



MAGYAR  
KERESKEDELMI  
ÉS IPARKAMARA

---

***Szakmai beszámoló és elemzés a  
békéltető testületek 2019. évi  
tevékenységéről***

---

*Budapest, 2020. február*

A beszámolót összeállította:

Dr. Égeni Klaudia

E-mail: [egeni.klaudia@mkik.hu](mailto:egeni.klaudia@mkik.hu)

Tel: 474-51-92

Mobil: +36-20-428-83-65

A kézirat lezárva: 2020. február 18.

Cím: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara

1054 Budapest, Szabadság tér 7.

e-mail: [mkik@mkik.hu](mailto:mkik@mkik.hu)

Internet: [www.mkik.hu](http://www.mkik.hu)

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

# Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke .....	4
A 2019. év áttekintése .....	5
A békéltető testületek létszáma, összetétele.....	7
Működési feltételek .....	8
Működési körülmények (békéltető testületi honlapok).....	9
A békéltető testületi eljárások időtartama .....	11
Eljárások eredményei a számok tükrében.....	12
Az eljárás megszüntetése .....	18
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint .....	22
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás .....	25
Fő ügytípusok.....	26
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek .....	29
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	30

## Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN .....	6
2. ÁBRA A 2018-AS ÉS 2019-ES ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA MEGYEI BONTÁSBAN .....	6
3. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN .....	19
4. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE.....	20
5. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA ÉS ARÁNYA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST- TERÜLETI BONTÁS .....	21
6. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS OKAI .....	23
7. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN BELÜL .....	24
8. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2016-2019 .....	27
9. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2019-BEN .....	28
10. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2019. ÉVBEN.....	25
12. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2018-AS ÉS A 2019-ES ÉVBEN.....	13
13. ÁBRA ÉRDEMI ÜGYEK SZÁMA 2019-BEN MEGYEI BONTÁSBAN .....	14
14. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE- SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS .....	15
15. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN .....	15
16. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN .....	16
17. ÁBRA 2019. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK .....	17
18. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2019-BEN.....	17

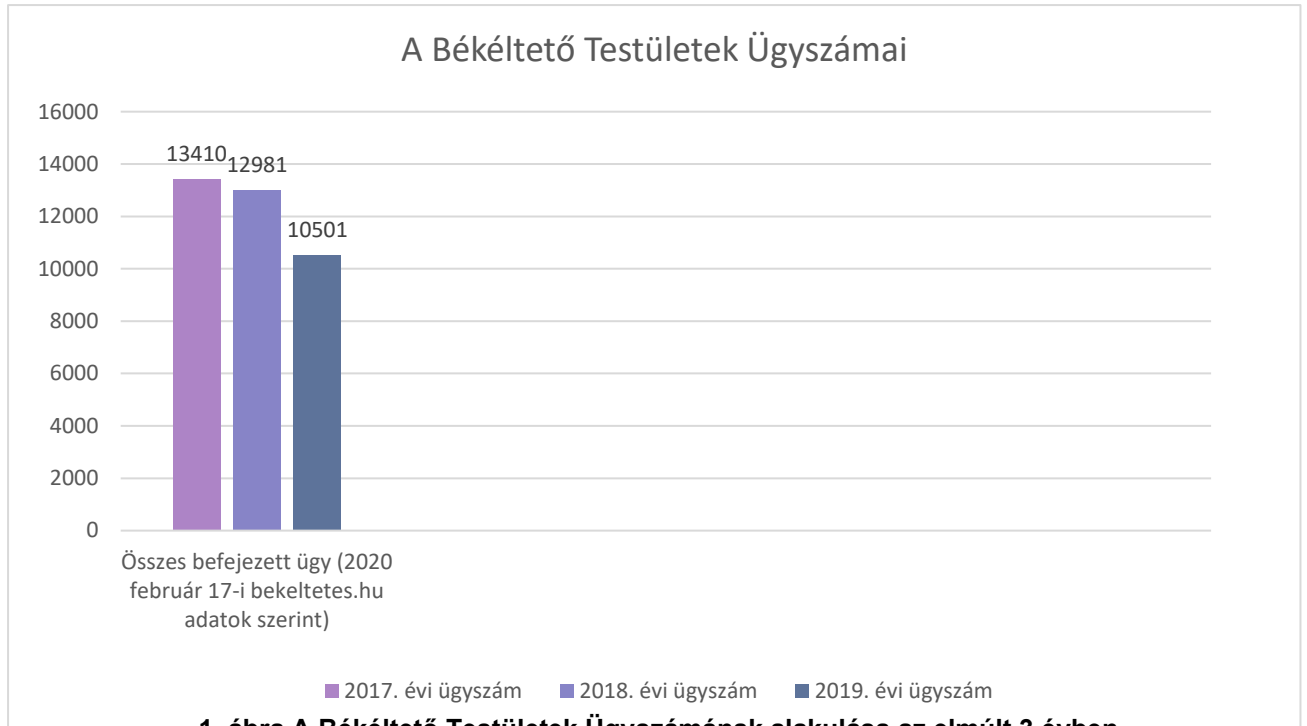
## A 2019. év áttekintése

A 2019-es évben országosan 10 501 ügyet zártak le a békéltető testületek. A békéltető testületek működése óta, ez már a második esztendő, amikor az éves ügyszám az előző évben befejezett ügyek számához (12 981) képest további 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, 2019-ben pedig újabb 2480 darab üggyel kevesebb zárult le a békéltetés rendszerén belül.

A húsz megyéből, tizenkettőben csökkent az ügyszám, köztük a legnagyobb visszaesés a fővárosban volt tapasztalható, ahol a 2018-as 5738 befejezett ügy helyett, 2019-ben csak 3760 békéltető ügy került lezárásra, amely közel 35 százalékpontos visszaesés. Jelentős ügyszám csökkenés történt Pest megyében is, ahol a 2018-as 1864 ügy helyett, 2019-ben mindössze 1399 ügy került lezárásra, amely 25 százalékpontos esést takar. Nőtt a lezárt ügyek száma 8 megyében: Baranya, Békés, Borsos-Abaúj-Zemplén, Jász-Nagykun-Szolnok, Komárom-Esztergom, Nógrád, Vas és Zala megyében. A legnagyobb százalékpontos növekedés, Vas megyében történt, ahol közel 25 százalékponttal (41 ügy) több ügy került lezárásra 2019-ben.

2019-ben az eljárások közül a békéltető testületek 1377 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1725 esetben egyezség született és 33 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 1 127 alkalommal került sor elutasításra.

A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2019-ban is a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1 487 esetben.



**1. ábra A Békéltető Testületek Ügyszámának alakulása az elmúlt 3 évben**



**2. ábra a 2018-as és 2019-es ügyszámok alakulása megyei bontásban**

## A békéltető testületek létszáma, összetétele

A békéltető testületek létszámában és összetételében jellemzően nem történt változás a 2019. év során. 2019-ben Győr-Moson-Sopron megyében 26 főre csökkent a létszám egy békéltető testületi tag elhalálása okán, valamint sajnálatos módon a Vas megyei Elnökhelyettes is elhunyt az év során. Komárom megyében 23 főre csökkent a létszám egy békéltető testületi tag lemondását követően, valamint Jász-Nagykun-Szolnok megyében is egy fővel csökkent a testület létszáma lemondást követően.

2019 szeptember elsején hatályba lépett a békéltető testületi tagsági feladat ellátására vonatkozó pályázat szabályairól és a békéltető testületi tagok díjazásáról, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 26/2019 (VIII 26.) ITM rendelet (a továbbiakban Díjrendelet), amely teljesen új alapokra helyezte a békéltető testületek összetételét és pályáztatását. Az új rendeletnek megfelelően 2019 őszen kiírásra kerültek a békéltető testületi tagok pályázatai. Tekintettel arra, hogy a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara pályáztatási kötelezettségének határidőre nem tett eleget, így a Díjrendelet 1.§ (2) bekezdésének megfelelően az MKIK indította el a pályáztatást. Jelentős különbség az eddigi eljáráshoz képest, hogy mind a békéltető testületi tagok, mind az elnökök a fogyasztóvédelemért felelős miniszter döntése alapján kerülhetnek megbízásra. Az MKIK 2019. december 19-én megkapta Miniszter úr - 2020 január elsejétől új összetétellel működő - békéltető testületekről szóló döntését, és a Díjrendelet 7.§ (6) bekezdés szerinti kiértékelést 2019. december 20. napján kiküldte, a megbízási szerződésekkel együtt. A távollévők között kötendő szerződéseknek megfelelően a megbízási szerződések – visszaküldésünk időpontjától függően – különböző időpontokban kerültek aláírásra, a megbízás minden esetben 2020. január elsejétől szól. Jelenleg is problémát okoz, hogy Dr. Gordos Csaba, a Heves Megyei Békéltető Testületi Elnökjelölt, az MKIK többszöri felszólítása ellenére a megbízási szerződést nem kötötte meg az MKIK-kel, 2020. január 27-én érkezett tájékoztatása szerint a pozíciót nem kívánja ellátni. Ezen okból a Heves Megyei Békéltető Testület létszáma 5 fő alá (4 fő) csökkent, így a törvényes működés érdekében újrapiályáztatás válik szükségessé.

## Működési feltételek

A hosszú távú részvényesi szerepvállalás ösztönzéséről és egyes törvények jogharmonizációs célú módosításáról szóló 2019. évi LXVII. törvény 18. pontja 2019. szeptember elsejétől több ponton is módosította az Fgytv-t. Az egyik, elvi jelentőségű változás az Fgytv 18. § (2) bekezdése, mely szerint a „A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.” A korábbiaktól eltérően tehát a békéltető testületek nem a kamara mellett, hanem a területi kamarák által működtetett testületek, ami – szakmai függetlenségük megőrzése mellett- egy szorosabb kapcsolatot indikál.

A szakmai beszámolók többségéből az derült ki, hogy a területi kamara és a békéltető testületek közötti együttműködés kifejezetten jó. Néhány megye észrevételezte, hogy a 2019-es megkésett finanszírozás okán nehézségekbe ütköztek, a békéltetés azonban minden megyében biztosítva volt, általában a területi kamara előfinanszírozásával. Somogy megye jelezte, hogy a közreműködési szerződés és a támogatás decemberi kézhez kapása okán a békéltető testület az abban foglalt elvárások ismerete nélkül működött, ugyanezt nehezményezte a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara is. A Komárom-Esztergom Megyei Kereskedelmi és Iparkamara kifejezetten pozitív fejleményekről számolt be, mivel a kamara tárgyi eszközbeszerzése a munkafeltételeket jelentősen javította.



## Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

A békéltető testületek működési körülményeivel kapcsolatos a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény 37/A (3) bekezdése szerint:

*„A békéltető testület naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtet, amelyen biztosítja, hogy a fogyasztó online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. Az internetes honlapon közzé kell tenni és kérelem esetén elektronikus úton a felek rendelkezésére kell bocsátani legalább a következő információkat:*

- a) a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, e-mail címét, telefonszámát, valamint faxszámát,*
- b) annak tényét, hogy a békéltető testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették-e,*
- c) \* a békéltető testületi tagok nevét, megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,*
- d) a békéltető testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelményeket,*
- e) a békéltető testületi tagok esetleges tagságát az alternatív vitarendezési fórumok határokön átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában,*
- f) a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat,*
- g) azt a tájékoztatást, amely szerint a békéltető testület eljárása jogszabályon, valamint adott esetben ezt részletező országos eljárási szabályzaton, saját eljárási szabályzatán alapul,*
- h) azt a tájékoztatást, hogy a békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,*
- i) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a fogyasztó bármikor visszavonhatja kérelmét,*
- j) a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,*
- k) a békéltető testületi eljárás átlagos időtartamát,*
- l) a békéltető testületi eljárás során meghozatalra kerülő lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthetőségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,*
- m) a békéltető testület tevékenységére vonatkozó éves beszámolót.”*

A szakmai beszámolóban tett nyilatkozat alapján ugyanakkor a Tolna Megyei Békéltető Testület a Fogyasztóvédelmi törvény ezen előírásainak nem tesz eleget. Tekintettel arra, hogy a Közreműködési Szerződés 4. pontja szerint a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara felel azért, hogy a békéltető testület önálló honlapot működtessen, amelyen keresztül a fogyasztó elektronikusan benyújthatja a kérelmét, illetve a fent hivatkozott jogszabályi előírásokra is figyelemmel, a szakmai beszámolók ellenőrzését követően az MKIK Elnöke írásban felhívta a TMKIK Elnököt, hogy a szerződésből és a jogszabályból eredő kötelezettségeinek eleget téve a jogszabálysértő állapotot megszüntetni szíveskedjen és intézkedjen arról, hogy a békéltető testület mielőbb önálló honlappal rendelkezzen.

A békéltető testületek honlapjai:

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

## A békéltető testületi eljárások időtartama

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 21 és 90 nap közötti, jellemzően 60 nap. A legrövidebb idő alatt – a múlt évi adatokkal megegyezően- továbbra is a Győr-Moson-Sopron Megyei – 21 nap – illetve a Veszprém Megyei Békéltető Testület – szintén 21 nap- fejezi be az eljárásokat.

Rövid eljárási határidőkkel dolgozik a Csongrád Megyei Békéltető Testület is, akik 2019. október elsejétől a hivatalos értesítéseket a cégkapuval rendelkező vállalkozásoknak elektronikus úton küldik meg, mely szakmai beszámolójuk szerint nemcsak gyorsabb, de költséghatékonyabb eljárást is eredményezett.

A leghosszabb ideig a Vas Megyei Békéltető Testületnél tartanak az eljárások. Szakmai beszámolójuk szerint az eljárások átlagos időtartama 90 nap. Hasonlóan hosszú eljárási határidő tapasztalható Budapesten – 60-90 nap közötti –, illetve a Pest megyei testületnél, ahol átlagosan 78 nap, mire az eljárás befejeződik.

## 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.*

Több szakmai beszámolóban megjelent, hogy a vállalkozások együttműködési kötelezettségének szabályozásával sikerült az együttműködési hajlandóságot valóban növelni és ez az egyezségek aránya folyamatosan nő.

Míg 2018-ban az összes ügy 15,51 % százaléka végződött egyezséggel, addig 2019-ben ez az arány 16,41 %-ra nőtt.

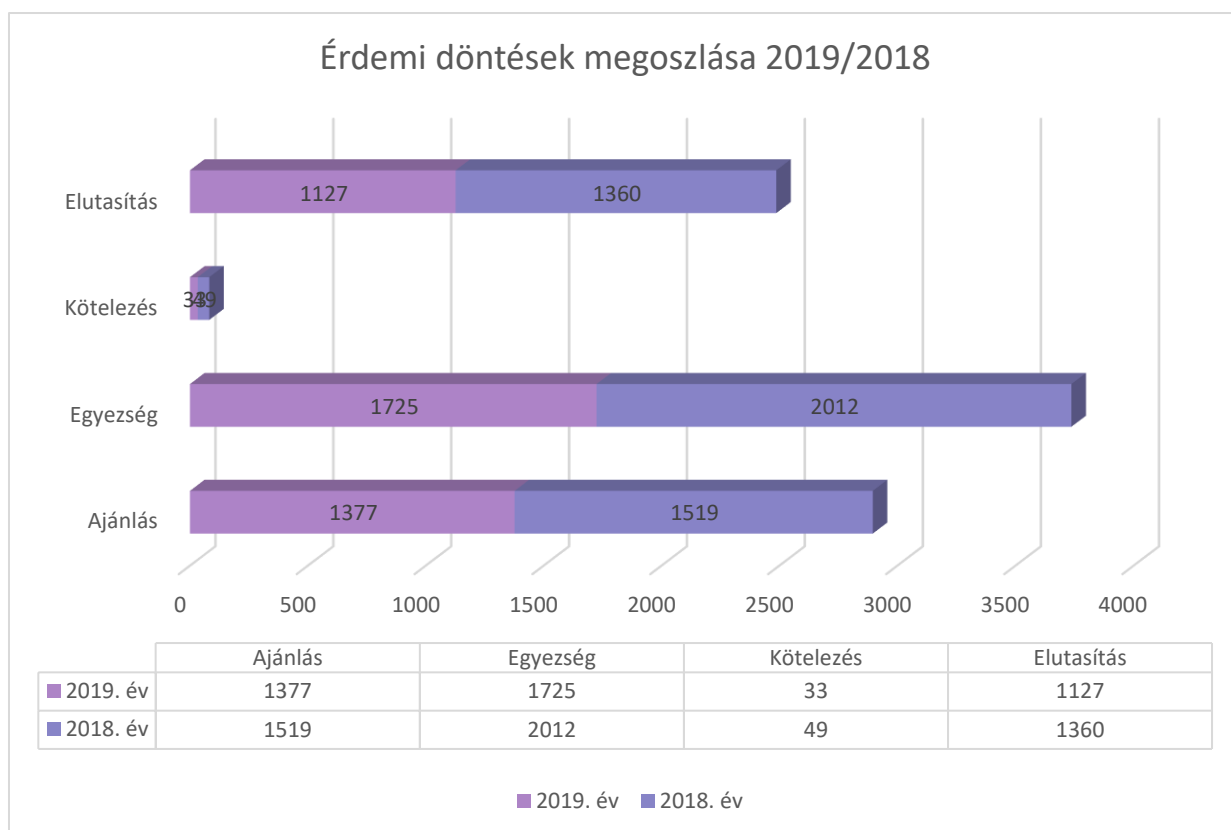
Kötelezést tartalmazó határozatot a békéltető testület akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás az adott ügyben egyszeri alávetési nyilatkozatot vagy egyébként az ügytől függetlenül egy kamaránál általános alávetési nyilatkozatot tett.

A kötelezést tartalmazó határozatok mennyisége azonban egyelőre csekély, a szakmai beszámolók szerint a vállalkozásokban csekély a hajlandóság arra, hogy alávessék magukat a békéltető testületek döntésének.

Az ajánlások teljesítéséről sajnos továbbra sem rendelkezünk olyan adathalmazzal, amiből valós következtetéseket lehetne levonni. Bár több megye kérte a fogyasztót, hogy jelezzen, ha elmarad az önkéntes teljesítés, azonban a visszajelzések igen ritkák és ha a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette, ami azonban nem feltétlenül így van.

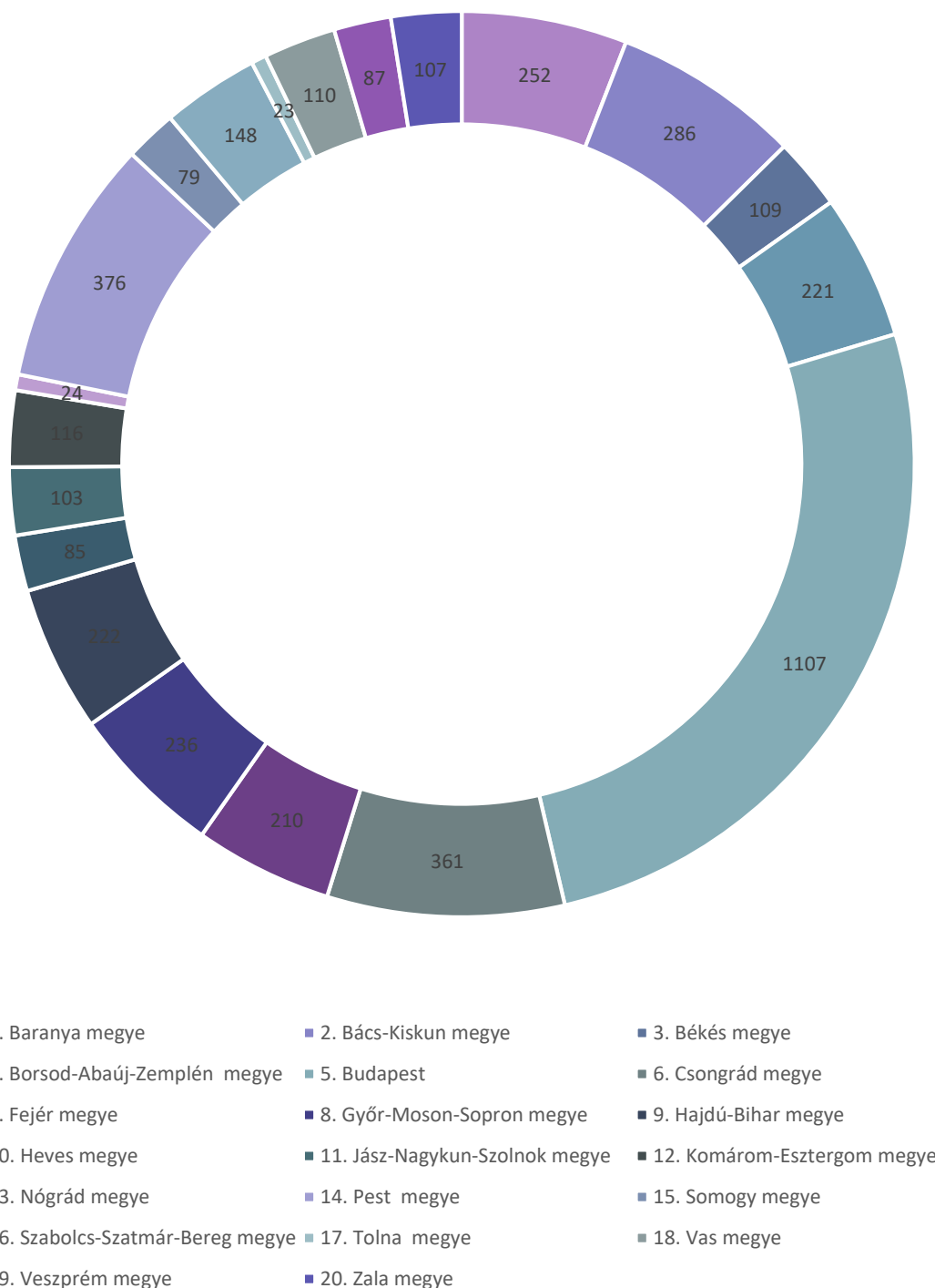
Amennyiben a fogyasztó arról tájékoztatja a testületet, hogy az ajánlás teljesítése elmaradt, azt – a jogvita tartalmának rövid leírásával és az eljárás eredményével – legkorábban az ajánlásnak a vállalkozás részére történt kézbesítésétől számított hatvan nap elteltével nyilvánosságra kell hoznia.

2019-ben a békéltető testületek 1 377 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2018-ban ez a szám 1 519 volt), 1725 esetben egyezség született (2018-ban ez a szám 2012 volt), és 33 esetben végződött az eljárás kötelezéssel (2018-ban ez a szám 49 volt). Elutasításra 1 127 esetben került sor (2018-ban 1360 elutasítás volt). Ez nagyjából megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak.

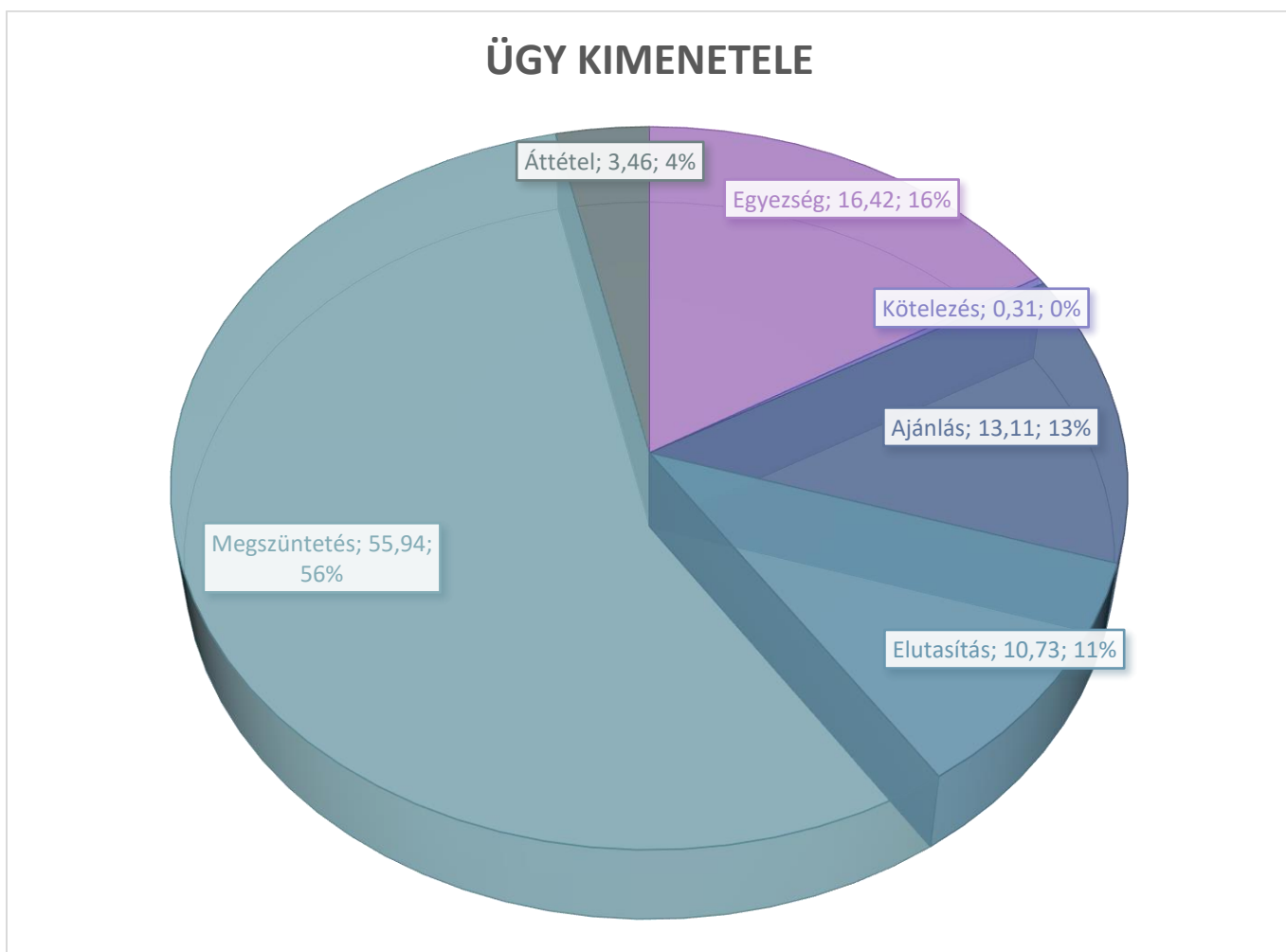


**3. ábra Érdemi döntések megoszlása a 2018-as és a 2019-es évben**

### Érdemi ügyek száma megyénként



4. ábra Érdemi ügyek száma 2019-ben megyei bontásban



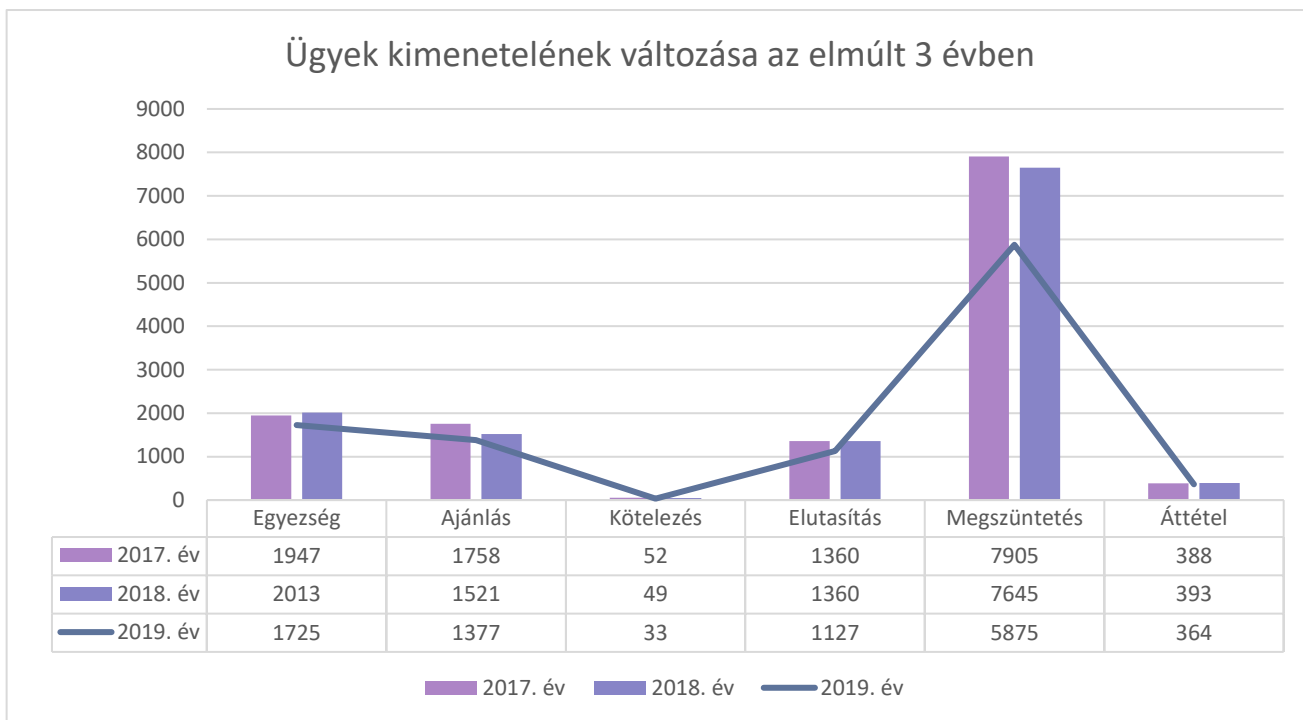
5. ábra Az ügyek kimenetele- Százalékos megoszlás

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

	2017	2018	2019
Egyezség	1947	2013	1725
Ajánlás	1758	1521	1377
Kötelezés	52	49	33
Elutasítás	1360	1360	1127
Megszüntetés	7905	7645	5875
Áttétel	388	393	364

6. ábra A befejezett ügyek számának és arányának alakulása az elmúlt 3 évben

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

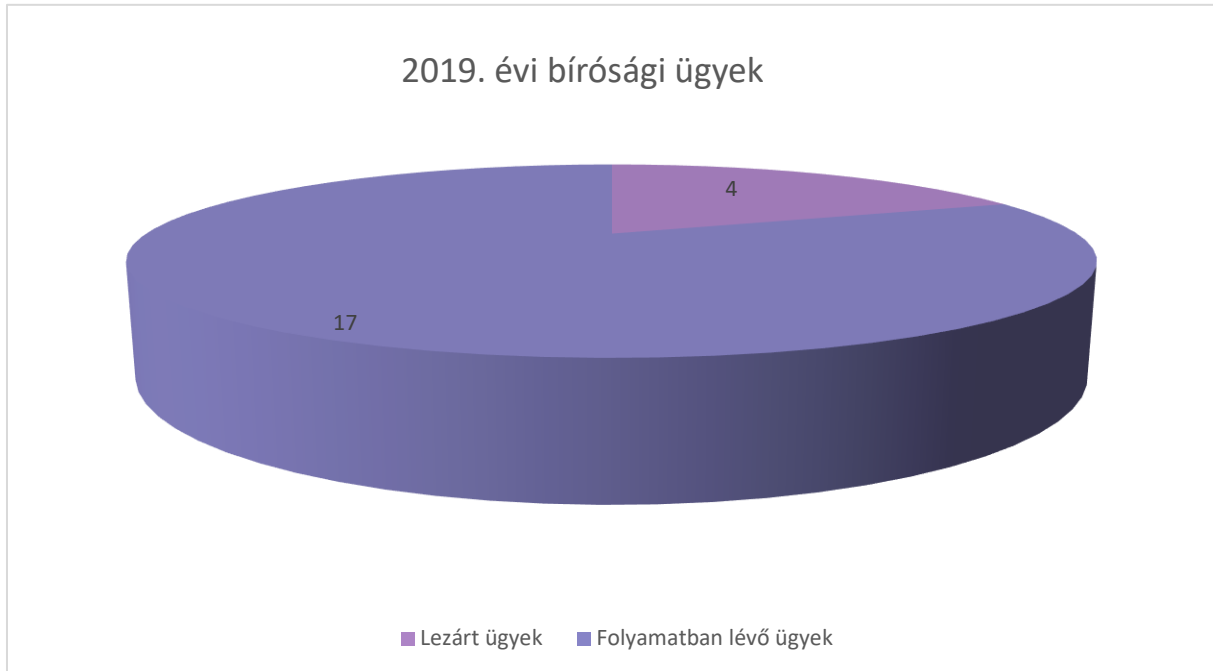


**7. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben**

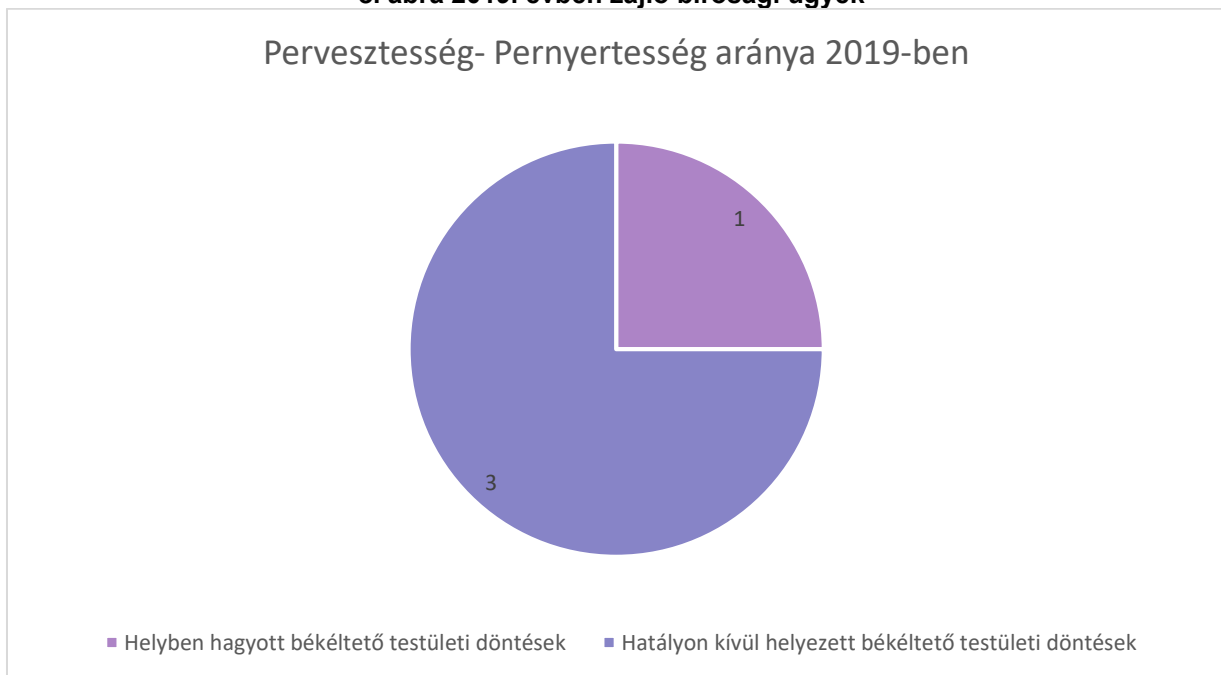
A korábbi évek tendenciája folytatódott és 2019-ben is általánosságban megállapítható, hogy a vállalkozások érdemi nyilatkozási fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

Az Fgytv 34 § (2) szerint a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlása ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól. 2019-ben összesen 4 esetben hozott döntést a bíróság, ebből három esetben a békéltető testület döntését hatályon kívül helyezte, egy esetben helyben hagyta. 17 esetben a megtámadott ajánlás illetve kötelezés szóló bírósági eljárás még folyamatban van.





8. ábra 2019. évben zajló bírósági ügyek



9. ábra Pernyertesség aránya 2019-ben

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

## Az eljárás megszüntetése

Azok az ügyek, amelyekben az eljárás nem jut el ajánlásig, illetve egyezségről vagy kötelezésről szóló határozat meghozataláig, megszüntetéssel zárulnak. A Fgytv. két helyen is szabályozza a megszüntetés eseteit.

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése szerint „Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

a) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránt

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

ac) per van folyamatban vagy annak tárgyában már jogerős ítéletet hoztak,

b) a felek között ugyanabból a ténybeli alapból származó ugyanazon jog iránti ügyben fizetési meghagyás kibocsátására került sor,

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

d) a kérelemből megállapítható, hogy az ügy nem minősül fogyasztói jogvitának, illetve ha a békéltető testület egyéb okból nem rendelkezik hatáskörrel a vita elbírálására vagy

e) a fogyasztó a hiánypótlási felhívást - az erre nyitva álló határidőben - nem teljesítette.”

Az Fgytv 31. § (3) bekezdése értelmében „A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

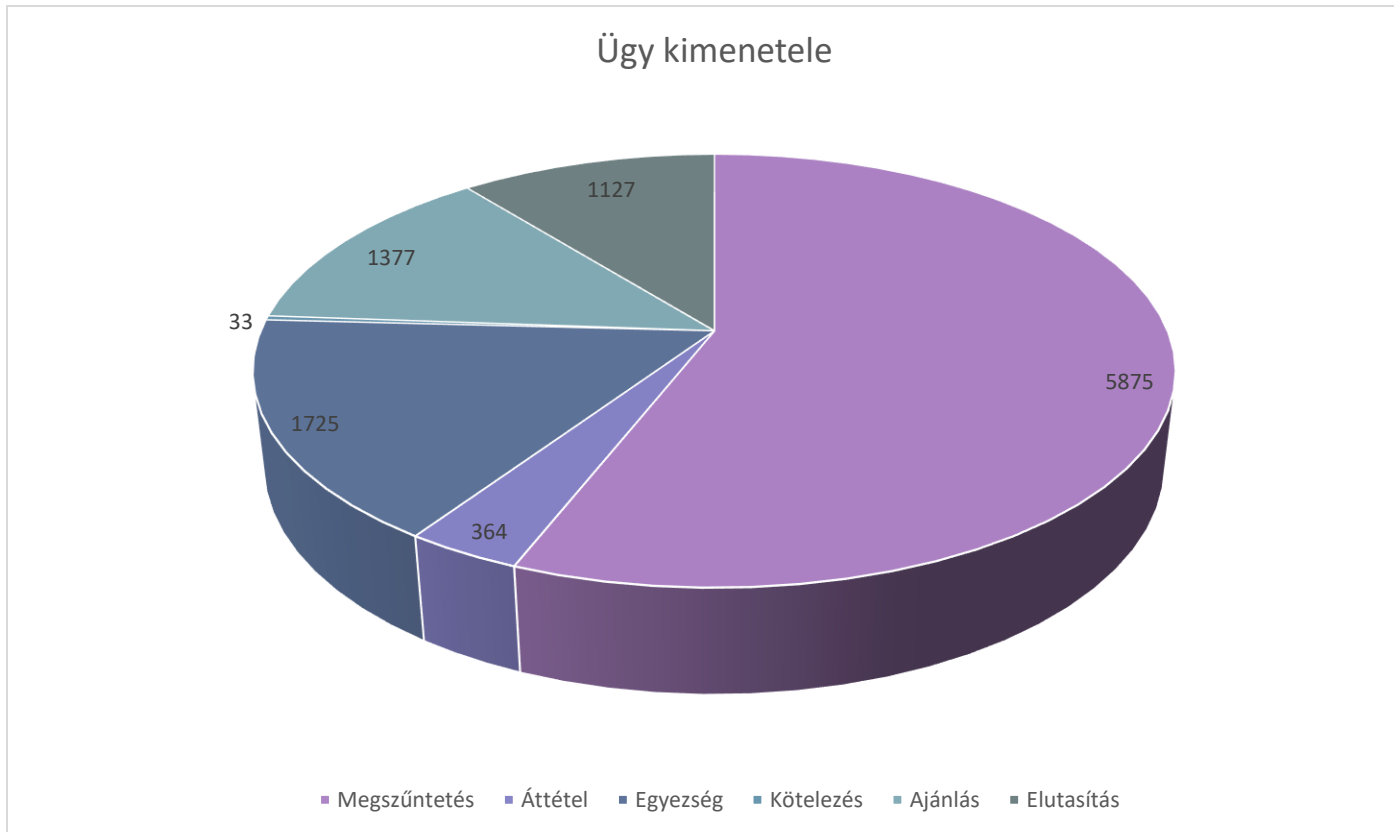
d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható - nincs szükség,

e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”

2019	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	összes ügy %
Baranya megye	116	30,36
Bács-Kiskun megye	135	30,54
Békés megye	165	58,71
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	231	48,73
Budapest	2560	68,08
Csongrád megye	137	26,34
Fejér megye	213	47,01
Győr-Moson-Sopron megye	191	42,92
Hajdú-Bihar megye	209	46,23
Heves megye	71	45,22
Jász-Nagykun-Szolnok megye	75	39,06
Komárom-Esztergom megye	90	42,65
Nógrád megye	96	78,68
Pest megye	982	70,19
Somogy megye	86	49,71
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	127	45,03
Tolna megye	46	62,16
Vas megye	84	40,77
Veszprém megye	172	62,77
Zala megye	89	44,05
<b>Összesen</b>	<b>5875</b>	<b>55,94</b>

10. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásában

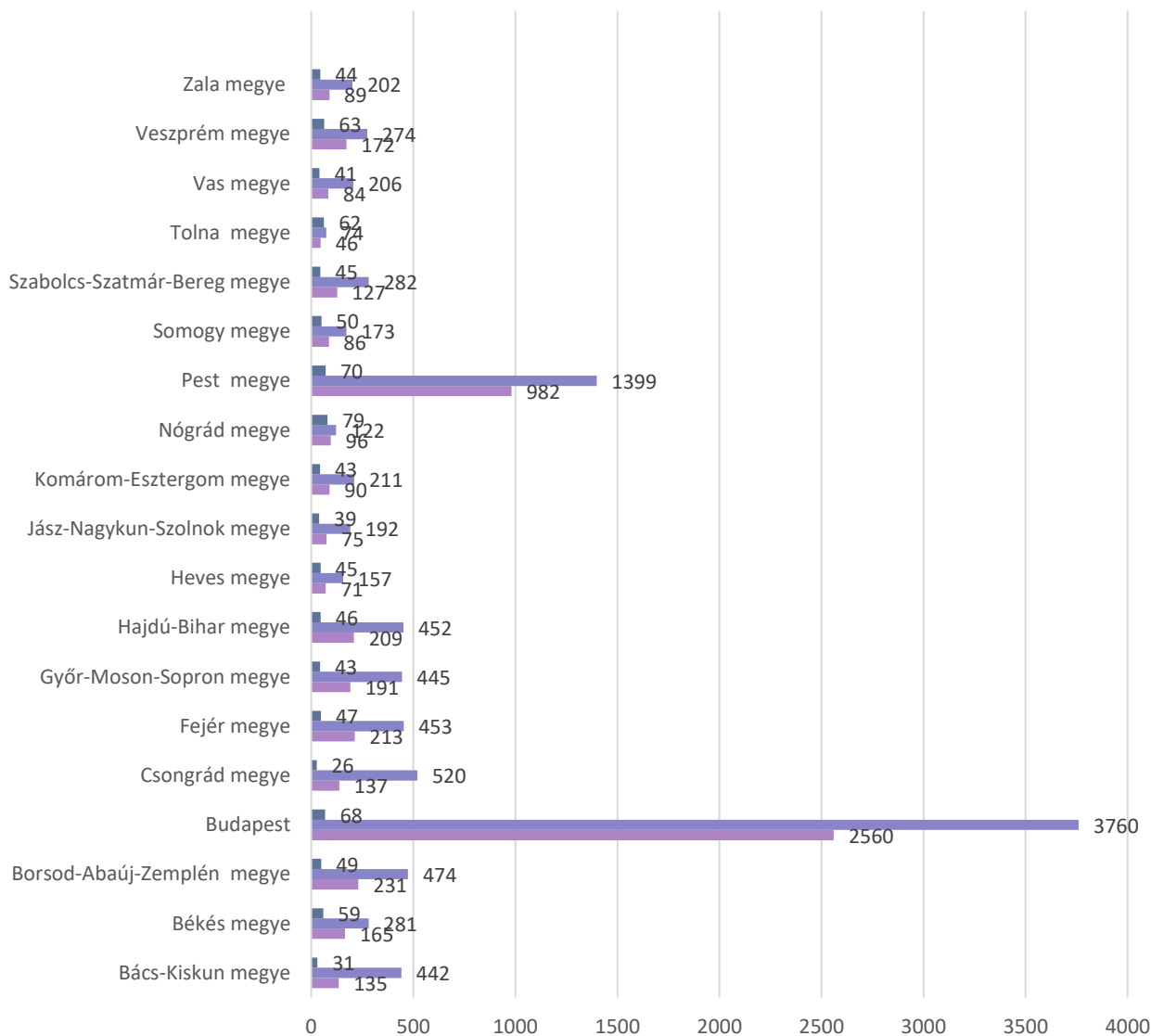
A 2019-es évben a megszüntetéssel záródó ügyek száma folytatta a korábbi tendenciát és az előző évihez képest némileg csökkent. 2017-ben ugyanis a megszüntetéssel záródó ügyek száma országosan összesen 7 905 darab volt, amely a teljes ügyszám 61,31%-át jelentette. 2018-ban a megszüntetett ügyek száma összesen 7 645 darab volt, amely a teljes ügyszám 58,9%-ának felel meg. 2019-ben 5875 ügy került megszüntetésre, amely a teljes ügyszám közel 56 %-át teszi ki. Megjegyzendő, hogy a Heves megyei békéltető testület szakmai beszámolója a következőt tartalmazza: „Az alaptalan kérelmek száma növekedett, mivel év elején elterjedt, hogy a testületek költségvetésénél az alaptalannak minősített és elutasított fogyasztói panasz érdemibb munkát takar, mint a megszüntetett eljárás. Ezért néhány korábban megszüntettként minősített ügyet az első félévben alaptalannak minősített az eljáró tanács, és visszautasította a fogyasztó panaszát.”



11. ábra Az ügyek kimenetele

A csökkenés ellenére ugyanakkor megfigyelhető, hogy egyes megyékben továbbra is kiemelkedően magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma. Így például Nógrád megyében, ahol 78,6 % – azaz 122 ügyből 96 darab –, illetve Pest megyében ahol 70,19 % – azaz 1399-ből 982 darab – ügy fejeződik be megszüntetéssel. Hatvan százalék feletti aránnyal szűnnek meg az ügyek Tolna (62,1 %; 46 ügy a 74-ből) és Veszprém megyében (62,7 %; 172 ügy a 274-ből). Budapesten az előző évhez képest nőtt a megszüntetések aránya, a 2018-as 63,4 % 2019-re 68 %-ra növekedett, az összes 3760 ügyből 2560 zárult megszüntetéssel.

### Megszüntetett ügyek száma és aránya a lezárt ügyekhez képest területi bontás



	Bács-Kiskun megye	Békés megye	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	Budapest	Csongrád megye	Fejér megye	Győr-Moson-Sopron megye	Hajdú-Bihar megye	Heves megye	Jász-Nagykun-Szolnok megye	Komárom-Esztergom megye	Nógrád megye	Pest megye	Somogy megye	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	Tolna megye	Vas megye	Veszprém megye	Zala megye
■ Megszüntetett ügyek aránya az összes lezárt ügghöz képest	31	59	49	68	26	47	43	46	45	39	43	79	70	50	45	62	41	63	44
■ Összes ügyszám	442	281	474	3760	520	453	445	452	157	192	211	122	1399	173	282	74	206	274	202
■ Megszüntetett ügyek száma	135	165	231	2560	137	213	191	209	71	75	90	96	982	86	127	46	84	172	89

■ Megszüntetett ügyek aránya az összes lezárt ügghöz képest ■ Összes ügyszám ■ Megszüntetett ügyek száma

12. ábra A megszüntetett ügyek száma és aránya az összes ügghöz képest- Területi bontás

## A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

A békéltető testületi eljárást a fentiekben már részletezett, törvényben meghatározott okok miatt lehet megszüntetni. Statisztikát a következő megszüntetési okokról vezetünk: kérelem visszavonása, felek megállapodása, az eljárás folytatásának lehetetlensége, a kérelem megalapozatlansága, illetőleg azon esetek, amikor a panaszos a hiánypótlásnak nem tesz eleget.

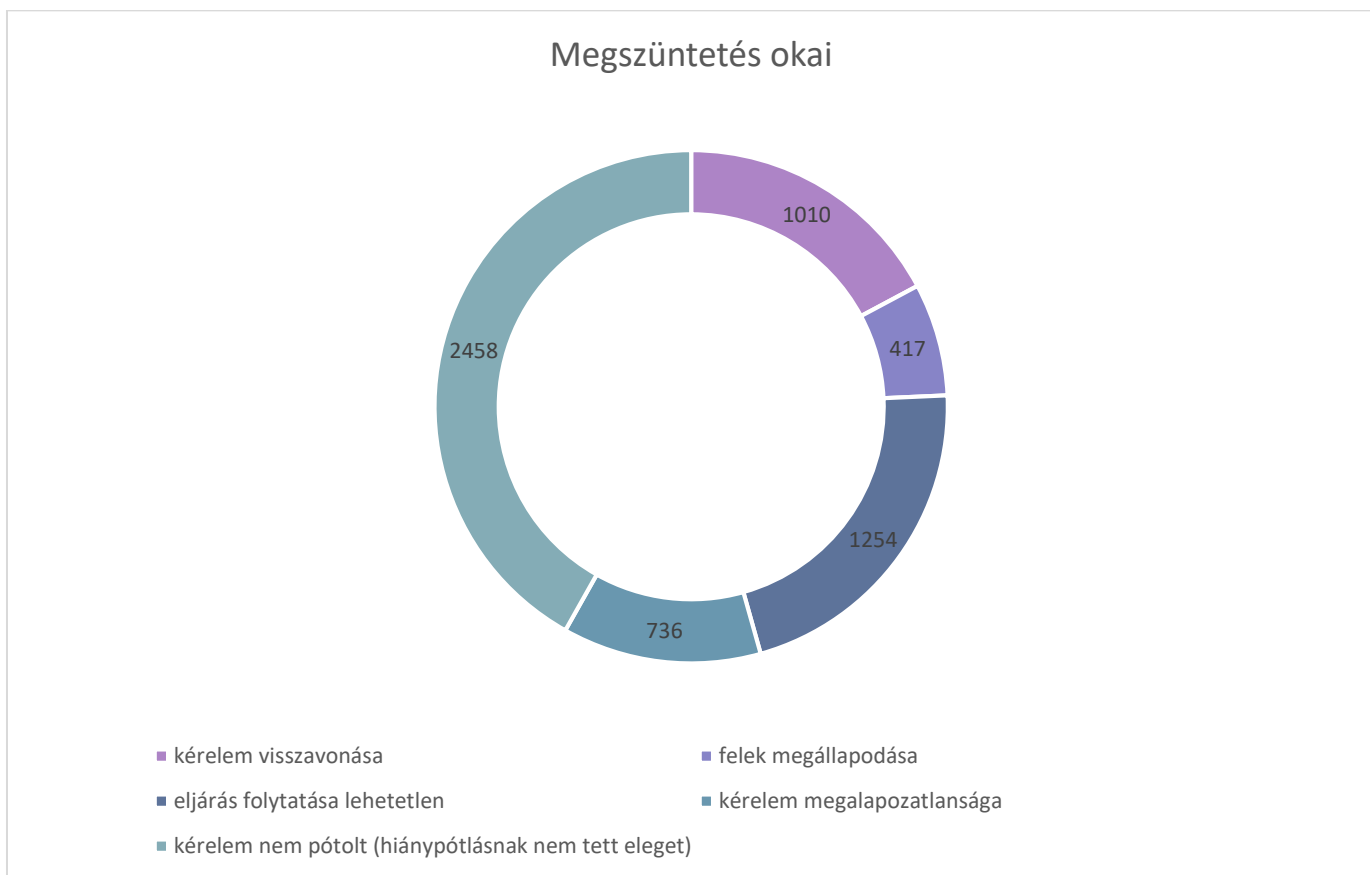
A megszüntetésre kerülő ügyek közül vannak olyanok, amelyeket kitűznek meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő tárgyalás esetén a megszüntetésnél 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. Ebben az esetben a statisztika félrevezető lehet, hisz ilyenkor a gyakorlatban három eset is megtörhet: a megállapodásukról értesítik a Testületet, amely az egyezséget a jelenlévő felek között, a határozatával hagyja jóvá, vagy a fél a kérelem visszavonásáról dönt, illetve a fél a hiánypótlásra – érdekmúlása okán- egyszerűen nem reagál. A fent részletezett faktorok miatt van okunk azt feltételezni, hogy a békéltető eljárás valójában sikeresebb, mint amilyennek a statisztikákból tűnik, hisz – bár ez nem mérhető- valószínűleg számos esetben kerül azért megszüntetésre az ügy, mert a felek a háttérben az eljárás elindításának hatására megegyeztek.

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, és emiatt megalapozott, érdemi döntés nem szülehet, emellett a felek sem tudnak megállapodni.

A meghallgatásig el nem jutó ügyeknek három típusa a következő: 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.

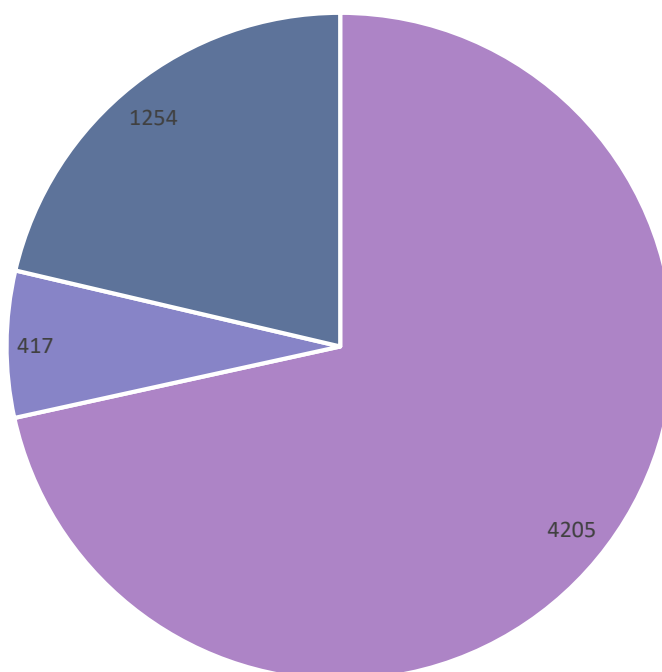


**13. ábra A megszüntetés okai**

2019-ben, a megszüntetés típusainak aránya, a 2018-as év arányaitól eltért, azonban tekintve, hogy a 2018-as év arányai sem a 2017-es arányokat tükrözte, ezen arányokból nem feltétlenül lehet messzemenő következtetéseket levonni. 2019-ben a megszüntetési okok közül magasan a hiánypótlásnak nem tett eleget vezet (41,84%), ezt követi az eljárás folytatása lehetetlen (21.34%), majd a kérelem visszavonása (17, 24 %), és a kérelem megalapozatlansága (12,52%)

Összességében megállapítható, hogy 2019-ben a megszüntetésre kerülő ügyek majdnem háromnegyede – 71,63 %-a – nem jutott el a meghallgatásig, ami az összes ügy 40 %-át jelentette. (7 637 ügyből 4 510 darab) Bár ez a szám igen jelentős aránynövekedés 2018-as arányokhoz (59% a megszüntetett ügyeknek) képest, 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).

### Meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya a megszüntetett ügyeken belül



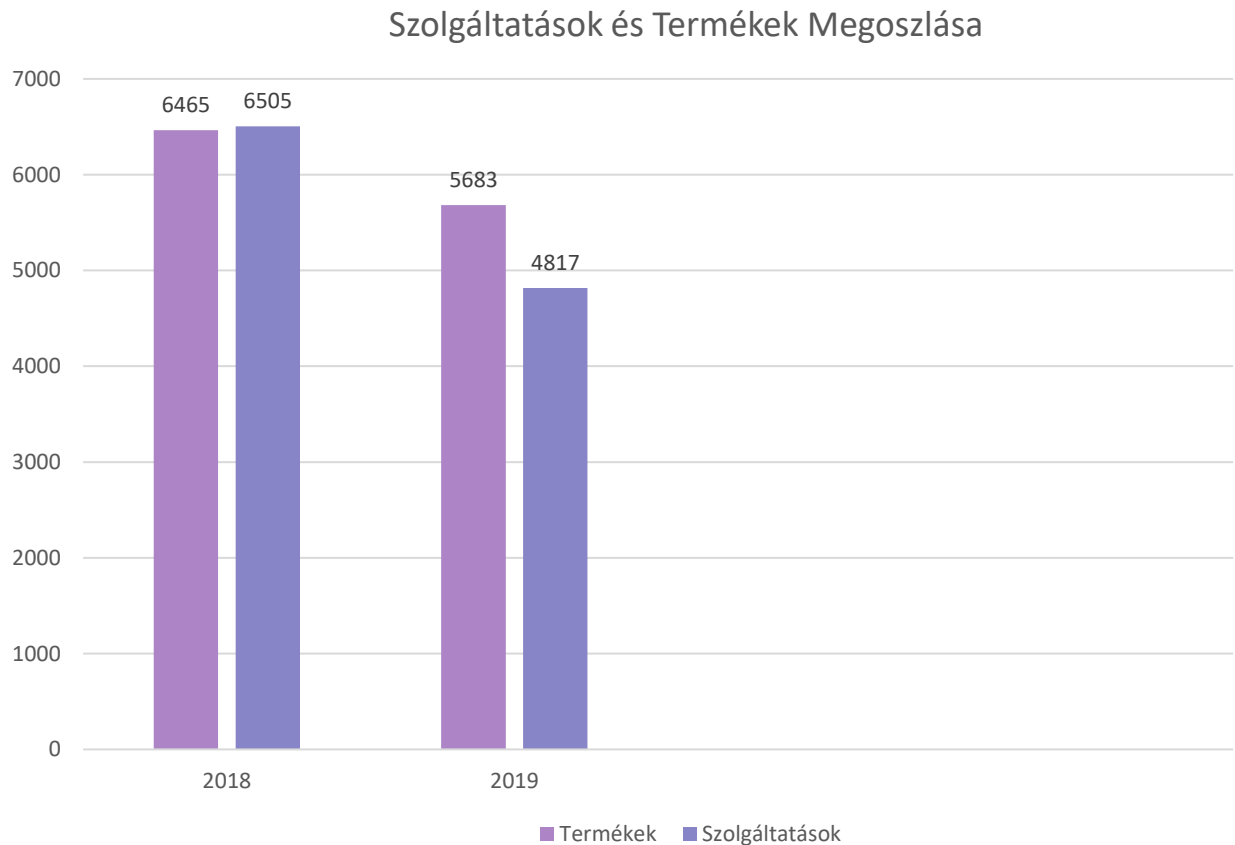
■ Meghallgatásig el nem jutó ügyek ■ a felek megállapodnak ■ eljárás folytatása lehetetlen ■

14. ábra A meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya a megszüntetett ügyeken belül



## Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2019-ben lezárt összes ügy 54,12 %-a termékekkel kapcsolatban merült fel, az ügyek 45,88 %-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



15. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2019. évben

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

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

A fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. Az előző évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2019-ben is az általános, utcai viseletű lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el a legnagyobb számban. Az összes ügy 11,59 %-a, a termékkel kapcsolatos ügyek 21.41 százaléka, összesen 1217 eljárás indult ilyen ügyben. Bár számokat tekintve 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 panasz aránya emelkedett a 2018-as 14,55 %-os arányhoz képest.

A listavezető lábbelik után – termékek tekintetében- a mobil és okostelefonokkal kapcsolatos fogyasztói problémákkal fordultak a békéltető testületekhez a legtöbben, szolgáltatások terén pedig a telefon szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták voltak a listavezetők.

Szolgáltatások terén kiemelkedő mértékűek még az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek, éppúgy mint a közüzemi tárgyú ügyek, míg termékek terén a bútorokkal és háztartási nagygépekkel kapcsolatos fogyasztói viták jellemzőek.

A legkisebb számban 2019-ben állatorvosi szolgáltatással kapcsolatban fordultak a békéltető testületekhez, egész pontosan egy ilyen ügy indult az évben, és mindössze két ügy indult szerszámgép és kertigép javítással kapcsolatos vitából, csakúgy mint magánorvosi ellátásból. Három esetben kezdeményeztek békéltető testületi eljárást optikai eszközök javításával, valamint teherfuvarozással kapcsolatban.

A Hajdú-Bihar megyei szakmai beszámoló szerint „a kereskedelmi szolgáltatások piaca legalábbis a panaszok alapján átrendeződni látszik. Az online és offline vásárlás kezd versenyezni egymással, továbbá megjelenik az, hogy a hagyományos vásárlás szinterei a minőségi ügyfélkezeléssel is szeretnének a versenytársaik fölé kerülni.” A Zala megyei békéltető testület szintén jelezte szakmai beszámolójában, hogy „az elektronikus kereskedelem térhódítása miatt az ilyen irányú panaszok száma fokozatosan növekszik”. A Győr-Moson-Sopron megyei békéltető testület tapasztalatai szerint nem csökken a webáruházokkal kapcsolatos ügyek száma.

## A békéltető testületek fő ügytípusai

	2016	2017	2018	2019
Egyéb szolgáltatás	215	153	149	102
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	609	779	893	476
Háztartási kisegítő szolgáltatás	15	13	15	10
Ingatlan ügyletek	101	77	66	45
Javítás, karbantartás	383	522	606	307
Közlekedés	1199	1340	1237	844
Közüzemai szolgáltatások	1350	1362	1169	165
Oktatás	27	25	42	19
Posta és távközlés	1327	1690	1337	845
Személyi szolgáltatások	54	44	42	20
Turizmus	489	358	315	263
Építőipari kivitelezés	412	514	638	536
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	418	447	549	561
Egyéb termékek	482	531	661	638
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	668	363	150	117
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	638	704	814	802
Híradástechnika	951	1033	834	668
Járművek és alkatrészeik	354	334	414	413
Lábbelik	2218	2048	1889	1487
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	83	94	97	88
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	377	421	404	305
Textil, ruhanemű	253	317	345	226
Élelmiszerek, italok	31	30	34	31
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	240	214	279	222

16. ábra A békéltető testületek fő ügytípusai 2016-2019

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



## Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

Továbbra is jellemzőek a szavatossági igények érvényesítéséből eredő jogviták.

A Nógrád megyei békéltető testület szakmai beszámolójában pozitív fejleményről referál: a jogszabályi szigorításoknak és a fokozottabb hatósági fellépésnek köszönhetően szinte megszűntek az utaztatásos árubemutatókkal kapcsolatosan tapasztalható fogyasztóvédelmi problémák. Hasonlóképpen, Győr-Moson-Sopron jelezte, hogy megszűntek az üdülő használati jogokkal kapcsolatos panaszok, valamint lényegesen csökkentek a termékbemutatós problémák. A Hajdú-Bihar megyei beszámoló szerint az üzleten kívüli vásárlási formák eltűnni látszanak, azonban érzékelhetően jelen vannak az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások a panaszok között. Megjegyezték, hogy érezhető azon panaszok számának a gyakorisága, amelyek a nagy vásárlási kampányokhoz kapcsolódóan jelennek meg. Emellett szakmai beszámolójuk szerint „Egy-egy kereskedelmi szegmens tekintetében lehet jelenségekről beszámolni, amelyek értelemszerűen sok fogyasztót érinthetnek. Ilyen problémának lehet tekinteni a webshopok ÁSZF-jeinek azon rendelkezését, amelyben igyekeznek kizárni az adatbeviteli hibákért való felelősséget. Ilyennek lehet tekinteni a víziközmű szolgáltatók azon gyakorlatát, hogy a végrehajtáson szerzett ingatlannal kapcsolatban új felhasználási szerződést mindaddig nem kötnek amíg a felhasználási helyen tartozás tartanak nyilván. Egy gyakori panasz ok a kézbesítési szolgáltatásokhoz kapcsolódik, ugyanis az érzékeny nagyberendezés kiküldését követően bent kicsomagolva és kipróbálva jön rá a fogyasztó, hogy a készülék hibás, míg az eladó pedig úgy tekinti, hogy a sérülésmentes csomagolással átvett készüléket a fogyasztó károsította meg.” Ez utóbbi, kézbesítéssel kapcsolatos problémakört a Veszprém megyei békéltető testület is jelezte szakmai beszámolójában.

Korábban nem tapasztalt, új fogyasztói érdeksérelem tekintetében Szabolcs-Szatmár Bereg megye az ingyenes újságban hirdetett, egészségjavulást ígérő, telefonon megrendelhető termékeket emelte ki, amelyek esetében gyakran lehetetlen a terméket értékesítő vállalkozás nyomára találni. Csongrád megye az idősebb korosztályt érintő, csalás gyanús vállalkozói magatartásokról számolt be nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek tekintetében.

Mind Nógrád, mind Jász-Nagykun-Szolnok beszámolt arról a pozitív fejleményről, hogy a vállalkozások együttműködési készsége a törvényi változásoknak köszönhetően számottevően növekedett.

## Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A Veszprém megyei békéltető testület az Fgytv. 28. § (7) bekezdésében („Az elnök a körülmények mérlegelése alapján kezdeményezheti az eljárás írásbeli lefolytatását, a meghallgatás mellőzéséhez azonban mindkét fél hozzájárulását be kell szereznie. A hozzájárulást megadottnak kell tekinteni, ha a fél - az elnök erre irányuló felhívásának kézbesítésétől számított - tizenöt napon belül nem nyilatkozik.”) található 15 napos határidőt sokkalja. Érvelésük szerint a vállalkozásoknak 8 napon belül válaszirat küldési kötelezettségük van, ugyancsak ennyi a határidő az eljáró tag jelölésére, ezért feleslegesnek vélik az új határidő adását kifejezetten erre a nyilatkozatra.

A fentiekén túl az alábbi jogszabály módosítási javaslatot tették:

„Javasoljuk szinkronba hozni az alábbi két jogszabályban rögzített – a meghibásodott garanciális készülékek javításával kapcsolatos – kérdéseket:

- az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet, valamint
- a fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendeletben rögzítetteket

Az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 5.§-a a következőket mondja ki:

„5. § (1) \* A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a vállalkozás által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál közvetlenül is érvényesítheti.”

A fogyasztó és vállalkozás közötti szerződés keretében eladott dolgokra vonatkozó szavatossági és jótállási igények intézésének eljárási szabályairól szóló 19/2014. (IV. 29.) NGM rendelet 7.§-a a következőket mondja ki:

„7. § (1) Ha a fogyasztó kijavítás iránti jótállási igényét közvetlenül a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgálatnál kívánja érvényesíteni, a javítószolgálat köteles a vállalkozást haladéktalanul értesíteni a jótállási igény bejelentéséről.”

A második félévben – a garanciális kötelezettség alá tartozó termékekkel kapcsolatban – beérkezett panaszok egy részénél előfordult, hogy a Fogyasztó közvetlenül a garanciajegyen szereplő szervizhez jelentette be a készülék javítására vonatkozó igényét és a szerviz nem tett eleget a fent idézett 19/2014 (IV. 29.) NGM rendelet 7.§ (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének, azaz elmulasztotta tájékoztatni a vásárlás helyét (a kereskedőt). Ezekben az esetekben a kereskedelmi vállalkozás, csak akkor értesült – arról, hogy a Fogyasztó által vásárolt készülék már hosszabb ideje szervizben van és azért nem tudja használni azt, – amikor a Békéltető Testület felhívta a Fogyasztó figyelmét arra, hogy a készülék javításának elhúzódásával kapcsolatos problémájáról tájékoztassa a fogyasztói szerződését megkötő vállalkozást.

A kereskedelmi vállalkozás által felvett reklamációs jegyzőkönyvet követően, derül ki a szervizzel történt egyeztetés során, hogy a szerviz – az adatvédelmi előírásokra (a GDPR-ra) hivatkozással – nem tett eleget a fent idézett jogszabályi kötelezettségének.

Javaslat: javasoljuk fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálni – a fenti jogszabályi kötelezettségét nem teljesítő – a mulasztó szervizeket üzemeltető Vállalkozásokat.

A fogyasztói szerződésnek két partnere van – az eladó és a vevő – ebben az esetben a szerviz, mint harmadik szereplő, „kibicnek” tűnik, akinek semmi sem drága.

Nagyon sok esetben a szerviz a saját maga által kiállított „szakvélemény”-re hivatkozással utasítja el a garanciális készülék javítását. A Fogyasztók által, az ilyen esetekben kiváltott reakciókból, véleményeiből vélelmezhető, hogy a Fogyasztók nem igazán tolerálják az ily módon kiállított „szakvéleményeket”, mert nem objektívek, nem függetlenek.

Az érintett vállalkozások többsége ugyanakkor a szerviz által kiadott „szakvéleményre” hivatkozva utasítja el a Fogyasztó reklamációját.

Indokolt lenne a jogszabály olyan jellegű és tartalmú módosítása, amely – a vitás esetekre – előírná a „független” szakértői vélemények kötelező beszerzését, amelynek költségét valakinek – leginkább a kereskedelmi vállalkozásnak – viselnie kellene.”

Emellett a Veszprém megyei békéltető testület álláspontja szerint pozitív irányú változást lehetne elérni, ha az Fgytv-ben a Vállalkozás számára kötelezővé tennék, hogy – a döntés jogerőre emelkedését követő 15 napon belül – nyilatkozatban jelentse a döntést hozó Békéltető Testület felé, hogy a döntésben (az egyezségben, vagy kötelezésben) megfogalmazottakat végrehajtja-e.

Amennyiben az érintett Vállalkozás elmulasztja a nyilatkozattételi kötelezettségét, a fogyasztóvédelmi hatóság fogyasztóvédelmi bírsággal szankcionálná.

Szintén javaslatot tettek a szabálysértési törvény kiegészítésére az alábbiak szerint:

„ismét kerüljön be a szabálysértési kódexbe a „kontárkodás”. A félév során több olyan bejelentés is érkezett a testülethez, amelyekben több – a szakipari munkák elvégzésére „vállalkozó” – személy nem rendelkezett egyéni vállalkozói igazolvánnyal. Ezekkel az egyéni vállalkozók nyilvántartásában nem szereplő természetes személyekkel szemben – fogyasztói szerződés, valamint vállalkozói igazolvány hiányában – nem lehetett eljárást kezdeményezni.

Szabálysértési alakzat hiányában, nem minden esetben lehet csalás miatt szabálysértési eljárást lefolytatni az ilyen – a fogyasztókat megkárosító trükköket alkalmazó – személyekkel szemben.”

Szakmai beszámolójuk az alábbi felvetést is tartalmazta:

„Változatlanul sajnálatosnak, és jogszabály változtatásra érettnak ítéljük meg (de addig is törlendőnek tartjuk a „köznapi” használatból), hogy a statisztikai összefoglalókban a Fgytv. 31. § (3) bekezdése d) pontja szerinti megszüntetés úgy szerepel, mint „a kérelem megalapozatlansága”, amiből csak helytelen következtetés vonható le.

Maga a jogszabály a következőket tartalmazza: „d) az eljárás folytatására a tanács megítélése szerint bármely okból – ideértve azt az esetet is, ha a kérelem megalapozatlansága meghallgatás tartása nélkül megállapítható – nincs szükség”.

Az „ideértve” szóból is következik, hogy nem ez az egyedüli, illetve legfontosabb megszüntetési ok.

Egyébként az is megfontolandó, hogy ha a meghallgatás megtartása nélkül is megállapítható a kérelem megalapozatlansága, akkor nem lenne-e helyesebb ezt a 29. § (4) bekezdésében szabályozni.”

Emellett észrevételezték és jogszabály módosítást javasoltak az alábbiak miatt is:  
„A testület maradéktalanul igyekszik betartani a Fgytv. 29. § (12) bekezdésében előírtakat (ahol viszont nincs határidőhöz kötöttség), és tájékoztatja az illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot a jogsértésről.

A Fgytv. 33. § (5) bekezdése a határozat, vagy ajánlás közlésére 30 napos határidőt biztosít a testületeknek. Bár nincs arra adatunk, hogy sérülne a 15 napos külön előírás, mégis azt mondjuk, hogy ha mindenképpen tartani akarják a határidőhöz kötést, akkor azt vagy úgy lenne célszerű megoldani, hogy

- a 29. § (12) bekezdése tartalmazná azt, hogy „(12) A (11) bekezdésben meghatározott együttműködési kötelezettségét megsértő vállalkozásról a békéltető testület a 33. § (5) bekezdésében előírt határidőn belül értesíti a vállalkozás székhelye szerint illetékes fogyasztóvédelmi hatóságot.”, vagy
- a 33. § (5) bekezdése tartalmazná, az erre való utalást is (technikailag is jobb az előző megoldás), pl. így „(5) A tanács határozatát, illetve ajánlását annak meghozatala napján hirdeti ki. A kihirdetett határozat, illetve ajánlás írásba foglalt egy-egy példányát legkésőbb harminc napon belül meg kell küldeni a feleknek. Ezzel egyidejűleg kell a fogyasztóvédelmi hatóságot is tájékoztatni a nem együttműködő vállalkozás adatairól.”

A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei békéltető testület az Fgytv 29. § (11) bekezdésének módosítását, egyértelműsítését javasolja. A szakmai beszámoló alapján a vállalkozások nem értik, hogy ha nem értenek egyet a panasszal, miért kellene kötelezően egyezséget ajánlaniuk. A Nógrád megyei békéltető testület csatlakozott ehhez a véleményhez, álláspontjuk szerint a vállalkozásoktól nem várható el, hogy a fogyasztó igényének megfelelő egyezségkötést ajánljon fel, amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartja.

Emellett az Fgytv 29. § (4) bekezdésének kiegészítését javasolták azzal, hogy az elnök az eljárást a meghallgatás kitűzése nélkül akkor is megszüntethesse, ha a kérelemből megállapítható, hogy az nyilvánvalóan alaptalan.

A Bács-Kiskun megyei békéltető testület a fentiekben jelzett problémát szintén észrevételezi:

„Az Fgytv. 29. § (11) bekezdésében foglaltak értelmezése tekintetében szükséges és indokolt a jogalkotói szándék egyértelművé tétele, hogy az együttműködési kötelezettség vizsgálata során a vállalkozást terhelő, a fogyasztó igényének megfelelő írásbeli egyezségkötés lehetőségének felajánlása mikor tekinthető megfelelőnek. Eddig békéltető testületeként és fogyasztóvédelmi hatóságokként is eltérő értelmezések nem segítik az egységes joggyakorlat megerősödését, ad absurdum ahhoz vezetnek, hogy a vállalkozás fogyasztó igényét meg sem közelítő ajánlattal „tesz eleget” kötelezettségének. Ez az egyezségkötés lehetőségét is megghiúsíthatja, ami nem fogadható el, mert a békéltető testületi eljárás célját és lényegét érinti.

Véleményünk szerint az együttműködési kötelezettségüket megsértő vállalkozások nem veszik komolyan az értesítőben részletezett együttműködési kötelezettségüket, illetve a jogkövetkezményekre történő figyelemfelhívást. Ezen a területen nem is lesz addig pozitív változás, míg a testületek és a hatóságok különféleképpen értelmezik az idevonatkozó előírásokat.”



A Vas megyei békéltető testület a békéltető testületek jogi személyiséggel való felruházását, valamint a „mulasztásos kötelezés” intézményének bevezetését javasolja. Véleménye szerint a mulasztó, együttműködési készséget nem mutató vállalkozások esetében a fogyasztóvédelmi hatóság felé történő bírság kiszabásának kezdeményezése nem elegendő, indokolt lenne a mulasztásos döntések, kötelezést tartalmazó határozatok intézményének bevezetése.

A Somogy megyei békéltető testület szakmai beszámolójában a következő kodifikációs javaslatot fogalmazta meg:

„Célszerű lenne egy olyan független, a fogyasztóvédelem mellett működő szakértői szervezet létrehozása, mint régen a KERMI volt, mert a termékek bevizsgálása során többször szakszervezetek adnak véleményt, vagy az eladókkal szerződéses jogviszonyban álló „szakértők” – pl. lábbelik meghibásodása esetén -, melyek ténylegesen nem tekinthetők függetlennek, de a legtöbb esetben kénytelenek a fogyasztók ezeket a véleményeket elfogadni, mert nincsen lehetőségük saját költségen másik szakvéleményt beszerezni – ami egyébként szintén nem tekinthető teljesen független szakvéleménynek.

Emellett a távollévők között létrejött (adásvételi) szerződések esetén álláspontjuk szerint célszerű lenne jogilag kötelezni a kiszállítókat – futárszolgálat -, arra hogy kötelesek legyenek megvárni, amíg a címzett a terméket kicsomagolja, és meggyőződik arról, hogy megfelelő terméket kapott.

A Győr-Moson Sopron megyei békéltető testület a korábbiakhoz hasonlóan ismét javasolta a hibás teljesítéssel kapcsolatos szakértői vizsgálatok, jogosítások egyértelműségét. Véleményük szerint fontos lenne a meghibásodott termékek javítási határidejének pontosítása, valamint egyértelműsíteni, hogy mit jelent a fogyasztóknak okozott kényelmetlenség a javítás határidőjének elfogadásakor.

A Jász-Nagykun-Szolnok megyei békéltető testület szerint nagyban segítené a testület eredményességét, ha a 300 000,-Ft alatti értékű ügyekben a Testület határozata kötelező lenne a felekre nézve. Emellett szükségesnek tartanák, hogy az építőipari szolgáltatások nyújtására vonatkozó szabályokat szigorítsák, használt gépjárművek adásvételénél pedig a szerződés kötelező elemének javasolják a szerviz gépkocsi állapotát felmérő jegyzőkönyvét.

A Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara szintén célszerűnek tartaná az értékhatárhoz kötött kötelező tartalmú döntéshozatal bevezetését, csakúgy mint a Csongrád megyei békéltető testület, amely szakmai beszámolójában az 500 000,-Ft alatti ügyek esetén javasolná, hogy a békéltető testületek a kötelező erejű döntési jogkörrel rendelkezzen:

„A pénzügyi békéltető testületi jogkörben alkalmazott módosításhoz hasonlóan - kerüljön módosításra az 1997. évi CLV fogyasztóvédelemről szóló tv. 36.§. a. és b. pontja további c.) ponttal.

32. § Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

a) kötelezést tartalmazó határozatot hoz, ha a kérelem megalapozott, és a vállalkozás - a békéltető testületnél vagy a kamaránál nyilvántartott, illetve kereskedelmi kommunikációjában közölt - a 36/C. § szerinti általános alávetési nyilatkozatában, az eljárás kezdetekor vagy legkésőbb a döntés meghozataláig nyilatkozatában a békéltető testület döntését magára nézve kötelezőként elismerte, vagy

b) ajánlást tesz, ha a kérelem megalapozott, azonban a vállalkozás az eljárás kezdetekor úgy nyilatkozott, hogy a tanács döntését kötelezésként nem ismeri el, illetve, ha a tanács döntésének elismeréséről egyáltalán nem nyilatkozott.

c.) 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 kezdeményezi peres eljárást, és így nem érvényesül maradéktalanul a békéltető testülethez forduló fogyasztók védelme.”

Szabolcs- Szatmár- Bereg megye is a békéltető testületek kötelező erejű döntési jogkörére tesz javaslatot, de ők nem a „kisperértékű”, hanem a nagy súlyú ügyekben javasolnák a kötelező alávetést. Emellett a testületi tagok díjának felemelését is célszerűnek tartanák.

A Komárom-Esztergom megyei békéltető testület az alábbi jogszabály módosítási javaslatokat tette:

„A szavatossági-jótállási kifogások magas száma miatt indokolt lenne a jogszabályi előírások szigorítása, különösen a javítási-csere kötelezettség határidejének konkretizálása lenne indokolt annak érdekében, hogy a fogyasztói kiszolgáltatottság csökkenjen, megalapozott panaszok esetében az időben elhúzódó igényérvényesítések kiküszöbölhetőek legyenek. Elhúzódó teljesítés esetén elképzelhetőnek tartanám kártalanítási átalány kikötését is, ami kellőképpen ösztönözhetné a vállalkozást a határidőben való intézkedés foganatosítására. Ugyancsak problémát jelent, hogy a helytállásra köteles vállalkozó sokszor saját szervizének szakvéleménye alapján dönt; vita esetén független szakértői vélemény előírása segíthetne ezen a nemkívánatos, a fogyasztókra hátrányos körülményen.

A békéltető testületek vonatkozásában a hatóság fellépési lehetőségét megfontolásra javaslom kiszélesíteni arra vonatkozóan, ha a vállalkozás nem a jogszabálynak megfelelő érdemi nyilatkozatot tesz, ill. a tárgyalásra nem egyezségkötésre feljogosított képviselőt küld.

Megfontolni ajánljuk, hogy abban az esetben, hogy ha nem a jogszabályban előírt döntésképes és tájékozott képviselő jelenik meg a maghallgatáson, ezt szankcionálhassa a Fogyasztóvédelmi hatóság.

A testületi döntések tekintetében jelenleg az Fgytv. csak a határozatok kijavítását teszi lehetővé kérelemre vagy saját hatáskörben.

Javaslom a módosítás lehetőségének megfontolását esetleges jogszabálysértő döntés esetére.”

## Mellékletek

1. számú melléklet: Statisztikai adatlap - Határozatok
2. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Tárgy szerinti megoszlás  
(Szolgáltatások)
3. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Tárgy szerinti megoszlás- (Termékek)
4. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Intézés módja szerint
5. számú melléklet: Statisztikai adatlap – Bírósági ügyek

1. számú melléklet

Békéltető Testületek		Ügy kimenetele										Összesen	
		Egység	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	kérelem visszavonása	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	kérelem megvalósíthatatlansága	kérelem nem pótolható (hiánypótlásnak nem tehető)	hatáskör hiánya		
1. Baranya megye	102	2	67	81	38	17	40	1	20	7	7	382	
2. Bács-Kiskun megye	137	0	88	61	20	32	29	1	53	15	6	442	
3. Békés megye	47	0	32	30	89	3	35	13	25	3	4	281	
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye	102	2	117	0	10	35	103	68	15	20	2	474	
5. Budapest	383	3	254	467	454	97	121	233	1655	88	5	3760	
6. Csongrád megye	207	1	149	4	9	0	53	43	32	15	7	520	
7. Fejér megye	71	5	91	43	33	56	29	50	45	25	5	453	
8. Győr-Alsó-Soron megye	104	0	84	48	30	8	68	23	62	10	8	445	
9. Hajdú-Bihar megye	117	2	55	48	69	4	50	17	69	19	2	452	
10. Heves megye	28	1	38	18	1	8	30	9	23	1	0	157	
11. Jász-Nagykun-Szolnok megye	38	0	37	28	7	6	26	18	18	2	12	192	
12. Komárom-Esztergom megye	54	1	60	1	22	3	17	16	32	3	2	211	
13. Nógrád megye	11	1	12	0	27	0	43	21	5	1	1	122	
14. Pest megye	139	2	83	152	62	11	462	158	289	26	15	1399	
15. Somogy megye	28	1	24	26	12	18	14	17	25	0	8	173	
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	51	1	30	66	27	42	17	1	40	5	2	282	
17. Tolna megye	7	0	11	5	9	1	16	1	19	1	4	74	
18. Vas megye	17	8	44	41	8	52	17	1	6	11	1	206	
19. Veszprém megye	39	3	44	1	36	24	72	15	25	9	6	274	
20. Zala megye	43	0	57	7	47	0	12	30	0	5	1	202	
<b>Összesen:</b>	<b>1725</b>	<b>33</b>	<b>1377</b>	<b>1127</b>	<b>1010</b>	<b>417</b>	<b>1254</b>	<b>736</b>	<b>2458</b>	<b>266</b>	<b>98</b>	<b>10501</b>	

Statistikai adatlap

A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok (2019.01.01 - 2020.01.01)

Tablázat készítésének időpontja: 2020. 02. hó 17. nap



3. számú melléklet

Békéltető Testületek		Termékek	
Élelmiszerek	Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok	
	Italok		
Textil, ruhanemű	Táplálékkiegészítők, fogyasztószerek, vitaminok	Textil, ruhanemű	
	egyéb textil		
Lábbelik	ruhanemű	Lábbelik	
	általános utcai		
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	sport	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	
	speciális, gyógy, gyermek stb.		
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Építőanyagok	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	
	burkolatok		
Híradástechnika	nyílászárók	Híradástechnika	
	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin		
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok	laptop, notebook, tablet, stb.	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok	
	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép		
Látszerészet, fényképezés, optikai eszközök, műszerek	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.)	Látszerészet, fényképezés, optikai eszközök, műszerek	
	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Járművek és alkatrészeik	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Járművek és alkatrészeik	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Egyéb termékek	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Egyéb termékek	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Áttétel	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Áttétel	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Termékek összesen	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Termékek összesen	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Szolgáltatások és Termékek Összesen	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Szolgáltatások és Termékek Összesen	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Határon átnyúló jogviták (termékek)	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Határon átnyúló jogviták (termékek)	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
Termék értékesítése nem hagyományos módon	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	Termék értékesítése nem hagyományos módon	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
interneten keresztül	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	interneten keresztül	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
telefonon keresztül	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	telefonon keresztül	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
katalóguson keresztül (csomagküldő)	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	katalóguson keresztül (csomagküldő)	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
hálózati kereskedelem	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	hálózati kereskedelem	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
termékbemutató	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	termékbemutató	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
üzleten kívül kötött szerződések	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	üzleten kívül kötött szerződések	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		
összesen	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	összesen	
	számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék		

Statisztikai adatlap  
 A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2019.01.01 - 2020.01.01 közötti)  
 Táblázat készítésének időpontja: 2020.02. hó 17. nap

## 4. számú melléklet

Statistikai adatlap (3. számú melléklet)									
A testületi tagok fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2019.01.01 - 2020.01.01)									
Táblázat készítésének időpontja: 2020. 02. hó 17. nap									
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	18	329	1	0	0	0	0	0	0
2. Bács-Kiskun megye	32	240	20	0	0	0	0	0	0
3. Békés megye	170	110	0	0	0	0	0	0	0
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye	92	109	273	92	84	269	0	0	0
5. Budapest	265	2842	594	0	1339	1563	0	0	0
6. Csongrád megye	79	410	27	0	0	32	0	0	0
7. Fejér megye	81	371	1	0	0	0	65	166	166
8. Győr-Ménfőcsanak-Sopron megye	64	367	0	23	0	0	0	0	0
9. Hajdú-Bihar megye	103	323	24	7	171	204	0	0	0
10. Heves megye	30	127	0	0	0	0	0	0	0
11. Jász-Nagykun-Szolnok megye	50	138	0	0	0	0	0	0	0
12. Komárom-Esztergom megye	147	17	1	0	0	0	0	0	0
13. Nógrád megye	51	10	0	51	10	10	0	0	0
14. Pest megye	425	941	18	0	0	0	0	0	0
15. Somogy megye	41	132	0	0	28	41	0	0	0
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	85	178	19	29	111	168	0	0	0
17. Tolna megye	20	35	18	0	26	58	0	0	0
18. Vas megye	35	171	0	0	0	0	0	0	0
19. Veszprém megye	80	77	117	0	0	0	0	0	0
20. Zala megye	42	158	0	0	0	0	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>1910</b>	<b>7085</b>	<b>1113</b>	<b>202</b>	<b>1969</b>	<b>2345</b>	<b>65</b>	<b>166</b>	<b>166</b>

5. számú melléklet

<b>Statistikai adattal (4. számú melléklet)</b>					
A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról					
Táblázat készítésének időpontja: 2020. 02. hó 17. nap					
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	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)	
	16	4	3	1	
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	1	0	0	0	
<b>Összesen:</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	