



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA

***Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2022. évi tevékenységéről***

Budapest, 2023. február

A beszámolót összeállította:
Dr. Molnár Edina
E-mail: molnar.edina@mkik.hu
Tel: 1/474-51-92
Mobil: +36-20/428-83-65

A kézirat lezárva: 2023. február 15.

Cím: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara
1054 Budapest, Szabadság tér 7.
e-mail: mkik@mkik.hu
Internet: www.mkik.hu
www.bekeltetes.hu

Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke	4
A 2022. év áttekintése	5
A békéltető testületek létszáma, összetétele.....	9
Működési feltételek	10
A békéltető testületi eljárások időtartama	13
Eljárások eredményei a számok tükrében.....	14
Az eljárás megszüntetése	22
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint	26
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás	29
Fő ügytípusok.....	30
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek	33
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	37
Mellékletek	41

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN.....	7
2. ÁBRA A 2022-ES ÉS 2021-ES ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA MEGYEI BONTÁSBAN.....	8
3. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2022-ES ÉS A 2021-ES ÉVBEN	15
4. ÁBRA AJÁNLÁSOK KIMENETELE 2022-BEN.....	17
5. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2022-BEN MEGYEI BONTÁSBAN	18
6. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE- SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS.....	19
7. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	19
8. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	20
9. ÁBRA 2022. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK	21
10. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2022-BEN	21
11. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN	23
12. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE.....	24
13. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA ÉS ARÁNYA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST - TERÜLETI.....	25
14. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS OKAI	27
15. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN.....	28
16. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2020-2022. ÉVEKBEN.....	29
17. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2020-2022.....	31
18. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2022-BEN	32

A 2022. év áttekintése

A 2022. évben a COVID-19 fertőzés okozta tömeges megbetegedést elidéző humánjárvány és a pandémiás helyzet okozta kihívások jóval alacsonyabb mértékben jelentkeztek. A korábban kidolgozott módszerek, technikák (pl. felek telefonon vagy e-mailen keresztül kapjanak tájékoztatást, a fogyasztók postai vagy elektronikus úton nyújthassák be panaszukat, míg a vállalkozások döntő részével hivatali kapu/cégkapu segítségével, illetve e-mail útján zajlott a kapcsolattartás) egy része megmaradt, amelyek elősegítették a békéltető testületek minél hatékonyabb működését. A tárgyévben összességében elmondható, hogy a békéltető testületek működését már egyáltalán nem akadályozta a korábbi években fennálló és sok nehézséget okozó pandémiás helyzet.

A Magyar Kereskedelmi és Iparkamra által kifejlesztett Kamarai Nyilvántartási Rendszer (KNYR) a gazdálkodó szervezetek nyilvántartó (és a regisztrációt is) támogató informatikai rendszere, amelyet 2022. évtől használhatják a vállalkozások, illetve az oldalra látogatók. A gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény 8/B. § előírásainak megfelelően szerepelnek a KNYR-ben a békéltető testületi adatok is.

A KNYR felületén az érintett vállalkozás adatai között megjelenik az a tény, ha a gazdálkodó szervezet általános alávetési nyilatkozatot tett, illetőleg az is, ha a békéltető testület eljárásában a tanács ajánlásának nem tett eleget. Ezen információk kifejezetten hasznosak az érdeklődők számára, és lehetőséget biztosítanak „tisztábban látni” azon jövőbeni fogyasztóknak is, akik még bizonytalanok abban, hogy az érintett vállalkozással érdemes-e szerződéses kapcsolatot létesíteniük.

A korábbi éveket követve, a 2022. évben két alkalommal került sor az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által szervezett online szakmai egyeztetésre, amelyen a korábbi éveknek megfelelően az összes békéltető testületi elnök és az MKIK munkatársai is részt vettek.

A 2022. március 7. napján lezajlott egyeztetés kiemelt témaköre a békéltető testületek 2022. évi támogatására vonatkozó felosztási elvek meghatározása volt. A tárgyévre vonatkozó támogatási összeg megállapításához szükséges éves érdemi és nem érdemi ügyek elhatárolásával kapcsolatosan folytattak a résztvevők egyeztetést. Míg a 2022. május 20. napjára szervezett online egyeztetésen Keszthelyi Nikoletta Helyettes Államtitkár Asszony elkészítte az elnököktől, és egyidejűleg tájékoztatta őket, hogy megszűnik a helyettes államtitkári pozíciója, a jövőben már másik szakterület (Minisztérium) fogja ellátni ezt a feladatkört.

A fogyasztóvédelmi területen az idei év ezt az egyik jelentős változást hozta magával, mivel a korábbi szakmai irányító, az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága megszűnt, és 2022. júniusától az Igazságügyi Minisztérium Alkotmányjogi Jogalkotásért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága látja el a továbbiakban a fogyasztóvédelemmel kapcsolatos feladatokat.

Dr. Kupecki Nóra Helyettes Államtitkár Asszony kinevezését követően az MKIK Jogi Igazgatója, dr. Zemplényi Adrienne felvette vele a kapcsolatot egy személyes egyeztetés céljából, hogy folytatódni tudjon az a szoros és hatékony munkakapcsolat, amely korábban is jellemezte az MKIK és a Helyettes Államtitkarság közös tevékenységét.

2022. július 26-án lépett hatályba a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény 73. §-a, amely módosította a fogyasztóvédelemről szóló 1997. CLV. törvény a 56/D. §-át az alábbiaknak megfelelően:

„56/D. § A 21. § (6) bekezdésétől, illetve a 23. §-tól eltérően, a területi közigazgatás működésével kapcsolatos egyes kérdésekről, valamint egyes törvényeknek az Alaptörvény tizenegyedik módosításával összefüggő módosításáról szóló 2022. évi XXII. törvény hatálybalépésekor működő békéltető testület tagjainak és elnökének megbízási ideje 2023. december 31-éig meghosszabbodik.”

A jogszabályi módosításról az MKIK tájékoztatta a Békéltető Testületi Elnököket, amellyel kapcsolatban számos kérdés merült fel.

Annak érdekében, hogy a Békéltető Testületi elnökök is tudjanak személyesen találkozni a Helyettes Államtitkár Asszonnal, 2022. szeptember 8-ára szakmai egyeztetést szerveztünk a Magyar Kereskedelmi és Iparkamra székházába. Az egyeztetésen részt vett 19 Békéltető Testületi elnök, Dr. Kupecki Nóra az Igazságügyi Minisztérium Alkotmányjogi Jogalkotásért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkára, Dr. Eitmann Norbert és Dr. Kriesch Attila Főosztályvezető urak, Bárány András referens, illetve az MKIK Főtitkára és az MKIK Jogi Igazgatósága. Az egyeztetés során a Helyettes Államtitkár Asszony tájékoztatta a feleket az új fogyasztóvédelmi politikáról és a békéltető testületek szerepéről az új kormányzati struktúrában, illetve a békéltető testületi elnökök is megosztották Helyettes Államtitkár Asszonnal a békéltető testületi eljárás során szerzett tapasztalataikat és javaslatokat tettek a munkájukat érintő jogszabályok módosítására is.

A Helyettes Államtitkár Asszony kérte az elnököktől, hogy az elhangzott javaslataikat juttassák el az IM Helyettes Államtitkarságának részére írásban is 2022. október 15. napjáig. Dr. Kupecki Nóra felhívta a résztvevők figyelmét arra, hogy a javasolt jogszabálymódosításokra leghamarabb a 2023. évi tavaszi ülészakban lesz lehetőség, illetve jelezte, hogy – amennyiben szükséges – nincs akadálya annak, hogy az IM állásfoglalást adjon ki a békéltető testületi eljárás során felmerülő problémás kérdésekben, az eljárások egységesítése érdekében.

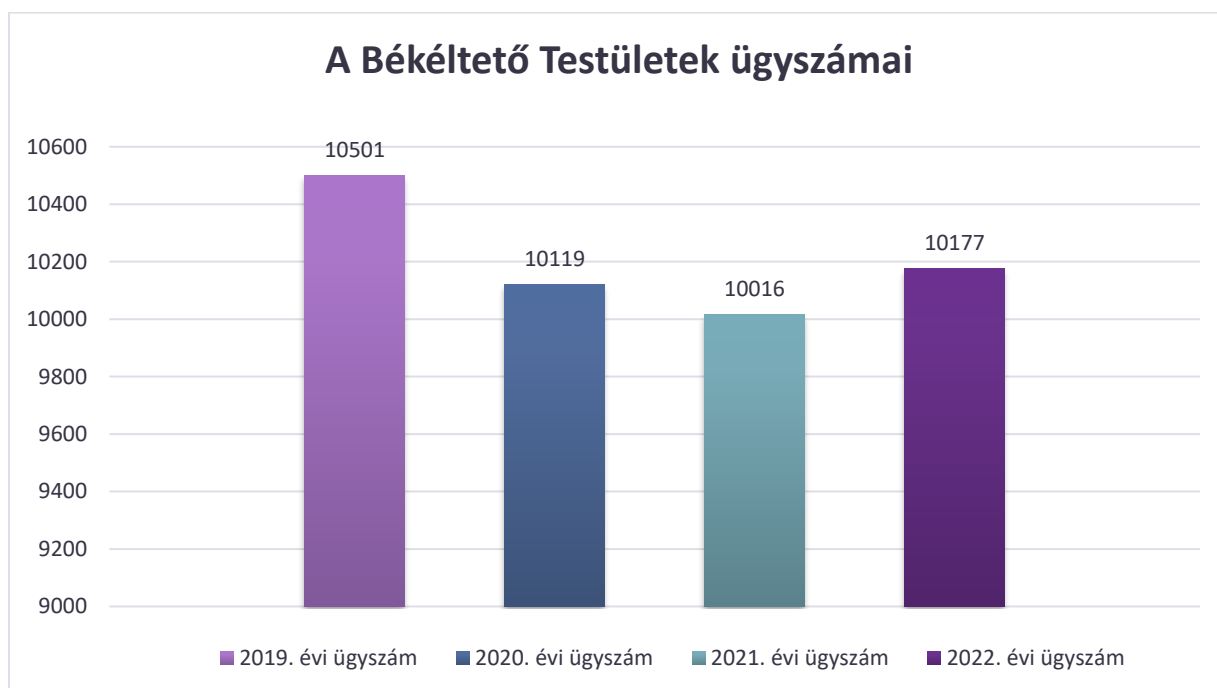
A Fogyasztóvédelmi törvény módosított rendelkezéseinek megfelelően az MKIK Jogi Igazgatósága előkészítette a békéltető testületi elnökök által 2019. év végén aláírt megbízási szerződések módosítását. Ennek megfelelően az elnökök megbízási idejük 2023. december 31. napjáig történő meghosszabbításáról szóló megbízási szerződések aláírása 2022. decemberében megtörtént.

Tekintettel arra, hogy Magyarország Alaptörvényének tizenegyedik módosítása kimondja, hogy 2023. január 1-jétől az érintett jogszabályhelyekben a megyei szövegrész helyébe a vármegyei

szövegrész kerül, ennek megfelelően a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény, illetve Fogyasztóvédelmi törvény paragrafusai is ennek megfelelően módosulnak.

A korábbi pandémiás időszakokkal terhelt évek után a 2022-es esztendő már jóval kevesebb ilyen jellegű kihívást tartogatott számunkra, habár a járvány okozta változások egy része beépült a mindennapjainkba, mégis megállapítható, hogy a békéltető testületek ebben az időszakban is kifejezetten eredményesen látták el a munkájukat.

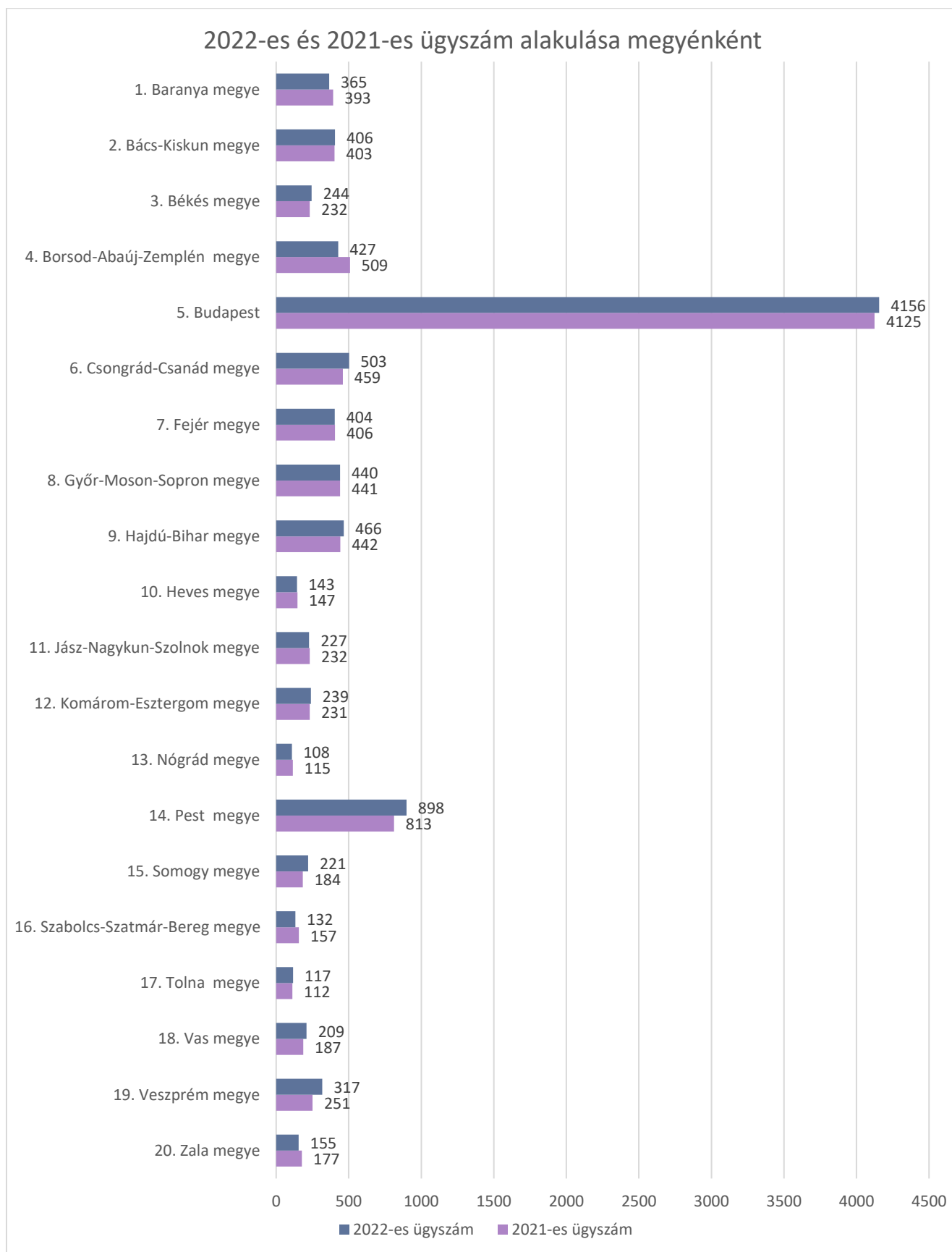
Örömteli, hogy megfordult az előző évek tendenciája, és a korábbi, folyamatos éves szintű ügyszám csökkenés megállt, mivel míg 2020-ban 10.119 db, 2021-ben 10.016 db ügygel zártak a Békéltető Testületek, addig 2022-ben az előző évhez képest 161 ügygel több esetben folytatták le az eljárásukat, mivel országosan összesen 10.177 db ügyet zártak le.



1. ábra A Békéltető Testületek Ügyszámának alakulása az elmúlt években

A 2022. évben húsz testületből, kilencben csökkent az ügyszám, köztük a legnagyobb visszaesés 2022-ben is Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében volt tapasztalható, ahol 132 ügy került lezárásra, amely az előző évhez képest közel 16 %-os visszaesés. Nőtt a lezárt ügyek száma 11 megyében: Bács-Kiskun, Békés, Budapest, Csongrád-Csanád, Hajdú-Bihar, Komárom-Esztergom, Pest, Tolna és Vas megyében. A legnagyobb ügyszám növekedés Veszprém megyében történt, ahol több, mint 26 százalékponttal több (+66 db) ügy került lezárásra 2022-ben, míg Somogy megyében az előző évhez képest 37 ügygel többet fejeztek be, amely több, mint 20 %-os emelkedést jelent.

2022-ben az eljárások közül a békéltető testületek 1.437 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 2.674 esetben egyezség született, és 35 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, 1.434 alkalommal került sor elutasításra. Az előző évhez képest némi eltérés mutatkozik, mivel a békéltető testületek 2022-ben újra a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1.095 esetben.



2. ábra a 2022-es és 2021-es ügyszámok alakulása megyei bontásban

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A Békéltető Testületek létszámában és összetételében az előző évhez képest 2022. évben is történtek változások.

Csongrád-Csanád megyében sajnálatos módon elhalálozott az egyik tag, míg egy másik lemondott, ennek megfelelően a testület létszáma 18 főre csökkent.

Pest megyében is történt egy lemondás a 2022-es évben, illetőleg a Komárom-Esztergom megyei szakmai beszámolóban az Elnök leírta, hogy a testületi tagok közül ketten betegsége hivatkozva a tárgyévben aktív munkát hosszabb ideig nem végeztek, így az ügyek ellátása a többi tagra és az elnökre hárult.

Azonban a legtöbb megyében a Békéltető Testületek létszámában és összetételében a megválasztásuk óta változatlanul működnek.

A – mindig kiemelkedően magas ügyszámmal dolgozó – Budapesti Békéltető Testület tevékenykedik a legtöbb szakemberrel, ugyanis 2021. novembere óta 25 fővel működik. Az Elnök a szakmai beszámolóban részletesen leírta, hogy milyen jól képzettek a Testület tagjai, mivel a 25 tagból 21 szakvizsgázott jogász és 1 fő üzemmérnök, 1 fő közgazdász, 1 fő vámügynök és igazságügyi szakértő, 1 fő igazgatásszervező, illetve néhányan többes végzettséggel is rendelkeznek, a jogászi hivatás mellett pszichológiai, mentálhigiéniai szakember vagy éppen közgazdasági diplomával is rendelkező tagjai vannak a testületnek. Számos tag rendelkezik mediátori képesítéssel, amely végzettség kifejezetten hasznos a békéltetés során.

Annak ellenére, hogy a tagok és az elnökök eredeti megbízatása 2022. év végén véget ért volna, azok a fent részletezett Fogyasztóvédelmi törvény 56/D §-ának módosítása miatt a törvény erejénél fogva meghosszabbodtak 2023. december 31-jéig. Azonban ez nem okozott a testületek munkájában változást, sem elnökök, sem tagok nem jelezték, hogy ezen jogszabálmódosítás miatt nem kívánják a tevékenységüket a 2023. év során folytatólagosan ellátni.

Működési feltételek

A hatályos Fgytv 18. § (2) bekezdése szerint „A békéltető testület a vármegyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.”

A fentieknek megfelelően a békéltető testületek nem a kamara mellett, hanem a területi kamarák által működtetett testületek, amely – a szakmai függetlenségük megőrzése mellett – egy szorosabb kapcsolatot jelent.

Nagy örömünkre szolgál az a tény, hogy minden évben az derül ki a szakmai beszámolóból, hogy a területi kamarák és a békéltető testületek közötti együttműködés változatlanul kiegyensúlyozott, hatékony és gördülékeny.

Bács-Kiskun megyei szakmai beszámolóban is arról olvashattunk, hogy magas színvonalúnak értékelte az elnök a működési feltételeket, míg a Borsod-Abaúj-Zemplén megyei elnök a 2022. év tekintetében is kiválóan értékelte a kapcsolatot a Kamarával. Tájékoztatása szerint mindent biztosítanak számukra, amely elősegíti a zavartalan munkavégzést.

A Pest megyei Békéltető Testület beszámolójában is az szerepel, hogy a működési feltételek a Kamara által biztosítottak voltak 2022. évben is, amelyek a korábbi éveknek megfelelően igazodtak a pandémiás helyzethez.

Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testület kifejtette a beszámolóban, hogy a pandémiás időszakban a Kamara által biztosított, a személyes meghallgatásokhoz megfelelő nagyságú termet a 2022. évben is változatlanul használhatták.

A Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület elnöke is pozitívan nyilatkozott a Kamarával fennálló viszonyukról, és a szakmai beszámolóban megjegyezte, hogy a működési feltételek – új asztali számítógépek beszerzése miatt – a 2022. évben tovább javultak.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke is beszámolt arról, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara székházán belül működnek. Rendelkeznek ügyfelek fogadására is alkalmas Titkársági helyiséggel, illetve a plexifallal felszerelt tárgyalókban akár párhuzamosan három tárgyalást is le tudnak folytatni biztonságos körülmények között.

A 2020. és 2021. években tapasztalt pandémiás helyzet okozta nehézségek ezen a területen is érezhetően csökkentek a 2022. évre vonatkoztatva, azonban az esetlegesen felmerülő problémákat a testületek és a kamarák közötti kiváló kapcsolat segítségével minden esetben zökkenőmentesen tudták megoldani.

Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

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

„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 kérés 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 2022-es évben minden békéltető testület folyamatosan naprakészen tartotta a honlapján szereplő tájékoztatásokat, információkat, adatokat. Mindezek mellett ezeken a felületeken elérhetőek az éppen aktuális tájékoztatók, tudnivalók, az ügyfélfogadási rend, illetve a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek.

A szakmai beszámolóban tett nyilatkozat alapján a Tolna megyei Békéltető Testület a 2022. évben eleget tett a fenti előírásoknak, és a Kamara együttműködésével önálló honlapot hozott létre. Az oldal még fejlesztés alatt áll, de már jelenleg is számos hasznos információkkal tud szolgálni az odalátogatóknak.

A Győr-Moson-Sopron megyei elnök jelezte a beszámolójában, hogy 2022. novemberében elkészült a Testület Facebook oldala, amelyen a fogyasztókat és a vállalkozásokat érintő lehetséges problémák körében hasznos információkat oszthatnak meg.

Több Testület is rendelkezik Facebook oldallal, és ennek megfelelően használják a közösségi média adta előnyöket, amely hatékonyan bizonyul a békéltető testületi eljárások minél szélesebb körben történő és/vagy alaposabb megismertetéséhez.

A békéltető testületek honlapjai:

Testület neve	weboldal címe
1. Bács-Kiskun megyei KIK	http://www.bacsbekeltetes.hu/
2. Békés megyei KIK	https://www.bmkik.hu/index.php?id=1317
3. BAZ megyei KIK	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
4. Budapesti KIK	https://bekeltet.bkik.hu/
5. Csongrád-Csanád megyei KIK	http://www.bekeltetes-csongrad.hu
6. Fejér megyei KIK	http://www.bekeltetesfejer.hu
7. Győr-Moson-Sopron KIK	https://bekeltetesgyor.hu/
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	http://www.hmbekeltetes.hu
9. Heves megyei KIK	http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet
10. Jász-Nagykun-Szolnok KIK	http://jaszbekeltetes.hu/
11. Komárom-Esztergom KIK	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	https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg KIK	http://bekeltetes-szabolcs.hu
17. Tolna megyei KIK	www.tolnabekeltetes.hu
18. Vas megyei KIK	http://vasibekelteto.hu/
19. Veszprém megyei KIK	www.bekeltetesveszprem.hu
20. Zala megyei KIK	http://www.bekelteteszala.hu

A békéltető testületi eljárások időtartama

Az Fgytv. az alábbiak szerint rendelkezik:

„A békéltető testület elnöke az eljárás megindulásától számított nyolc napon belül megvizsgálja, hogy az ügy a testület hatáskörébe és illetékessége alá tartozik-e. A testület hatáskörének vagy illetékességének hiánya esetén az ügyet - a kérelmező egyidejű értesítésével - a hatáskörrel, illetve illetékességgel rendelkező szervezetnek haladéktalanul megküldi.

A testület hatáskörének és illetékességének megállapítása esetén az elnök - a (4) és a (7) bekezdésben meghatározott kivételekkel - az eljárás megindulásától számított hatvan napon belüli meghallgatási időpontot tűz ki a felek számára.

A tanács az eljárást az annak megindulását követő kilencven napon belül befejezi, indokolt esetben ezt a határidőt a testület elnöke legfeljebb harminc nappal meghosszabbíthatja.”

A szakmai beszámolók adatai szerint az előző évi adatokhoz képest nincs érdemi változás, a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 28 és 90 nap közötti. A legrövidebb idő alatt a Veszprém megyei Békéltető Testület fejezte be az eljárásokat, átlagosan 30 nap alatt. Rövid eljárási határidőkkel dolgozik a Somogy megyei (31 nap), a Hajdú-Bihar megyei (28-35 nap), a Győr-Moson-Sopron (35 nap), valamint a Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület (37 nap) is. A leghosszabb ideig a Vas megyei Békéltető Testületnél tartanak az eljárások, amelyeknek az átlagos időtartama 90 nap.

A Budapesti Békéltető Testületnél pozitív változásról olvashattunk a 2022. évre benyújtott szakmai beszámoló adatai alapján. Az eljárás megindulásától számítva többségében 25-35 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok, és 60-70 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások átlagos időtartama 60 nap, amely a 2021. évhez képest 10-15 nappal gyorsabb eljárás befejezést is jelent.

A 2020. és 2021. években a békéltető testületi eljárások időtartamára jelentős kihatással volt a járványhelyzet, tekintettel arra, hogy ebben az időszakban a szakmai beszámolóknak számos testületi elnök feltüntette, hogy szükséges volt a határidők meghosszabbításának elrendelése. Addig ez a 2022-ben jelentősen módosult, szinte elvették említették a beszámolóknak az elnökök, hogy éltek volna ezzel a jogszabály adta lehetőségükkel.

A 2020. évben bevezetett írásbeli eljárás nagyban segítette a pandémiás helyzetben a Testületek munkáját, azonban az eljárási mód ezen fajtáját azóta is előszeretettel alkalmazzák, az előző években szerzett tapasztalatok figyelembevételével.

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.

A 2022-es esztendőben látványosan megnőtt az egyezségek száma, tekintettel arra, hogy éves szinten összesen 2.674 db ügy zárul ezen módon, ez az összes ügy 26 %-a, amely kiváló arány. Összehasonlítva a 2020-as évvel, közel 1.000-rel több ügyben sikerült egyezséget kötni a felek között. Az egyezséggel végződő ügyek aránya már az előző évben is emelkedett, mivel 2021. évben a békéltető testületek eljárása 1.915 esetben zárult egyezséggel, míg 2020-ban ez a szám csak 1.640 darab ügy volt.

A szakmai beszámolójában a megyék nagy többsége jelezte, hogy a tavalyi évhez képest nőtt az egyezségek száma, amely az eljáró testületi tagok és a békéltető testületek elnökeinek magas szintű szakmai munkájának eredménye.

Tájékoztatásuk szerint a személyes meghallgatásokon a felek egyezségkötési hajlandósága mindig magasabb, mint az írásbeli eljárások alkalmával. 2022. évben tovább csökkentek azok az esetek, amikor nem sikerült személyes meghallgatásra sort keríteni, így ennek és a hatékony munkájuknak köszönhetően tudtak a békéltető testületek ezen a területen egy statisztikailag is jobb eredményt elérni.

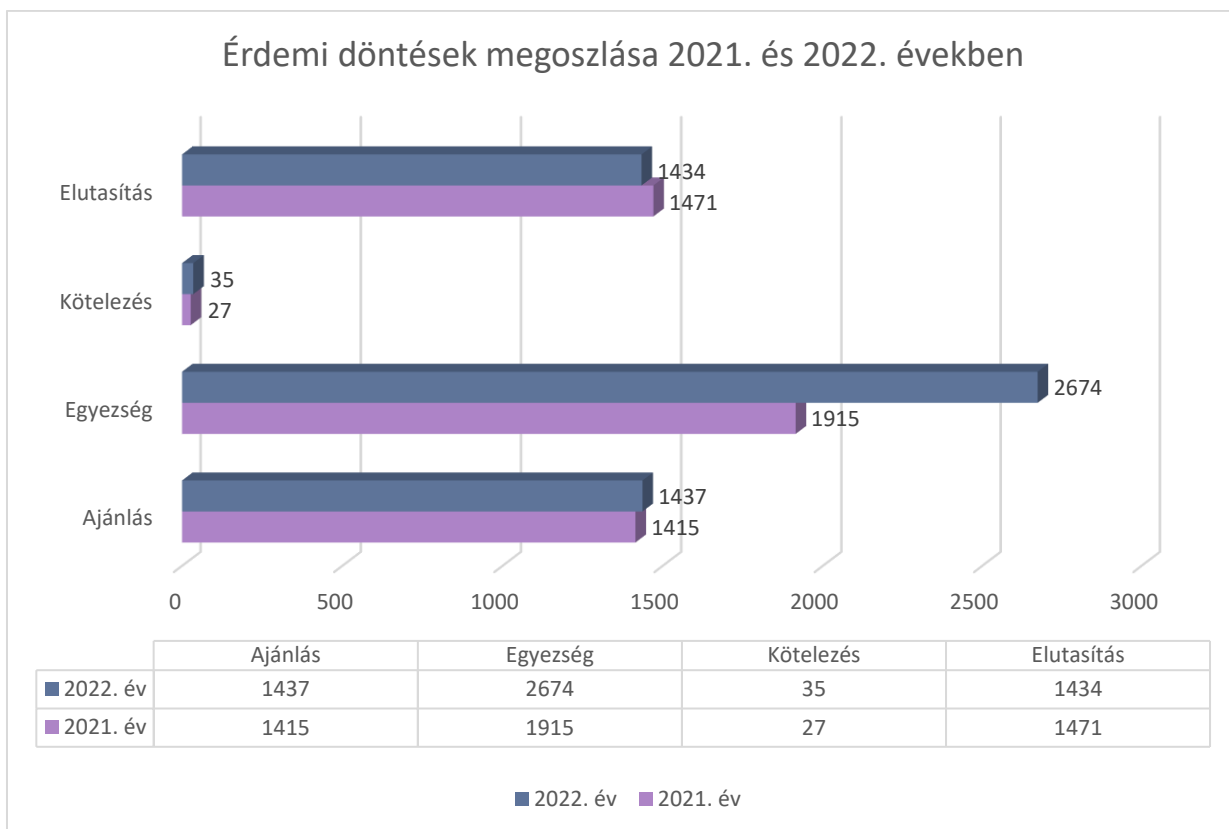
A pandémiás időszakban – amikor nehezebb volt a személyes meghallgatások tartása – több testület is alkalmazta a békéltetői eljárások lefolytatását Zoom/Skype alkalmazások segítségével, amely áthidaló megoldásként célravezetőnek bizonyult. Az ilyen formában lefolytatott ügyek nagy részében egyezség született, mivel – a szakmai beszámolókból leírt tapasztalatok szerint – érvényesülni tudtak a személyes meghallgatások során már bevált módszerek és technikák.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke ebben az évben is jelezte a szakmai beszámolójában, hogy feltétlenül szükséges lenne a személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján történő meghallgatások tartásának kodifikálása, annak ellenére, hogy főszabályként a személyes meghallgatásokat támogatja a későbbiekben is.

A statisztika alapján megállapítható, hogy a kötelezések száma nőtt az előző évhez képest, bár még a 2020-as eredményt így sem sikerült elérni. 2020-ban ugyanis 49 darab volt, 2021. évben mindösszesen 27, addig 2022-ben 35 esetben végződött az eljárás kötelezéssel.

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 száma tovább csökkent. A szakmai beszámolók megállapításai szerint a vállalkozásokban az előző évek tendenciájával megegyezően alig van hajlandóság arra, hogy alávéssék magukat a békéltető testületek döntésének.

2022-ben a békéltető testületek 1.437 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2021-ben ez a szám 1.415 volt), míg elutasításra 1.434 esetben került sor (2021-ben 1.471 volt).



3. ábra Érdemi döntések megoszlása a 2021-es és a 2022-es években

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az ajánlások száma összességében egy kicsit nőtt (+22) az előző évhez képest. Az ajánlások teljesítéséről az előző években nem rendelkezünk olyan adatállománnyal, amelyből valós következtetéseket lehetne levonni, ez azonban megváltozott a 2021. évvégi bekeltetes.hu honlap fejlesztésével.

A honlap adattartalmai között ugyanis rögzíthetővé vált az a tény, hogy a vállalkozás eleget tett-e, vagy sem az ajánlásban foglaltaknak, és amennyiben nem érkezik visszajelzés, úgy – harmadik kategóriaként – a nincs adat bejelölésére is lehetőség van.

Annak ellenére, hogy a testületek az eljárás lezárultával minden alkalommal megkérték arra a fogyasztókat, hogy jelezzenek vissza, a teljesítés tényéről vagy annak elmaradásáról, a fogyasztói visszajelzések azonban sajnos nagyon esetlegesek, ritkák.

A 2021-es évben az ITM kiemelt kérése az volt az elnökök felé, hogy – amennyiben az eljárásban szereplők nem jeleznek vissza – telefonon vagy e-mailben minden esetben keressék meg a fogyasztókat és érdeklődjenek az ajánlások kimeneteléről.

A testületi elnökök ugyanakkor a szakmai beszámolóban a 2022-es évi tapasztalatokat figyelembe véve ismételten jelezték, hogy ez a feladat gyakran ütközik nehézségbe, ugyanis az eljárás befejezésével a fogyasztók passzívvá válnak, csak kis arányban történik visszacsatolás.

Azonban, ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tett eleget, akkor a fogyasztók motiváltabbak a visszajelzésre.

Gyakran olyan esetek is előfordultak, hogy a fogyasztó zaklatásnak veszi az erre vonatkozó megkereséseket, vagy sokadik próbálkozásra sem sikerül elérni az eljárásban résztvevőket. Ez a feladat a nagyobb ügyszámmal rendelkező békéltető testületek számára – értelemszerűen – nagyon sok erő- és időbefektetéssel jár, amely alacsony hatékonysággal párosul.

A Budapesti Békéltető Testület elnök álláspontja szerint vélelmezhető, hogy a határozatokban foglaltak teljesítése megtörtént, azokban az esetekben, amikor a fogyasztók nem reagálnak vissza.

A szakmai beszámolókból kiderül, hogy nagyon eltérőek az adatok a fogyasztói visszajelzések kapcsán. Például Bács-Kiskun megye arról számolt be, hogy megkeresés nélkül 35 %-ban tettek eleget a fogyasztók a visszajelzési kérésnek, Veszprém megyében 21 %-ban jeleztek vissza önként, míg Borsod-Abaúj-Zemplén megyében 52 %-os ez az arány.

Pest megye jelezte a beszámolójában, hogy alig 8 % jelzett vissza, náluk olyan is előfordul, hogy a vállalkozás – önszorgalomból – tájékoztatja a testületet a határozatokban foglaltak végrehajtásáról. Hasonlóról számolt be Győr-Moson-Sopron és Komárom-Esztergom megye is, ott is egyre több vállalkozás jelez közvetlenül vissza a testület részére.

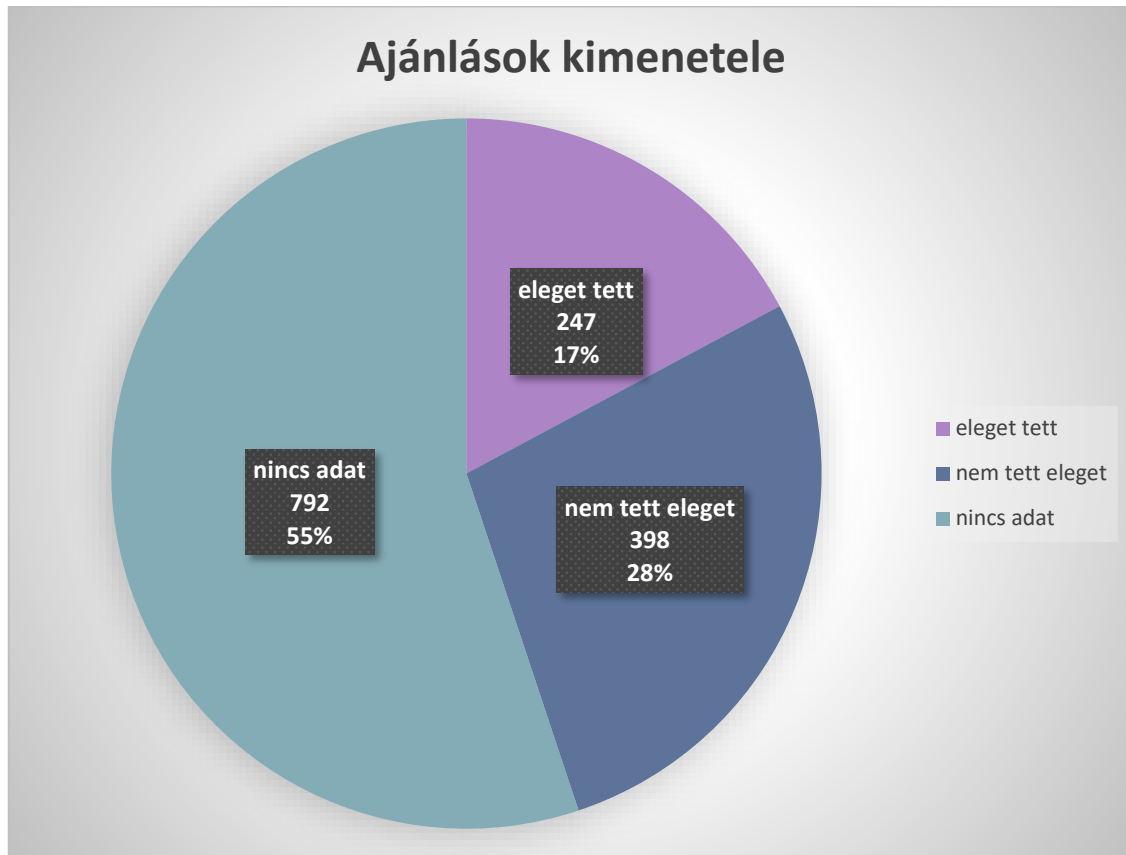
Fejér megye arról számolt be a szakmai beszámolójában, hogy növekvő számban jeleznek vissza a fogyasztók, náluk 81 %-ban érkezett visszajelzés.

Zala megye visszajelző ívet küld ki a fogyasztóknak, amelyet nem minden esetben juttatnak vissza, de náluk így is nagy arányban 48 %-ban jeleztek vissza. Hasonlóan dolgoznak Csongrád-Csanád megyében is, ahol a fogyasztók részére a meghallgatáson átadnak az erre a célra fenntartott nyomtatványt, amely túlnyomó többsége nem érkezik vissza, és tapasztalataik szerint más módon sem jeleznek, noha a visszajelzés bármelyik más formáját is elfogadnák.

Tekintettel arra, hogy az ajánlások kimenetelének rögzítésével kapcsolatos honlapfejlesztés 2021. decemberében befejeződött, ezért pontos, éves statisztikai adatok a 2022. évre vonatkozóan már rendelkezésünkre állnak ebben a tárgykörben is.

Az adatbázis szerint a 2022. évben 247 esetben eleget tettek, míg 398 esetben nem tettek eleget a vállalkozók az ajánlásban foglaltaknak. A maradék 792 esetben nem áll rendelkezésünkre információ, amely a – már említett – tapasztalatok szerint nagyobb eséllyel jelentheti azt, hogy az ajánlás a rögzített módon megvalósult. Mivel ezekben az esetekben a fogyasztónak már nem áll érdekében kommunikálni, vagy újra felvenni a kapcsolatot a békéltető testülettel, ezért nehéz őket „szóra bírni” ennek kapcsán. Budapesten és Pest megyében kiemelten magas az a statisztikai adat, amelyben az ajánlás kimeneteléről nincs információnk, ez abból is adódhat, hogy a magas ügyszám miatt nincs kapacitás felkeresni a fogyasztókat.

A szakmai beszámolóban több megye is felvetette, hogy – annak érdekében, hogy minél pontosabb adataink legyenek – megfontolandó lenne azon gyakorlat alkalmazása is, amely során a fogyasztó „kötelezhető” legyen a fenti ügyek kapcsán a visszajelzésekre.

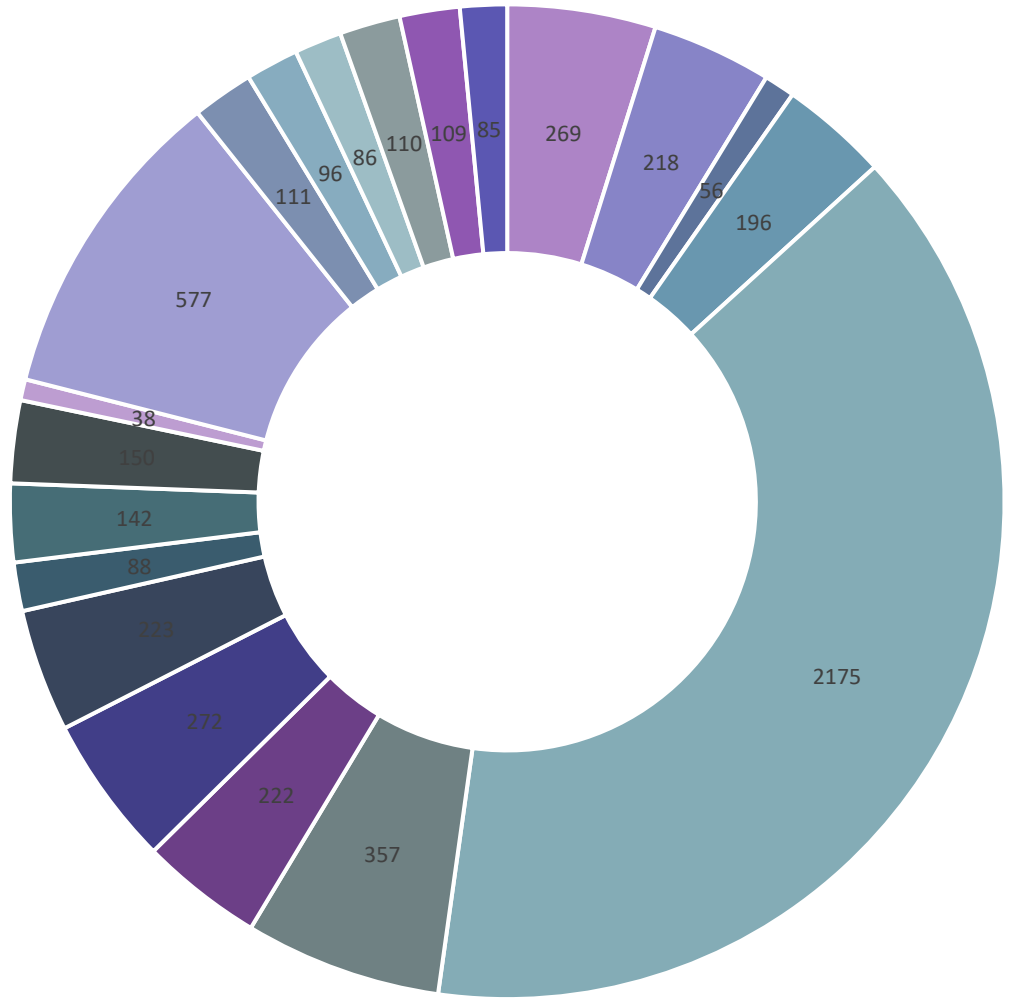


4. ábra Ajánlások kimenetele 2022-ben

A korábbiakban már hivatkozott Kamarai Nyilvántartási Rendszer adatai között szerepeltetni kell azokat az érintett vállalkozásokat is, amelyek nem tettek eleget a békéltető testületi eljárás során kiadott ajánlásban foglaltaknak.

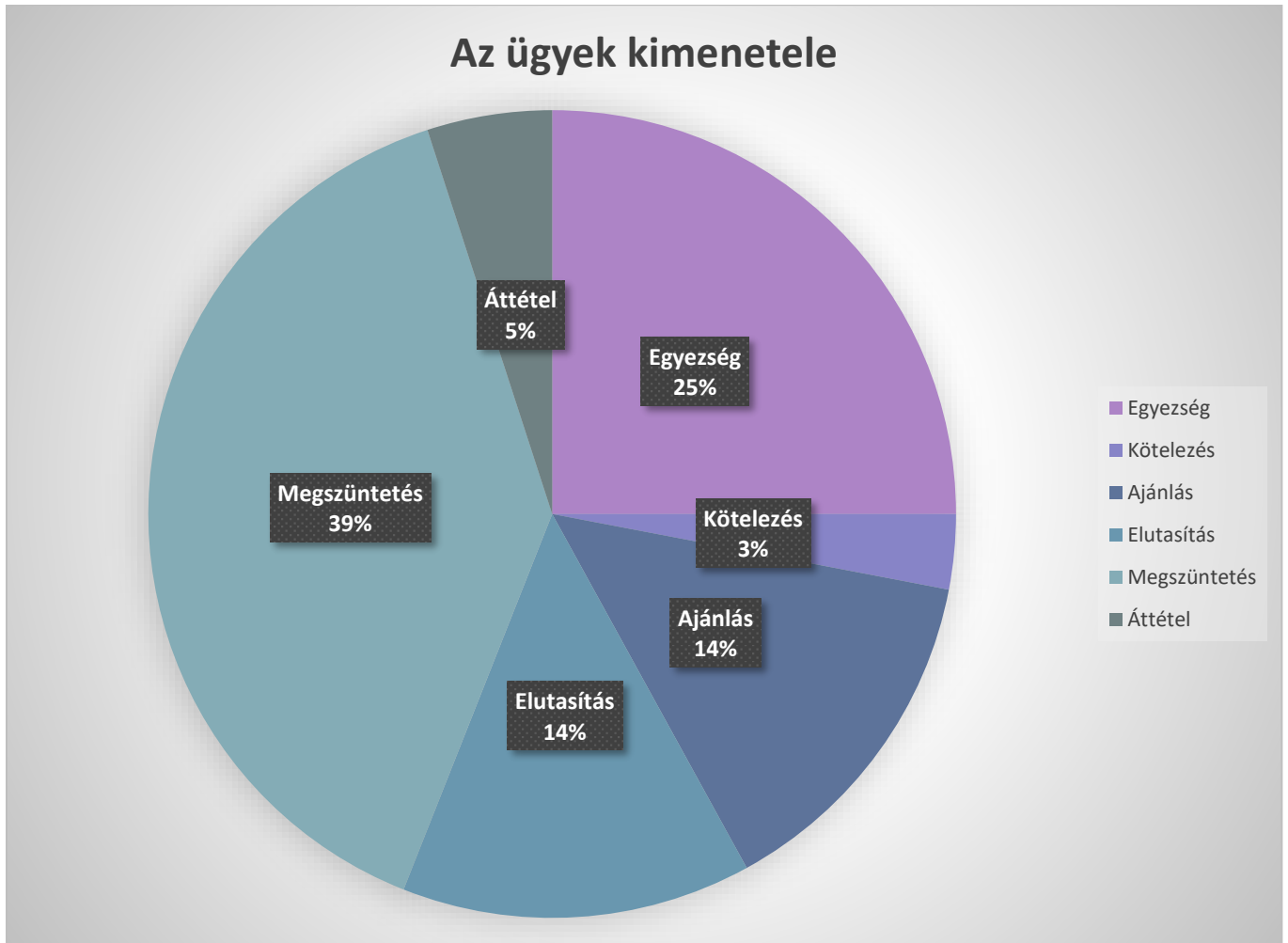
Egyelőre a testületek által használt, az ügyek rögzítésére is szolgáló bekeltes.hu felülete nem tud közvetlenül adatot szolgáltatni a KNYR adatbázisának, ezért – átmeneti megoldásként – a Békéltető Testületek elnökei szolgáltatják minden hónapban azoknak a vállalkozásoknak a nevét, adószámát, amelyek a megelőző hónapban nem tettek eleget az ajánlásnak. Ezek az adatok a KNYR informatikusai segítségével kerülnek be a rendszerbe. A jövőbeni informatikai fejlesztések első helyén áll ezt, a testületeket érintő adminisztrációs terhet levenni a vállalkozásokról.

Érdemi ügyek száma megyénként



- 1. Baranya megye
- 2. Bács-Kiskun megye
- 3. Békés megye
- 4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- 5. Budapest
- 6. Csongrád-Csanád megye
- 7. Fejér megye
- 8. Győr-Moson-Sopron megye
- 9. Hajdú-Bihar megye
- 10. Heves megye
- 11. Jász-Nagykun-Szolnok megye
- 12. Komárom-Esztergom megye
- 13. Nógrád megye
- 14. Pest megye
- 15. Somogy megye
- 16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye
- 17. Tolna megye
- 18. Vas megye
- 19. Veszprém megye
- 20. Zala megye

5. ábra Érdemi döntések száma 2022-ban megyei bontásban



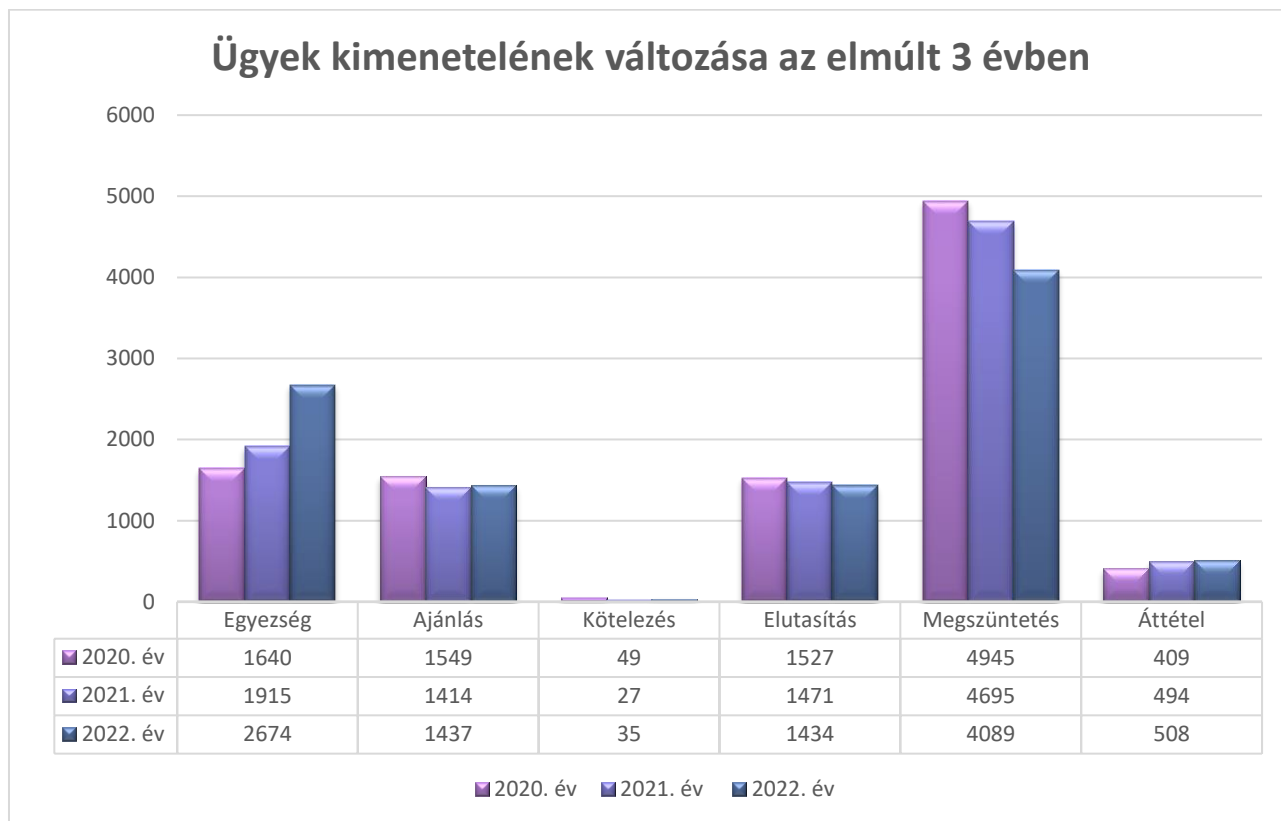
6. ábra Az ügyek kimenetele- Százalékos megoszlás

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

	2020	2021	2022
Egyezség	1640	1915	2674
Ajánlás	1549	1415	1437
Kötelezés	49	27	35
Elutasítás	1527	1471	1434
Megszüntetés	4945	4694	4089

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

Forrás: MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



8. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben

Megállapítható, hogy a korábbi évek tendenciája folytatódott és a vállalkozások érdemi nyilatkozási fegyelme nőtt, elvértve tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és az pedig évek óta változatlanul jellemző, hogy alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

Az Fgytv. 34. § (2) szerint *a kötelezést tartalmazó határozat, illetve ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.*

2021. évhez képest valamelyest csökkentek a bíróság előtt megtámadott döntések száma 2022-ben. Ugyanis a tárgyévben a bíróság összesen 11 esetben hozott döntést, ebből öt esetben helyben hagyó döntés született, míg hat esetben pedig a bíróság a békéltető testületek döntéseit hatályon kívül helyezte. 21 ügyben a megtámadott ajánlásról, illetve kötelezésről szóló bírósági eljárás még folyamatban van.



9. ábra 2022. évben zajló bírósági ügyek



10. ábra Pernyertesség aránya 2022-ben

Forrás: Az MKIK számítása a 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 kimondja, hogy

„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,

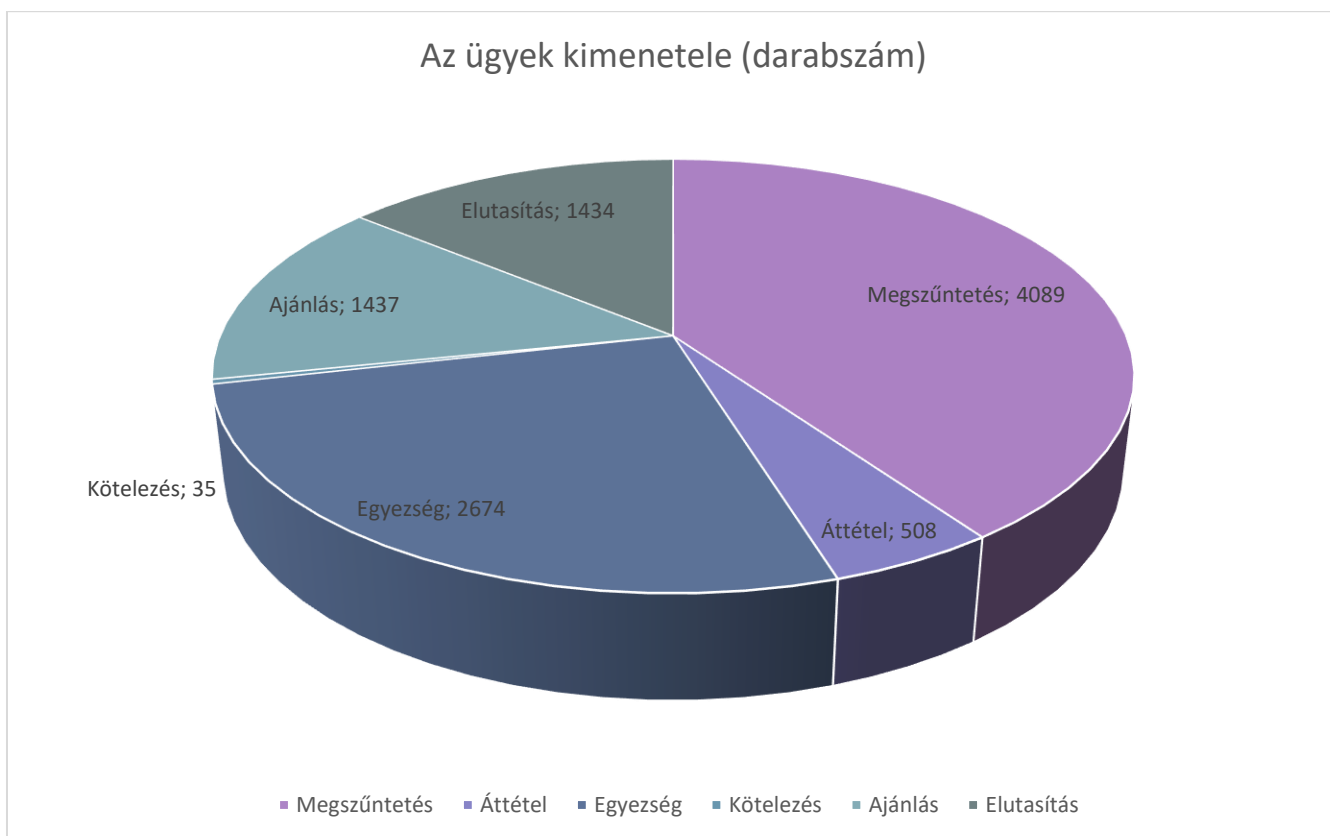
e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”

A 2022-es évben a megszüntetéssel záródó ügyek száma folytatta a korábbi tendenciát és az előző évihez képest is tovább csökkent, közel 600 darabbal.

2018-ban a megszüntetett ügyek száma összesen 7.645 darab volt, amely a teljes ügyszám 58,9 %-ának felelt meg, míg 2019-ben 5.875 ügy került megszüntetésre, amely a teljes ügyszám közel 56 %-át tette ki. 2020-ban 4.945 darab volt a megszüntetéssel záródó ügyek száma, amely a teljes ügyszám közel 49 %-a, 2021-ben pedig 4.694 darab, amely kevesebb, mint az összes ügy 47 %-a, míg a 2022. évben 4.089 darab, amely az összes lezárt ügy 40 %-a.

2022	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	összes ügy %
Baranya megye	87	23,84
Bács-Kiskun megye	171	42,12
Békés megye	176	72,13
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	214	50,12
Budapest	1693	40,74
Csongrád-Csanád megye	121	24,06
Fejér megye	170	42,08
Győr-Moson-Sopron megye	152	34,55
Hajdú-Bihar megye	226	48,50
Heves megye	49	34,27
Jász-Nagykun-Szolnok megye	81	35,68
Komárom-Esztergom megye	79	33,05
Nógrád megye	60	55,56
Pest megye	301	33,52
Somogy megye	94	42,53
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	36	27,27
Tolna megye	20	17,09
Vas megye	88	42,11
Veszprém megye	207	65,30
Zala megye	64	41,29
Összesen	4089	40,18

11. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásában



12. ábra Az ügyek kimenetele

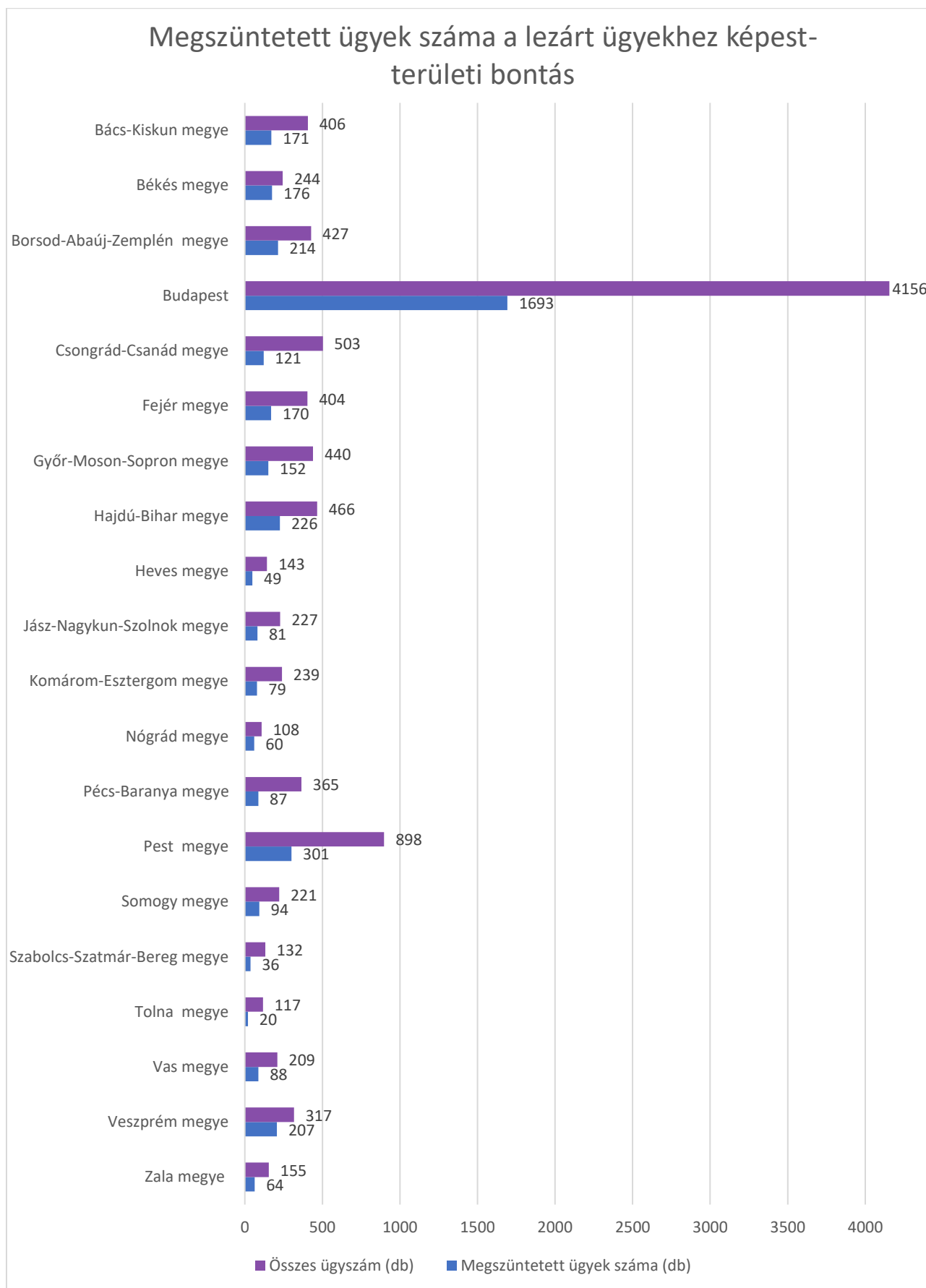
Az évek óta fennálló csökkenés ellenére megfigyelhető, hogy egyes megyékben továbbra is magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma.

Kimagaslóan sok, 70 % feletti aránnyal szűnnek meg az ügyek Békés megyében, Veszprém megyében 65 %-os, míg Nógrád megyében 55 %-os arányban szűntek meg az ügyek, hasonlóan a korábbi év adataihoz.

Közel ötven százalék körüli aránnyal szűnnek meg az ügyek Borsod-Abaúj-Zemplén (50,12 %) és Hajdú-Bihar megyében is (48,5 %).

A legtöbb ügyszámmal dolgozó Budapesten az előző évek adataihoz képest a megszüntetések aránya jelentősen csökkent, az ügyek alig több, mint 40 %-ában zárultak le ebben a formában az ügyek. Ez 2019-hez képest közel 28 %-os csökkenés (2019-ben az arány 68% volt, 2020-ban 54,35%, míg 2021-ben ez az érték 54,96%-ra változott.)

Baranya, Csongrád-Csanád, Szabolcs-Szatmár-Bereg és Tolna megyékben a legkevesebb a megszüntetett ügyek száma, arányait tekintve ezekben a békéltető testületekben 28 % alatti az összes ügghöz viszonyítva.



13. ábra A megszüntetett ügyek száma az összes ügghöz képest

A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

A békéltető testületi eljárást a fentiekben már részletezett, törvényben meghatározott okok miatt lehet megszüntetni. Statisztikai adatok a bekeltetes.hu honlap fejlesztését követően már az összes, a jogszabályban előírt megszüntetési okokról rendelkezésünkre állnak. A korábbi évekhez képest ugyanakkor a megszüntetési okok – az Fgytv.-ben felsorolt okoknak megfelelően – hét kategóriával kerültek kibővítésre a 2021-es évben. Ezek pedig a következők: más békéltető testület előtt ugyanazon jog iránt már eljárást indítottak, FMH kibocsátására került sor, komolytalan jellegű jogvita, közvetítői eljárást indítottak, már jogerő ítélet született, nem minősül fogyasztói jogvitának, egyéb okból nem járhat el a békéltető testület.

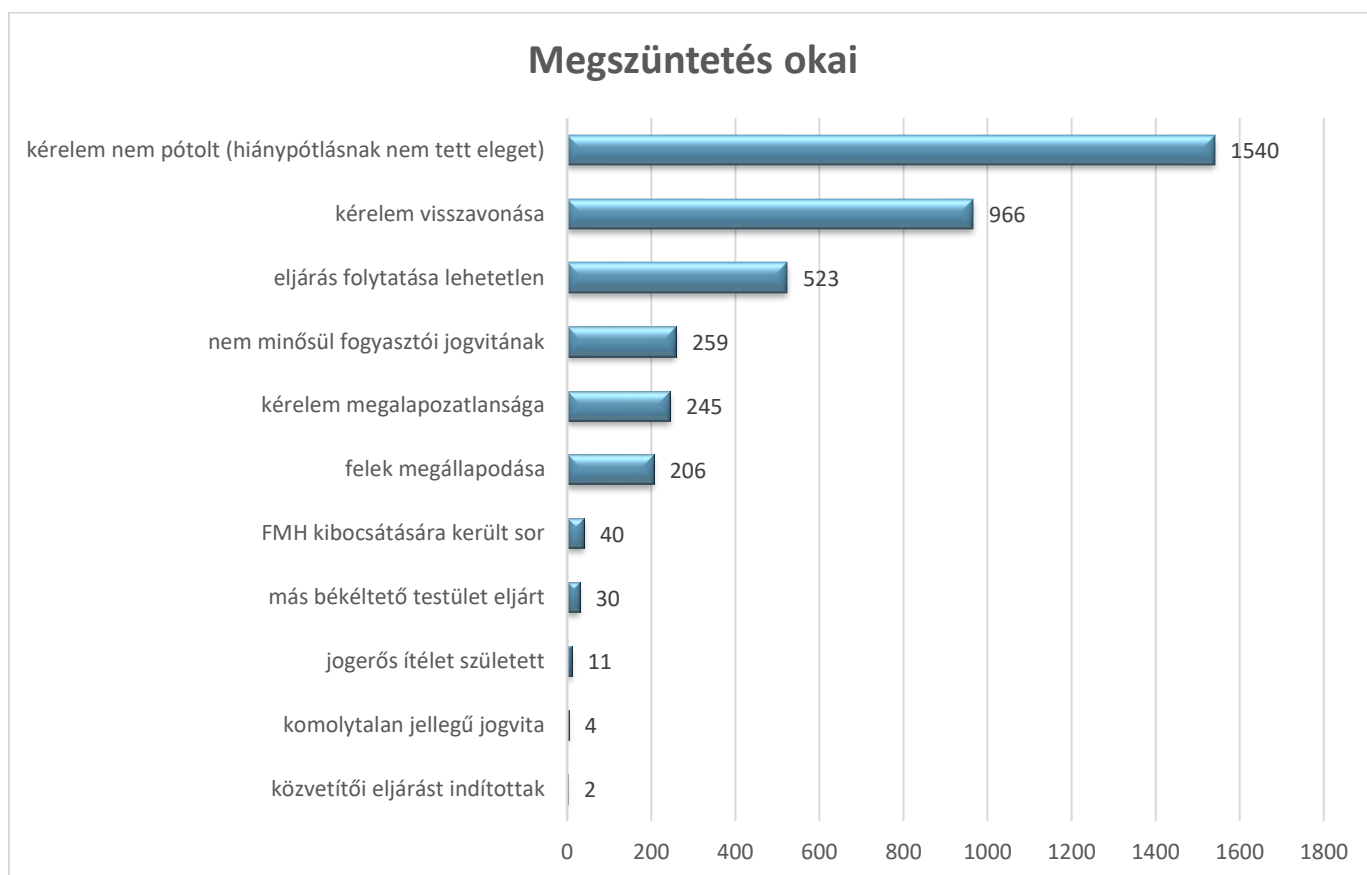
A megszüntetésre kerülő ügyek többféle típusba sorolhatóak: vannak olyanok, amelyeket kitzúznak meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő 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 kitzűzött 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 megtörténhet: 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 tényezők 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 kitzűzött 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 nem terjed ki, és emiatt megalapozott, érdemi döntés nem születhet, emellett a felek sem tudnak megállapodni.

A meghallgatásig el nem jutó ügyeknek típusai a következők: ha a panaszos visszavonja a kérelmét, vagy ha nem teljesíti a hiánypótlásra történő felszólítást, ha az ügyet a kérelem megalapozatlansága miatt kell megszüntetni, ha a Testületnek nincs hatásköre az ügyben eljárni, pl. bírósági vagy közvetítői eljárás van folyamatban vagy az ügy nem fogyasztói jogvita.

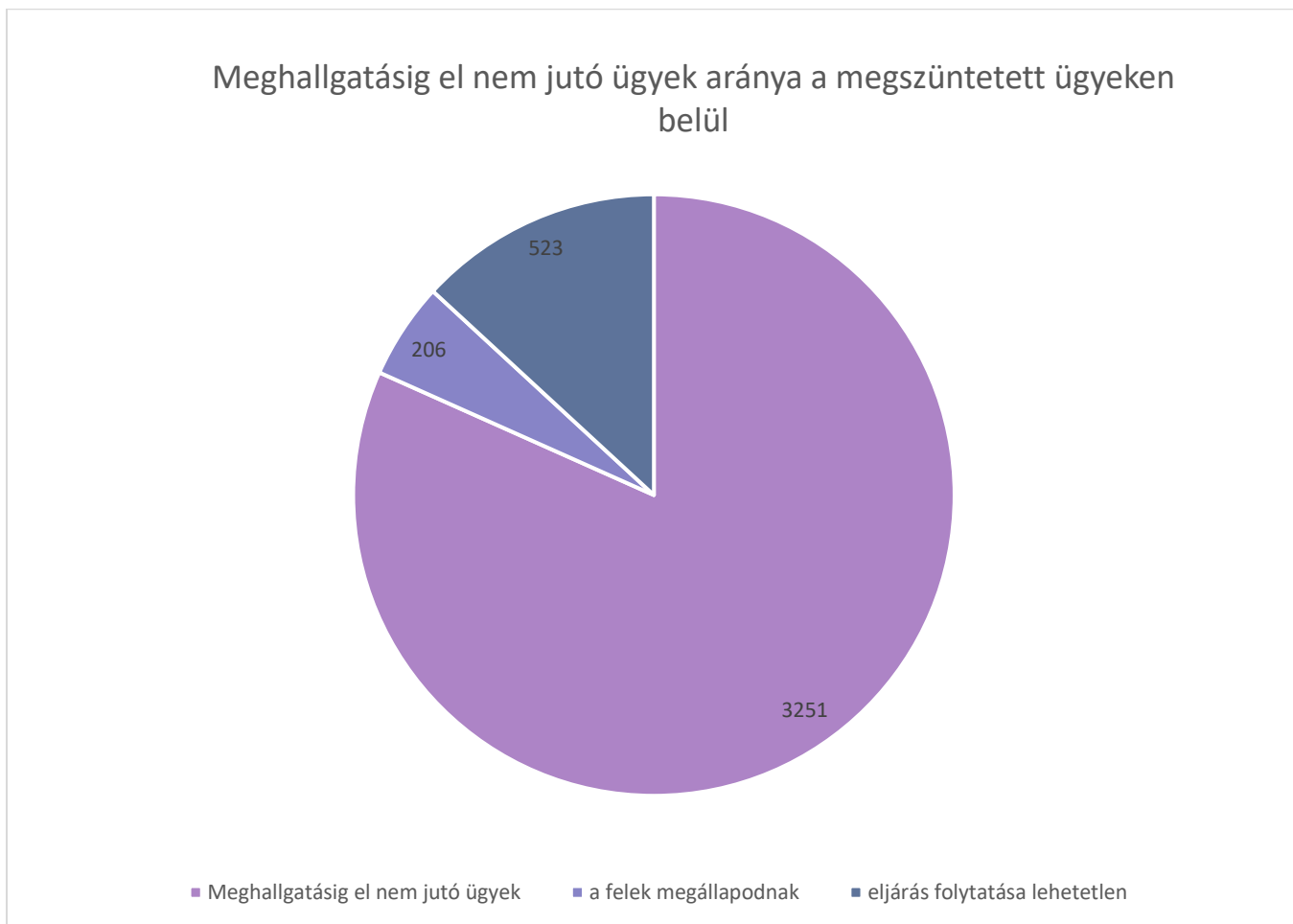
Ezen megszüntetésre kerülő ügyek jellemzően kisebb munkaráfordítást igényelnek az eljáró tagok részéről és az adminisztrációs ráfordítási költség is kevesebb.



14. ábra A megszüntetés okai

2022-ben, ahogy az előző évben is a megszüntetési okok közül még mindig magasan az elsőszámú ok, a hiánypótlásnak nem tett eleget (38 %), ezt követi a kérelem visszavonása (24 %), majd az eljárás folytatása lehetetlen (13 %). A kérelem megalapozatlansága, a felek megállapodása, illetve az adott ügy nem minősül fogyasztói jogvitának kategóriák azonos arányban szerepeltek a statisztikai adatok szerint.

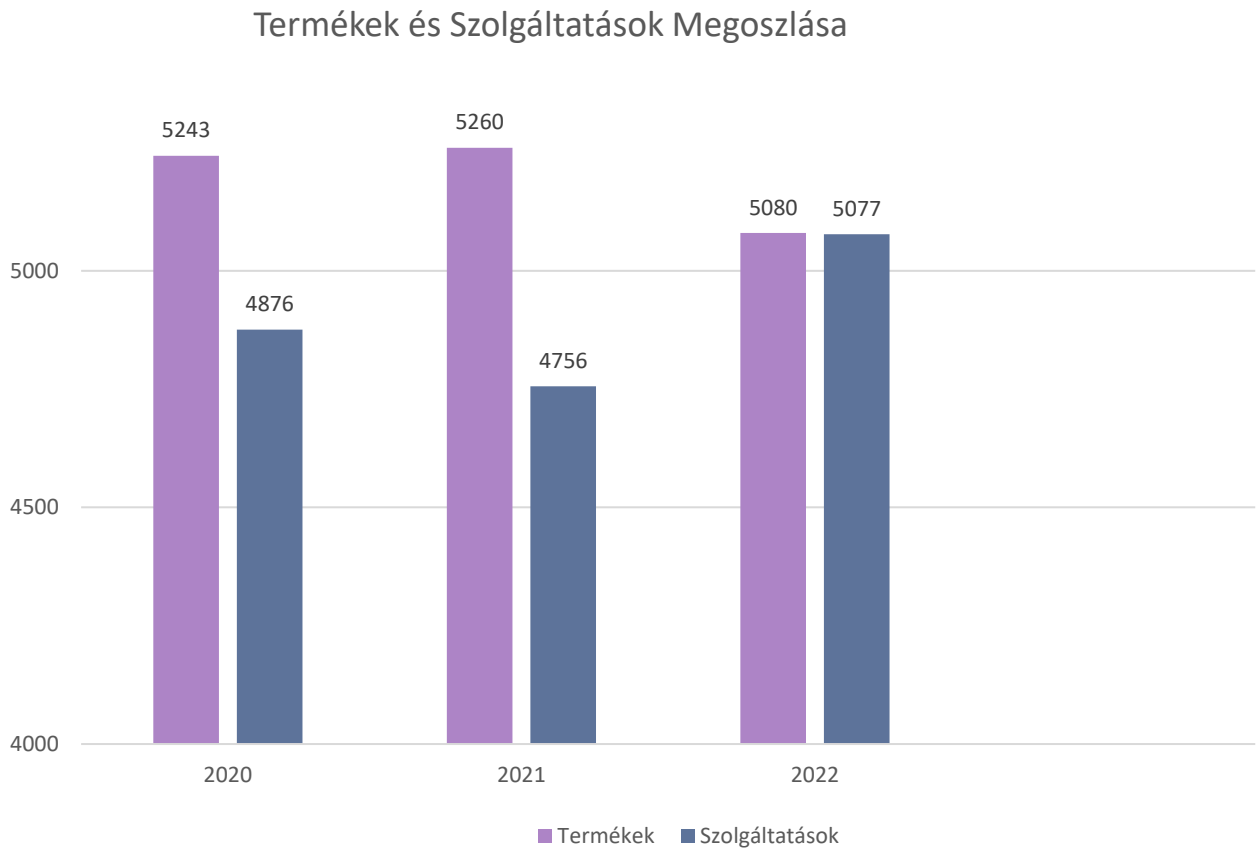
Összességében megállapítható, hogy 2022-ben az előző évi adathoz képest valamennyivel kisebb azon megszüntetésre kerülő ügyek aránya, amelyek a meghallgatásig nem jutottak el, mivel tavaly 3.908 ilyen ügy volt, míg tárgyévben már csak 3.251.



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

Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2022. évben a lezárt összes ügy megoszlása is kiegyensúlyozott, ugyanis szinte darabra pontosan az ügyek fele a termékekkel, míg a másik fele a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



16. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2020-2022. években

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Fő ügytípusok

A fő ügytípusok tendenciájában ugyanakkor 2022-ben is változás történt. Habár az évek óta listavezető lábbelikkel kapcsolatos ügyek száma 2021-ben visszaszorult a második helyre, addig 2022-ben újra az ezen típusú ügyek kerültek az élre 1.095 darabbal, ez az összes ügy 10,8 %-a, míg a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek 21,6 %-át teszi ki.

A közüzemi szolgáltatások kategóriában (távhő, víz, csatorna, hulladék, gáz, villamosenergia) 1.042 ügyben, míg a posta és távközlés kategóriában – amely magában foglalja a telefon szolgáltatásokat, a posta levelekkel, csomagokkal és futárszolgálattal, a TV-vel, rádióval, illetve az internettel kapcsolatos ügyeket – 1.012 esetben jártak el a békéltető testületek 2022-ben.

Annak ellenére, hogy a lábbelik visszavették a vezető pozíciót, a közüzemi szolgáltatások és a posta, távközlés típusú ügyek alig maradtak le tőle, tekintettel arra, hogy a korábbi években – elsősorban a pandémiás időszaknak köszönhetően – megszorodtak az internetes megrendelések. Ezzel összefüggésben az un. megbízhatatlan webáruházakkal kapcsolatos esetek sajnos évről évre mindig számos problémát vetnek fel.

Továbbra is sokan dolgoznak home office-ban, ezért számukra kiemelt jelentőségű a megfelelő minőségű telefon- és internetszolgáltatás, amellyel kapcsolatos ügyek évről évre nőnek. (2020-ban 817 ügyben, míg 2021-ben 1.053 ügyben tárgyaltak a testületek.)

Az előző években már tapasztalható volt a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták számának fokozatos emelkedése, 2020-ban 885 darab, a 2021. évben 906 darab ügy, addig 2022-ben 136 darab ügygel több esettel találkoztak a testületek.

A termékek terén a bútorokkal, sportszerekkel, illetőleg a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel és a híradástechnikai termékekkel (pl. GPS, okos és mobiltelefon, szórakoztató elektronika) kapcsolatos fogyasztói viták voltak kiemelt számban jelen a 2022. évben is. Ugyanakkor abban is folytatódott az előző évek tendenciája, hogy a termékek közül a hangszerekkel, gyógyszerekkel, illetve a kéziszerszámokkal (kapa, ásó) alig merültek fel problémák.

A legkevesebb ügy 2022-ben a háztartási kisegítő szolgáltatásokkal kapcsolatosan indult, de a személyi szolgáltatások (mint. pl. a fodrászat, kozmetika, cipészet, varroda) és az oktatás kapcsán is kevés a panasz. Az állatorvosi szolgáltatással kapcsolatban évek óta szinte nincs is probléma, 2022-ben egy ilyen ügy sem indult.

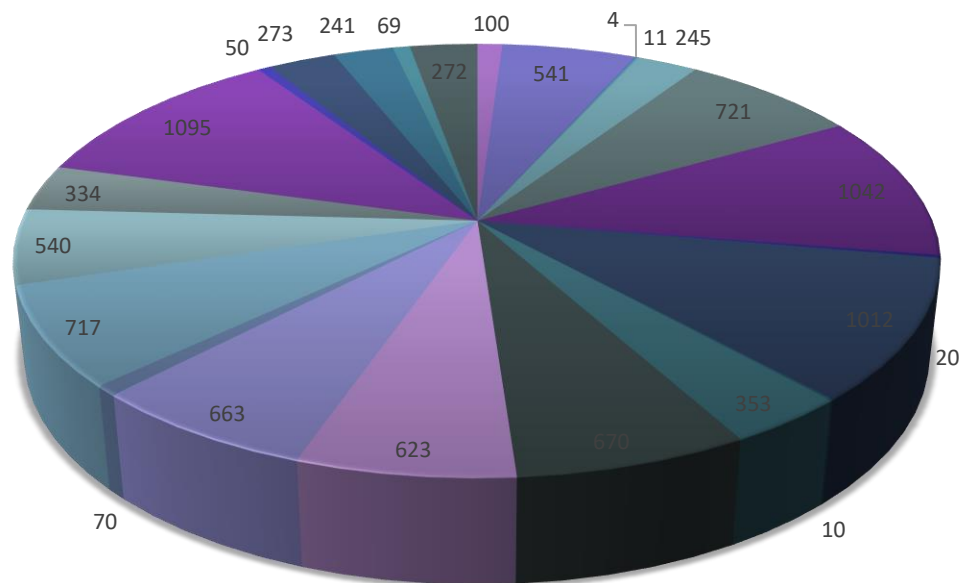
A békéltető testületek fő ügytípusai

	2020	2021	2022
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	665	689	623
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	100	80	70
Egyéb termékek	707	654	663
Élelmiszerek, italok	36	52	69
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	220	287	272
Építőipari kivitelezés	514	596	670
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	634	620	514
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	775	815	717
Háztartási kisegítő szolgáltatás	13	6	4
Híradástechnika	630	598	540
Ingatlan ügyletek	34	24	11
Járművek és alkatrészeik	407	344	334
Javítás, karbantartás	279	244	245
Közlekedés	763	481	721
Közüemi szolgáltatások	885	906	1042
Lábbelik	1038	985	1095
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	83	69	50
Oktatás	34	23	20
Posta és távközlés	817	1053	1012
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	270	331	273
Személyi szolgáltatások	25	16	10
Textil, ruhanemű	208	227	241
Turizmus	491	324	353

17. ábra A békéltető testületek fő ügytípusai 2020-2022

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Ügyek tárgy szerinti megoszlása 2022-ben



- Egyéb szolgáltatás
- Háztartási kisegítő szolgáltatás
- Javítás, karbantartás
- Közüzemi szolgáltatások
- Posta és távközlés
- Turizmus
- Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer
- Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök
- Híradástechnika
- Lábbelik
- Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók
- Élelmiszerek, italok
- Gazdasági és egyéb szolgáltatások
- Ingatlan ügyletek
- Közlekedés
- Oktatás
- Személyi szolgáltatások
- Építőipari kivitelezés
- Egyéb termékek
- Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek
- Járművek és alkatrészeik
- Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek
- Textil, ruhanemű
- Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók

18. ábra Az ügyek tárgy szerinti megoszlása 2022-ben

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A szakmai beszámolók alapján 2022. évben a fogyasztói panaszok típusaira már alig volt kihatással a járvány, habár az előző években megszokott módon továbbra is magas az internetes vásárlással összefüggő problémák száma. Évről-évre elmondható – így a 2022. év sem kivétel ez alól – hogy minden szakmai beszámolóban említésre kerülnek a közüzemi szolgáltatásokkal és a webáruházakkal kapcsolatos panaszok, illetve természetesen a lábbelikkel összefüggő ügyek is. A korábbiakhoz képest – az energiaválság okozta nehézségek miatt – jelentősen megnőtt a napelemekkel kapcsolatos problémák, elsősorban a nem határidőben történő beszerelések, vagy a visszatáplálással kapcsolatos elszámolási panaszok, az ilyen típusú ügyek számos megye szakmai beszámolójában feltüntetésre kerültek, elsősorban a 2022. év II. félévére vonatkozóan.

A Békés megyei szakmai beszámolóban az elnöke jelezte, hogy tárgyévben is jellemzően a közszolgáltatókkal kapcsolatos jogviták jelentek meg a békéltető testület praxisában, közülük is az elektromos energia szolgáltatók szerepelnek a leggyakrabban az eljárás alá vont vállalkozások között. Gyakori az elszámolás jellegű vita, a fogyasztók gyakran nem tudják követni a számlák tartalmát. Tapasztalataik szerint az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos jogviták száma is jelentősen nő.

A Bács-Kiskun megyében a legtöbb ügy a posta és távközlési, illetve a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatosan érkezett be, míg a termékek kapcsán – legyen szó akár üzletben vásárolt, akár interneten rendeltről – a kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal vagy jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasítása miatt keletkező fogyasztói jogviták rendezésére irányultak.

A Fejér megye a beszámolójában leírta, hogy tárgyidőszakban a lábbelikkel, az épületasztalos szerkezetekkel és berendezésekkel, valamint a háztartási gépekkel kapcsolatban nyújtották be a legtöbb panaszt. Változatlanul jelentős a használt gépkocsi adásvételi szerződésekkel és alkatrész vásárlásokkal kapcsolatos ügyek száma. A szolgáltatások körében vezető helyen állnak az építési vállalkozási szerződéses ügyek, de gyakran érkezik a távközlési szolgáltatásokkal és a parkolással összefüggésben is panasz. A közüzemi szolgáltatások közül a legnagyobb számban a víz- és csatorna, valamint a hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal kapcsolatos beadványok érkeznek, amelyet több más megyei elnök is megerősített a beszámolójában.

Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testületnél a korábban jelentős ügyszámot képviselő lábbelivel, illetve a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok aránya is egyaránt 4-4 %-kal növekedtek, az építőanyagokkal kapcsolatos ügyek közel 7 %-kal csökkentek, míg a posta és távközlési ügyek aránya is csökkent 30 %-ról 24 %-ra a 2022. évben.

Nógrád megyében a lábbeliket érintő fogyasztói jogviták, illetve a szolgáltatások kapcsán változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatosan kérik a Békéltető Testület segítségét. A

többi ügytípusban az előző évhez képest nincs számottevő változás az ügyek arányában vagy nagyságrendjében.

Szinte teljesen hasonló tapasztalatokról számolt be Somogy megye is, az előző időszakhoz képest nem voltak érdemi változások. Tekintettel arra, hogy az összes termék ügyszámához képest több, mint 20 %-ban a lábbelikkel kapcsolatos ügyekkel keresték meg a Testületet, addig a szolgáltatások jellegű ügytípusok tekintetében a közüzemi szolgáltatások, különösen a villamos energiával összefüggő kérelmekben járt el a legtöbbször a Békéltető Testület.

Borsod-Abaúj-Zemplén megyében is ez a két ügytípus dominált (lábbelik és közüzemi szolgáltatás), ahogy Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében is a cipő szavatossági ügyek és a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek, melyek aránya közel azonos volt 2022-ben. Itt is megjelentek a napelemekkel kapcsolatos panaszok, de az egyéb ügyek tekintetében nagy elmozdulások nem voltak az évben a szakmai beszámoló szerint.

Jász-Nagykun-Szolnok megye szakmai beszámolójában előadja, hogy korábban nem tapasztalt problémák nem fordultak elő az évben. Az internetes vásárlások esetében többször előfordult, hogy a vállalkozások megtagadják a hibás termékek kicserélését, kijavítását. Szolgáltatások esetében az építőipari vállalkozások során több alkalommal előfordult, hogy nem végezték el a garanciális javításokat. Nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló problémák a napelemes rendszerek működésével, elszámolásával kapcsolatban voltak.

Heves megyében is hasonló tapasztalatokat szereztek a 2022. évben, ugyanis *„legfőképpen a termékhibákkal kapcsolatos fogyasztói panaszok érkeztek be, új elemként jelentkeztek a közszolgáltatással kapcsolatos internetes-, webáruház-, üzleten kívüli és az építőiparhoz kötődő fogyasztói panaszok.”*

A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke azt a tapasztalatát osztotta meg, hogy *„Ebben az évben a hatósági áras termékekkel, a rezsicsökkentéssel, az online internetes átverésekkel kapcsolatos ügyek száma nőtt meg. Továbbra is nagy számban vannak jelen az online rendelésekkel kapcsolatos jogviták, az elállás, a szerződés teljesítése, a futárszolgálat szolgáltatásával kapcsolatos vitás ügyek, Továbbra is jelen vannak az utazással kapcsolatos problémák, rendezvényekkel kapcsolatos vitás esetek, továbbá a külföldi érintettségű vállalkozásokkal szembeni jogviták, valamint a vállalkozások által indított eljárások is.”*

A Baranya megyei szakmai beszámolóban arról olvashattunk, hogy a 373/2021 (VI.30.) Kormányrendelet és a Ptk. hibás teljesítési vélelemre vonatkozó rendelkezéseinek értelmezése körül gyakori a vita, különösen a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben érzékelnek a vállalkozások ellentmondást, egy viszonylag alacsony vételárú cipő esetén aránytalanul találják az egy éves vélelmezési határidőt.

A beszámolóban megemlítésre kerültek tárgyévben is, hogy a gépkocsi javítási szolgáltatásoknál is gyakran sérülnek a fogyasztói érdekek, amely során rendszerint elmarad a panasz jegyzőkönyvbe történő felvétele, a hibák dokumentálása. Az elnök említést tett arról is, hogy az

építőipari javító-karbantartó szolgáltatással kapcsolatos kérelmek, ezekkel kapcsolatos tanácsadási igények száma nő. A vállalkozás legtöbbször nem ad át jótállási jegyet, a fogyasztó panaszáról ebben az esetben sem vesz fel jegyzőkönyvet.

A Győr-Moson-Sopron megyei testület elnöke a többi megyéhez hasonló tapasztalatokról számolt be:

„A fogyasztói jogviták többnyire a kereskedelmi forgalomban a jótállási - szavatossági problémákkal, illetőleg az internetes kereskedelemmel függnek össze, kisebb arányban a szolgáltatások hibás teljesítésével, késedelmével. Az elmúlt időszakhoz képest több esetben fordultak elő napelemrendszer-telepítéssel kapcsolatos ügyek. Több esetben előfordultak a nyílászárók beépítésével, javításával kapcsolatos házaló-kereskedelem útján történő szolgáltatás hibás teljesítéséből eredő jogviták. Előfordult, hogy egyéni vállalkozói tevékenységét szüneteltető ill. már nem folytató, illetőleg be nem azonosítható személy nyújtott szolgáltatást.”

A Veszprém megyei Békéltető Testület a 2022. évi beszámolójában is alaposan részletezi a beérkezett ügyeket, amelyeknek több mint fele termékértékesítéssel volt kapcsolatos, azon belül is ebben az évben is a lábbelik ügýtípus volt a legnépszerűbb. A szolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek azok hibás teljesítése vagy elmaradása miatt indultak, közülük a legtöbb postai, illetve távközlési ügyekkel összefüggésben.

Pest megye szakmai beszámolójában az szerepelt, hogy *„a fogyasztói panaszok témák csoportjait tekintve jellemzően a lábbelikkal, bútor-matracsal, háztartási gépekkel kapcsolatos problémák, villamosenergia (napelem) elszámolások, épületfelújítás és szakipari munkákkal kapcsolatos igények merültek fel. Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket webáruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. A fentiekén túl közműszolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladékszolgáltatással kapcsolatos panasz.”*

A Komárom-Esztergom megyei szakmai beszámoló azt tartalmazza, hogy a legtöbb ügy továbbra is a szavatosság és jótállás témaköréből kerül ki. A beszámolójuk szerint a termékek közül a lábbelik esetében az előző évek csökkenő tendenciája megszakadt, a bejelentések száma ismét emelkedett. A fogyasztói érdeksérelemre utaló problémák tekintetében a rezsi problémákkal összefüggésben megemelkedtek a megrendelt napelemes rendszerek kiépítésével kapcsolatos kivitelezések elhúzóására vonatkozó, a telefonszolgáltatásokkal kapcsolatos, valamint az elszámolásokkal kapcsolatos panaszok száma is.

Tolna megyében az előző időszakhoz hasonlóan a használtautók értékesítése során felmerülő panaszok voltak jellemzőek, a Békéltető Testülethez benyújtott kérelmek első sorban a szerződéskötést követően felmerülő rejtett hibákra, valamint a szavatossági igények érvényesítésére vonatkoztak. A termékekre vonatkozó kérelmek legtöbb esetben a közúti járművekkel kapcsolatban érkeztek. A szolgáltatások területén 2022. évben megnövekedett az elektronikus hírközlési szolgáltatásra, épület felújításra vonatkozó panaszok száma. Továbbá a napelemes rendszerek telepítésére vonatkozó szerződések kapcsán felmerülő hibás teljesítés miatt benyújtott kérelmek száma is jelentős volt az előző időszakhoz képest.

Vas megye az alábbiakról számolt be a szakmai beszámolójában: „A vizsgálati időszakban indult ügyek szakmai összetételében nem volt lényeges változás. Továbbra is dominálnak az ún. bagatell ügyek (cipők, ruházat). Erősen emelkedő tendencia jelentkezik az üzlethelyiségen kívül kötött fogyasztói szerződések terén. Az utazási szerződések terén, igaz az első félév után már csökkenő számban az egészségügyi válsághelyzet miatt jelen vannak a voucherekkel, illetve a foglalási, szálláshely díjak visszatérítésével kapcsolatos jogviták, a lehetetlenülés következményei alkalmazhatósága.”

A Zala megyei elnök a lentiokról írt a 2022. évre vonatkozó szakmai beszámolójában:

„Az előfordult panaszok a korábbi években tapasztalt panaszok tárgyaitól nem térnek el. Legfőképp az internetes vásárlásból eredő jótállási, illetve elállási jog gyakorlásával, továbbá a webáruházak üzemeltető vállalkozás szerződéssel kapcsolatos vállalásaival összefüggő, illetve a gépkocsi vásárlás kapcsán felmerülő fogyasztói panaszok növekedtek az elmúlt időszakhoz képest. A nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek a korábbi évekhez hasonlóan alakultak, kiugró az internetes vásárlás a webáruházak megnövekedése kapcsán. Internetes vásárlásból fakadó jogsértések össztársadalmi problémát vetnek fel tekintettel a fogyasztó nem kellő körültekintésére, mivel nincs meg a megfelelő információja a honlapot üzemeltető vállalkozásról.”

Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolójában is megemlíti az energiaválság és a változó jogszabályi környezet hatására megnövekedett a közüzemi szolgáltatásokkal, jellemzően a villamosenergia-és gázszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma. Azonban azt is megjegyzi az Elnök, hogy a kérelmek az ügyintézési határidők hosszúságával, illetve a panaszkezelési eljárás meghosszabbodásával és egyidejűleg a számlázások értelmezésével, korrekciójával voltak kapcsolatosak, melyben a vállalkozások kiemelkedően együttműködtek a Testület eljárásaiban.

A kérelmek másik része a napelemrendszerekre vonatkozó szerződéskötéssel, kivitelezés elhúzódnásával, a betermelt villamos energia elszámolásával kapcsolatban kerültek benyújtásra. A hulladékszállítással és vízellátással kapcsolatban a korábbiakhoz képest megnövekedett a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken felhalmozódott – tartozások vitatásával kapcsolatos kérelmek száma.

A beszámoló arra is kiterjedt, hogy a nyári időszakot követően megnövekedett számú kérelem érkezett a szálláshelyek és az ellátás minőségével, a szervezett programok elmaradásával, a devizaárfolyam emelkedésével összefüggő árváltozásokkal kapcsolatban, valamint a társasutazások kapcsán az utazásszervező vállalkozások kapcsolattartására, a helyi idegenvezetők elérhetőségére, a helyszíni jegyzőkönyv felvételének nehézségeire vonatkozóan.

Budapesti Békéltető Testület Elnöke jelezte azt a szakmai beszámolójában, hogy tapasztalataik szerint a tartós fogyasztási cikkek (főleg mobiltelefonok, televíziók vagy nagy háztartási gépek) jótállási problémái még mindig az egyik legjelentősebb ügycsoport.

Az online vásárlások esetében többször előfordult az év során a webáruházaknál téves árfeltüntetés miatt a rendelés teljesítésének megtagadása, illetve több olyan kérelem is érkezett a Testülethez, melyben a jogvita az online vásárolt termékek esetében sokszor a kiszállítás elhúzódsásával, a webáruházban raktárkészleten lévőknek feltüntetett áru tényleges készlethiányával kapcsolatban alakult ki a fogyasztók és vállalkozások között.

Gyakori, hogy a fogyasztók nem kaptak tájékoztatást a webáruházak működtető vagy a szolgáltatás nyújtó vállalkozás nevééről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról, mely adatok hiánya megnehezíti az esetek jelentős részében ellehetetleníti a fogyasztói jogérvényesítést.

Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A fogyasztóvédelmi területen is jelentős változásokat hozott a 2022-es év, az alábbi főbb módosítások kerültek bevezetésre:

Bővült a vállalkozás tájékoztatási kötelezettsége üzlethelyiségen kívül kötött és távollévők között kötött szerződéstől eltérő szerződés esetén, illetve változtak az online piacokra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségek is. A kettős minőség, mint tisztességtelen kereskedelmi gyakorlat is szankcionálhatóvá vált a fogyasztóvédelmi hatóság által. Új szavatossági szabályok születtek az árukra, digitális tartalomra, digitális szolgáltatásokra, illetve 6 hónapról 1 évre nőtt a vállalkozás oldalán lévő bizonyítási teher. Megvalósult az árcsökkenés kommunikációját érintő szabályok módosítása, amelynek a célja a rendszeres átváltoztatással elért jelentős mértékű „akciózás” megszüntetése, a fogyasztók korrekt tájékoztatása miatt.

A 2022. szeptemberében megtartott egyeztetésen a Békéltető Testületek elnökeinek volt lehetőségük szóban tájékoztatni a Helyettes Államtitkár Asszonyt a törvény- és szabályozásmódosítási javaslataikról, illetőleg azokat írásban közvetlenül a részére is eljuttatták.

Áttekintve a szakmai beszámolókat, a lentiekben feltüntetjük a további törvénymódosítási és szabályozási javaslataikat:

Kiemelendő, hogy a tárgyévi szakmai beszámolók szinte mindegyikében szerepel az a javaslat, hogy időszerű lenne a 26/2019 (VIII.26.) ITM rendelet 10. §-ának módosítása, azaz a testületi tagok díjazásának emelésére haladéktalanul szükség lenne. A békéltető testületi tagokkal szemben támasztott követelmények és az infláció mértéke miatt is indokolt a tagok díjazásának korrigálása, annak érdekében, hogy továbbra is magas színvonalon lássák el munkájukat és hosszú távon is megmaradjon az ahhoz való elkötelezettségük.

A szakmai beszámolót előkészítő elnökök közül többen aggodalmukat fejezték ki annak kapcsán, hogy az is előfordulhat, hogy a jelenlegi díjazásért nem lesznek pályázók a békéltető testületi tagság ellátására, és ennek okán működésképtelenné is válhatnak a testületek.

A Békés megyei Békéltető Testület az előző évhez hasonlóan, a 2022. évben is azt a javaslatot fogalmazta meg, hogy az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatosan olyan jogszabályi rendelkezések megtétele lenne indokolt, amely bizonyos körülmények között eltiltja az elektronikus kereskedéstől azokat a vállalkozásokat, amelyek jogvita esetén nem működnek együtt a fogyasztóval és a békéltető testülettel a megoldás megtalálása végett.

A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület azt a jogszabály módosítási javaslatot fogalmazta meg a szakmai beszámolójában, hogy a békéltető testület 200.000,-Ft értékhatárig kötelező érvényű döntést hozhasson, a vállalkozás alávetése hiányában is.

A Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület is ezt fogalmazta meg a beszámolóban, csak az értékhatár tekintetében van különbség. Álláspontjuk szerint ugyanis a Pénzügyi Békéltető Testülethez hasonlóan nagyban segítené a testület eredményességét, ha kb. 300.000,- Ft alatti értékű ügyekben a testület határozata kötelező lenne a felekre nézve.

Hasonlóan gondolkodik a Budapesti Békéltető Testület elnöke is, aki 100.000,- Ft összegű értékhatárig tenné kötelezővé a határozatokat, míg a Vas megyei elnök úgy fogalmazott a beszámolóban, hogy az együtt nem működő vállalkozások esetében bevezetné a mulasztásos meghagyás vagy határozat jogi kötelező érvényű döntésfajta.

A Fejér megyei Békéltető Testület álláspontja szerint új fogyasztóvédelmi törvény megalkotása lenne indokolt, és a közelmúltban hozott alsóbb rendű jogszabályokat is célszerű lenne abba beépíteni.

A Győr-Moson Sopron megyei Békéltető Testület elnökének álláspontja szerint az Fgytv 29. § (8) bekezdésében a válaszirat előterjesztésének határideje kapcsán a jelenleg alkalmazandó 8 napos határidő túl rövid, legalább 15 napos határidő lenne indokolt.

Az elnök álláspontja szerint célszerű lenne az Fgytv 29. § (12) bekezdését akként módosítani, hogy nem a békéltető testület székhelye, hanem a vállalkozás székhelye szerinti hatóságot kellene értesíteni az együtt nem működő vállalkozásról, mivel a helyi hatóság előtt ismeretes az illetékes cégek működése, ez a hatósági eljárások hatékonyságát növelné.

Az Fgytv 33. §-ban rögzítettekkel kapcsolatosan javasolná a költségviselésről szóló szabályok újragondolását is, mert álláspontja szerint a szabályozás nem világos.

A Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolójában javasolja, hogy az általuk a pandémiás időszakban alkalmazott Zoom meghallgatások lehetőségét érdemes lenne törvényi szintre emelni, vagyis kerüljön kodifikálásra a személyes jelenlét nélküli, hang- és képi átvitelt egyidejűleg biztosító elektronikai eszköz útján történő meghallgatások tartása a békéltető testületek eljárásában.

Az Elnök a beszámolóban felhívja a figyelmet arra – ahogyan a Komárom-Esztergom megyei elnök beszámolójában is olvashatjuk – hogy szükséges a fogyasztó fogalmának egységesítése, amelyhez nélkülözhetetlen lenne a Ptk. 8:1 § (1), az Fgytv. 2. § a) pont és a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 4. § 6) pontok összehangolása, illetve indokoltnak találja a hibás teljesítésre vonatkozó szabályok harmonizációját is.

Javasolja továbbá az Fgytv. kiegészítését is azzal, hogy a békéltető testület elnöke indokolt esetben dönthessen a nyári szabadságok és az év végi ünnepek időszakában „meghallgatási szünet” elrendeléséről, amely időtartamban az eljárási határidők nyugszanak.

A beszámolóban arról is ír az Elnök, hogy számos panasz érkezik hozzájuk társasházi ügyekkel kapcsolatosan, amikor a lakók tehetetlenek a közös képviselő gondatlan munkavégzésével szemben, ennek megfelelően érdemes lenne ezen ügykörre is kiterjeszteni a békéltető testületek hatáskörét.

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke szerint a jogszabályi keretrendszer elégséges és megfelelő, az Fgytv. a békéltető testületekre vonatkozó rendelkezéseinek újraszabályozása

esedékes továbbra is, de a jelenlegi rendszer még működőképes. Felveti azt is, hogy a használt autó értékesítéssel kapcsolatban lenne érdemes a jogszabályi keretek szigorítása, illetőleg az állapotfelmérő lap visszavezetése pedig ésszerű módosítás lenne.

A Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület elnöke a mostani szakmai beszámolójában is jelezte, hogy szükséges lenne az elnöki hatáskör bővítése az eljárás megszüntetéseket illetően, a nyilvánvalóan alaptalan kérelmek elutasítása, vagy kérelem visszavonása esetére. Felveti azt is, hogy a testületi döntések tekintetében jelenleg az Fgytv. csak a határozatok kijavítását teszi lehetővé kérelemre vagy saját hatáskörben. Javasolja a módosítás lehetőségének megfontolását esetleges jogszabálysértő döntés esetére.

A Nógrád megyei Békéltető Testület azt írta le, hogy az ajánlások súlyának növelése érdekében további törvényi szigorításokra lenne szükség. Továbbá kifejtette azt is, hogy az együttműködési kötelezettség kapcsán a vállalkozástól nem várható el, hogy a fogyasztó igényének megfelelő egyezségkötést ajánljon fel, amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartja. Ezen túlmenően az sem várható el a vállalkozástól, hogy amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartó válasziratot terjeszt elő, személyes megjelenési kötelezettség terhelje a meghallgatáson.

A Baranya megyei Békéltető Testület javaslata szerint a javító-karbantartó szolgáltatásoknál a 249/2004. (VIII.27.) Korm. rendelet 2. §-ában rögzített 6 hónapos jótállási idő felemelése lenne indokolt.

A Pest megyei Békéltető Testület is megfogalmazta, hogy a fogyasztó fogalmát szükséges lenne egy jogszabályban meghatározni, illetőleg a vállalkozások fogyasztói elhatárolását pontosítani. Leírták azt is, – ugyanúgy, ahogy a Veszprémi megyei, illetve a szintén magas ügyszámmal dolgozó Budapesti Békéltető Testület elnöke is – hogy nagyban segítené a munkájukat, ha módosításra kerülne a Fgytv. 25. § (4) bekezdése, azaz a testület elnökének legyen döntési jogköre a háromtagú tanácsban való eljárás felek általi kezdeményezésekor.

A Somogy megyei Békéltető Testület idén is azt fogalmazta meg, hogy a távollévők között létrejött (adásvételi) szerződések esetén célszerű lenne jogilag kötelezni a kiszállítókat – a futárszolgálatokat - arra, hogy kötelesek legyenek megvárni, amíg a címzett a terméket kicsomagolja, akinek ennek megfelelően legyen ideje és lehetősége meggyőződni annak tartalmáról és épségéről.

A Veszprém megyei Békéltető Testület elnöke az alábbiakat jelezte a szakmai beszámolóban:

„A békéltető testületi eljárás szabályait hosszú távra, hasonlóan a Polgári perrendtartáshoz, feltétlenül külön eljárási törvényben célszerű szabályozni oly módon, hogy alacsonyabb szintű szabályozásra, Országos Eljárási Szabályzatra ne legyen szükség. Tekintettel arra, hogy a fogyasztói szerződés nevesítetten a Ptk-ban nem szerepel, az új eljárási törvényben, ha nem is taxatíván, de fel kell sorolni azoknak a jogvitáknak a körét, amelyek nem tartoznak a békéltető testület hatáskörébe. Célszerű lenne továbbá az Fgytv. 29. § (4) bekezdésében az elnöki jogkörben történő megszüntetés helyett a kérelem elnöki jogkörben történő visszautasításának megfogalmazását használni és ennek megfelelően a visszautasítás esetköreit bővíteni és konkretizálni kellene.”

A Zala megyei Békéltető Testület azt rögzítette a szakmai beszámolójában, hogy a jogszabály módosítás előkészítéséhez elengedhetetlen a kis-és középvállalkozások gyakorlati tapasztalatainak a meghallgatása és adott esetben a szabályozás életszerűséghez közelítése. A Testület Elnöke az online kereskedelem és az internetes kereskedelemmel összefüggő gyűjtőoldalak működésének szabályozását tartaná a legfontosabbnak.

Mellékletek

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

Békéltető Testületek	Ügy kimenetele							Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés	Áttétel		
						Hatáskör hiánya	Illetékesség hiánya	
1. Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület	95	3	78	42	171	7	10	406
2. Baranya megyei Békéltető Testület	125	1	69	74	87	7	2	365
3. Békés megyei Békéltető Testület	38	0	17	1	176	2	10	244
4. Borsod-Abaúj- Zemplén megyei Békéltető Testület	89	2	90	15	214	9	8	427
5. Budapesti Békéltető Testület	1175	5	369	626	1693	277	11	4156
6. Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testület	212	1	84	60	121	21	4	503
7. Fejér megyei Békéltető Testület	79	1	93	49	170	3	9	404
8. Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület	119	1	63	89	152	12	4	440
9. Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	102	4	44	73	226	9	8	466
10. Heves megyei Békéltető Testület	33	1	35	19	49	1	5	143
11. Jász-Nagykun- Szolnok megyei Békéltető Testület	56	0	54	32	81	3	1	227
12. Komárom- Esztergom megyei Békéltető Testület	80	0	35	35	79	7	3	239
13. Nógrád megyei Békéltető Testület	13	0	16	9	60	8	2	108
14. Pest megyei Békéltető Testület	278	8	147	144	301	17	3	898
15. Somogy megyei Békéltető Testület	32	0	35	44	94	9	7	221
16. Szabolcs-Szatmár- Bereg megyei Békéltető Testület	40	2	21	33	36	0	0	132
17. Tolna megyei Békéltető Testület	27	1	29	29	20	10	1	117
18. Vas megyei Békéltető Testület	17	3	57	33	88	10	1	209
19. Veszprém megyei Békéltető Testület	40	2	52	15	207	1	0	317
20. Zala megyei Békéltető Testület	24	0	49	12	64	4	2	155
Összesen:	2674	35	1437	1434	4089	417	91	10177

Statisztikai adatlap
A békéltető testületek légszáma és az általuk hozott határozatok (2022.01.01. - 2022.12.31.)

Békéltető Testületek	Egység	Küldetés	Állás			Elutasítás	Megszüntetés										Áttétel		Összesen				
			Egyf. tét	Nem vit. ügy	Nincs megadva		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma		A felek közötti ugyanaból a ténylegi száma						
							ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma	ugyanaból a ténylegi száma		ugyanaból a ténylegi száma			
1. Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület	95	3	25	47	6	42	2	0	0	0	5	0	30	8	29	56	9	8	24	0	7	10	406
2. Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület	125	1	17	28	24	74	0	0	0	4	0	19	0	8	39	0	0	14	3	0	7	2	365
3. Békés megyei Békéltető Testület	38	0	0	0	17	1	2	0	1	1	0	5	0	45	76	0	0	22	24	0	2	10	244
4. Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület	89	2	16	32	42	15	2	0	0	3	0	25	7	14	14	28	28	87	34	0	9	8	427
5. Budapesti Békéltető Testület	1175	5	11	20	338	625	5	2	1	5	0	12	73	965	403	64	58	13	92	277	11	456	
6. Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testület	212	1	15	13	56	60	2	0	1	4	1	9	7	37	27	0	31	1	1	21	4	303	
7. Fejér megyei Békéltető Testület	79	1	28	28	39	49	0	0	1	2	0	8	4	41	48	16	41	6	3	3	9	404	
8. Győr-Ménfőcsanak megyei Békéltető Testület	119	1	19	31	13	89	0	0	0	2	1	17	6	51	55	0	8	10	2	12	4	440	
9. Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	102	4	17	14	13	73	1	0	0	2	0	9	8	107	47	4	43	5	0	9	8	466	
10. Heves megyei Békéltető Testület	33	1	6	17	12	19	0	0	0	0	0	0	1	1	25	0	20	2	0	1	5	143	
11. Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület	56	0	13	20	21	32	1	0	4	2	0	8	0	22	22	0	6	15	1	3	1	227	
12. Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület	80	0	7	24	4	35	0	0	0	0	0	7	2	24	13	1	11	21	0	7	3	239	
13. Nórádi megyei Békéltető Testület	13	0	6	6	4	9	2	0	0	2	0	11	2	9	1	0	10	23	0	8	2	108	
14. Pest megyei Békéltető Testület	278	8	1	1	145	144	8	0	3	4	0	42	5	78	42	2	86	30	1	17	3	888	
15. Somogy megyei Békéltető Testület	32	0	8	23	4	44	0	0	2	1	14	3	39	26	0	0	2	6	1	9	7	221	
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület	40	2	2	6	13	33	0	0	0	0	0	5	2	5	19	0	0	5	0	0	0	132	
17. Tolna megyei Békéltető Testület	27	1	10	16	3	28	0	0	0	1	0	0	0	7	4	0	8	0	0	10	1	117	
18. Vas megyei Békéltető Testület	17	3	20	24	13	33	2	0	0	0	0	1	2	19	6	35	17	6	0	10	1	209	
19. Veszprém megyei Békéltető Testület	40	2	21	31	0	15	2	0	0	1	0	31	20	27	23	46	37	17	3	1	0	317	
20. Zala megyei Békéltető Testület	24	0	7	17	25	12	1	0	0	0	1	6	8	12	20	1	14	0	1	4	2	155	
Összesen:	2674	35	247	398	792	4424	30	2	11	40	4	239	138	1540	966	205	523	245	105	417	91	10177	

Békéltető testületek		Termékek	
Bács-Kiskun	1	Élelmiszerek	Élelmiszerek, italok
Baranya	1	Italok	
Békés	1	Táplálékkiegészítők, fogyasztszerek, vitaminok	Textil, ruhanemű
Borsod-Abaúj-Zemplén	0	egyéb textil	
Budapest	18	ruhanemű	Lábbelik
Csongrád	0	általános utcai	
Felér	2	sport	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók
Győr-Ménfőcsanak	2	speciális, gyógy, gyermek stb.	
Hajdú-Bihar	1	Építőanyagok	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók
Heves	1	burkolatok	
Jász-Nagykun-Szolnok	0	nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók
Komárom-Esztergom	0	szaniter, jakuzzi, zuhanykabin	
Miskolc	0	laptop, notebook, tablet, stb.	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók
Nógrád	4	asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép	
Pest	4	egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, hardware stb.)	Híradástechnika
Somogy	0	Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék	
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők	Híradástechnika
Tolna	0	szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.)	
Vas	0	digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera)	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok
Veszprém	2	háztartási nagygépek (mosógép, hűtőgép, tűzhely)	
Zala	0	háztartási kisgépek (porszívó, kenyérpírtó, robotgép stb.)	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok
Összesen:	35	8	
	26	42	Látszerészet, fényképezés, optikai eszközök, műszerek
	198	788	
	204	111	Egészségmegőrző és gyógyászati termékek, eszközök
	35	68	
	108	61	Járművek és alkatrészeik
	98	29	
	127	119	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer, táska
	388	141	
	31	341	Egyéb termékek
	50	22	
	51	4	Áttétel
	47	3	
	45	16	Termékek összesen
	9	224	
	56	54	Szolgáltatások és Termékek összesen
	430	48	
	5	69	Határon átnyúló jogviták (termékek)
	24	46	
	22	5	Termék értékesítése nem hagyományos módon
	7	629	
	89	44	interneten keresztül
	5080	1077	
			telefonon keresztül
			katalóguson keresztül (csomagküldő)
			hálózati kereskedelem
			termékbemutató

Statisztikai adatlap
 A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2022.01.01. - 2022.12.31.)

Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület	12	394	310	88	56	80
Baranya megyei Békéltető Testület	66	283	3	42	0	80
Békés megyei Békéltető Testület	139	99	0	134	0	92
Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület	76	341	264	204	0	152
Budapesti Békéltető Testület	751	3106	33	1257	0	882
Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testület	0	443	4	158	0	1
Fejér megyei Békéltető Testület	56	331	40	134	0	126
Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület	15	423	68	138	0	136
Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület	0	463	170	159	0	156
Heves megyei Békéltető Testület	0	143	15	24	0	22
Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület	76	92	83	53	0	50
Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület	101	129	85	21	45	19
Nógrád megyei Békéltető Testület	42	64	63	108	0	64
Pest megyei Békéltető Testület	24	864	274	278	0	265
Somogy megyei Békéltető Testület	2	218	156	163	0	158
Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület	1	131	41	26	0	26
TolnaVármegyei Békéltető Testület	5	107	96	25	0	21
Vas megyei Békéltető Testület	30	178	0	203	0	171
Veszprém megyei Békéltető Testület	21	295	228	177	0	181
Zala megyei Békéltető Testület	0	148	0	49	0	14
Összesen:	1417	8252	1933	3441	101	2696

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2022. évben

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	20	11	6	5
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	1	0	0	0
Összesen	21	11	6	5