



**Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2014. évi tevékenységéről**

Budapest, 2015. február

A beszámolót összeállította:

Dr. Korcsog Tamás jogtanácsos

E-mail: korcsog.tamas@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

A kézirat lezárva: 2015. február 25.

Cím: MKIK

1054 Budapest, Szabadság tér 7.

Tel: 474-51-00

Fax: 474-51-05

e-mail: mkik@mkik.hu

Internet: www.mkik.hu

www.bekeltetes.hu

Tartalomjegyzék

| | |
|---|----|
| Ábrák, táblák, térképek jegyzéke | 4 |
| Összefoglalás | 5 |
| 1. Az elmúlt egy év változásai..... | 6 |
| 2. Az eljárás megszüntetése | 9 |
| 3. Fő ügytípusok | 15 |
| 4. Ügyintézési tapasztalatok | 28 |
| 5. Működési körülmények | 34 |
| 6. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok | 35 |

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

| | |
|--|----|
| 2.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2013-2014 | 6 |
| 2.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2013–2014..... | 7 |
| 2.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2013-HOZ KÉPEST | 8 |
| 2.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN | 9 |
| 2.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ SZOLGÁLTATÁSI TÁRGYÚ ÜGYEK 2013-2014..... | 10 |
| 2.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ TERMÉKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK 2013-2014.. | 11 |
| 2.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK, AZOK MÓDJA SZERINT FAJTÁI 2013-2014 | 12 |
| A MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KÜLÖNBÖZŐ OKOKBÓL KERÜLHETNEK MEGSZÜNTETÉSRE A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÁLTAL, EZ LEHET A KÉRELEM VISSZAVONÁSA A PANASZOS ÁLTAL, LEHET A FELEK MEGÁLLAPODÁSA, AZ ELJÁRÁS LEFOLYATÁSÁNAK LEHETETLENSÉGE, A KÉRELEM MEGALAPOZATLANSÁGA, VAGY AZON ESETEK, AMIKOR A PANASZOS A HIÁNYPÓTLÁSNAK NEM TESZ ELEGET, TEHÁT A NEM PÓTOLT KÉRELEM ESETE. | |
| 3.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2013-2014 | 15 |
| 3.3. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI KIVITELEZÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014 | 19 |
| 3.4. TÁBLA: TURIZMUSsal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014..... | 19 |
| 3.5. TÁBLA: POSTAI ÉS TÁVKÖZLÉSI SZOLGÁLTATÁssal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014 | 20 |
| 3.6. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁssal KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014..... | 21 |
| 3.7. TÁBLA: HÍRADÁSTECHNIKÁVAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014 | 22 |
| 3.8. TÁBLA: EGÉSZSÉGMEGŐRZŐ, ÉS GYÓGYÁSZATI TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014..... | 23 |
| 3.9. TÁBLA: LÁBBELIKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2013-2014..... | 23 |
| 4.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉssal BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2013-2014, AZ ÖSSZES ÜGY SZÁZALÉKÁBAN..... | 24 |
| 4.2. ÁBRA: A DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA, AZ ÖSSZES ÜGY ARÁNYÁBAN | 25 |
| 4.3. TÁBLA: A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2013-2014..... | 25 |
| 4.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉssal ÉS AJÁNLÁssal VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN | 26 |
| 4.5. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT 2013-2014..... | 27 |
| 5.1. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA MEGYÉK SZERINT, 2013-2014 | 30 |
| 5.2. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT | 31 |
| 5.3. BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI ÜGYEI 2014-BEN..... | 32 |
| 5.4. 2014-BEN A BÍRÓSÁG ÁLTAL LEZÁRT ÜGYEK PERNYERTESSÉGI ARÁNYA | 33 |
| M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK..... | 36 |
| M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (SZOLGÁLTATÁSOK) | 37 |
| M3. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA (TERMÉKEK) | 41 |
| M4. A JOGVITÁK ÜGYINTÉZÉSÉNEK MÓDJA MEGYÉNKENként, 2014 | 46 |
| M5. BÍRÓSÁGI ÜGYEK 2014. | 47 |

Összefoglalás

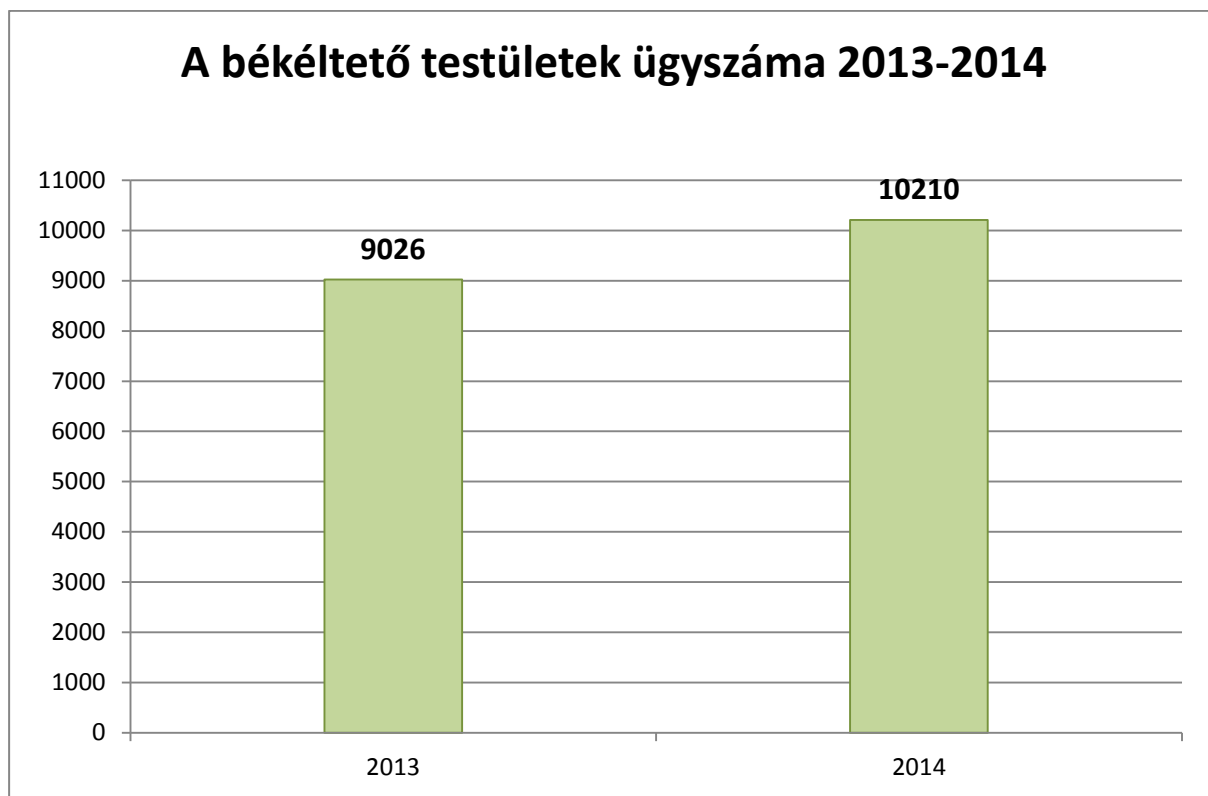
- 2014-ben 10210 ügyet zártak le a békéltető testületek – megállapítható, hogy egy év alatt 1184-el növekedett az ügyek száma, ami 13 százalékos növekedésnek felel meg. 2014-ben a Békés, Győr-Moson-Sopron, Heves, Komárom, Pécs-Baranyai, Nógrád megyei és a Somogy, Veszprém megyei testületeknél csökkent az ügyszám az előző évhez képest.
- A legnagyobb arányú növekedés a Hajdú-Bihar megyei, a Csongrád valamint a Pest megyei és a Borsod megyei testületnél figyelhető meg. Hajdú-Bihar megyében egy év alatt 193-ról 369-re, Pest megyében pedig 1009-ről 1363-ra-növekedett az ügyszám, előbbi testületben 91 százalékkal, utóbbi pedig 35 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2013-ban. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 3171-ről 3720-ra emelkedett az ügyek száma: itt 17 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2013-ban.
- 2014-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2775 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1088 esetben egyezség született és 130 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 960 alkalommal került sor elutasításra.
- A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2014-ben is lábbelikkel kapcsolatos ügyben jártak el.

1. Az elmúlt egy év változásai

Az előző évi azonos beszámolási időszakhoz képest történt lényegesebb változások. (A testület létszáma, összetétele, működési feltételei, ügyszám alakulása, növekedés/csökkenés okai, stb.)

2014-ben a befejezett ügyek száma 10210 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 1184-el növekedett az ügyek száma, ami 13 százalékos növekedést jelent.

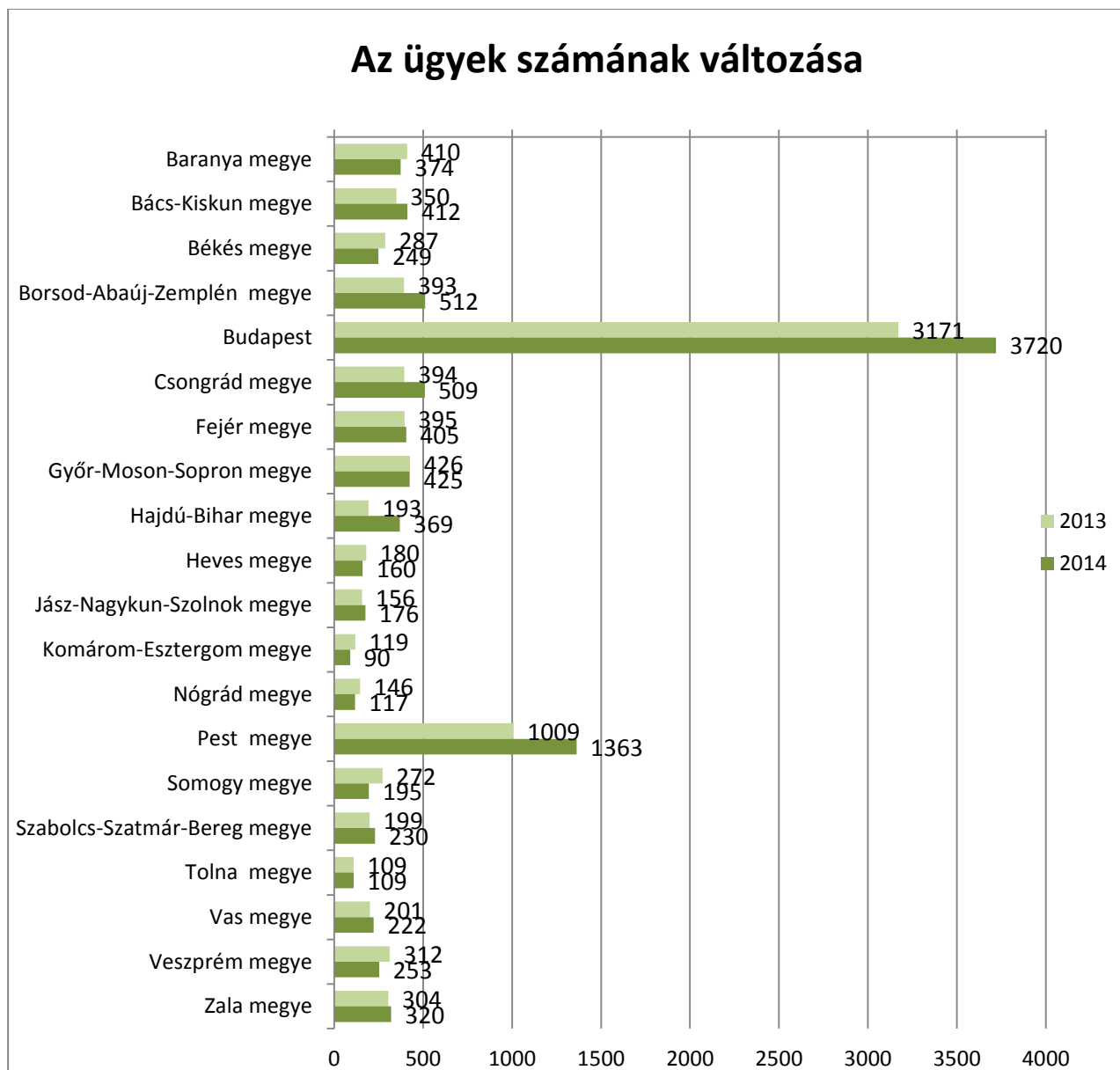
1.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A legnagyobb arányú növekedés a Hajdú-Bihar megyei, a Csongrád valamint a Pest megyei és a Borsod megyei testületnél figyelhető meg. Hajdú-Bihar megyében egy év alatt 193-ról 369-re, Pest megyében pedig 1009-ről 1363-ra-növekedett az ügyszám, előbbi testületben 91 százalékkal, utóbbi pedig 35 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2013-ban. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalható még jelentős növekedés, ahol egy év alatt 3171-ről 3720-ra emelkedett az ügyek száma: itt 17 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2013-ban.

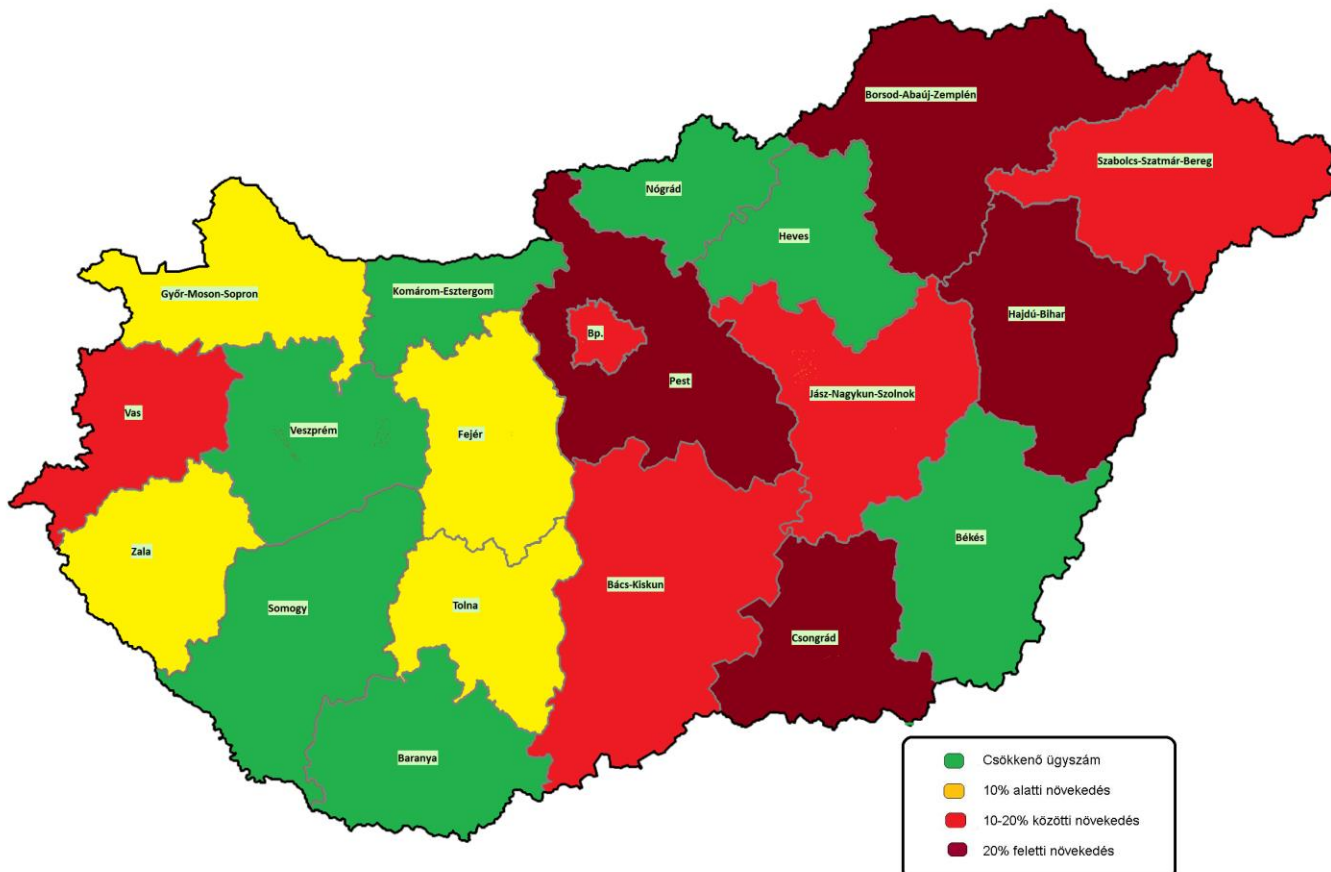
1.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2013–2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2014-ben 7 testületnél csökkent valamelyest az ügyszám, míg a többi testületnél, eltérő mértékben, de nőtt a lezárt ügyek száma. A legkiemelkedőbb arányú ügyszámnövekedés a Hajdú-Bihar megyei (91%) testületnél figyelhető meg, míg a legtöbb ügyet a tavalyi évben is a Budapesti (3720 db) testület zárta le.

1.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2013-hoz képest



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

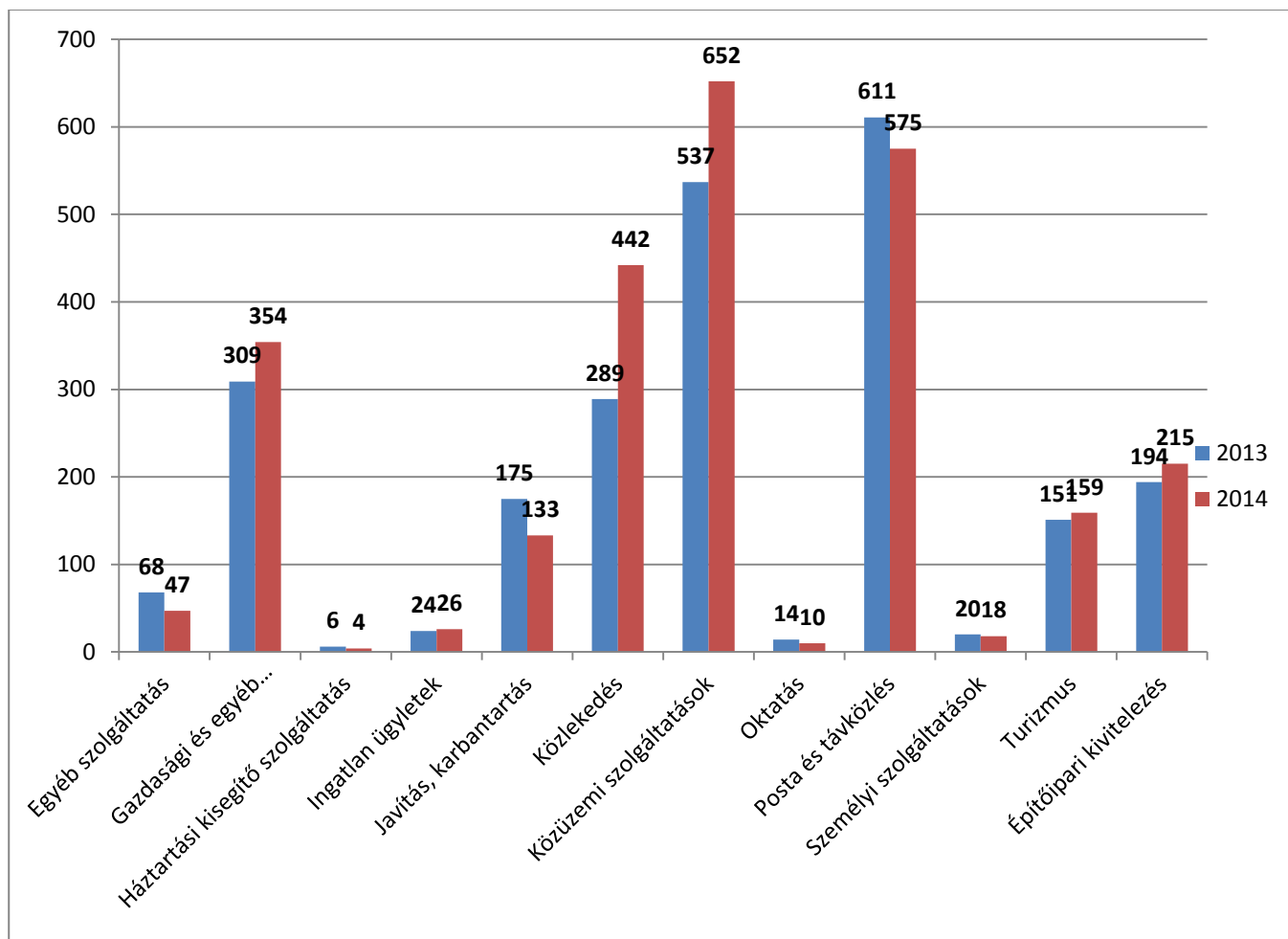
2. Az eljárás megszüntetése

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

2.1. tábla: Megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban

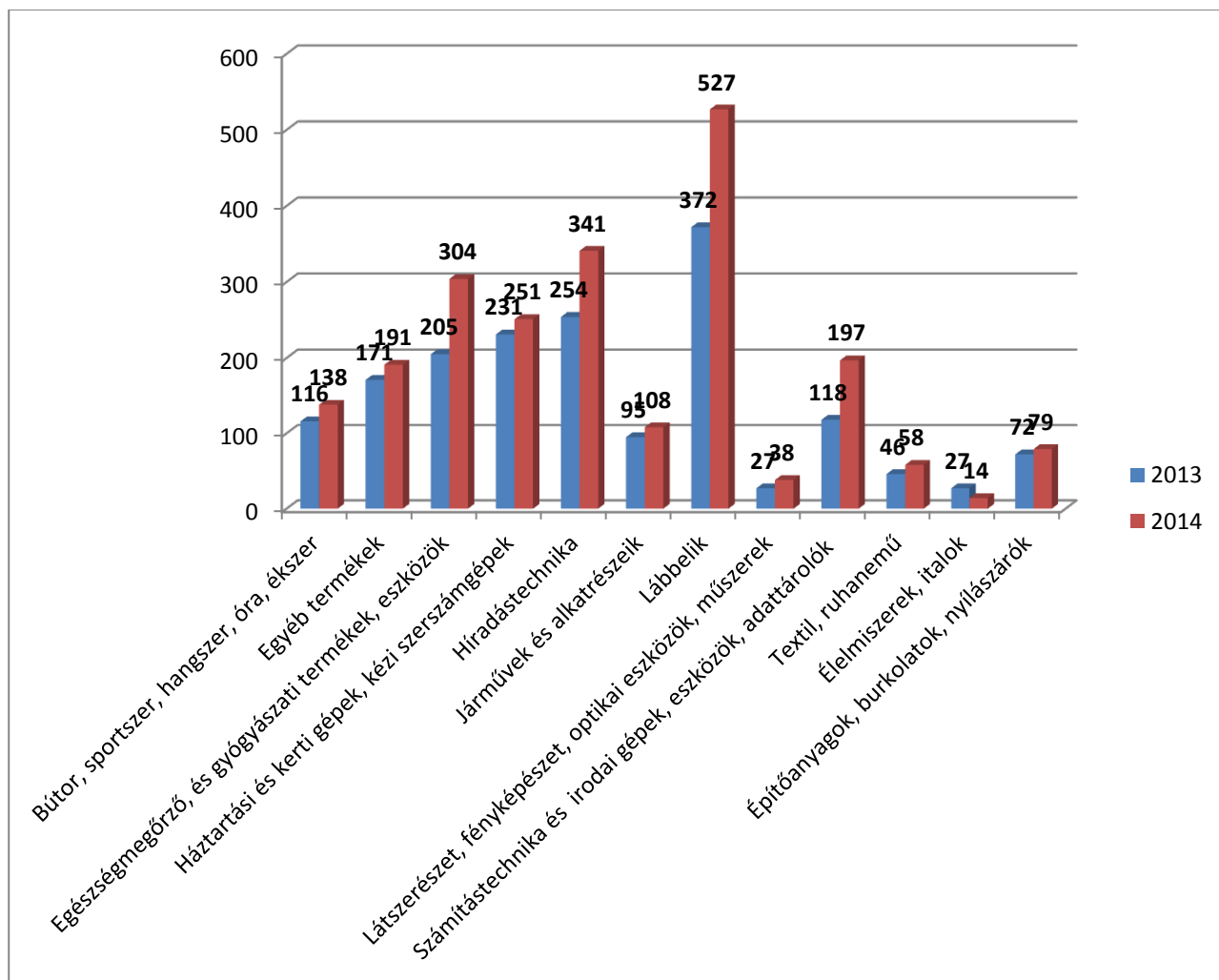
| | | | | |
|------------------------|-----------------|-------------|-----------------|-------------|
| Baranya | 2013 | 186 | 2014 | 162 |
| Bács-Kiskun | 2013 | 139 | 2014 | 168 |
| Békés | 2013 | 163 | 2014 | 122 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 2013 | 207 | 2014 | 247 |
| Budapest | 2013 | 1332 | 2014 | 1783 |
| Csongrád | 2013 | 100 | 2014 | 104 |
| Fejér | 2013 | 141 | 2014 | 142 |
| Győr-Moson-Sopron | 2013 | 174 | 2014 | 179 |
| Hajdú-Bihar | 2013 | 80 | 2014 | 158 |
| Heves | 2013 | 120 | 2014 | 100 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 2013 | 60 | 2014 | 75 |
| Komárom-Esztergom | 2013 | 44 | 2014 | 32 |
| Nógrád | 2013 | 94 | 2014 | 72 |
| Pest | 2013 | 609 | 2014 | 1059 |
| Somogy | 2013 | 165 | 2014 | 104 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 2013 | 42 | 2014 | 41 |
| Tolna | 2013 | 77 | 2014 | 65 |
| Vas | 2013 | 78 | 2014 | 60 |
| Veszprém | 2013 | 163 | 2014 | 108 |
| Zala | 2013 | 159 | 2014 | 100 |
| | összesen | 4133 | összesen | 4881 |

2.2. ábra: Megszüntetéssel végződő szolgáltatási tárgyú ügyek 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

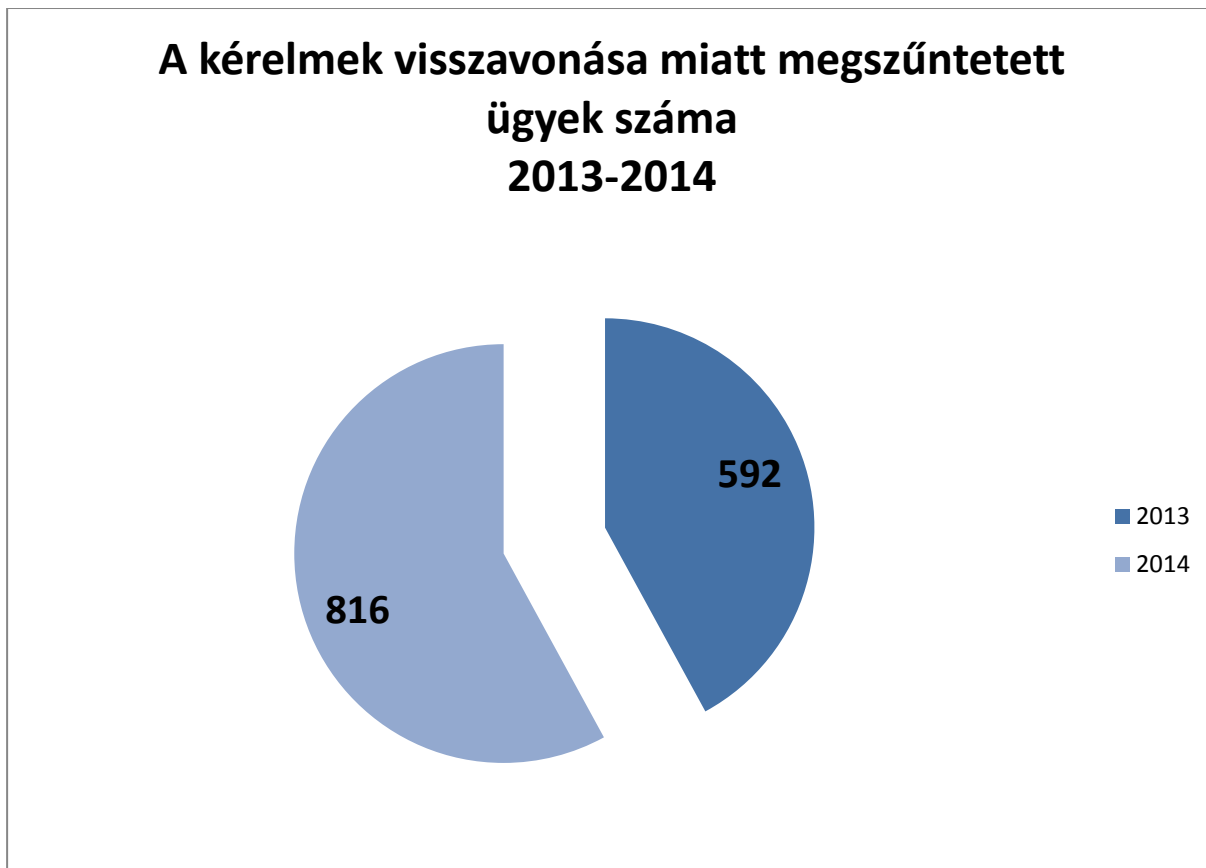
2.3. ábra: Megszüntetéssel végződő termékkel kapcsolatos ügyek 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

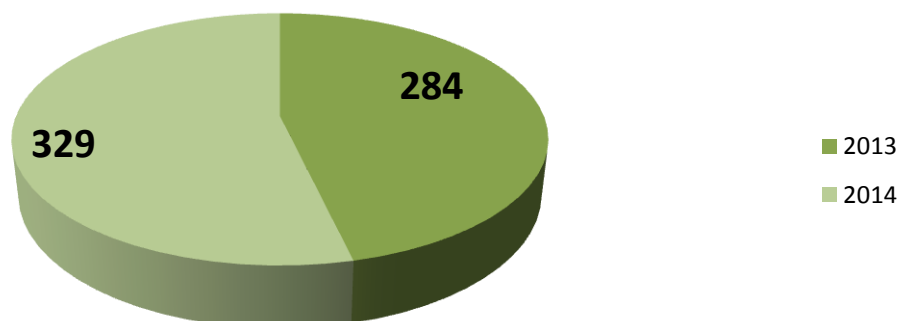
2.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek, azok módja szerint fajtái 2013-2014

A megszüntetéssel végződő ügyek különböző okokból kerülhetnek megszüntetésre a békéltető testületek által, ez lehet a kérelem visszavonása a panaszos által, lehet a felek megállapodása, az eljárás lefolytatásának lehetetlensége, a kérelem megalapozatlansága, vagy azon esetek, amikor a panaszos a hiánypótlásnak nem tesz eleget, tehát a nem pótoló kérelem esete.



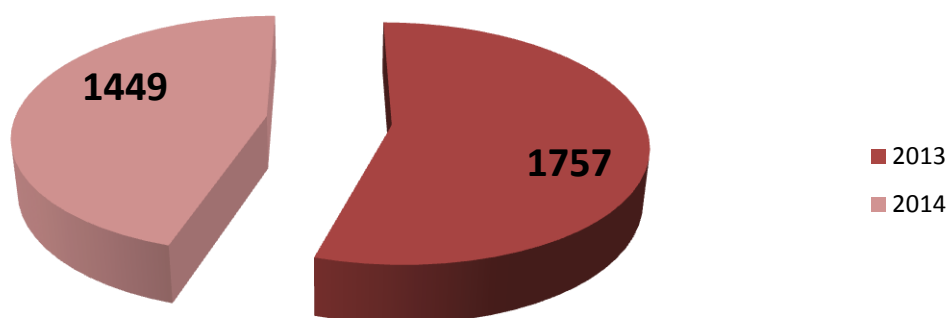
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megszűntetések a felek megállapodása miatt 2013-2014



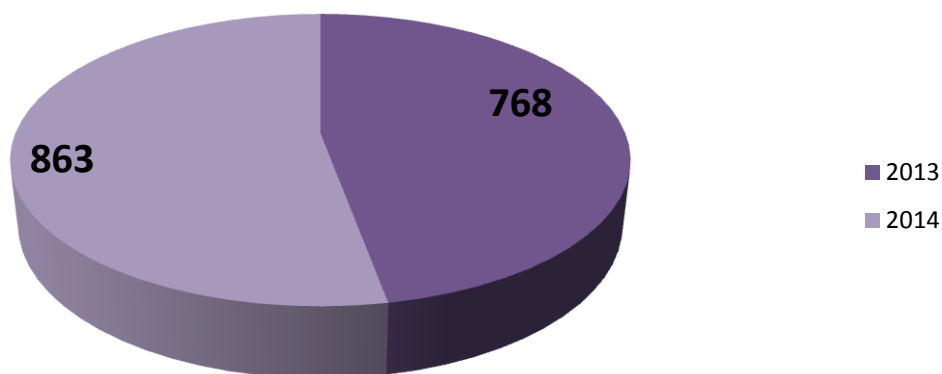
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Eljárás lefolytatása lehetetlen 2013-2014



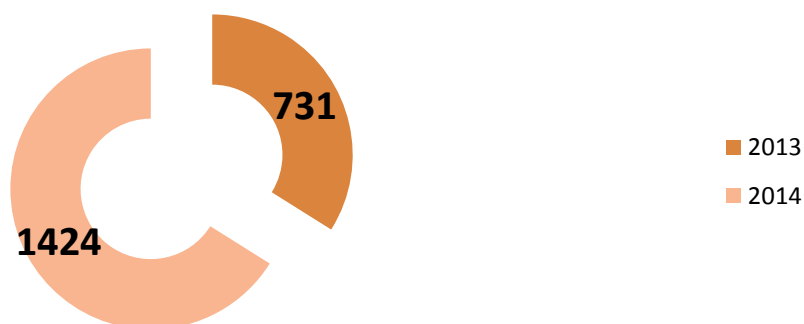
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Megalapozatlan kérelmek száma 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

kérelem nem pótolta (hiánypótlásnak nem tett eleget) 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3. Fő ügytípusok

A ügyek tárgya szerinti bontásának megfelelően (M2 számú melléklet) a főbb panasz okok, milyen panaszok mögött húzódnak meg valószínűsíthetően nagyobb fogyasztói érdeksérelemre utaló jelenségek, e tekintetben volt e változás az előző évhez képest, előfordultak-e, s ha igen milyen korábban nem tapasztalt problémák, panaszok. A problémák leküzdése érdekében milyen intézkedéseket javasolnak (jogszabály-módosítás, egyeztetés az érintett szakmai érdekképviselői szervezetekkel, fogyasztók tájékoztatása, fokozottabb hatósági fellépés, stb.)

A fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. 2013-hez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2014-ben is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el. Az összes ügy 18 százaléka, összesen 1845 eljárás indult ilyen ügyben. 2014-ben a közüzemi tárgyú ügyek az összes ügy 10%-át tették ki, míg háztartási kisegítő szolgáltatással kapcsolatban lezárt ügyek az összes ügy 0,001%-át tették ki.

3.1. tábla: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2013-2014

| | 2013 | 2014 |
|---|------|------|
| Egyéb szolgáltatás | 147 | 92 |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 683 | 709 |
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 11 | 12 |
| Ingatlan ügyletek | 38 | 43 |
| Javítás, karbantartás | 292 | 235 |
| Közlekedés | 654 | 899 |
| Közüzemi szolgáltatások | 963 | 1033 |
| Oktatás | 33 | 21 |
| Posta és távközlés | 958 | 918 |
| Személyi szolgáltatások | 47 | 34 |
| Turizmus | 355 | 336 |
| Építőipari kivitelezés | 417 | 414 |
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 271 | 280 |
| Egyéb termékek | 352 | 344 |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 487 | 720 |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 507 | 536 |
| Híradástechnika | 519 | 762 |
| Járművek és alkatrészeik | 187 | 191 |
| Lábbelik | 1442 | 1845 |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 84 | 88 |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 245 | 394 |
| Textil, ruhanemű | 123 | 138 |
| Élelmiszerek, italok | 40 | 20 |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 170 | 149 |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

A budapesti elnök beszámolója alapján kiderült, hogy a speciális kereskedési formák körébe tartozó termékbemutatók (üzleten kívüli értékesítés) kapcsán többször előfordul, hogy a fogyasztók hiányos tájékoztatást kapnak az őket megillető indokolás nélküli elállási jog kapcsán, a szerződések nem kerülnek kitöltésre teljesen, üresen marad például az eladó személy neve, eladás helye rovat. E cégek esetében a fogyasztók sokszor falba ütköznek, ha jogaikat érvényesíteni szeretnék. Több kirívó esetre is találni példát, amelyek jól jellemzik a fogyasztói kifogásokat, így előfordult, hogy az „egészségügyi vizsgálatot” követően harminc-negyven oldalas papírhalmazt adtak át a fogyasztónak aláírás végett, és ezek közé volt bújtatva az adásvételre vonatkozó szerződés is. Budapesti tapasztalat volt, hogy ugyancsak egy „szűrővizsgálat” kapcsán nyilatkozott úgy a fogyasztó, hogy arról tájékoztatták, csontozata nyolcvan százaléka elmeszesedett és végzetes következménnyel járna, ha nem használná a körülbelül negyedmillió forintos gyógyhatású lámpát és gyógy matracot.

A távollevők között kötött szerződéseknél még mindig előfordul, hogy a fogyasztót megillető tizennégy napos indokolás nélküli elállási jog érvényesítésének lehetőségét korlátozzák bizonyos web áruházat üzemeltető cégek. Többször megtörtént a budapesti elnök beszámolója alapján, hogy a panaszos személyes átvételt választott a vásárlás során és később erre hivatkozással került elutasításra elállási igénye, mivel a cég véleménye szerint az ügylet emiatt nem minősült távollevők között megkötött szerződésnek.

Pozitív változásként értékelhető, hogy 2013-hoz képest már alig fordult elő olyan eset viszont 2014-ben, hogy a webes vállalkozás pusztán a fogyasztót megillető indokolás nélküli elállási jog érvényesítése miatt kötbérigénnyel lépett volna fel a szerződés megghiúsulására való hivatkozással.

Általános problémaként jelentkezett, hogy a közüzemi szolgáltatások kapcsán a panaszosok többnyire nem értik, miért követeli az adott összeget a szolgáltató, noha a számláikat szerintük rendben kifizették. Vita tárgya volt továbbá, ha a havi leolvasást választó fogyasztó nem közölt időben mérőállás értéket és emiatt a jogszabályoknak megfelelően a társaság átalány fogyasztás alapján számlázott. Általános tapasztalat volt az, hogy a fogyasztók alapvető jogaikat sem tudják érvényesíteni, ha a velük szerződött vállalkozás felszámolási eljárás alá kerül.

Az elnökök beszámolója alapján általánosságban elmondható, hogy a fogyasztók ma elégedetlenek a közszolgáltatók számlázásával. Egyre több ügy került a testületek elé hibás vagy téves számlázás vélelme miatt. Általánossá vált az a gyakorlat, miszerint a közszolgáltatók hatósági jogkörrel felhatalmazottként tüntetik fel önmagukat, és szankcionálnak. Megfigyelhető volt, hogy a gáz- és energiaszolgáltatók esetenként magas összegű kötbéreket állapítottak meg a mérőszervezetek vélelmezett hibái, a plombasérülések miatt. A fogyasztók gyakorta hivatkoztak kiszolgáltatott helyzetükre.

A 2013. évhez hasonlóan 2014-ben is változatlanul problémát jelentett a fővárosban parkoló fogyasztók számára az „átparkolás” esete, a kérelmek legtöbbször azzal voltak kapcsolatosak, hogy hiába rendelkezett a hozzá legközelebb eső parkoló-automatából váltott, érvényes jeggyel a panaszos, mégis pótdíjazásra került azért, mert az automata a parkolás helyszínétől eltérő díjzónára volt érvényes.

A termékek vonatkozásában nagy az elégedetlenség a híradástechnikai, számítástechnikai termékek minőségével (okos telefon, tablet, laptop), a lábbelikkel kapcsolatban, leginkább az általános, utcai cipők vonatkozásában van a legnagyobb elégedetlenség. Számos lábbelivel kapcsolatos panaszügyben 2-3 hónap viselési idő után jelentkeztek a fogyasztói kifogások. Az eljáró tanács megállapítása, hogy ilyen rövid használati időt követően nem lenne indokolt a meghibásodás.

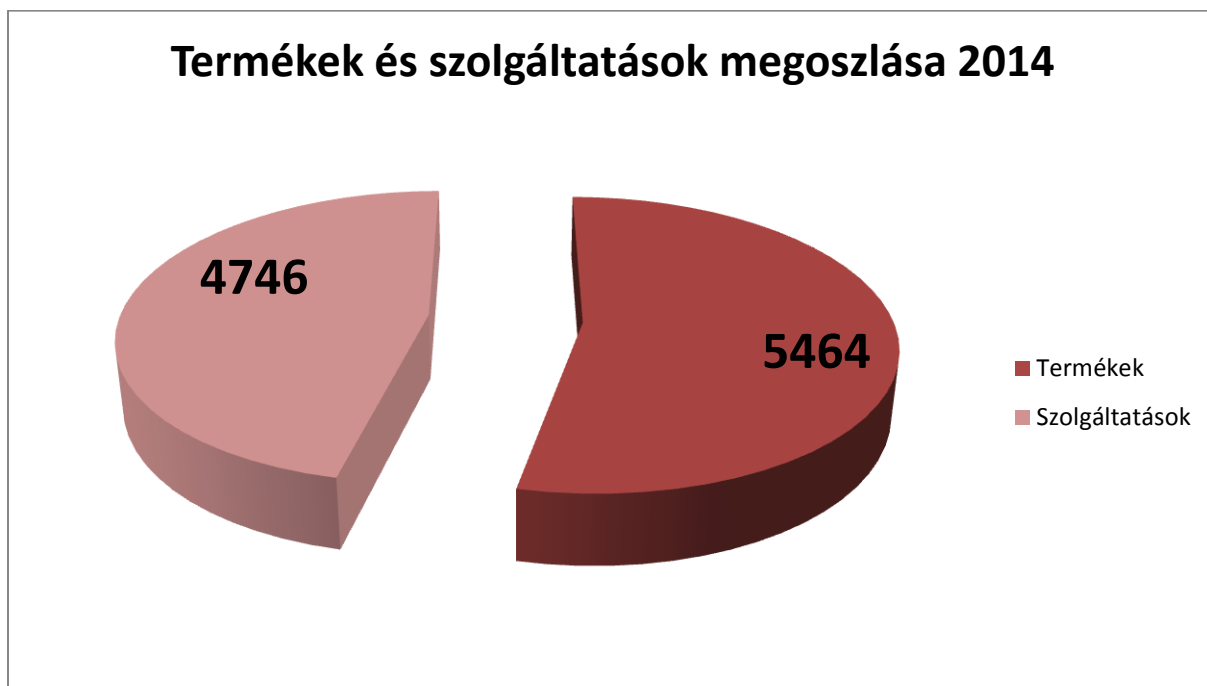
Az utazási szerződésekkel összefüggésben rendszerint a kérelmek miatt kerültek benyújtásra, mivel az utazási vállalkozás hibásan teljesíti a szerződést. Ezen ügyek tapasztalata az volt, hogy a nyújtott szolgáltatásokért cserébe fizetett magas részvételi díjtól sem remélheti a fogyasztó az utazás felhőtlen voltát. Többször merül fel kifogásként a fogyasztói kérelmekben a megfelelő tájékoztatás hiánya, így például a szabadon választható (fakultatív) programok árának közlésére sokszor csak az utazási célt elérve kerül sor, amelyhez gyakorta kapcsolódnak a szálláshely hiányosságai is.

Az elnökök beszámolóiból kiderült, hogy az ingyenes orvosi vizsgálattal összekapcsolt egészségügyi termékbemutatók üzleten kívüli értékesítéssel okoznak jelentős érdeksérelmet, különösen a megcélzott nyugdíjas korú rétegnek. Kifinomultabbak a vállalkozások módszerei, erőszakosabbá vált az idős emberek befolyásolása és agresszívebb a termék értékesítésére vonatkozó törekvések. Növekszik a megtévesztések száma például a diagnózisok tekintetében, valamint más árut szállítanak ki a vevőnek, mint amit bemutattak. Az ügyfelek elmondása alapján azt tapasztaljuk, hogy a tájékoztató előadásokon még a gyógyszer(ek) teljes mellőzhetőségére is hivatkoznak az egyébként és általában nem orvos előadók.

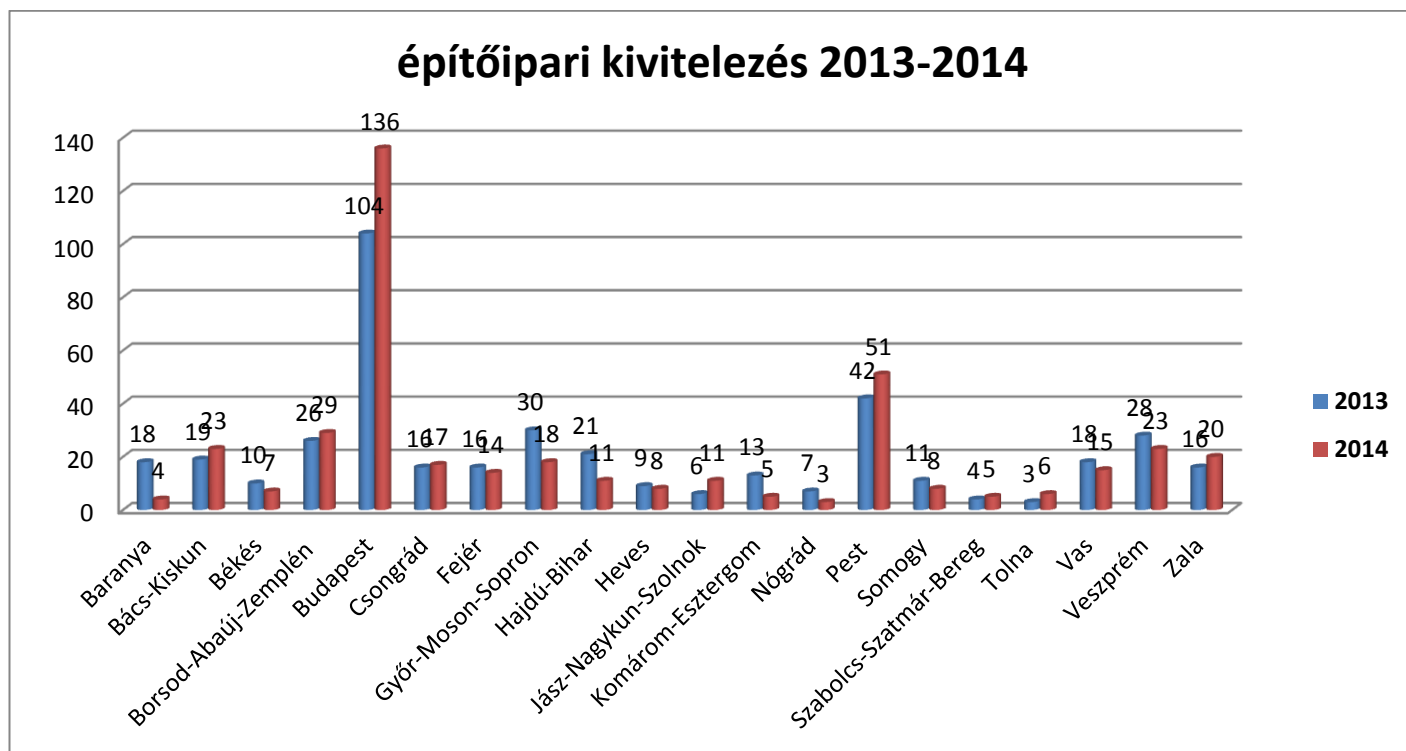
A szálláshely szolgáltatásra irányuló fogyasztói panaszok elintézése sokszor „kutató” munkát igényelt. Növekedett a kuponos értékesítésre vonatkozó panaszok száma, sok esetben a vevő számára csak a kupont értékesítő vállalkozás e-mail címe állt rendelkezésére, a vállalkozás cégjegyzékbe bejegyzett valódi neve és címe legtöbbször nem ismert. Jellemző a kuponok „túlértékesítése”, többet adnak el, mint amennyi férőhely van a szálláshelyen. A szálláshely értékesítések során egyes szállodák nem adnak számlát a szolgáltatásról vagy a bizonylaton nincs feltüntetve a szálláshelyet üzemeltető vállalkozás elnevezése, helyette csak a hotel fantázianeve szerepelt a nyugtán.

3.2. Termékek és szolgáltatások megoszlása az ügyek tárgyában

A 2014-ben lezárt összes ügy 53,5% termékekkel kapcsolatban merült fel, 46,5%-a az ügyeknek pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.

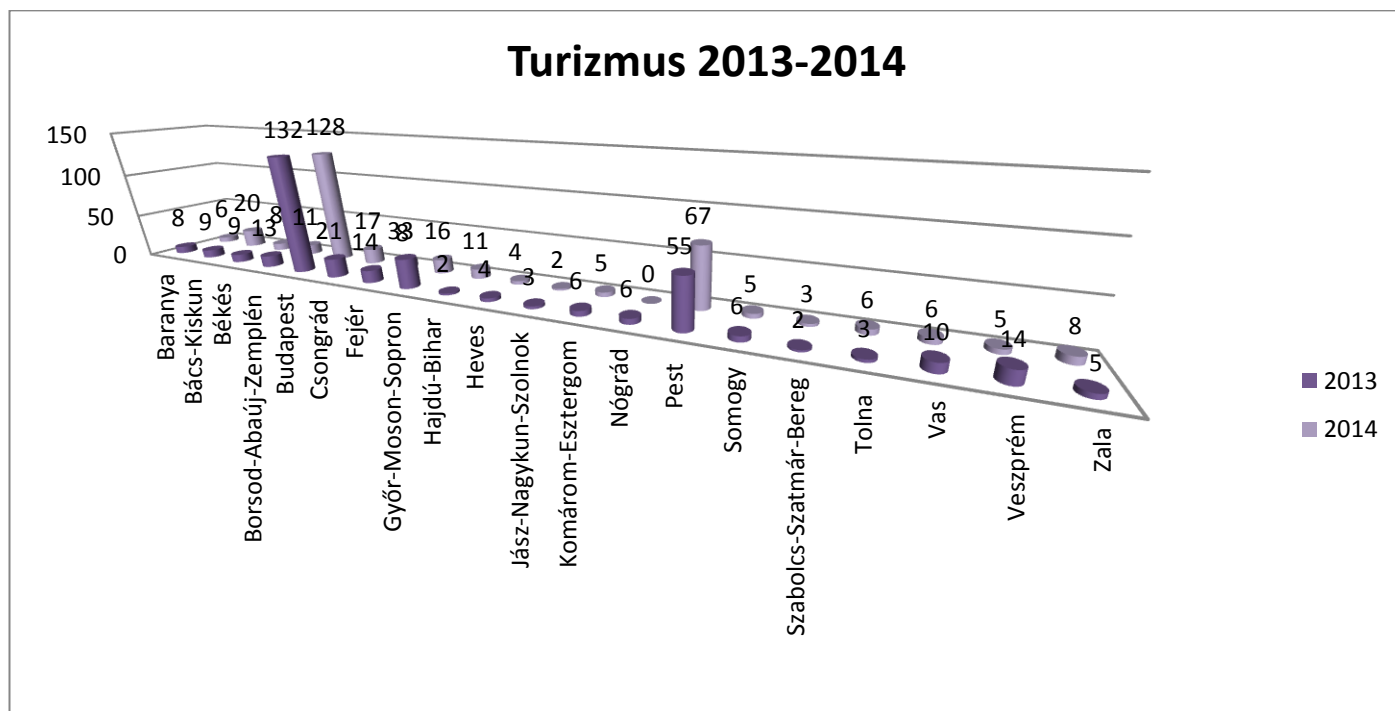


3.3. tábla: Építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014



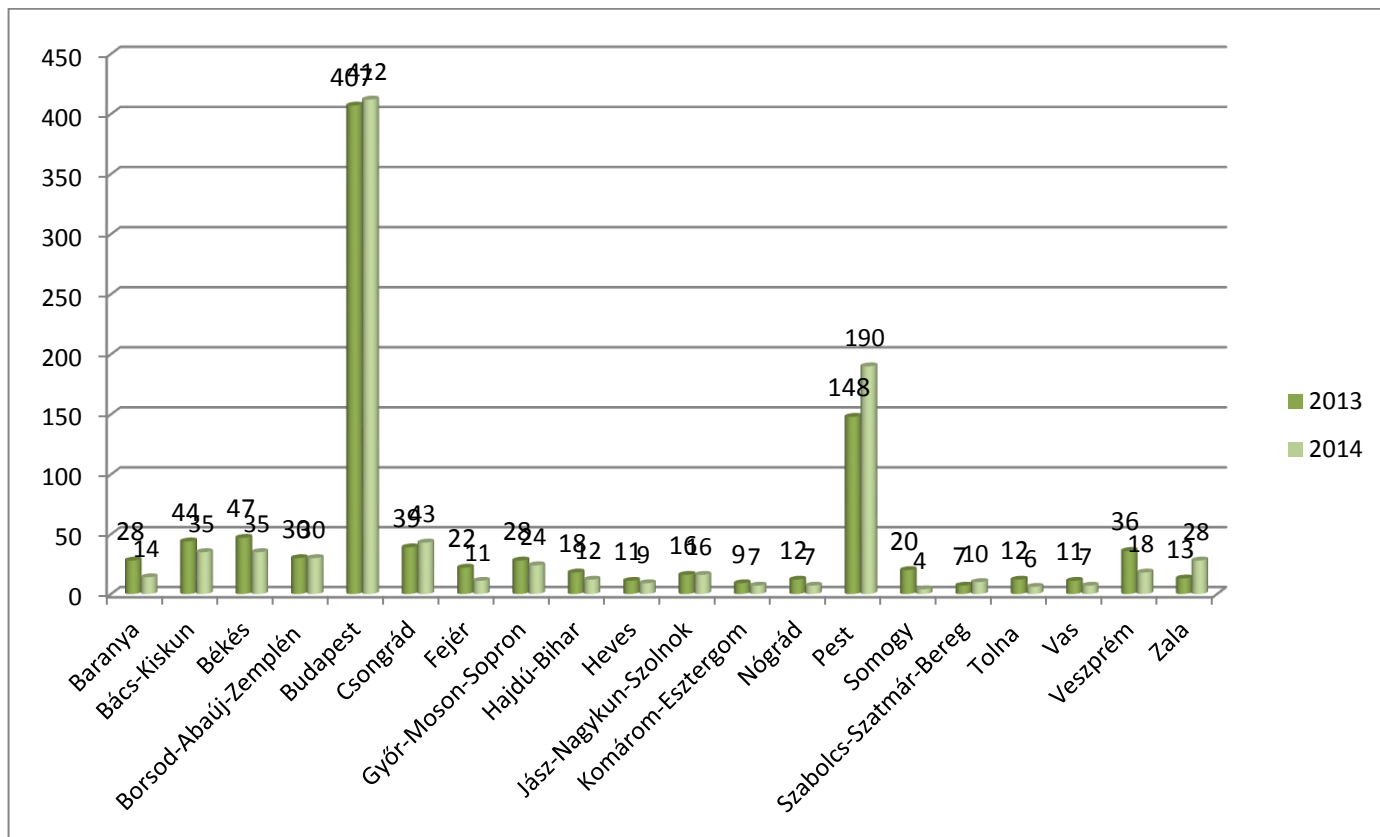
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.4. tábla: Turizmussal kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014.



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.5. tábla: Postai és távközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.6. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014

| | 2013 | 2014 |
|------------------------|------|------|
| Baranya | 34 | 21 |
| Bács-Kiskun | 39 | 41 |
| Békés | 47 | 20 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 25 | 50 |
| Budapest | 251 | 246 |
| Csongrád | 53 | 121 |
| Fejér | 37 | 41 |
| Győr-Moson-Sopron | 19 | 31 |
| Hajdú-Bihar | 13 | 33 |
| Heves | 18 | 19 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 43 | 26 |
| Komárom-Esztergom | 13 | 9 |
| Nógrád | 20 | 17 |
| Pest | 138 | 204 |
| Somogy | 75 | 51 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 26 | 20 |
| Tolna | 6 | 9 |
| Vas | 29 | 13 |
| Veszprém | 33 | 33 |
| Zala | 44 | 28 |

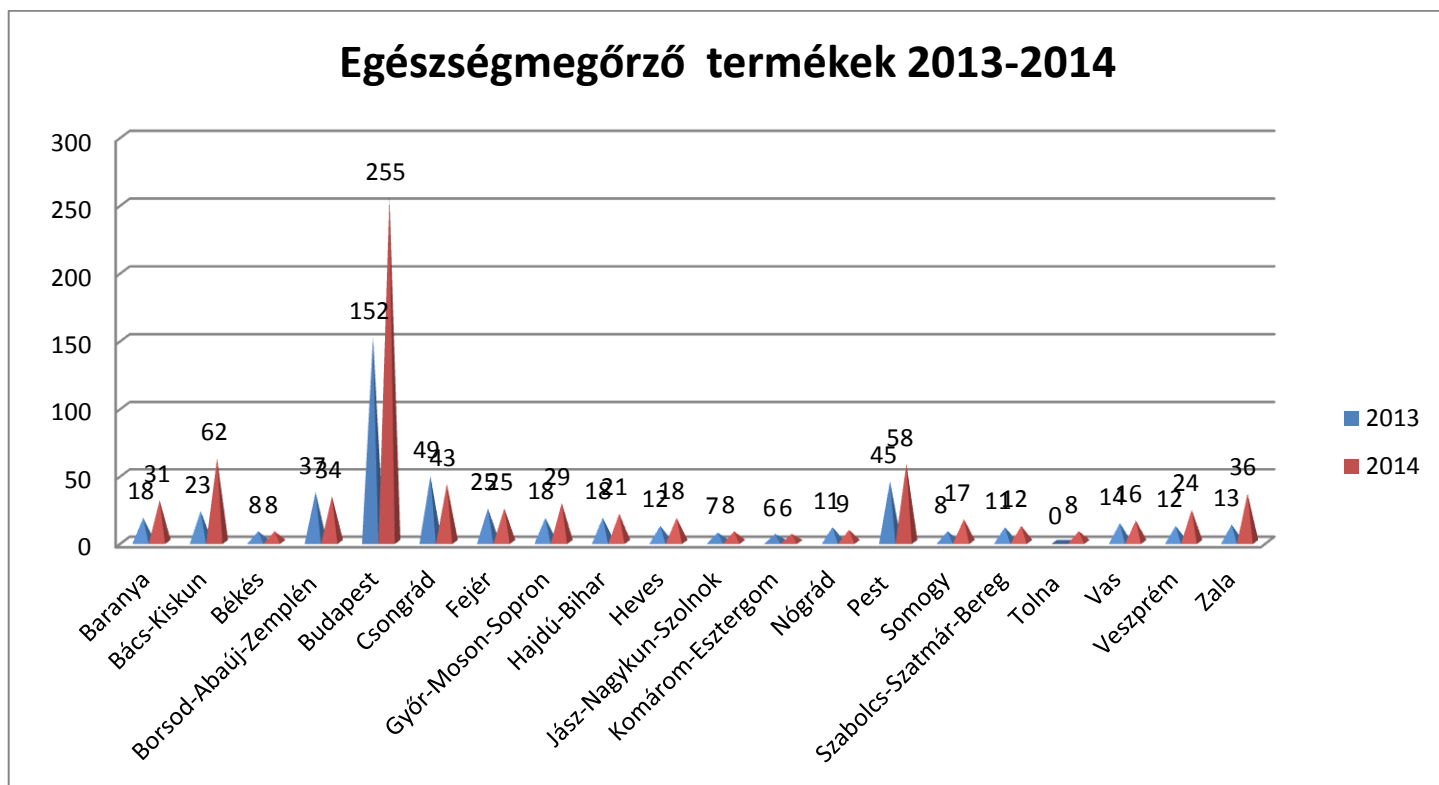
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.7. tábla: Híradástechnikával kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014

| | 2013 | 2014 |
|----------------------------|------|------|
| Baranya | 30 | 34 |
| Bács-Kiskun | 20 | 27 |
| Békés | 14 | 21 |
| Borsod-Abaúj- Zemplén | 22 | 50 |
| Budapest | 178 | 245 |
| Csongrád | 20 | 26 |
| Fejér | 17 | 33 |
| Győr-Moson-Sopron | 40 | 45 |
| Hajdú-Bihar | 7 | 26 |
| Heves | 7 | 12 |
| Jász-Nagykun- Szolnok | 3 | 10 |
| Komárom-Esztergom | 7 | 11 |
| Nógrád | 20 | 8 |
| Pest | 50 | 88 |
| Somogy | 13 | 11 |
| Szabolcs-Szatmár- Bereg | 8 | 24 |
| Tolna | 6 | 6 |
| Vas | 15 | 34 |
| Veszprém | 26 | 18 |
| Zala | 16 | 33 |

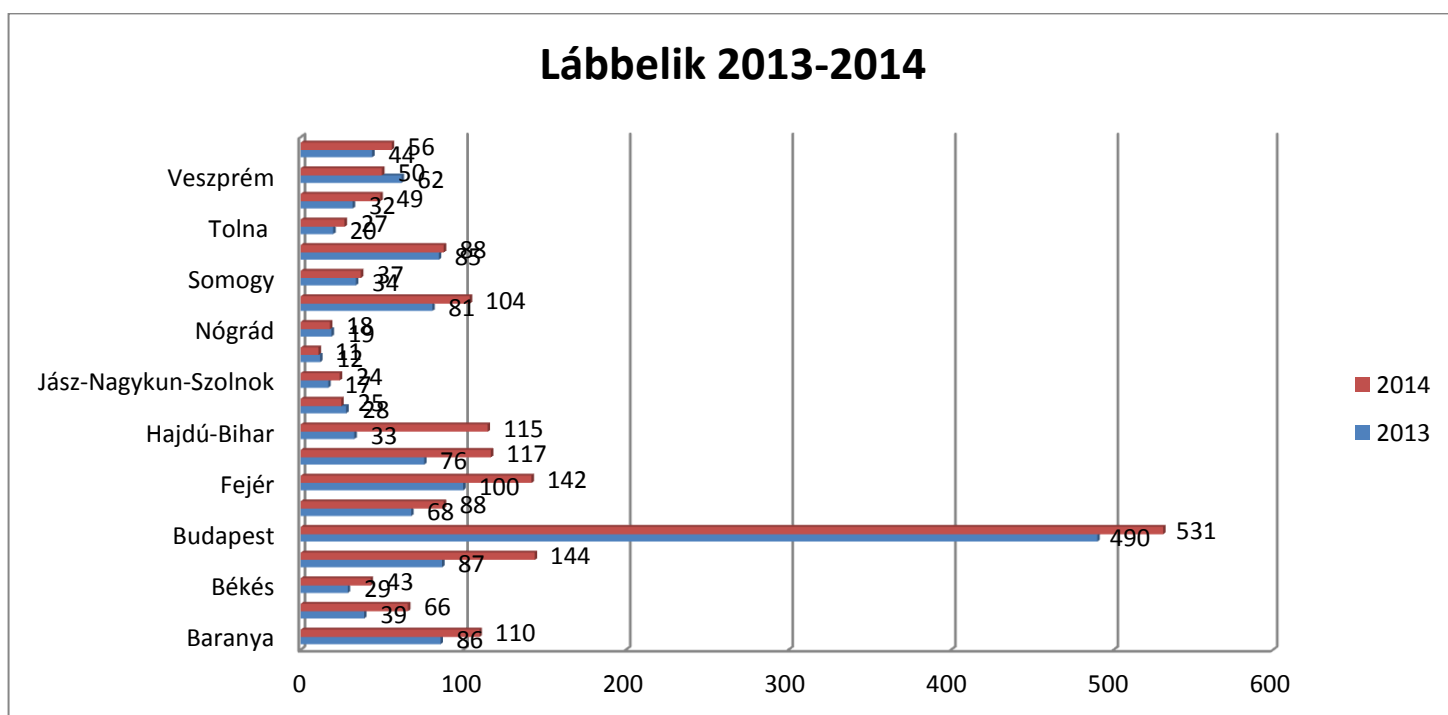
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.8. tábla: Egészségmegőrző, és gyógyászati termékekkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

3.9. tábla: Lábbelikkel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2013-2014



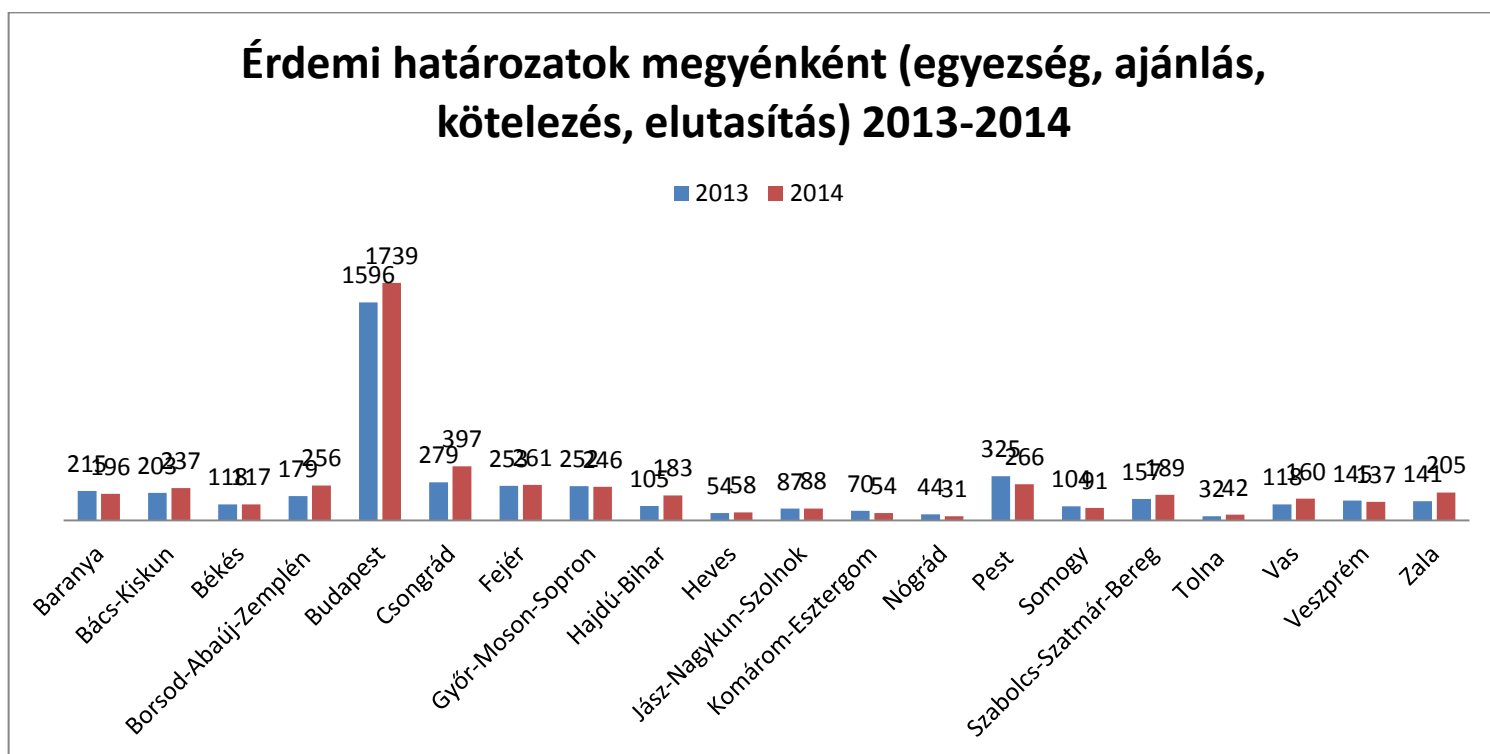
Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

4. Eljárások eredményei a számok tükrében

Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

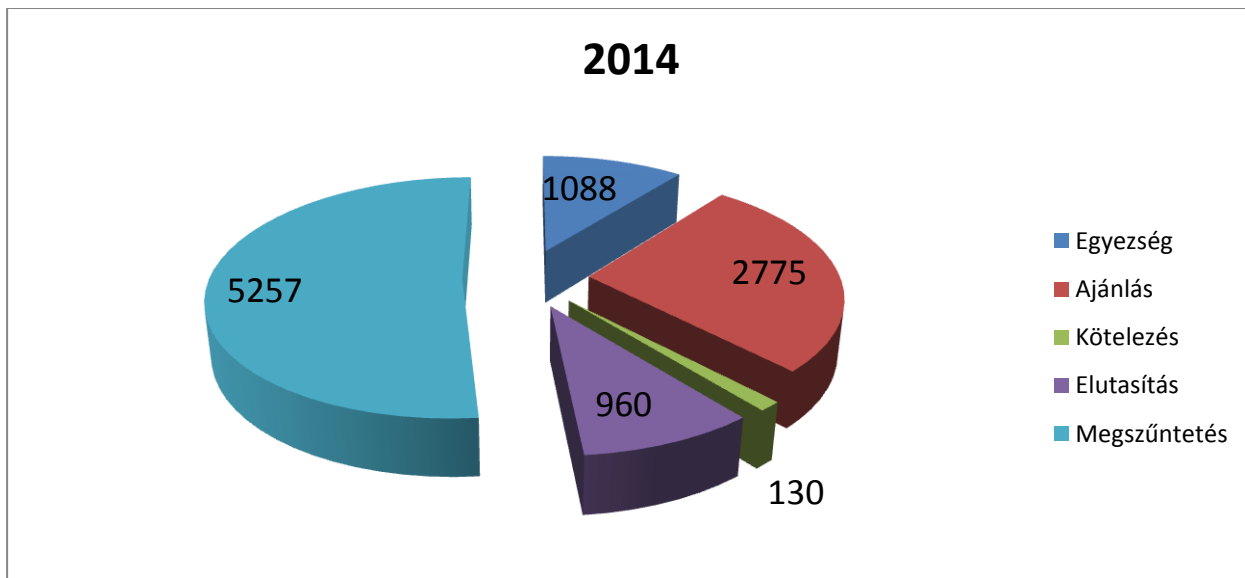
2014-ben csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, valamint az összes ügyszámon belüli arányuk is. Ilyen módon 2014-ben az esetek 51 százaléka, megszüntetéssel fejeződött be és az érdemi döntések aránya 49% volt.

4.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2013-2014, az összes ügy százalékában



2014-ben a békéltető testületek 2775 esetben foglalmaztak meg ajánlást, 1088 esetben egyezség született, és 130 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. Elutasításra 960 esetben került sor. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak, azzal hogy említésre méltó arányban növekedett a megszüntetések száma, a kötelezések számának folyamatos csökkenése mellett.

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



Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2014-ben a befejezett ügyek 27 százaléka ajánlás, 11 százaléka egyezség, 9 százaléka elutasítás, és 1 százaléka kötelezés volt. Az ügyek 51%- a pedig megszüntetés volt. Az előző évhez képest az ajánlással befejezett ügyek aránya valamint az egyezséggel befejezett ügyek aránya csökkent, míg a megszüntetéssel befejezett ügyek aránya nagymértékben emelkedett.

4.3. tábla: A befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2013-2014

| | 2014 |
|--------------|------|
| Egyezség | 1088 |
| Ajánlás | 2775 |
| Kötelezés | 130 |
| Elutasítás | 960 |
| Megszüntetés | 5257 |

Forrás: MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

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

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

| Békéltető Testületek | 2013 | | | 2014 | | |
|------------------------------|------------|------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás |
| Baranya megye | 32 | 4 | 112 | 30 | 7 | 82 |
| Bács-Kiskun megye | 38 | 11 | 132 | 30 | 6 | 142 |
| Békés megye | 35 | 5 | 74 | 35 | 9 | 66 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén megye | 33 | 7 | 139 | 73 | 15 | 168 |
| Budapest | 308 | 90 | 749 | 477 | 26 | 694 |
| Csongrád megye | 103 | 4 | 170 | 112 | 7 | 272 |
| Fejér megye | 42 | 18 | 183 | 29 | 16 | 200 |
| Győr-Moson-Sopron megye | 80 | 5 | 136 | 81 | 6 | 138 |
| Hajdú-Bihar megye | 20 | 4 | 64 | 35 | 15 | 108 |
| Heves megye | 21 | 1 | 32 | 11 | 1 | 46 |
| Jász-Nagykun-Szolnok megye | 16 | 3 | 67 | 13 | 0 | 67 |
| Komárom-Esztergom megye | 19 | 1 | 49 | 12 | 0 | 39 |
| Nógrád megye | 10 | 0 | 34 | 4 | 0 | 27 |
| Pest megye | 55 | 13 | 228 | 54 | 4 | 189 |
| Somogy megye | 10 | 6 | 58 | 9 | 4 | 55 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg megye | 15 | 5 | 87 | 22 | 4 | 96 |
| Tolna megye | 9 | 1 | 17 | 10 | 1 | 25 |
| Vas megye | 4 | 39 | 59 | 6 | 3 | 128 |
| Veszprém megye | 41 | 3 | 95 | 26 | 1 | 108 |
| Zala megye | 24 | 4 | 85 | 19 | 5 | 125 |
| Összesen: | 915 | 224 | 2570 | 1088 | 130 | 2775 |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Legnagyobb arányban a élelmiszerekkel, italokkal kapcsolatos ügyek esetében végződtek az ügyek egyezséggel (224 eset).

4.5. tábla: Egyezséggel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint 2013-2014

| Ügyek tárgya | egyezségek száma 2013 | egyezségek száma 2014 |
|---|-----------------------|-----------------------|
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 1 | 36 |
| Turizmus | 37 | 27 |
| Oktatás | 3 | 3 |
| Személyi szolgáltatások | 11 | 1 |
| Építőipari kivitelezés | 56 | 35 |
| Posta és távközlés | 81 | 130 |
| Közlekedés | 37 | 125 |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 25 | 36 |
| Ingatlan ügyletek | 7 | 16 |
| Közüzemi szolgáltatások | 70 | 3 |
| Javítás, karbantartás | 34 | 61 |
| Egyéb szolgáltatás | 12 | 1 |
| Élelmiszerek, italok | 2 | 224 |
| Egyéb termékek | 41 | 46 |
| Híradástechnika | 43 | 20 |
| Textil, ruhanemű | 22 | 25 |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 30 | 41 |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 25 | 30 |
| Lábbelik | 170 | 1 |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 68 | 62 |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 32 | 22 |
| Járművek és alkatrészeik | 32 | 45 |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 30 | 38 |
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 46 | 60 |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

5. Ügyintézési tapasztalatok

A fogyasztói jogviták intézésével összefüggő, lényegesnek tartott tapasztalatok. (A testületek tudják-e tartani az eljárási határidőket; mennyi az átlagos ügyintézési határidő; egy testületi tag által illetve írásban lefolytatott eljárások aránya; a vállalkozások együttműködési készsége; az alávetések alakulása; a nyilvánosságra hozatal oka, száma, módja; a tanács határozata, ajánlása elleni jogorvoslatok száma, eredménye, stb.)

A Budapesti elnök beszámolója és az elmúlt év tapasztalata alapján jól látszik, hogy a vállalkozások általában akkor kötnek egyezséget a fogyasztóval, ha saját hibájuk is közrejátszott a vita kialakulásában, a másik eset az, amikor – a jól láthatóan megalapozatlan fogyasztói kérelem ellenére – méltányossági alapon tesznek olyan ajánlatot a fogyasztó számára, amellyel maguk a vállalkozások is jól járnak.

Ez történt például Budapesten abban az elektronikus hírközlési szolgáltatással kapcsolatos ügyben, amelyben a fogyasztó már meglévő előfizetéseivel vásárolt újabb előfizetéseket és készülékeket, és azokhoz elektronikus számlázást kért annak kényelmes volta miatt. Azonban adminisztrációs okok miatt a szolgáltató elmulasztotta a számlához tartozó ügyfélbiztonsági kódot módosítani. Ugyanakkor a fogyasztó a céget, amelynek nevében szerződést kötött csak nemrég vásárolta meg és nem is állt rendelkezésére a korábbi kód, így nem tudott belépni a vonatkozó elektronikus felületre sem, ahol rendezhette volna a számlát. Ezt követően a szolgáltató egyezségi ajánlattal élt az eljárásban és vállalta, hogy a hívószámokhoz tartozó előfizetések kapcsán egy számlázási ciklus erejéig 100 %-os havidíjkedvezményt biztosít a fogyasztónak, aki ezt el is fogadta.

Az egyezséget akadályozó-segítő tényezők között egyértelműen a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozásoknak a meghallgatáson való személyes részvétele esik latba a legnagyobb súllyal. Az elnökök tapasztalatai alapján ugyanis ez esetben sokkalta könnyebb a felek között egyezséget létrehozni. Ennek megfelelően, a személyes meghallgatásról való távolmaradás pedig akadályozza azt, hogy a vitás felek között egyezséget érjenek el.

A budapesti beszámolóból kiderült, hogy a kötelezést tartalmazó határozatok csekély mennyiségben fordultak elő 2014-ben is. A jogvitával érintett kereskedők feltehetően nem ismerik még a békéltető testületeket, arról nem hallottak. Nem fognak alávetési nyilatkozattal élni – vagy a döntés meghozatala előtt úgy nyilatkozni, hogy magukra nézve azt elfogadják kötelezőként – egy számukra ismeretlen olyan intézmény esetében, amely ez esetben olyan határozatot hozhatna, amely tőlük jogi értelemben véve is számon kérhető-kikényszeríthető.

A fogyasztói jogviták intézésével összefüggő tapasztalatok alapján 2014-ben is betudták tartani a testületek az ügyintézési határidőket, azonban az eljárások lefolytatása során továbbra sem jellemző az, hogy írásban folytatnánk le: az Fgytv. 29.§ (7) bekezdése alapján ugyanis ehhez a fogyasztói jogvitával érintett mindkét fél hozzájárulását be kell szerezni, akik pedig rendszerint szóbeli meghallgatás tartására is igényt tartanak. Az átlagos ügyintézési határidő 30-50 nap között alakult, ennyi időn belül kerül az eljárások többsége lezárásra.

Pest megyében az ügyintézési határidő általában 5-6 hét között alakult, hiánytalan kérelmek esetén ennél rövidebb idő alatt is rendezték a fogyasztó panaszokat. Hiánypótlási felhívás teljesítésének elhúzódása illetőleg a vállalkozás válaszánaak megérkezésétől függően hosszabb határidők is előfordultak. A törvényes határidő túllépését illetőleg határidő hosszabbítás nagyon ritkán fordult elő.

Írásban lefolytatott eljárás a tárgyidőszakban, Pest megyében szintén nem volt. Azokban az ügyekben, melyekben megvalósítható lett volna, a fogyasztó inkább a szóbeliséget választotta. A vállalkozások nagyobb hányada a jogszabály szerint együttműködőnek tekinthető, tehát küldött válasziratot és eljött a meghallgatásra, vagy írt válasziratot, de nem jött el a meghallgatásra. A nem együttműködő vállalkozások listáját a honlapon a „Közzététel” menüpont alatt nyilvánosságra hoztuk. A közzétételre került vállalkozások a fogyasztói panaszt tartalmazó értesítésre nem válaszoltak és a meghallgatáson sem jelentek meg.

A Pest megyei elnök álláspontja szerint ténylegesen azonban nem tekinthető együttműködőnek az a vállalkozás sem, amelyik ad ugyan válasziratot, de nem jön el a meghallgatásra. Ilyen esetben cél szerinti békéltetést nem lehet lefolytatni, ugyanis nincs jelen a másik fél, így már csak ajánlás hozható, a törvény célja pedig, azaz egyezség létrehozása nem tud megvalósulni. A válaszirat tartalma sem felelt meg minden esetben az adott ügyben előadott fogyasztói panasznaak.

Szabolcs megyei ügyintézési tapasztalatként került rögzítésre 2014-ben, hogy a tanácsadás eredményeként nem mindig lesz ügy a fogyasztói panaszból. Kiemelten érdekes tapasztalat volt 2014-ben, hogy már azzal, hogy a fogyasztó megismeri jogait gyakran meg is tudja oldani azt. A testületek tanácsadási tevékenységét a fogyasztók két csoportja veszi igénybe. Első csoportba tartoznak azok, akiket valamilyen jogsérelem ért és nem ismerik jogaikat, lehetőségeiket, hogy panaszukkal hova fordulhatnak. Őket ezekről a kérdésekről világosították fel a testületek, hogy közvetlenül a vállalkozóhoz kell fordulnia, hogy jegyzőkönyvet kell felvetetni, vagy írásban kell jelezni a problémát. Gyakran felhívták a fogyasztók figyelmét a testületek a vásárlók könyvének használatára.

A tapasztalat szerint a másik csoportba azok tartoznak, akik már megkísérelték közvetlenül panaszukat rendezni, de az nem vezetett eredményre, ezért eljárást akarnak kezdeményezni. Őket az eljárási szabályokról tájékoztatták a testületek és kérelem-nyomtatvány átadásával könnyítették meg a jogszabályi feltételeknek megfelelő kérelem beadását.

5.1. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2013-2014

| | 2013 | Százalék | 2014 | Százalék |
|------------------------|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Baranya | 410 | 55% | 374 | 56% |
| Bács-Kiskun | 350 | 87% | 412 | 83% |
| Békés | 287 | 46% | 249 | 71% |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 393 | 70% | 512 | 73% |
| Budapest | 3171 | 0% | 3720 | 0% |
| Csongrád | 394 | 59% | 509 | 76% |
| Fejér | 395 | 74% | 405 | 73% |
| Győr-Moson-Sopron | 426 | 83% | 425 | 83% |
| Hajdú-Bihar | 193 | 33% | 369 | 58% |
| Heves | 180 | 53% | 160 | 72% |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 156 | 63% | 176 | 61% |
| Komárom-Esztergom | 119 | 60% | 90 | 49% |
| Nógrád | 146 | 66% | 117 | 62% |
| Pest | 1009 | 45% | 1363 | 36% |
| Somogy | 272 | 69% | 195 | 82% |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 199 | 88% | 230 | 90% |
| Tolna | 109 | 75% | 109 | 79% |
| Vas | 201 | 87% | 222 | 82% |
| Veszprém | 312 | 74% | 253 | 75% |
| Zala | 304 | 78% | 320 | 81% |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

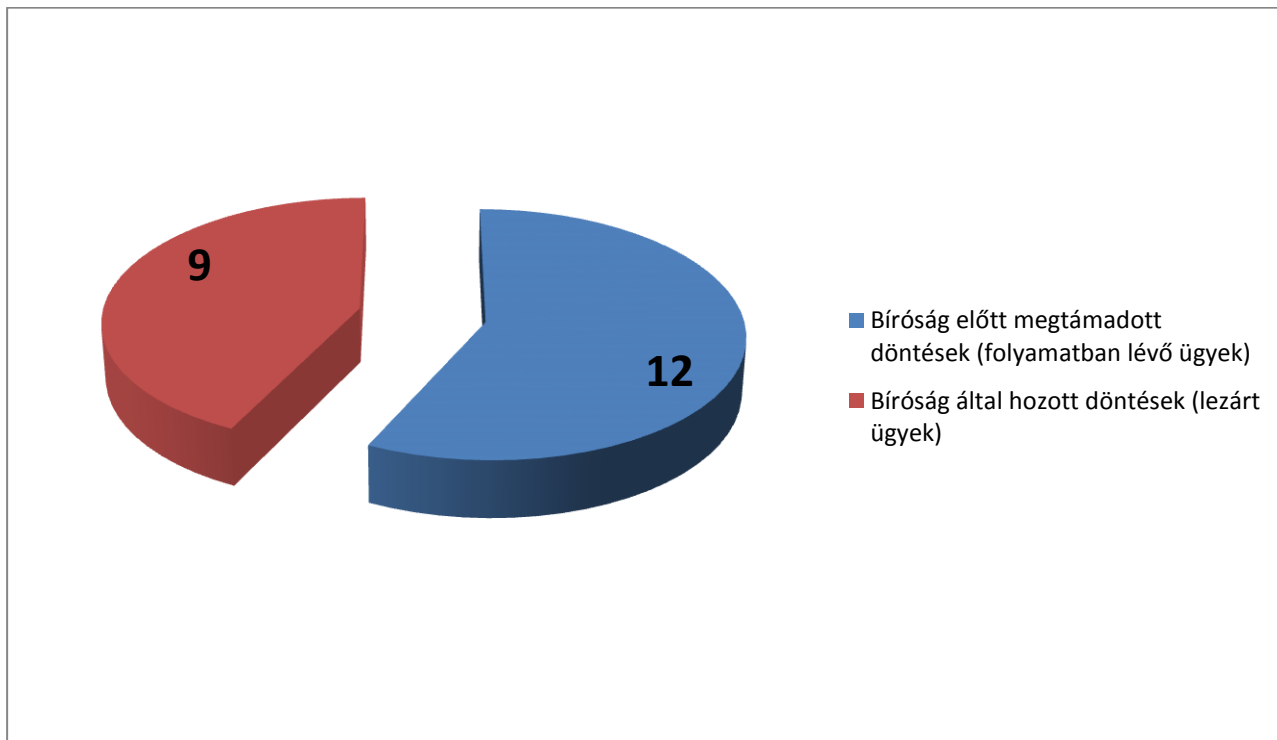
Az együttműködő vállalkozások eljárás tárgya szerinti arányában jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a Látszerészet, fényképészet, optikai eszközökkel kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (97,8%), az építőanyagok, burkolatok, nyílászárókkal (71,9%) valamint a hasonló vállalkozói kört érintő építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (73,7%) voltak együttműködők az érintett vállalkozások.

5.2. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

| | 2013 | Százalék | 2014 | Százalék |
|---|-------------|-----------------|-------------|-----------------|
| Egyéb szolgáltatás | 64 | 44% | 29 | 32% |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 135 | 20% | 118 | 17% |
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 5 | 45% | 6 | 50% |
| Ingatlan ügyletek | 10 | 26% | 13 | 30% |
| Javítás, karbantartás | 129 | 44% | 95 | 40% |
| Közlekedés | 156 | 24% | 176 | 20% |
| Közüzemi szolgáltatások | 552 | 57% | 574 | 56% |
| Oktatás | 15 | 45% | 3 | 14% |
| Posta és távközlés | 397 | 41% | 324 | 35% |
| Személyi szolgáltatások | 5 | 11% | 8 | 24% |
| Turizmus | 134 | 38% | 104 | 31% |
| Építőipari kivitelezés | 144 | 35% | 123 | 30% |
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 104 | 38% | 107 | 38% |
| Egyéb termékek | 147 | 42% | 159 | 46% |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 160 | 33% | 247 | 34% |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 250 | 49% | 261 | 49% |
| Híradástechnika | 252 | 49% | 383 | 50% |
| Járművek és alkatrészeik | 110 | 59% | 92 | 48% |
| Lábbelik | 716 | 50% | 1063 | 58% |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 40 | 48% | 36 | 41% |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 106 | 43% | 173 | 44% |
| Textil, ruhanemű | 50 | 41% | 73 | 53% |
| Élelmiszerek, italok | 15 | 38% | 8 | 40% |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 88 | 52% | 84 | 56% |
| | 3784 | | 4259 | |

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

5.3. Békéltető testületek bíróság előtti ügyei 2014-ben



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

A 2014-ben, a békéltető testületek honlapján (www.bekeltetes.hu) található bírósági statisztika mindig a lekérdezés pillanatában mutatja a bírósági ügyek aktuális állapotát. A tavalyi évben a 21 nyilvántartott bírósági ügyből 9-et határozatával lezárt a bíróság és 12 van még jelenleg folyamatban.

5.4. 2014-ben a bíróság által lezárt ügyek pernyertességi aránya



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

A pernyertes ügyek aránya 70% (21 db) az összes lezárt, bíróság által elbírált ügyből (30 db), míg a peresztes ügyek aránya mindössze 30%-os (9 db). A 2014-ben lezárt 30 bírósági ügyre vonatkozó pernyertességi arány szemlélteti a békéltető testületek által hozott határozatok megalapozottságát, jogszerűségét.

6. Működési körülmények

A testületek működését segítő, illetve akadályozó körülmények. (Személyi, tárgyi feltételek, jogszabályi környezet, finanszírozás, a kamarával való együttműködés értékelése, együttműködés más szervezetekkel, stb.)

A békéltető testületek működésének több mint egy évtizedes éves tapasztalata azt mutatja, hogy a kamarák a békéltető testületek munkáját mindenben segítik, és megfelelő feltételeket biztosítanak működésükhöz. Ez megnyilvánul a szükséges eszközök, infrastruktúra, valamint a személyi feltételek biztosításában.

Kamarai támogatás nélkül a részletekben érkező állami támogatásból nem tudnák a kamarák idejében kifizetni a megbízási díjakat, a munkabéreket és a közterheket.

Az önkormányzatoktól pénzügyi támogatást a testületek jellemzően nem kaptak, bár a törvény ezt lehetővé teszi. A békéltetés népszerűsítését az önkormányzatok számos helyen tájékoztató anyagok terjesztésével és a honlapjukon keresztül megvalósítható panaszküldéssel segítik.

Szinte az összes testület kifogásolta, hogy a támogatás késői átutalása veszélyezteti a békéltető testületek törvényben előírtak szerinti működését, hiszen a támogatás hiányában az év első felében való működésüket lényegében a kamarák előfinanszírozzák, több helyen a megbízási díjak kifizetése kizárólag a támogatás megérkezése után volt lehetséges mindkét támogatási félévben.

A budapesti testület a tavalyi évben is kiemelte, hogy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ügykezelési programjának kötelező használata véleménye szerint feleslegesen növeli az adminisztrációs terheiket, hiszen nem teljesen megfelelő a statisztikai adatok nyomon követésére és még mindig kénytelenek párhuzamosan használni a saját iktatóprogramjukkal.

7. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A pest megyei testület javasolta a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, választásokra vonatkozó rendelkezéseinek, továbbá a békéltető testületi tagok kijelölésének szabályairól szóló 215/2008. (VIII.25.) Korm. rendelet felülvizsgálatát, korszerűsítését, módosítását. Javasolták, hogy a jogalkotó, illetőleg a fogyasztóvédelmi törvény gondozásáért felelős minisztérium elsősorban a fogyasztóvédelmi szervezetek jelölésének jogosultságára helyezze a hangsúlyt. A jogszabályok módosítását valamennyi békéltető testület bevonásával, a tapasztalatok teljes körű megosztásával javasolták lebonyolítani. Javasolták a területi kamarák álláspontjának beszerzését is arra vonatkozóan, hogy egyetértenek-e azzal, hogy egyes civil szervezetek egyidejűleg több megyei békéltető testületbe jelöljék ugyanazokat a személyeket

Pest megye konkrét módosítási javaslatot is tett az alábbiak szerint: Fgytv. 21. § (2) bekezdésének kiegészítése az alábbi rendelkezéssel; „A békéltető testület illetékességi területén nyilvános ügyfélszolgálati irodát ténylegesen működtető, érdemi fogyasztóvédelmi tevékenységet végző, a törvényes feltételeknek megfelelő egyesület élhet a jelölés jogával. A fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület ugyanazt a személyt érvényesen csak egy békéltető testületbe jelölheti tagnak”

Fejér megye kezdeményezte a nagyobb fogyasztóvédelmi, kamarai vagy más olyan hatósági jogkör megteremtését, - különös tekintettel a fogyasztói csoportok és az üzleten kívüli kereskedés, kitelepülő szolgáltatások vonatkozásában, valamint az egyes vállalkozások irreálisan magas árszállításai és ingyenesen kínált szolgáltatásai, azok háttérének vizsgálatára hivatott. Legális a fogyasztók szándékos és durva megtévesztése.

Jász-Nagykun-Szolnok megye a 2014-es évben is javasolta az eljáró tanács tagjai jelölésének a jogát teljes egészében az elnöknek átadni, mivel a legtöbb esetben egyik fél sem él ezzel a jogával. Viszont amennyiben élnek jelölési jogukkal, úgy problémák adódnak a kiválasztott testületi tag más irányú elfoglaltsága miatt.

A Pécs-Baranyai békéltető testület javaslata szerint a békéltető testület alapvető feladata a fogyasztó és a vállalkozás közötti egyezség létrehozása, illetve ennek megkísérlése, amelynek alapfeltétele, hogy a tárgyaláson (meghallgatáson) mindkét félnek (fogyasztó, vállalkozás) jelen kell lennie. Ezért javasolták, hogy a vonatkozó jogszabály (a fogyasztóvédelmi törvény – 1997. évi CLV. tv.) kötelezően írja elő mindkét fél számára a meghallgatáson való megjelenést (vagy a teljes körű meghatalmazott képviselő biztosítását).

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok

| Békéltető Testületek | Ügy kimenetele | | | | | | | | | | | Összesen |
|------------------------|----------------|------------|-------------|------------|----------------------|---------------------|-------------------------------|----------------------------|--|-----------------|--------------------|--------------|
| | Egyezség | Kötelezés | Ajánlások | Elutasítás | Megszüntetés | | | | | Áttétel | | |
| | | | | | kérelem visszavonása | felek megállapodása | eljárás folytatása lehetetlen | kérelem megalapozatlansága | kérelem nem pótoltt (hiánypótlásnak nem tett eleget) | hatáskör hiánya | illetékeség hiánya | |
| Baranya megye | 30 | 7 | 82 | 77 | 30 | 23 | 52 | 6 | 51 | 8 | 8 | 374 |
| Bács-Kiskun megye | 30 | 6 | 142 | 59 | 13 | 61 | 56 | 3 | 35 | 0 | 7 | 412 |
| Békés megye | 35 | 9 | 66 | 7 | 70 | 1 | 33 | 9 | 9 | 2 | 8 | 249 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 73 | 15 | 168 | 0 | 15 | 49 | 130 | 41 | 12 | 7 | 2 | 512 |
| Budapest | 477 | 26 | 694 | 541 | 314 | 112 | 362 | 163 | 832 | 197 | 2 | 3720 |
| Csongrád megye | 112 | 7 | 272 | 6 | 9 | 1 | 36 | 39 | 19 | 3 | 5 | 509 |
| Fejér megye | 29 | 16 | 200 | 16 | 47 | 0 | 73 | 6 | 16 | 2 | 0 | 405 |
| Győr-Moson-Sopron | 81 | 6 | 138 | 21 | 25 | 1 | 82 | 35 | 36 | 0 | 0 | 425 |
| Hajdú-Bihar megye | 35 | 15 | 108 | 25 | 33 | 0 | 28 | 48 | 47 | 20 | 10 | 369 |
| Heves megye | 11 | 1 | 46 | 0 | 2 | 5 | 6 | 77 | 10 | 1 | 1 | 160 |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 13 | 0 | 67 | 8 | 13 | 3 | 24 | 20 | 15 | 8 | 5 | 176 |
| Komárom-Esztergom | 12 | 0 | 39 | 3 | 2 | 0 | 14 | 8 | 8 | 2 | 2 | 90 |
| Nógrád megye | 4 | 0 | 27 | 0 | 27 | 0 | 13 | 24 | 8 | 11 | 3 | 117 |
| Pest megye | 54 | 4 | 189 | 19 | 108 | 0 | 391 | 267 | 293 | 34 | 4 | 1363 |
| Somogy megye | 9 | 4 | 55 | 23 | 13 | 21 | 30 | 30 | 10 | 0 | 0 | 195 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | 22 | 4 | 96 | 67 | 5 | 10 | 18 | 0 | 8 | 0 | 0 | 230 |
| Tolna megye | 10 | 1 | 25 | 6 | 25 | 1 | 18 | 11 | 10 | 0 | 2 | 109 |
| Vas megye | 6 | 3 | 128 | 23 | 1 | 39 | 14 | 2 | 4 | 2 | 0 | 222 |
| Veszprém megye | 26 | 1 | 108 | 2 | 24 | 0 | 55 | 28 | 1 | 7 | 1 | 253 |
| Zala megye | 19 | 5 | 125 | 56 | 40 | 2 | 13 | 45 | 0 | 5 | 10 | 320 |
| Összesen: | 1088 | 130 | 2775 | 959 | 816 | 329 | 1448 | 862 | 1424 | 309 | 70 | 10210 |

| | |
|---|--|
| | Uj ingatlan jótállás, gar. Jav. |
| | Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.) Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása |
| Szálláshely minősége Vendéglátás minősége Egyéb szolgáltatások (program, élmény, szórakoztatás, udvar, terasz, stb.) Üdülési jog | Belföld |
| Szálláshely minősége Vendéglátás minősége Egyéb szolgáltatások (program, élmény, szórakoztatás, udvar, terasz, stb.) Üdülési jog | Külföld |
| vasúti közúti légi vízi és egyéb | Személyszállítás |
| Parkolás Autópálya | Teherfuvarozás Úthasználat |
| | posta levél, csomag, futárszolgálat) telefon szolgáltatás (mobil és vezetékös) TV, rádió (kábel és földi műsorszóras) Internet távhő víz, csatorna hulladék gáz villamosenergia mobiltelefon számítástechnikai termékek szórakoztató elektronika háztartási gép szerszámgép, kertigép optikai eszközök személyes használatú tárgyak járművek és alkatrészek javítása víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés egyéb javítás karbantartás fogyasztói csoport mosás, tisztítás szépségápolás oktatás temetkezés |
| fogorvosi szolgáltatás Egyéb egészségügyi szolgáltatás állatorvosi szolgáltatás | egészségügyi szolgáltatás |
| | fodrászat, kozmetika, masszázs biztonsági szolgáltatás, vagyónvédelem, stb. szabás, varrás, cipészet forgalmazás, értékecsülés, közvetítés nyelviskola, gépjármű vez.képz., felnőttképzés mosás, vegytisztítás, takarítás, gyermekfelügyelet, stb. fogyasztói csoport, tanácsadás, könyvelés, stb. egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások hatáskör hiánya miatt illetékesség hiánya miatt |

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2014. évi tevékenységéről

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Baranya | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 1 | 2 | 6 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 7 | 6 | 9 | | | | | | | | |
| Bács-Kiskun | 0 | 8 | 5 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 2 | 0 | 4 | 2 | 8 | 1 | 6 | 8 | 6 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 7 | 0 | 2 | 1 | | | | |
| Békés | 1 | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 2 | 7 | 6 | 1 | 3 | 7 | 2 | 3 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 8 | 2 | 6 | 1 | | | | | |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 9 | 0 | 1 | 1 | 9 | 0 | 3 | 8 | 7 | 9 | 3 | 1 | 0 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6 | 5 | 2 | 1 | | | | |
| Budapest | 6 | 5 | 7 | 8 | 0 | 0 | 3 | 8 | 8 | 1 | 0 | 6 | 3 | 0 | 1 | 0 | 3 | 7 | 4 | 4 | 9 | 2 | 4 | 1 | 6 | 1 | 3 | 0 | 3 | 7 | 6 | 4 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 9 | 0 | 7 | 1 | 5 | 0 | 3 | 0 | 7 | 0 | 6 | 7 | 9 | 1 | 5 | 1 | 3 | 0 | # | | |
| Csongrád | 0 | 5 | 2 | 3 | 0 | 3 | 5 | 2 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 9 | 8 | 8 | 7 | 4 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 1 | 3 | 6 | 3 | 5 | 0 | 2 | | | | |
| Fejér | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 8 | 1 | 1 | 2 | 0 | 5 | 8 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 5 | | | |
| Győr-Moson-Sopron | 7 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 3 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| Hajdú-Bihar | 0 | 4 | 7 | 1 | 0 | 3 | 4 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 3 | 6 | 0 | 0 | 8 | 3 | 0 | 1 | 1 | 1 | 5 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 | 5 | 9 | | | | |
| Heves | 0 | 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 1 | 3 | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 1 | 1 | 4 | | | |
| Jász-Nagykun-Szolnok | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 5 | 5 | 6 | 3 | 3 | 1 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 7 | 8 | 3 | 4 | | | | | |
| Komárom-Esztergom | 2 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| MKIK | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | |
| Nógrád | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 2 | 2 | 7 | 1 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 |
| Pest | 0 | 3 | 1 | 6 | 1 | 0 | 4 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 7 | 0 | 1 | 8 | 1 | 6 | 0 | 4 | 3 | 7 | 9 | 8 | 0 | 1 | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 5 | 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 0 | 7 | | |
| Somogy | 0 | 6 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 9 | 1 | 9 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 9 | | |

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2014. évi tevékenységéről

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Szabolcs - Szatmár- Bereg | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 9 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 | 5 | 3 | 0 | 0 | 5 |
| Tolna | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 0 | 1 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| Vas | 2 | 9 | 4 | 1 | 0 | 0 | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 | 0 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 0 | 6 | 4 | | | |
| Veszprém | 3 | 8 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 1 | 4 | 1 | 2 | 0 | 4 | 8 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 | 0 | 1 | 1 | | | | |
| Zala | 1 | 0 | 9 | 1 | 0 | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 | 2 | 9 | 0 | 9 | 3 | 5 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 6 | 2 | 8 | 5 | | | |
| Összesen: | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 8 | 7 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 2 | 1 | 6 | 4 | 6 | 8 | 4 | 1 | 9 | 4 | 9 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 5 | 0 | 1 | 0 | 2 | 3 | 8 | 7 | 0 | 1 | 2 | 7 | 3 | 9 | 5 | # | # | # | |

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

| Békéltető Testületek | Termékek | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------|----------------------|------------------|----------|--|---|-----------------|--|---|--|--------------------------|--|----------------|---------|
| | Élelmiszerek, italok | Textil, ruhanemű | Lábbelik | Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | Híradástechnika | Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | Járművek és alkatrészeik | Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | Egyéb termékek | Áttétel |

| |
|---|
| |
| Élelmiszerek |
| Italok |
| Táplálékkiegészítők, fogyasztószer, vitaminok |
| egyéb textil |
| ruhanemű |
| általános utcai |
| sport |
| speciális, gyógy, gyermek stb. |
| Építőanyagok |
| burkolatok |
| nyílászárók |
| szaniter, jakuzzi, zuhanykabin |
| laptop, notebook, tablet, stb. |
| asztali irodai gépek, fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép |
| egyéb eszközök (MP3, adattárolók, GPS, stb.) |
| Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék |
| mobiltelefonok, okostelefonok |
| szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.) |
| digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera) |
| háztartási gépek |
| kerti gépek |
| háztartási eszközök (edénykészlet) |
| kézi szerszámok |
| kéziszerszámok (ásó, kapa) |
| látásérzékelő (szemüveg, kontaktlencse) |
| fényképezés, optikai eszközök és műszerek |
| egészségmegőrző termékek |
| gyógyászati eszközök |
| Közúti járművek |
| járműalkatrész |
| egyéb járművek |
| Bútor, matrac |
| sportszer |
| hangszer |
| óra |
| ékszer |
| játék |
| vegyipari termék |
| dohánytermék, és élvezeti cikk |
| háziállat tartásával kapcsolatos termékek |
| egyéb, más hova nem sorolható termék |
| hatáskör hiánya miatt |
| illetékes hiánya miatt |

Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2014. évi tevékenységéről

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Zala | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 5 | 3 | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 7 | 4 | 2 | 0 | 2 | 3 | 8 | 0 | 8 | 5 | 5 | 4 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 1 | 0 | 3 | 3 | 1 | 5 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 2 | 1 | 9 | 5 | | | | | |
| Összese | | | | | 1 | # | 3 | 4 | 6 | 3 | 1 | 7 | 2 | 8 | 3 | 5 | 1 | 7 | 5 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 6 | 7 | 2 | 1 | 5 | 2 | 6 | 8 | 2 | | 1 | 4 | 2 | 1 | 9 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 8 | 8 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | # |
| n: | 7 | 2 | 1 | 4 | 3 | # | 1 | 9 | 1 | 9 | 1 | 7 | 5 | 7 | 1 | 7 | 5 | 2 | 3 | 4 | 7 | 5 | 3 | 7 | 3 | 8 | 2 | 8 | 9 | 2 | 3 | 2 | 9 | 5 | 2 | 9 | 4 | 5 | 1 | 8 | 8 | 3 | 3 | 1 | 8 | 0 | 5 | # | | | | | | | | |

M4. A jogviták ügyintézésének módja megyénként, 2014

| 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 | 13 | 217 | 0 | 0 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 |
| 2. Bács-Kiskun megye | 273 | 0 | 0 | 86 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3. Békés megye | 186 | 61 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye | 133 | 298 | 80 | 133 | 243 | 291 | 0 | 0 | 0 |
| 5. Budapest | 697 | 3023 | 0 | 0 | 1145 | 1145 | 0 | 0 | 0 |
| 6. Csongrád megye | 111 | 386 | 10 | 0 | 93 | 128 | 0 | 0 | 0 |
| 7. Fejér megye | 131 | 274 | 0 | 119 | 64 | 65 | 1 | 199 | 199 |
| 8. Győr-Moson-Sopron megye | 226 | 111 | 0 | 1 | 0 | 50 | 0 | 0 | 0 |
| 9. Hajdú-Bihar megye | 87 | 272 | 0 | 20 | 126 | 162 | 0 | 0 | 0 |
| 10. Heves megye | 123 | 37 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11. Jász-Nagykun-Szolnok megye | 76 | 100 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. Komárom-Esztergom megye | 51 | 17 | 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13. MKIK megye | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14. Nógrád megye | 51 | 31 | 0 | 51 | 31 | 31 | 0 | 0 | 0 |
| 15. Pest megye | 692 | 630 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16. Somogy megye | 87 | 102 | 6 | 0 | 70 | 118 | 0 | 0 | 0 |
| 17. Szabolcs-Szatmár-Bereg megye | 151 | 79 | 0 | 36 | 32 | 98 | 0 | 0 | 0 |
| 18. Tolna megye | 35 | 74 | 0 | 0 | 34 | 42 | 0 | 0 | 0 |
| 19. Vas megye | 97 | 124 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20. Veszprém megye | 98 | 134 | 21 | 8 | 60 | 122 | 0 | 0 | 0 |
| 21. Zala megye | 53 | 266 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Összesen: | 3371 | 6236 | 135 | 454 | 1907 | 2261 | 1 | 199 | 199 |

M5. Bírósági ügyek 2014.

| | 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 | 12 | 8 | 3 | 5 |
| Bíróság előtt megtámadott kötelezések | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Összesen: | 12 | 9 | 3 | 6 |