



MAGYAR  
KERESKEDELMI  
ÉS IPARKAMARA

---

***Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető  
testületek 2020. évi tevékenységéről***

---

*Budapest, 2021. február*

A beszámolót összeállította:  
Dr. Molnár Edina  
E-mail: [molnar.edina@mkik.hu](mailto:molnar.edina@mkik.hu)  
Tel: 474-51-92  
Mobil: +36-20-428-83-65

A kézirat lezárva: 2021. február 15.

Cím: Magyar Kereskedelmi és Iparkamara  
1054 Budapest, Szabadság tér 7.  
e-mail: [mkik@mkik.hu](mailto:mkik@mkik.hu)  
Internet: [www.mkik.hu](http://www.mkik.hu)  
[www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

# Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke .....	4
A 2020. év áttekintése .....	5
A békéltető testületek létszáma, összetétele.....	9
Működési feltételek .....	9
Működési körülmények (békéltető testületi honlapok).....	11
A békéltető testületi eljárások időtartama .....	13
Eljárások eredményei a számok tükrében.....	14
Az eljárás megszüntetése .....	20
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint .....	24
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás .....	27
Fő ügytípusok.....	28
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek .....	31
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	33

## Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	8
2. ÁBRA A 2020-AS ÉS 2019-ES ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA MEGYEI BONTÁSBAN.....	8
3. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2020-AS ÉS A 2019-ES ÉVBEN .....	15
4. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2020-BAN MEGYEI BONTÁSBAN .....	16
5. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE- SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS .....	17
6. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	17
7. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN .....	18
8. ÁBRA 2020. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK .....	19
9. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2020-BAN .....	19
10. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN .....	21
11. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE .....	22
12. ÁBRA MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA ÉS ARÁNYA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST- TERÜLETI BONTÁS .....	23
13. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS OKAI .....	25
14. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN BELÜL.....	26
15. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2018-2020. ÉVEKBEN.....	27
16. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2018-2020.....	29
17. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2020-BAN .....	30

## A 2020. év áttekintése

A Fogyasztóvédelmi törvény 2019. szeptember elsejétől hatályos, a békéltető testületi elnökök és tagok pályázati eljárásának, kinevezésének feltételeit módosító szabályozás és az ennek megfelelően lefolytatott pályázati eljárás lezárultát követően, 2020. január elsejével megkezdték a működésüket a – részben – új összetételű békéltető testületek, illetve munkába álltak a testületek élére kinevezett elnökök. Heves megyében azonban még januárban lemondott az elnök, így a testület meg sem tudott alakulni, márciusban pedig a Tolna megyei testület elnöke mondott le, így mindkét megyében új pályázati eljárást kellett lefolytatni az elnöki pozíció betöltésére. Az új elnökök kinevezéséig e két testület nem tudott működni. Emellett az év folyamán más testületek tagjai közül is többen jelezték, hogy egyéb elfoglaltságuk miatt mégsem tudják vállalni a békéltető testületi munkát, így – amennyiben a testület létszáma indokolta – a tagi pozíció betöltésére is új pályázatokat kellett kiírni.

Ezen kivételektől eltekintve ugyanakkor a testületek felkészülten, nagy várakozással láttak neki a munkának. Az elnökök szakmai munkájának elősegítése érdekében az MKIK 2020. január 14-ére szakmai, munka értekezletet hívott össze, amelyen jelen volt az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkára és munkatársai, illetve valamennyi békéltető testületi elnök. A találkozón megvitatták a már előzetesen megküldött és véleményezett egységes eljárásrendet, amelynek célja, hogy egységesítse a testületek eljárását és amelyet a továbbiakban valamennyi testületnek alkalmaznia kell. A szakmai célok mellett az elnököknek lehetőségük nyílt egymás, illetve az újonnan kinevezett elnökök megismerésére és egy szakmai konzultációs fórum kialakítására is, a jó gyakorlatok megosztása és a szakmai egységesség érdekében.

A békéltető testületek eljárásának, szakmai munkájának egységesítése szempontjából fontos előrelépést jelentett az Országos Eljárási Szabályzat elkészülte, amelyet a fogyasztóvédelemért felelős miniszter, Prof. Dr. Palkovics László 2020. március 3-án hagyott jóvá, s amely az aláírás napján hatályba is lépett. Az eljárási szabályzat elfogadásával egy újabb mérföldkő érkezett a Békéltető Testületek életében, hiszen ezzel lehetővé vált, hogy adott ügytípusban valamennyi testület egységes szempontok alapján járjon el, és a mellékleteiben található iratminták pedig választ adhatnak a mindennapi munkavégzés során felmerülő további kérdésekre.

A 2020-as év ugyanakkor nem csak a gazdasági élet szereplőit, hanem a békéltető testületeket is eddig még nem tapasztalt, új kihívások és feladatok elé állította. Így mindenképpen ki kell emelnünk a COVID-19 fertőzés okozta tömeges megbetegedést okozó humánjárvány és a pandémiás helyzet okozta nehézségekről és az azok feloldására hozott gyors és hatékony intézkedésekről is.

A 2020. év március 11. napján Magyarország Kormánya által kihirdetett és Magyarország egész területére elrendelt veszélyhelyzet miatt egyáltalán nem, illetve csak korlátozottan volt lehetőség a személyes találkozók, így a szóbeli meghallgatások megtartására. Ennek következtében a testületeknek újjá kellett szervezniük az eddigi eljárásukat és mielőbb át kellett térniük az ügyek olyan megoldására, amelyekben a személyes meghallgatásokat az írásbeliség váltja fel. A testületek pandémia alatti egységes eljárásrendje érdekében az MKIK március 16-

án hivatalos levélben fordult az illetékes szaktárcához az eljárási határidők meghosszabbítása és a békéltető testületi eljárásokkal kapcsolatos eljárásrend járványügyi veszélyhelyzettel kapcsolatos ideiglenes átalakítása érdekében. A testületi elnökök számára kidolgozott „Veszélyhelyzeti eljárásrend”, az eljárások hatékony és sikeres lefolytatása érdekében – az Innovációs és Technológiai Minisztériummal egyeztetve – még márciusban megküldésre került valamennyi testület számára. A testületeknek alkalmazkodniuk kellett a korábban soha nem látott helyzethez; ennek megfelelően a felek telefonon vagy e-mailen keresztül kaphattak tájékoztatást, a fogyasztók postai vagy elektronikus úton nyújthatták be panaszukat, míg a vállalkozások döntő részével cégkapu segítségével, illetve e-mail útján zajlott a kapcsolattartás.

A fentieknek és a testületek gyors és hatékony „átállásának” köszönhetően a békéltető testületek működését egyáltalán nem, vagy csak minimális mértékben akadályozta a kialakult helyzet.

A testületek megszokott eljárásrendje csak 2020. június 18-át követően állt helyre, amikor hatályba lépett a március 11-én kihirdetett veszélyhelyzet megszüntetéséről szóló 282/2020. (VI. 17.) Korm. rendelet. A pandémia első hullámának lecsengése azonban csak átmeneti fellélegzést hozott, mivel az év második felében ismét aggasztó méreteket öltött a járvány, amely érződött a békéltető testületek mindennapjaiban is, hiszen sok fogyasztó - a vírushelyzetre hivatkozva - nem mert megjelenni a személyes meghallgatáson.

A pandémiára adott válaszok között említést kell tennünk a 2020. évben két alkalommal is sorra kerülő, az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által szervezett online szakmai egyeztetésekről, amelyeken az összes békéltető testületi elnök és az MKIK munkatársai is részt vettek. A workshop – áthidalva a személyes találkozók okozta kockázatot – alkalmas és hatékony eszköznek bizonyult az aktuális kérdések megvitatására és az egyedi ügyek átbeszélésére is. Ezen online egyeztetések a békéltető testületi elnökök visszajelzései alapján minden esetben pozitívak voltak, így ilyen típusú „országos szintű megbeszélés” a 2021. évben is tovább folytatódik, előreláthatólag havi rendszerességgel.

A békéltető testületek szakmai munkájának támogatása érdekében, a testületi elnökök bevonásával az MKIK megkezdte a bekeltetes.hu honlap fejlesztésének előkészítését, az azzal kapcsolatos szakmai egyeztetést is. A 2020-as év végére megújult a bekeltetes.hu felület, így a békéltető testületek már egy modernebb, a felhasználói igényeknek jobban megfelelő, könnyebben használható felületen keresztül tudnak eleget tenni a feladataiknak. Emellett már arra is van lehetőség, hogy a fogyasztók ezen a honlapon keresztül, elektronikus úton nyújtsák be a békéltető testülethez az eljárási kérelmüket.

Az MKIK által működtetett honlap mellett valamennyi testület aktualizálta a saját honlapján szereplő tartalmakat is, és a már elavult adatok helyett, a fogyasztók mára már valóban naprakész információkkal találkozhatnak e felületeken.

Fontos újdonság volt a 2020-as évben az is, hogy a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (továbbiakban: Fgytv.) módosítása érintette a békéltető testületekre vonatkozó kézbesítési szabályokat is.

A Fgytv. 2021. január 1-jétől hatályos 29/A (2)-(3) bekezdése rögzíti, hogy az *elektronikus kapcsolattartásra kötelezett gazdálkodó szervezetek, és az E-ügyintézési törvény szerinti elektronikus ügyintézésre köteles, a 2. § a) pontja szerint fogyasztónak minősülő szervezetek részére az iratokat az E-ügyintézési törvényben meghatározott elektronikus úton kell kézbesíteni. Az elektronikus kapcsolattartásra nem kötelezett természetes személyt, valamint az E-ügyintézési törvény szerint gazdálkodó szervezetnek nem minősülő fogyasztót megilleti az elektronikus kapcsolattartás választásának joga.*

Ennek megfelelően 2021. január 1-jétől a békéltető testületnek hivatali kapun keresztül kell tartania a kapcsolatot a vállalkozásokkal, és a békéltető testületi eljárást kezdeményező fogyasztóval is, amennyiben ezt a fogyasztó kéri.

A fentiek elősegítése érdekében 2020. év decemberében az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága és az MKIK is felhívta a megyei (fővárosi) kamarák elnökei, illetve főtítkárai/titkárai figyelmét azon kötelezettség teljesítésére, miszerint minden békéltető testületnek a kamarától független, önálló hivatali kapuval kell rendelkezniük.

Bár a tavalyi év számos, előre nem látható nehézséget tartogatott, összességében megállapítható, hogy sikerült eredményesen reagálni ezekre a helyzetekre, és a békéltető testületek hatékonyan, eredményesen látták el a munkájukat. A pandémiás helyzet ellenére a korábbi évekhez hasonló számú ügyben folytatták le az eljárásukat, ugyanis a 2020-as évben országosan 10 119 ügyet zártak le.

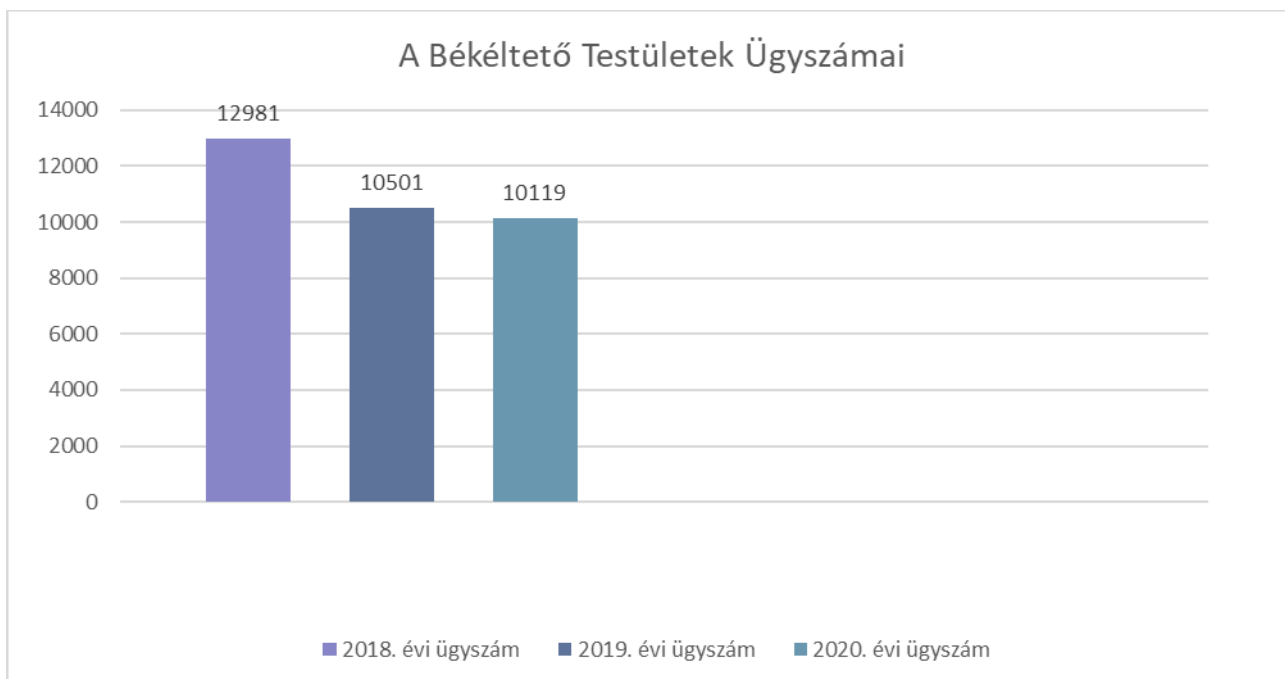
Ugyanakkor az is megállapítható, hogy a békéltető testületek működése óta, ez már a harmadik esztendő, amikor az éves ügyszám az előző évben befejezett ügyek számához (10 501) képest némi csökkenést mutat. Míg ugyanis 2018-ban az éves befejezett ügyszám 440 darabbal, 2019-ben 2 480 darabbal lett kevesebb az előző évhez képest, 2020-ban pedig újabb 382 darab ügyel kevesebb zárult le a békéltetés rendszerén belül.

A húsz megyéből, nyolcban csökkent az ügyszám, köztük a legnagyobb visszaesés Pest megyében volt tapasztalható, ahol a 2019-es 1399 befejezett ügy helyett, 2020-ban csak 660 békéltető ügy került lezárásra, amely közel 53 százalékpontos visszaesés.

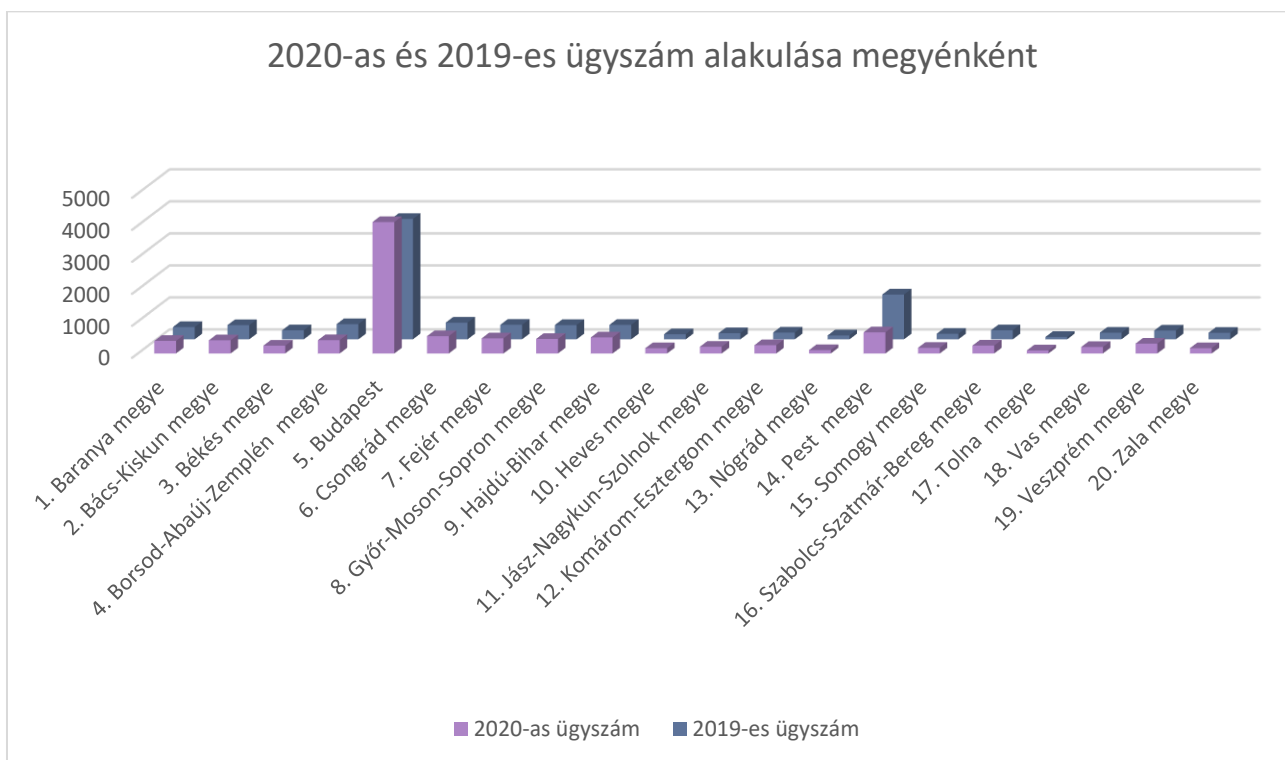
Nőtt a lezárt ügyek száma 12 megyében: Pécs-Baranya, Csongrád, Fejér, Győr-Moson-Sopron, Hajdú-Bihar, Heves, Jász-Nagykun-Szolnok, Komárom-Esztergom, Somogy, Tolna és Veszprém megyében. A legnagyobb százalékpontos növekedés, a fővárosban történt, ahol több, mint 9 százalékponttal (345 ügy) több ügy került lezárásra 2020-ban.

2020-ban az eljárások közül a békéltető testületek 1549 esetben foglalmaztak meg ajánlást, 1640 esetben egyezség született és 49 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, 1 527 alkalommal került sor elutasításra.

A korábbi évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2020-ban is a legnagyobb számban a lábbelikkal kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1 038 esetben.



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



2. ábra a 2020-as és 2019-es ügyszámok alakulása megyei bontásban



## A békéltető testületek létszáma, összetétele

A békéltető testületek létszámában és összetételében is történtek jelentős változások a 2020. év során.

A Heves Megyei Békéltető Testület elnöke 2020. január 27-én arról tájékoztatta az MKIK-t, hogy az elnöki pozíciót nem kívánja ellátni. Ezen okból a Heves Megyei Békéltető Testület létszáma az Fgytv-ben előírt minimális 5 fős testületi létszám alá csökkent (4 fő), így a törvényes működés biztosítása érdekében új pályázati eljárást kellett lefolytatni.

Az új elnök és tagok kinevezéséig a Heves megyei Békéltető Testület nem fogadott be kérelmeket, illetve az ügyfeleket tájékoztatták a fennálló helyzetről és a szomszédos megyékbe irányították át őket. A már folyamatban lévő ügyek tekintetében felvették a kapcsolatot a fogyasztókkal, és nyilatkoztatták őket, hogy szeretnék-e, hogy az ügyük továbbításra kerüljön egy másik megyéhez, vagy az új testület megalakulását követően, helyben folytassák le az eljárást.

Prof. Dr. Palkovics László miniszter úr 2020. április 7. napján nevezte ki a testület új elnökét és 3 új tagját, amelynek alapján a Heves Megyei Békéltető Testület létszáma 8 főre bővült.

Tolna megyében is új pályázati eljárást kellett lefolytatni, mivel 2020. március 2. napján a január elsejétől kinevezett elnök lemondott a Tolna Megyei Békéltető Testület elnöki pozíciójáról. A sikeres pályázati eljárás lezárultát követően a Tolna Megyei Békéltető Testület élére új elnök és egy új tag került kinevezésre, ennek megfelelően a Tolna Megyei Békéltető Testület 6 fős létszámmal működik a továbbiakban.

A jelentős munkateher miatt szükséges volt Budapesten és Pest megyében is a Békéltető Testület tagjainak a létszámát növelni. Ezen megyék esetében az év során szintén új pályázati eljárást kellett lefolytatni. A 2020. július 24. napján kelt miniszteri döntés alapján a Budapesti Békéltető Testület létszáma 10 főről 24 főre, míg a Pest megyei Békéltető Testület 11 főről 20 főre bővült, amely nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a testületek hatékonyabban lássák el a feladataikat. A Budapesti Békéltető Testületnél 2020. októberében két testületi tag is lemondott, így az jelenleg 22 fővel működik.

Év végén változás történt a Pécs-Baranya megyei Békéltető Testületben is, ahol 2020. október 20-i hatállyal kérte a testületi tagsága megszüntetését az egyik tag. Tekintettel arra, hogy a megüresedett tagi pozíció mielőbbi újbóli betöltését feltétlenül indokoltnak tartotta a Pécs-Baranyai Kereskedelmi és Iparkamara, ezért az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága jóváhagyta a testület új pályázat kiírásával kapcsolatos kérelmét. A pályázati eljárás lezárultát és a miniszter kinevezését követően, 2021. január 1-jével új taggal kibővülve folytathatja munkáját a Pécs-Baranya megyei Békéltető Testület.

## Működési feltételek

Az Fgytv 18. § (2) bekezdése szerint „A békéltető testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák (a továbbiakban: kamara) által működtetett szakmailag független testület.” A korábbiaktól eltérően tehát a békéltető testületek nem a kamara mellett, hanem a területi kamarák által működtetett testületek, ami – szakmai függetlenségük megőrzése mellett - egy szorosabb kapcsolatot vetít előre.

A szakmai beszámolók túlnyomó részéből az derült ki, hogy a területi kamara és a békéltető testületek közötti együttműködés kifejezetten jó és zökkenőmentes. A pandémiás helyzet okozta, előre nem látható kihívásokat is csak ezen jó és a testületek munkáját támogató kapcsolat segítségével tudták megoldani.

Pozitívan írt a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület elnök a Kamarával fennálló viszonyokról, megemlítette, hogy a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket a Kamara továbbra is magas színvonalon biztosítja. A testület adminisztratív feladatait ellátó munkatársak és az elnök munkáját a mai igényeknek megfelelő modern, korszerű technikai eszközökkel felszerelt irodában végzi, a meghallgatások, illetve a tanácsadások lebonyolításához külön helyiség biztosított.

A Fejér megyei Békéltető Testület elnöke a szakmai beszámolóban részletesen kifejtette azt is, hogy az FMKIK székházában plexifallal elválasztott, kellő távolságban elhelyezett asztalok is rendelkezésükre állnak a tárgyalások során, elősegítve a Békéltető Testület tagjainak és az eljárásban résztvevő feleknek a védelmét a vírusfertőzéssel szemben. Hasonló veszélyhelyzeti támogatói hozzáállásról számolt be a Budapesti Békéltető Testület elnöke is miszerint - a kamara épületén belüli költözést követően - a tárgyalókat és az ügyfélfogadásra alkalmas titkársági helyiséget is plexifallal szerelték fel a fertőzésveszély csökkentése érdekében.

## Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

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

*„A békéltető testület naprakész, az eljárására vonatkozó és könnyen hozzáférhető információkkal ellátott internetes honlapot működtet, amelyen biztosítja, hogy a fogyasztó online úton is benyújthassa kérelmét és annak mellékleteit. Az internetes honlapon közzé kell tenni és kérs 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.”*

Minden békéltető testület megújította és folyamatosan naprakészen tartja a honlapján szereplő információkat, adatokat, illetőleg ezeken a felületeken elérhetőek a pandémiával kapcsolatos tájékoztatók, ügyfélfogadási rend, és a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek.

A Budapesti Békéltető Testület új honlapot használ 2020. júliusától, amely nemcsak megjelenésében és a menürendszerében újult meg, hanem még informatívabbá vált, mint a korábbi, illetve a Győr-Moson-Sopron megyei elnök is jelezte, hogy a 2021. évben teljesen új, felhasználó-barátabb honlapot fog készíteni.

A szakmai beszámolóban tett nyilatkozat alapján ugyanakkor a Tolna Megyei Békéltető Testület a fenti előírásoknak nem tesz eleget. Tekintettel arra, hogy a Közreműködési Szerződés 4. pontja szerint a Tolna Megyei Kereskedelmi és Iparkamara felel azért, hogy a békéltető testület önálló honlapot működtessen, amelyen keresztül a fogyasztó elektronikusan benyújthatja a kérelmét, illetve a hivatkozott jogszabályi előírásokra is figyelemmel, a szakmai

beszámolók ellenőrzését követően az MKIK Elnöke írásban felhívta a TMKIK Elnököt, hogy a szerződésből és a jogszabályból eredő kötelezettségeinek eleget téve a jogszabálysértő állapotot megszüntetni szíveskedjen és intézkedjen arról, hogy a békéltető testület mielőbb önálló honlappal rendelkezzen.

A békéltető testületek honlapjai:

Testület neve	weboldal címe
1. Bács-Kiskun megyei KIK	<a href="http://www.bacsbekeltetes.hu/">http://www.bacsbekeltetes.hu/</a>
2. Békés megyei KIK	<a href="http://www.bmkik.hu/index.php">http://www.bmkik.hu/index.php</a>
3. BAZ megyei KIK	<a href="http://www.bekeltetes.borsodmegye.hu">www.bekeltetes.borsodmegye.hu</a>
4. Budapesti KIK	<a href="https://bekeltet.bkik.hu/">https://bekeltet.bkik.hu/</a>
5. Csongrád megyei KIK	<a href="http://www.bekeltetes-csongrad.hu">http://www.bekeltetes-csongrad.hu</a>
6. Fejér megyei KIK	<a href="http://www.bekeltetesfejer.hu">http://www.bekeltetesfejer.hu</a>
7. Győr-Moson-Sopron KIK	<a href="https://gymsmkik.hu/bekelteto">https://gymsmkik.hu/bekelteto</a>
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	<a href="http://www.hmbekeltetes.hu">http://www.hmbekeltetes.hu</a>
9. Heves megyei KIK	<a href="http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet">http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet</a>
10. Jász-Nagykun-Szolnok KIK	<a href="http://jaszbekeltetes.hu/">http://jaszbekeltetes.hu/</a>
11. Komárom-Esztergom KIK	<a href="http://kem-bekeltetes.webnode.hu">http://kem-bekeltetes.webnode.hu</a>
12. Nógrád megyei KIK	<a href="http://www.bekeltetes-nograd.hu/index.html">http://www.bekeltetes-nograd.hu/index.html</a>
13. Pécs-Baranya megyei KIK	<a href="http://www.baranyabekeltetes.hu">http://www.baranyabekeltetes.hu</a>
14. Pest megyei KIK	<a href="http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php">http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php</a>
15. Somogyi KIK	<a href="https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159">https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159</a>
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg KIK	<a href="http://bekeltetes-szabolcs.hu">http://bekeltetes-szabolcs.hu</a>
17. Tolna megyei KIK	<b>Szakmai beszámolóban tett nyilatkozatuk szerint önálló honlappal nem rendelkeznek.</b>
18. Vas megyei KIK	<a href="http://vasibekelteto.hu/">http://vasibekelteto.hu/</a>
19. Veszprém megyei KIK	<a href="http://www.bekeltetesveszprem.hu">www.bekeltetesveszprem.hu</a>
20. Zala megyei KIK	<a href="http://www.bekelteteszala.hu">http://www.bekelteteszala.hu</a>

## A békéltető testületi eljárások időtartama

A békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 28 és 90 nap közötti, jellemzően az Fgytv-ben előírt 60 napon belüli. A szakmai beszámolók adatai szerint ugyanakkor a legrövidebb idő alatt a Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület, fejezte be az eljárásokat, átlagosan 28 nap alatt. Rövid eljárási határidőkkel dolgozik a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (36 nap) illetve a Veszprém Megyei Békéltető Testület (38 nap) is.

A leghosszabb ideig a Vas Megyei Békéltető Testületnél tartanak az eljárások. Szakmai beszámolójuk szerint az eljárások átlagos időtartama 90 nap. Hasonlóan hosszú eljárási határidő tapasztalható Budapesten, ahol a 2020. évre benyújtott szakmai beszámolók adatai alapján átlagosan szintén 90 nap szükséges az eljárás befejeződéséhez. Ennek oka részben az, hogy az előző elnök által működtetett testület hátralékaként az előző évről – 2019-ből – körülbelül 600 ügyet kellett feldolgozniuk, amelyeknek korábban még az iktatása sem történt meg, illetve, hogy a korábbi 24 fős testületi létszám helyett, az újonnan kinevezésre került békéltető testület mindössze 10 fős létszámmal kezdhette meg működését.

A békéltető testületi eljárások időtartamára jelentős kihatással volt a járványhelyzet is. A szakmai beszámolókból a megyék jelentős része feltüntette, hogy az év során gyakran volt szükség a határidők meghosszabbításának elrendelésére amiatt, hogy a felek nem kívántak megjelenni a személyes meghallgatáson, vagy ha nem járultak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához.

A Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület jelezte a szakmai beszámolójában, hogy az egyik ügyben a már kitűzött meghallgatást azért kellett elhalasztani, mert a fogyasztó az írásbeli eljárást ellenezte és 3 tagú tanácsot kért, amely csak a veszélyhelyzet megszűnését követően kerülhetett kitűzésre.

A bevezetett írásbeli eljárás nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a pandémiás helyzetben a Testületek munkája ne álljon le. Azonban ez is plusz munkát jelentett a békéltető testületek számára, hiszen nem kizárólag az újonnan induló ügyek esetében kellett ennek megfelelően elindítani az eljárást, hanem a folyamatban levő ügyeket is át kellett alakítani írásbeli formájúvá. Ehhez kapcsolódóan nélkülözhetetlen volt, hogy az elnökök elkészítsék az írásbeli eljárások során alkalmazandó alapelveket, formanyomtatványokat, a járványügyi helyzet által megkövetelt óvintézkedések betartására vonatkozó tájékoztatásokat, felhívásokat.

Azonban a Pécs-Baranya megyei Békéltető Testület a szakmai beszámolójában arra is felhívta a figyelmet, hogy az írásbeli eljárás kapcsán az a tapasztalatuk, hogy az csak az egyszerűbb ügyek intézésére alkalmas, mivel a bonyolultabb esetek tényállásának felderítése, a bizonyítási eljárás nehézségekbe ütközik.

A Budapesti Békéltető Testület azt is jelezte, hogy az írásbeli eljárás során a fogyasztói megnyilvánulások sokszor szélsőségesebbek, mint a meghallgatások alkalmával, hiszen a személyes kommunikációval ezeken sokat lehet tompítani.

## 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.*

Míg 2018-ban az összes ügy 15,51 % százaléka végződött egyezséggel, és 2019-ben ez az arány 16,41 %-ra nőtt, addig 2020-ban az előző évhez képest minimálisan csökkent 16,2 %-ra.

A szakmai beszámolójában a megyék nagy többsége maga is jelezte, hogy csökkent a korábbi időszakban már megszokott egyezségek száma és aránya. Ennek oka szintén a járványhelyzetre vezethető vissza, ugyanis a személyes meghallgatásokon a felek egyezségkötési hajlandósága magasabb, mint az írásbeli eljárások alkalmával, hiszen ekkor nem tudnak érvényesülni a személyes meghallgatások során már bevált – mind két fél érdekeire is figyelemmel levő – módszerek, úgymint a meggyőzés és a sok esetben mindkét félre ható empátia kiváltása.

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 azonban továbbra is nagyon alacsony. A szakmai beszámolók megállapításai szerint a vállalkozásokban az előzők évek tendenciájával megegyezően csekély a hajlandóság arra, hogy alávéssék magukat a békéltető testületek döntésének.

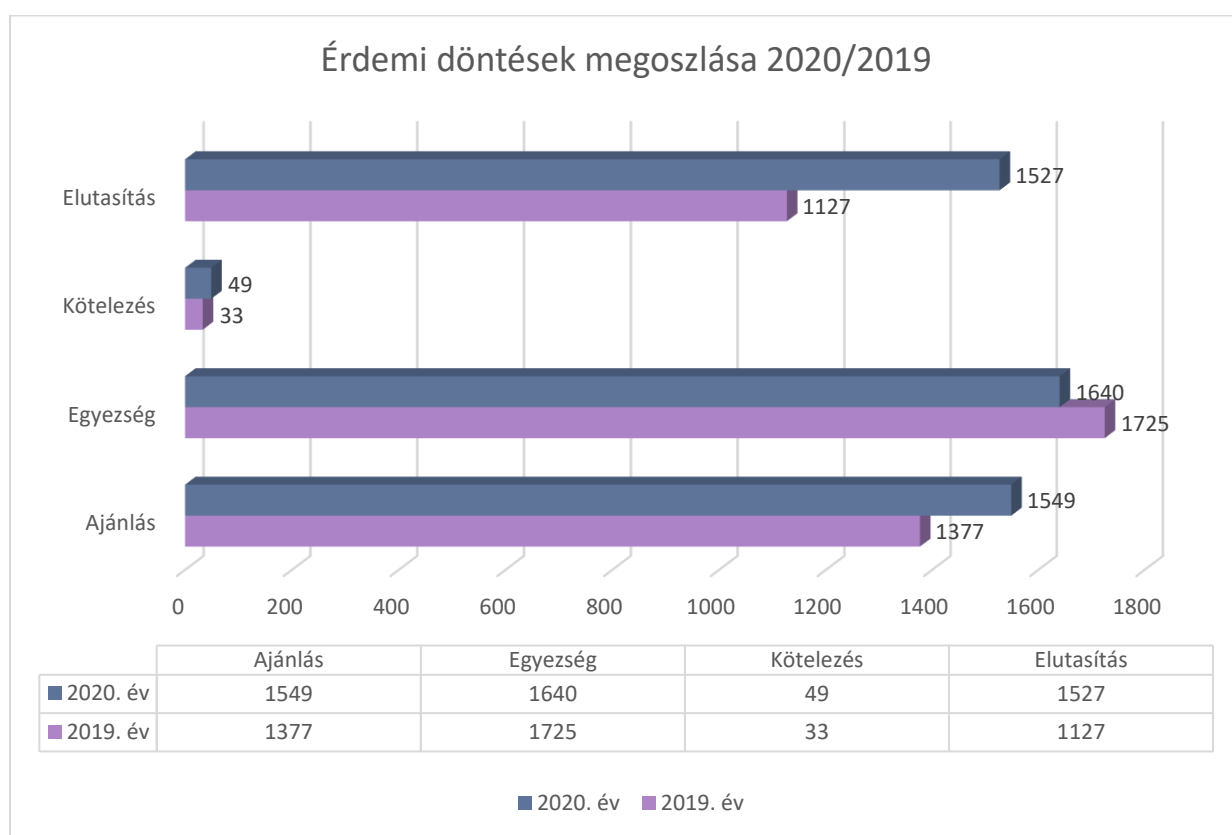
Az ajánlások teljesítéséről – sajnálatosan – a 2020. évben sem rendelkezünk olyan adataival, amelyből valós következtetéseket lehetne levonni. Bár a testületek rendszeresen kérték a fogyasztókat, hogy jelezzenek vissza, ha elmarad az önkéntes teljesítés, azonban a visszajelzések nagyon ritkák. Ha pedig a kérelmező ilyen jelzéssel nem élt, vélelem szól amellett, hogy az ajánlást a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás teljesítette, amely azonban nem feltétlenül így van.

Ezen problémát felismerve a 2021. évben az ajánlásokkal kapcsolatos visszajelzések rendszerét meg kívánjuk reformálni. Az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Államtitkárságával folytatott szakmai egyeztetést követően a bekeltetes.hu honlapot az MKIK olyan módon szeretné továbbfejleszteni, hogy a honlap adattartamai között rögzíthető legyen az a tény, hogy a vállalkozás eleget tett-e, vagy sem, az ajánlásban foglaltaknak. Az ügyintézőknek a rendszer emlékeztetőt küld, hogy hívja fel a fogyasztót a visszajelzésre, de amennyiben továbbra sem érkezik visszajelzés, úgy - harmadik kategóriaként – a nincs adat bejelölésére is lehetősége lesz.

Így a 2021-es évben már pontos adatokkal fogunk rendelkezni az ajánlások eredményessége tekintetében.

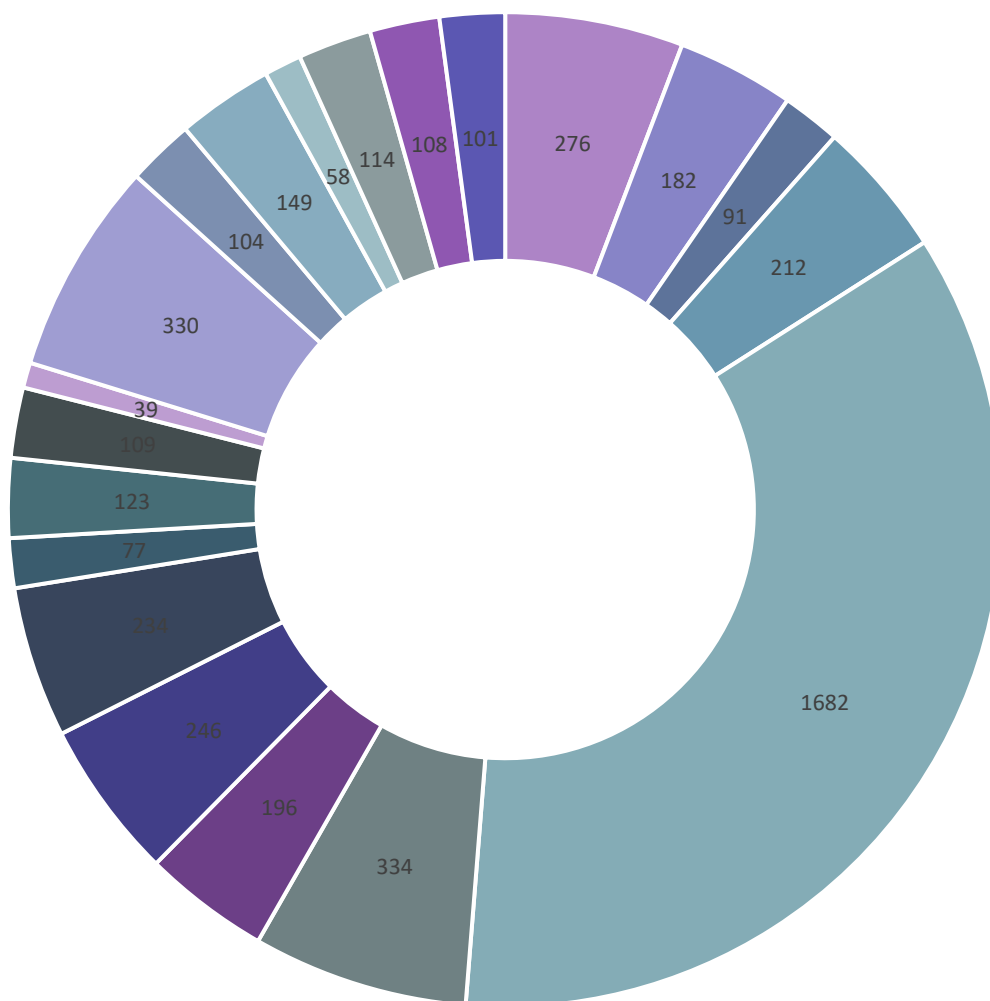
2020-ban a békéltető testületek 1 549 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2019-ben ez a szám 1 377 volt), 1640 esetben egyezség született (2019-ben ez a szám 1725 volt), és 49 esetben végződött az eljárás kötelezéssel (2019-ben ez a szám 33 volt). Elutasításra 1 527 esetben került sor (2019-ben 1 127 elutasítás volt).

A statisztika alapján megállapítható, hogy a testületek egyre több esetben tesznek ajánlást, illetve kötelezést a vállalkozások felé, amely az eljáró testületi tagok magas szintű szakmai munkájának eredménye.



**3. ábra Érdemi döntések megoszlása a 2020-as és a 2019-es évben**

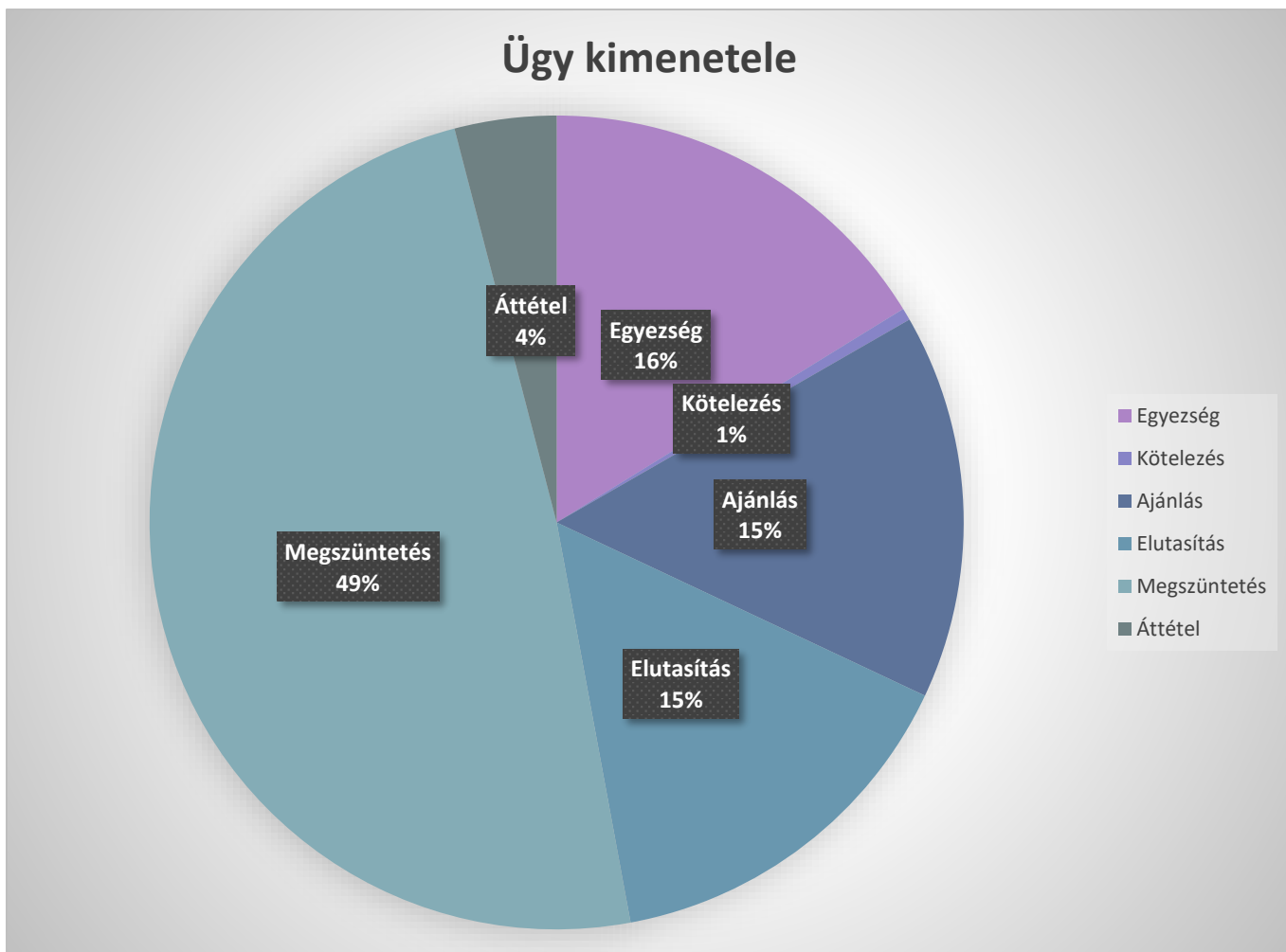
### Érdemi ügyek száma megyénként



- 1. Baranya megye
- 2. Bács-Kiskun megye
- 3. Békés megye
- 4. Borsod-Abaúj-Zemplén megye
- 5. Budapest
- 6. Csongrád 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

4. ábra Érdemi döntések száma 2020-ban megyei bontásban





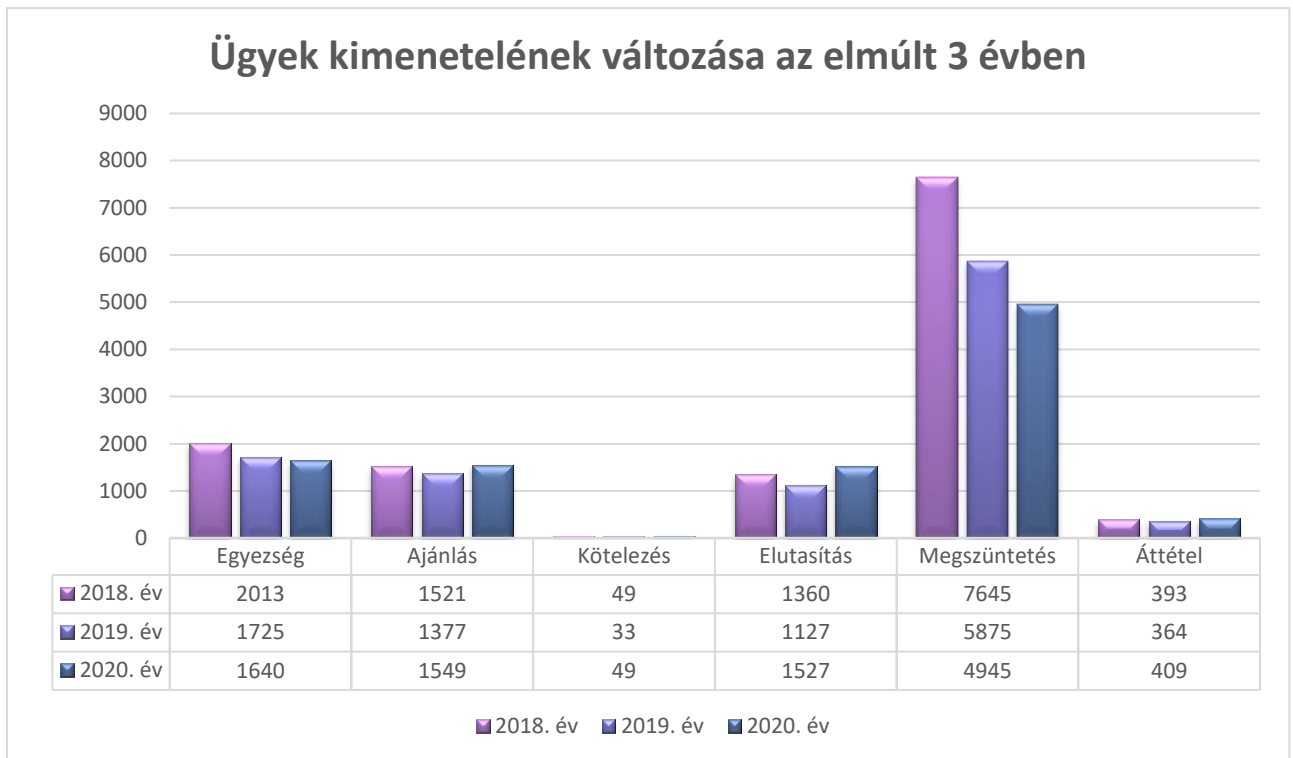
5. ábra Az ügyek kimenetele- Százalékos megoszlás

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

	2018	2019	2020
Egyezség	2013	1725	1640
Ajánlás	1521	1377	1549
Kötelezés	49	33	49
Elutasítás	1360	1127	1527
Megszüntetés	7645	5875	4945

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

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

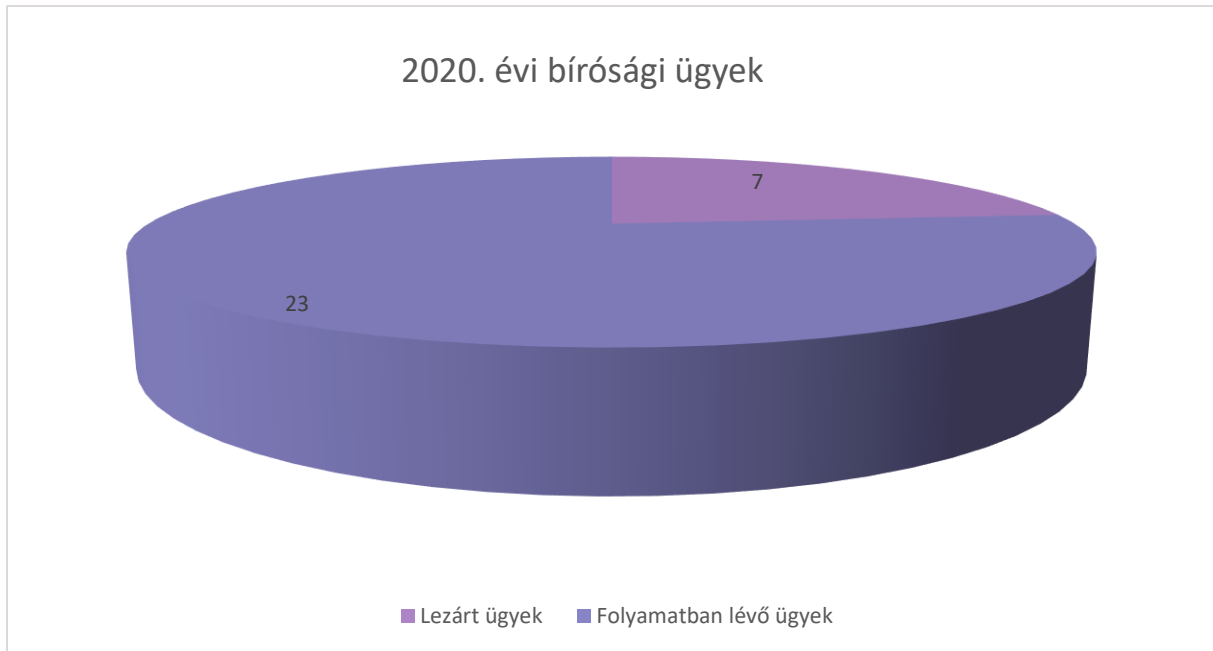


**7. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben**

A korábbi évek tendenciája folytatódott és 2020-ban is megállapítható, hogy a vállalkozások érdemi nyilatkozati fegyelme nőtt, kevés ügyben tapasztalható, hogy egyáltalán nem működnek együtt. Zömmel azonban a panaszos igényének jogosságát vitatják, és alávetési nyilatkozatot sem tesznek.

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

2020-ban összesen 7 esetben hozott döntést a bíróság, ebből négy esetben a békéltető testület döntését hatályon kívül helyezte, három esetben helyben hagyta. 23 esetben a megtámadott ajánlás, illetve kötelezés szóló bírósági eljárás még folyamatban van.



8. ábra 2020. évben zajló bírósági ügyek



9. ábra Pernyertesség aránya 2020-ban

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

## Az eljárás megszüntetése

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

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

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

*aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,*

*ab) közvetítői eljárást indítottak,*

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

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

*c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,*

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

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

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

*a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,*

*b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,*

*c) az eljárás folytatása lehetetlen,*

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

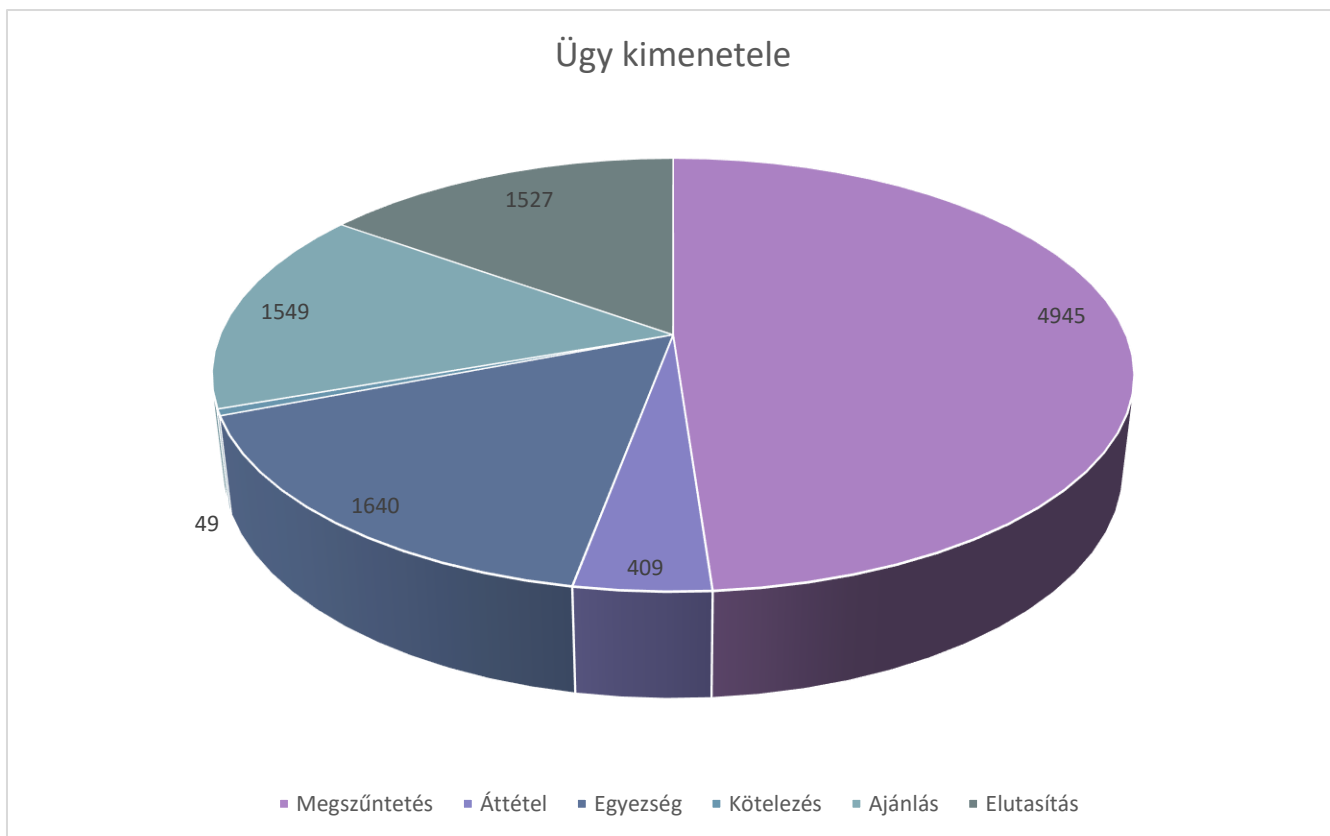
*e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”*

2020	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	összes ügy %
Baranya megye	108	27,55
Bács-Kiskun megye	198	48,18
Békés megye	141	58,02
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	190	45,67
Budapest	2231	54,35
Csongrád megye	181	33,46
Fejér megye	261	55,30
Győr-Moson-Sopron megye	202	44,40
Hajdú-Bihar megye	256	51,10
Heves megye	76	46,34
Jász-Nagykun-Szolnok megye	78	37,32
Komárom-Esztergom megye	144	55,81
Nógrád megye	63	61,17
Pest megye	298	45,15
Somogy megye	62	35,23
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	96	39,02
Tolna megye	31	32,63
Vas megye	83	41,29
Veszprém megye	187	60,91
Zala megye	59	35,98
<b>Összesen</b>	<b>4945</b>	<b>48,87</b>

10. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásában

A 2020-as évben a megszüntetéssel záródó ügyek száma folytatta a korábbi tendenciát és az előző évihez képest is tovább csökkent, a 2018-as évhez képest közel 10 %-kal.

2018-ban a megszüntetett ügyek száma összesen 7 645 darab volt, amely a teljes ügyszám 58,9%-ának felel 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.



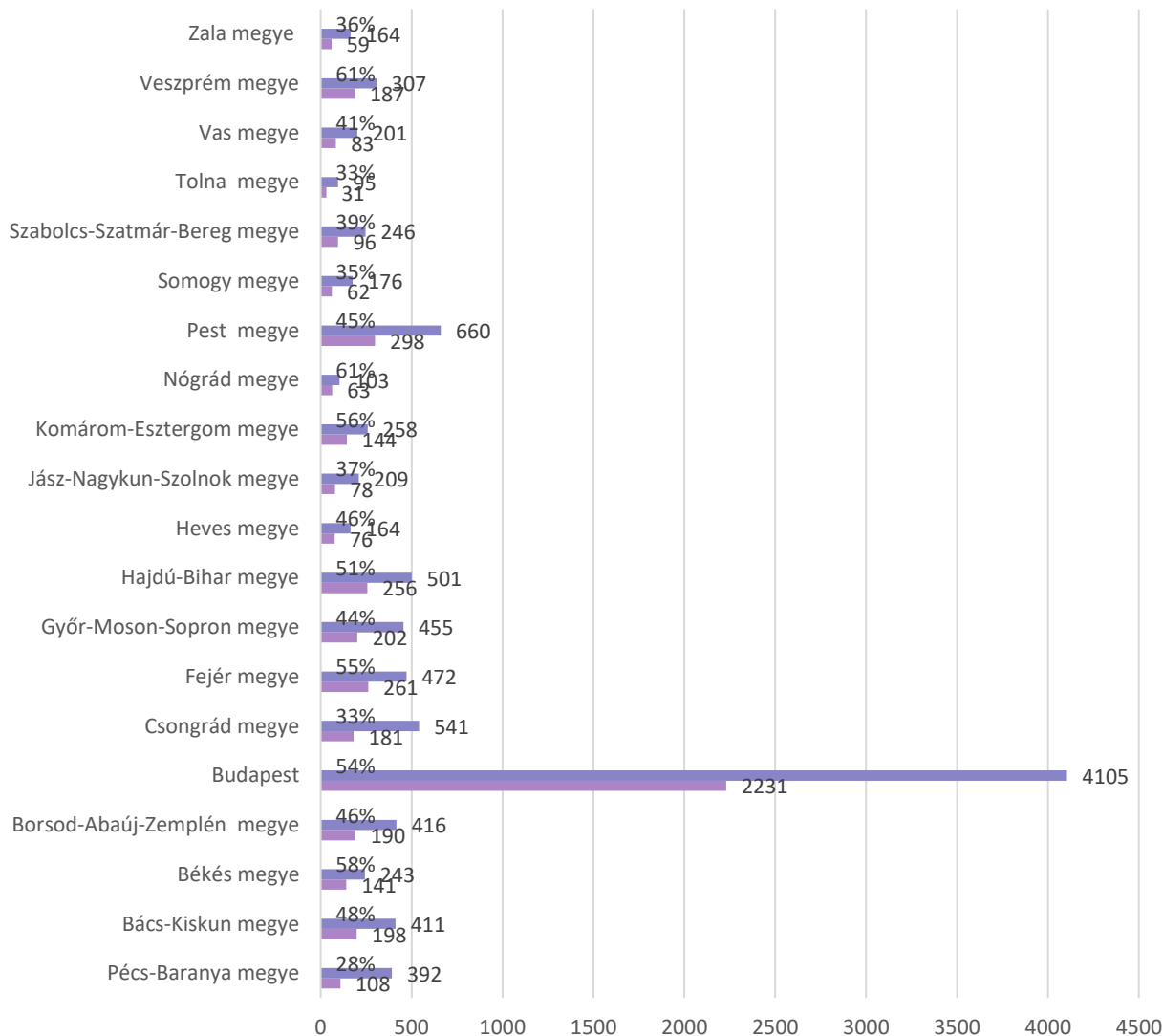
11. ábra Az ügyek kimenetele

A csökkenés ellenére megfigyelhető, hogy egyes megyékben továbbra is magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma. Így például Nógrád megyében, ahol bár a tavalyi évhez képest több, mint 15 %-kal kevesebb, azaz 61,17 % – 103 ügyből 63 darab –, illetve Veszprém megyében, ahol 60,91 % – azaz 307-ből 187 darab – ügy fejeződik be megszüntetéssel.

Ötvenöt százalék feletti aránnyal szűnnek meg az ügyek Békés megyében (58,02 %; 141 ügy a 243-ból), Komárom-Esztergom (55,81 %; 144 ügy a 258-ból) és Fejér megyében (55,3 %, 261 ügy a 472-ből) is.

Budapesten az előző évhez képest csökkent a megszüntetések aránya, 2019-ben a 68 % 2020-ra 54,35 %-ra csökkent (2231 ügy a 4105-ből).

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



	Pécs-Baranya megye	Bács-Kiskun megye	Békés megye	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	Budapest	Csongrád megye	Fejér megye	Győr-Moson-Sopron megye	Hajdú-Bihar megye	Heves megye	Jász-Nagykun-Szolnok megye	Komárom-Esztergom megye	Nógrád megye	Pest megye	Somogy megye	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	Tolna megye	Vas megye	Veszprém megye	Zala megye
■ Megszüntetett ügyek aránya az összes lezárt ügyhöz képest	28%	48%	58%	46%	54%	33%	55%	44%	51%	46%	37%	56%	61%	45%	35%	39%	33%	41%	61%	36%
■ Összes ügyszám	392	411	243	416	4105	541	472	455	501	164	209	258	103	660	176	246	95	201	307	164
■ Megszüntetett ügyek száma	108	198	141	190	2231	181	261	202	256	76	78	144	63	298	62	96	31	83	187	59

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

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

## A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

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

A megszüntetésre kerülő ügyek közül vannak olyanok, amelyeket 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.

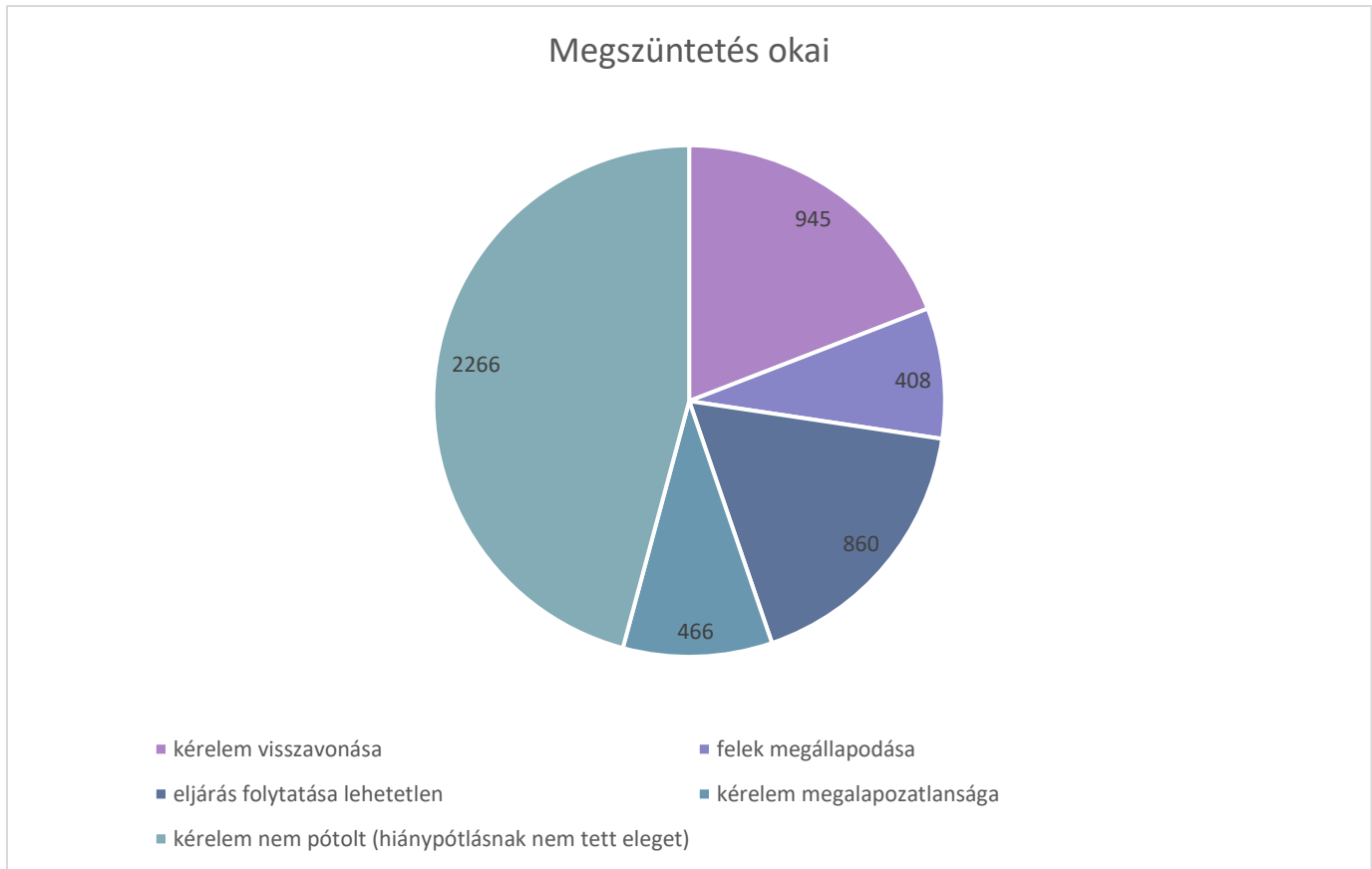
A meghallgatásra kitzúzott ügyek megszűnhetnek a felek megállapodása miatt, amikor az értesítő levelek átvételét követően, de a meghallgatás előtt a felek egyezsége jutnak. Ebben az esetben a statisztika félrevezető lehet, hisz ilyenkor a gyakorlatban három eset is megtörhet: a megállapodásukról értesítik a Testületet, amely az egyezséget a jelenlévő felek között, a határozatával hagyja jóvá, vagy a fél a kérelem visszavonásáról dönt, illetve a fél a hiánypótlásra – érdekmúlása okán- egyszerűen nem reagál. A fent részletezett faktorok miatt van okunk azt feltételezni, hogy a békéltető eljárás valójában sikeresebb, mint amilyennek a statisztikákból tűnik, hisz – bár ez nem mérhető- valószínűleg számos esetben kerül azért megszüntetésre az ügy, mert a felek a háttérben az eljárás elindításának hatására megegyeztek.

A meghallgatásra kitzúzott ügyek azonban megszűnhetnek amiatt is, mivel az eljárás lefolytatása lehetetlen. Ilyen eset lehet, ha olyan bizonyítási eljárás lefolytatására lenne szükség, amelyre a Testületnek a hatásköre, költségvetése nem terjed ki, és emiatt megalapozott, érdemi döntés nem születhet, emellett a felek sem tudnak megállapodni.

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

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

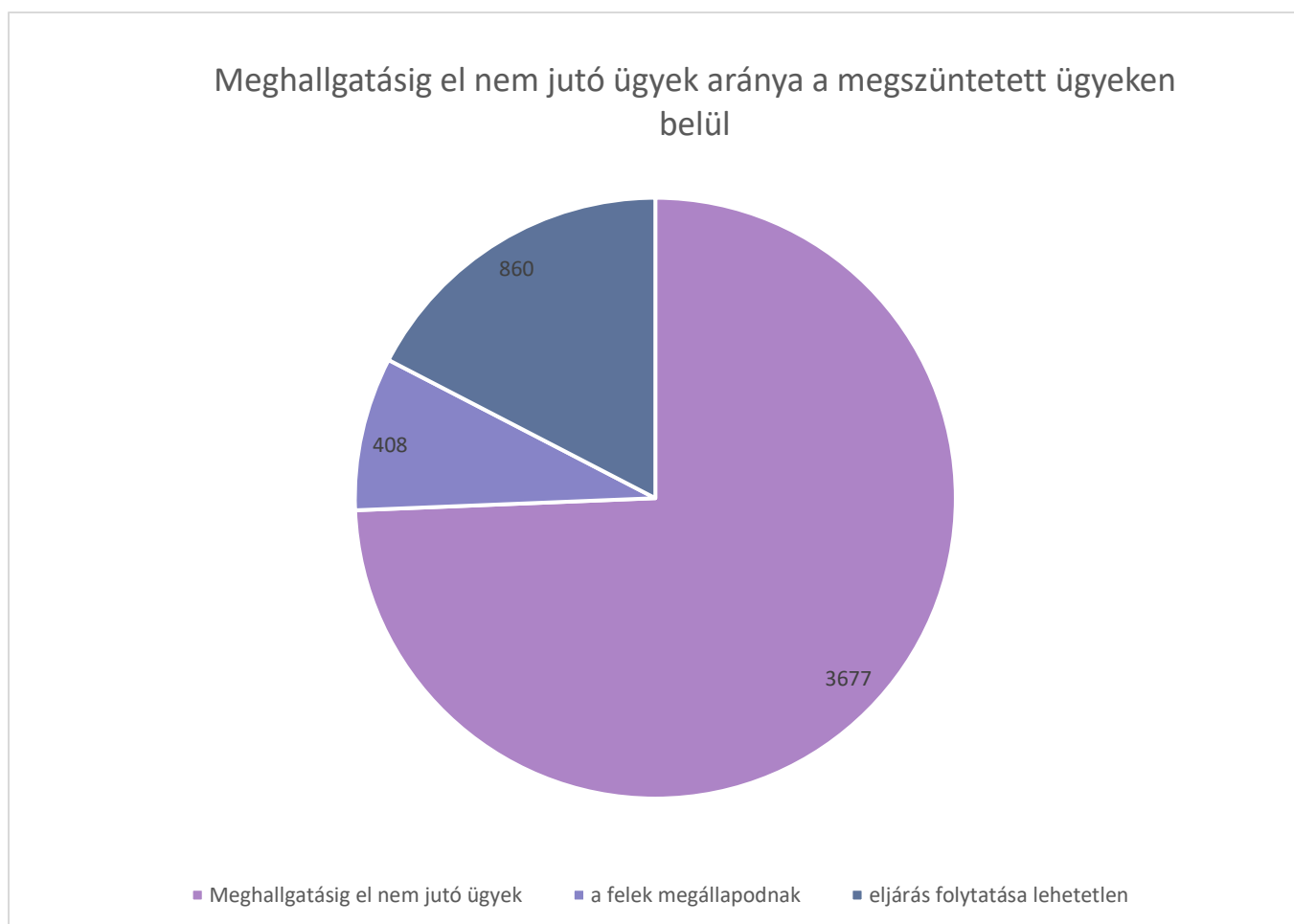




**13. ábra A megszüntetés okai**

2020-ban, ahogy az előző évben is a megszüntetési okok közül magasan a hiánypótlásnak nem tett eleget vezet (45,82%), ezt követi a kérelem visszavonása (19,11%), majd az eljárás folytatása lehetetlen (17,39%), és a kérelem megalapozatlansága (9,43%) illetve a felek megállapodása (8,25%).

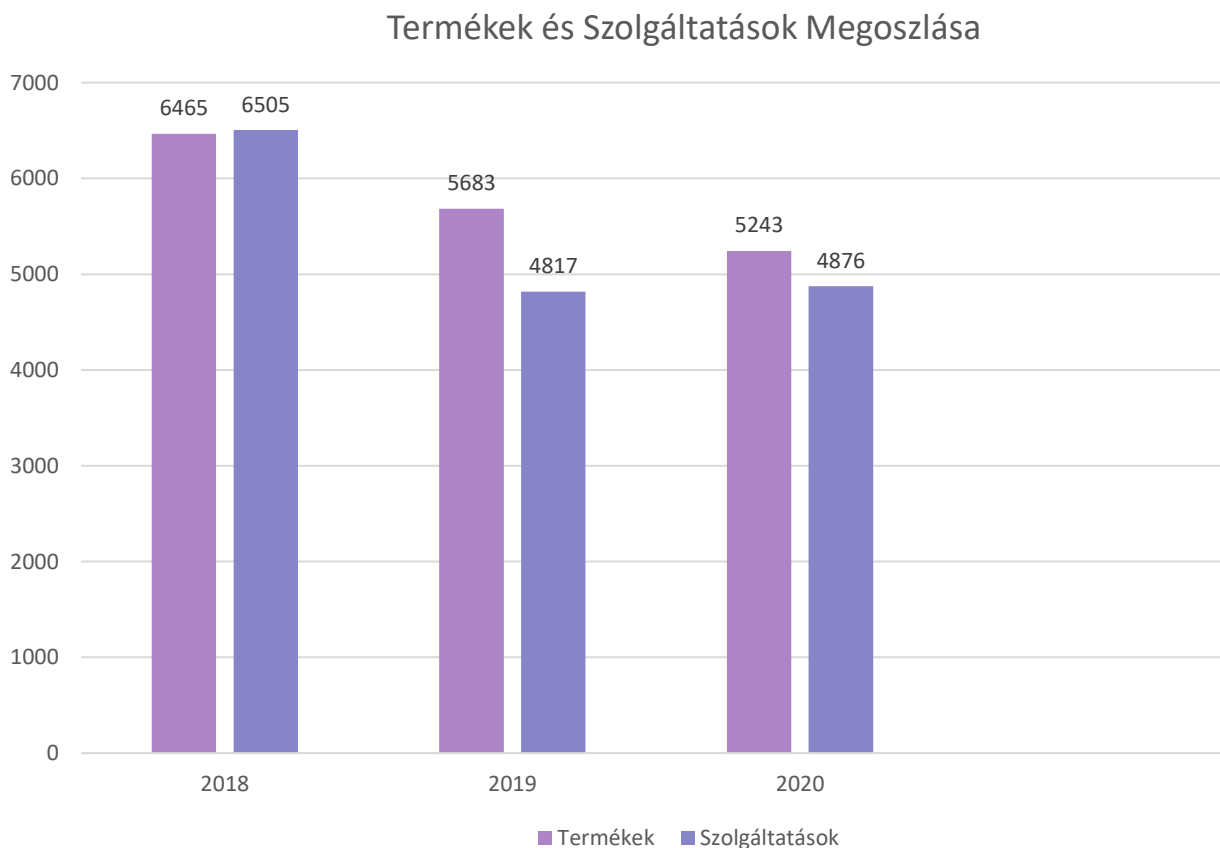
Összességében megállapítható, hogy 2020-ban a megszüntetésre kerülő ügyek majdnem háromnegyede – 74,36 %-a – nem jutott el a meghallgatásig.



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

## Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2020-ban lezárt összes ügy megoszlása kiegyensúlyozottnak tekinthető, hiszen azok 51,81 %-a termékekkel kapcsolatban merült fel, az ügyek 48,19 %-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



15. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2018-2020. években

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

## Fő ügytípusok

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

A fő ügytípusok tendenciájában változás nem történt. Az előző évekhez hasonlóan a békéltető testületek 2020-ban is a lábbelikkel kapcsolatos ügyekben jártak el a legnagyobb számban. Az összes ügy 10,25 %-a, a termékkel kapcsolatos ügyek 19,8 %-a, összesen 1 038 eljárás indult ilyen ügyben, azonban az elmúlt évek adatainak összevetése alapján fokozatos csökkenés figyelhető meg (2017-ben 2 048 darab, 2018-ban 1 889 darab, 2019-ben 1 217 darab).

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

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

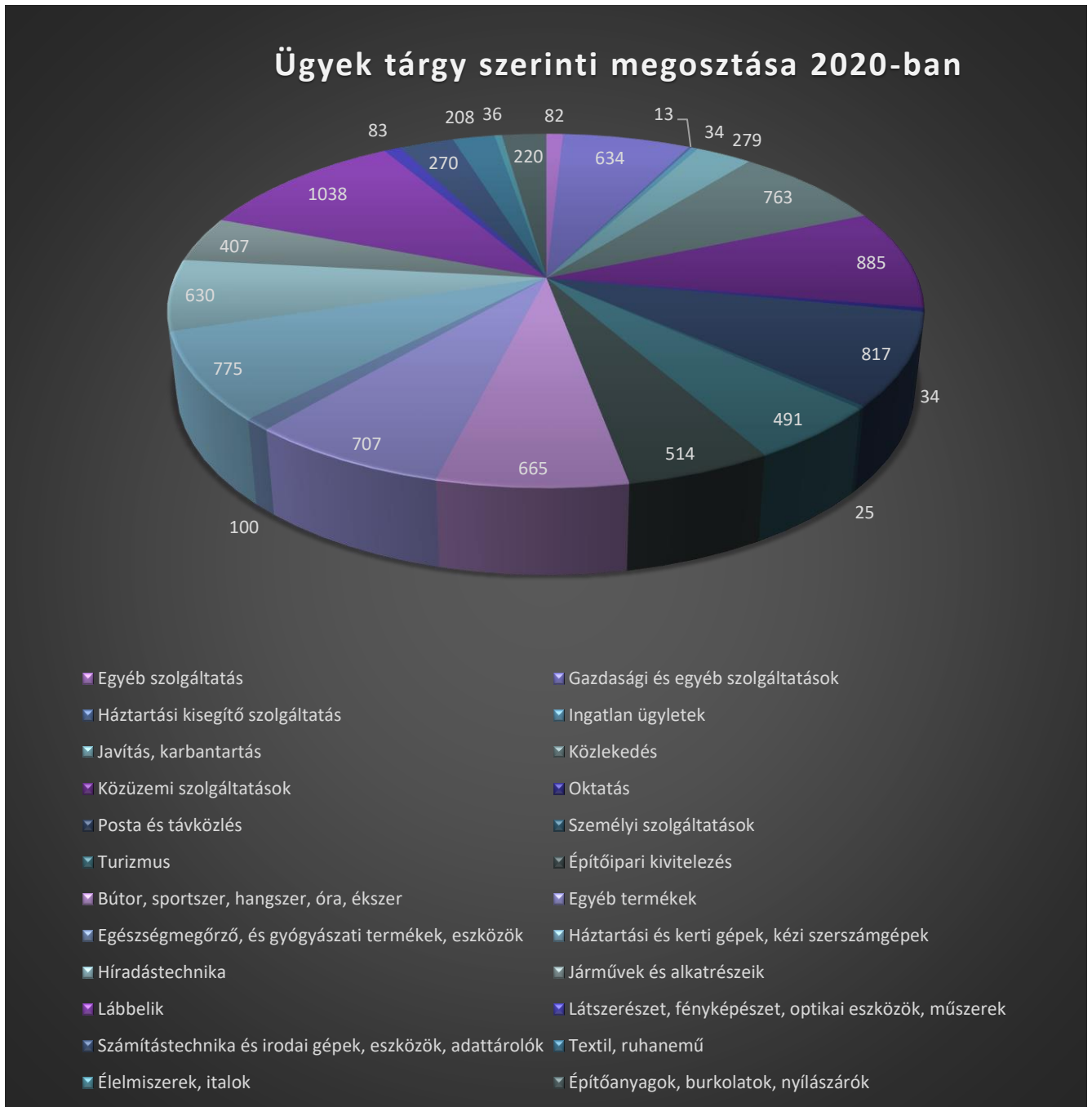
A legkisebb számban 2020-ban optikai eszközök javításával, termékbemutatóval, szépségápolással és üdülési joggal kapcsolatos ügyekben fordultak a békéltető testületekhez, mind a négy típusú szolgáltatás esetében egyetlen alkalommal. Állatorvosi szolgáltatással kapcsolatban is kevés a panasz, egész pontosan két ilyen ügy indult az évben, csakúgy, mint teherfuvarozással kapcsolatos vitából. Mindössze három esetben kezdeményeztek magánorvosi ellátással összefüggő és a vendéglátás minőségével kapcsolatos békéltető testületi eljárást.

## A békéltető testületek fő ügytípusai

	2018	2019	2020
Egyéb szolgáltatás	149	102	82
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	893	476	634
Háztartási kisegítő szolgáltatás	15	10	13
Ingatlan ügyletek	66	45	34
Javítás, karbantartás	606	307	279
Közlekedés	1237	844	763
Közüzemi szolgáltatások	1169	165	885
Oktatás	42	19	34
Posta és távközlés	1337	845	817
Személyi szolgáltatások	42	20	25
Turizmus	315	263	491
Építőipari kivitelezés	638	536	514
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	549	561	665
Egyéb termékek	661	638	707
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	150	117	100
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	814	802	775
Híradástechnika	834	668	630
Járművek és alkatrészeik	414	413	407
Lábbelik	1889	1487	1038
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	97	88	83
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	404	305	270
Textil, ruhanemű	345	226	208
Élelmiszerek, italok	34	31	36
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	279	222	220

16. ábra A békéltető testületek fő ügytípusai 2018-2020

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



**17. ábra Az ügyek tárgyi szerinti megoszlása 2020-ban**  
 Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

## Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A 2020. évben – ahogyan az élet minden területén –, úgy a fogyasztói panaszok típusaira is kihatással volt a járvány. Az előző évekhez képest ugyanis megnőtt a lemondott belföldi és külföldi utak, illetve a szállásfoglalásokkal kapcsolatos ügyek száma, de az elmaradt rendezvények, és a csődközeli helyzetbe jutott vállalkozások is generáltak fogyasztói megkereséseket.

A Zala Megyei Békéltető Testület a szakmai beszámolójában azt emelte ki, hogy *az elmúlt időszakban jelentős mértékben megfigyelhető, hogy az elektronikus kereskedelem térhódítása miatt az ilyen irányú panaszok száma fokozatosan növekszik, valamint a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállás-szavatossági ügyek, valamint a lakás-felújítási munkálatokkal kapcsolatos minőségi kifogások, továbbá a használt gépjárművekkel kapcsolatos panaszok száma is egyre növekvő tendenciát mutat.*

A használt gépjárművekkel kapcsolatos szavatossági eljárások növekedéséről számolt be a beszámolójában Vas megye is, illetve feltüntették azt is, hogy a közüzemi szolgáltatások díjkorrekciós eljárásaival kapcsolatos panaszok száma is nőtt.

Hasonló tapasztalatokat osztott meg a Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke is a szakmai beszámolójában, ugyanis álláspontja szerint *a panaszok mögött érződik az online vásárlásokhoz, apróhirdetésekhöz kapcsolódó társult szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták számának és a használtautó vásárláshoz kapcsolódó jogviták számának emelkedése. A kereskedelmi szolgáltatások piaca legalábbis a panaszok alapján átrendeződni látszik. Az online és offline vásárlás kezd versenyezni egymással, továbbá megjelenik az, hogy a hagyományos vásárlás színterei a minőségi ügyfélkezeléssel is szeretnének a versenytársaik fölé kerülni.*

A fentiekén túl két alapvető tendenciát is feltüntet Hajdú-Bihar megye a beszámolójában: *A Békéltető Testület egyértelműen a fogyasztók elsőszámú vitarendezési formájává vált. A professzionális perlés bevezetését követően egyre több ügyvéd kísérli meg a BT eljárását, annak érdekében, hátha sikerül az ügyet ezen a fórumon lezárni. Emellett a BT azon fogyasztók igényérvényesítési formájává vált, akiknek nincs más segítségük és nem képesek ügyeiket önállóan maguk képviselni.*

A Veszprém megyei Békéltető Testület arra is kitér a szakmai beszámolójában, hogy *a fogyasztók sok esetben kellő körültekintés nélkül, meggondolatlanul rendelnek webáruházakból, több esetben olyan webáruházakból, ahol csak egy gmail cím van megadva. Nem ellenőrzik, hogy ki a weblap üzemeltetője, nem ismerik a <https://jogsertowebaruhazak.kormany.hu/> weboldalt, nem használják az Igazságügyi Minisztérium céginformációs szolgálatának adatait, változatlanul rendelnek az Európai Unión kívül eső országokból (pl. Kína).*

A Pest megyei Békéltető Testület is jelezte a szakmai beszámolóban, hogy a korábbiakhoz képest több esetben tettek bejelentést a fogyasztók olyan webáruházak ellen, ahol a vállalkozásokat nem lehetett azonosítani. Annak ellenére, hogy a webáruházak címe „.hu”-ra végződik, mégis az üzemeltetője külföldi és általában nem elérhetőek telefonon, csak egy e-mail cím áll rendelkezésre egyedüli elérhetőség gyanánt, amelyre küldött megkeresésekre nem reagálnak.

A Budapesti Békéltető Testület is megemlíti a szakmai beszámolójában az un. megbízhatatlan és megtévesztő webáruházakkal kapcsolatos tapasztalatokat, amelyek szinte azonosak a korábban leírtakkal. Azonban felhívja a figyelmet az un. piactér központi oldal okozta problémákra is, amely számos vállalkozást tömörít és közvetít vevő és eladó között. A vásárláskor a fogyasztó a központi oldal ÁSZF-ét fogadja el, aki a számla elektronikus megküldésekor szembesül azzal, hogy annak kibocsátója egy ismeretlen, sokszor külföldi székhelyű vállalkozás.

Arról is írt a Budapesti Békéltető Testület elnöke a szakmai beszámolóban, hogy a 2020-as év egy eddig talán soha fel nem merülő helyzettel is előállt, mivel egyes kuponok eladásával foglalkozó vállalkozások a járvány helyzet következtében csődeljárás alá kerültek és rengeteg fogyasztót teljesítés nélkül hagytak. A jogosan panaszkodó fogyasztók esetében a csődeljárás ténye miatt meg volt kötve a Testület keze, és ezen esetekben az eljárás lefolytatása lehetetlen volt.

Mindezek mellett arról is tájékoztatott a beszámolójában, hogy a közüzemi és a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos ügycsoportokban fontos jogértelmezési kérdéseket sikerült eldönteniük, amelyek kihatással voltak a vállalkozások további magatartására. Felhívta a figyelmet arra is, hogy az újjépítésű ingatlanok esetén meglepően sok a súlyos probléma, így például, hogy az eladó/kivitelező sokszori kérésre, hosszú idő alatt javítja ki a hibákat és általában a fogyasztók nem elégedettek a kijavítással sem. Tapasztalataik szerint nagynevű beruházóknál is ez a jellemző, kisebb cégek, vállalkozók viszont sokszor teljesen eltűnnek, elérhetetlenné válnak.

Győr-Moson-Sopron is kiemelte, hogy magas az üzleten kívül kötött, internetes kereskedelemmel kapcsolatos ügyszám, viszont pozitívumként említésre került, hogy a házaló kereskedelem mára már csak elenyésző számú, a termékbemutatós ügyek pedig teljesen eltűntek.

Csongrád megye – ahogy a tavalyi évben is – az idősebb korosztályt érintő, csalás gyanús vállalkozói magatartásokról számolt be, Nógrád és Jász-Nagykun-Szolnok megye pedig a 2020. évre vonatkozóan is beszámolt arról, hogy a vállalkozások együttműködési készsége a törvényi változásoknak köszönhetően számottevően növekedett.



## Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A szavatossági és jótállási igényekkel kapcsolatban 2021. január 1-je, lényeges változásokat hoz. A Fgytv-be bevezetésre került rengeteg olyan újítás, (pl. sávos jótállási idő, e-jótállási jegy, jótállás kezdő időpontjának meghatározása beüzemeléshez kötött termék esetében, a szakvélemény kötelező tartalmi elemeinek rögzítése, stb.) amelyekre korábban a békéltető testületi szakmai beszámolókból az elnökök is hivatkoztak.

Áttekintve a szakmai beszámolókat, összességében elmondható, hogy a megyék nagy része időszerűnek és hasznosnak tartja a 2021. év elején hatályba lépő új fogyasztóvédelmi rendelkezéseket, azonban az alábbiakban feltüntetjük a további törvénymódosítási és szabályozási javaslataikat:

A Békés megyei Békéltető Testület a következő javaslatot fogalmazta meg:

*„Nagyobb figyelmet érdemel a távollevők és az üzleten kívül kötött szerződések ügye. További garanciák kidolgozása szükséges a fogyasztók védelmében, és össze kell hangolni a vállalkozás szabadsága és a fogyasztói érdekek védelme között kialakult álláspontban mutatkozó ellentmondást. E körben szükségesnek mutatkozik, hogy csak minősített és erre a célra kiadott működési engedéllyel rendelkező vállalkozások járhassanak el, különösen a távollevők és az üzleten kívüli ügyletek tekintetében.”*

A Borsod-Abaúj-Zemplén megyei Békéltető Testület jogszabály módosítási javaslata - ahogyan a korábbi évben is - a Fgytv. 29. § (11) bekezdésével függ össze, ugyanis *a vállalkozástól nem várható el, hogy a fogyasztó igényének megfelelő egyezségkötést ajánljon fel, amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartja. Ezért elhagyni javasoljuk azt a rendelkezést, amely kötelezi a vállalkozást, hogy a fogyasztó igénye szerinti egyezséget ajánljon fel, ha a székhelye, telephelye nem az illetékes békéltető testület megyéjében van bejegyezve.*

A Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület is a Fgytv. 29. § (11) – (12) bekezdéseinek átgondolását tartja indokoltnak. A testület véleménye szerint ugyanis az írásbeli eljárások esetén indokolatlan és a megyén kívüli vállalkozásokkal szemben méltánytalan a vállalkozások olyan megkülönböztetése, amely szerint az együttműködési kötelezettségének a megyei vállalkozás már mindössze azzal eleget tesz, ha megküldi a válaszirátát, míg a megyén kívüli vállalkozást köti az egyezségi ajánlat megtétele, és kérhet meghallgatást, de azon meg is kell jelennie.

A Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolója jó pár észrevételt, felmerülő kérdést megfogalmazott a szavatossági és jótállási jogszabályok módosításával összefüggésben. Többek között javasolták, hogy a Fgytv. 25. § (4) bekezdése akként módosuljon, hogy a testület elnökének legyen döntési jogköre a háromtagú tanácsban való eljárás felek általi kezdeményezésekor, illetve, fontos lenne meghatározni a gyártó, a forgalmazó és a kereskedő jótállás és szavatosságra vonatkozó jogviszonya kapcsán az egyes feleket terhelő kötelezettségeket és jogokat. A testület elnöke javasolja annak a megfontolását is, hogy a vállalkozások számára, a meghallgatásra szóló meghívóknak postai úton történő kézbesítése esetén akkor is álljon be a kézbesítési vélelem, amennyiben a vállalkozás cégjegyzékben

szereplő székhelyén történő értesítésekor „cím elköltözött”, vagy „cím nem azonosítható” jelzéssel érkezik vissza a térítvevény.

A Csongrád megyei Békéltető Testület a Fgytv. 32 § a) és b) pont kiegészítését javasolja az alábbi c) ponttal:

Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében

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

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

*c) Egyezség hiányában a tanács az ügy érdemében kötelezést tartalmazó határozatot hozhat, ha a 36/C-ben meghatározott törvények hatálya alá tartozó személyek vagy szervezet alávetési nyilatkozatot nem tett, de a kérelem megalapozott és a fogyasztó érvényesíteni kívánt igénye – sem a kérelemben, sem a kötelezést tartalmazó határozat meghozatalakor – nem haladja meg az 500.000,- Ft-ot.*

Álláspontjuk szerint ez a módosítás lehetővé tenné a kis ügyértékű megalapozott panaszok esetében a fogyasztók védelmét, hiszen jellemzően a kis ügyértékű panaszok estén, ha a békéltető testület ajánlását nem hajtja végre a vállalkozás, akkor a fogyasztó a hosszadalmas és költséges bírósági procedúra miatt már nem fogja kezdeményezni a peres eljárást, így nem érvényesül maradéktalanul a fogyasztók védelme.

Álláspontjuk szerint szükséges lenne annak bevezetése is, hogy az Illetékekről szóló 1990. évi XCIII. tv. 5. § d) pont szerint az egyesület, köztestület és a köztestület által (állami költségvetésből) működtetett békéltető testületek is teljes személyes illetékmentességben részesüljenek.

A Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület a fogyasztói jogviták esetében szintén a bírósági illeték eltörlését javasolja, illetve azt, hogy a bírósági eljárást kötelezően békéltető testületi eljárásnak kelljen megelőznie. Így a vállalkozásnak is érdeke lenne az egyezség megkötése annak érdekében, hogy a bírói utat elkerülje.

Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke az alábbiak szerint írta le álláspontját:

*„Az utóbbi időben érkezett ügyek alapján két olyan területet látok, ahol jogszabály,- alkotás vagy módosítás szükségeltetik: az egyik a használtautó kereskedelemmel kapcsolatos jogszabályok megalkotása, mivel a használtautó vásárlója a kilométeróra állásán kívül egyetlenegy kereskedői számonkérhető állítással nem rendelkezik az autó állapotát illetően. A megtekintett állapotban történő vétel, kipróbálás követően később jelentkező hibák esetén nagyon megnehezíti a vásárló igényérvényesítési lehetőségeit.*

*A csomagküldő szolgáltatást igénybevevő kereskedők, - jellemzően távollevők között kötött szerződések teljesítéséhez veszik igénybe ezeket a szolgáltatásokat, - esetében szükséges lenne minimális minőségi standardok meghatározni a szolgáltatás végzésével kapcsolatban. A felelősség néha nem tisztázott, a fogyasztónak egy viszonylag kiszolgáltatott és sürges helyzetben nincsen ideje a terméket sem kipróbálni, sem meggyőződni annak külső és belső sértetlen állapotáról.”*

A Jász-Nagykun-Szolnok megyei Békéltető Testület a korábbiakhoz hasonlóan ismét hangsúlyozta, hogy szükségesnek tartja, az építőipari szolgáltatások nyújtására vonatkozó szabályok szigorítását, a használt gépjárművek adásvételénél pedig a szerződés kötelező elemének javasolja a szerviz gépkocsi állapotát felmérő jegyzőkönyvét.

A Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület elnöke a szakmai beszámolójában azt fogalmazta meg, hogy „*a testületi döntések tekintetében jelenleg az Fgytv. csak a határozatok kijavítását teszi lehetővé kérelemre vagy saját hatáskörben. Javaslom a módosítás lehetőségének megfontolását esetleges jogszabálysértő döntés esetére. Szintén megfontolásra javaslom az elnöki hatáskör bővítését az eljárás megszüntetéseket illetően, a nyilvánvalóan alaptalan kérelmek elutasítása, vagy kérelem visszavonása esetére. Célszerűnek látnám az eljárási határidőt pontosítását a határidők számítása tekintetében, valamint a felfüggesztés lehetőségének biztosítását.”*

A Nógrád megyei Békéltető Testület azt írta le, hogy a Fgytv. 29 § (4) bekezdése felsorolja azokat az eseteket, amikor az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, azonban javasolják, hogy az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül is megszüntethesse abban az esetben is, ha már a kérelemből egyértelműen kiderül, hogy az alaptalan.

A Pest megyei Békéltető Testület javaslata az, hogy pontosítani kellene az együttműködési kötelezettség és a fogyasztó fogalmát, és a .hu-ra végződő honlapok üzemeltetőjét lehetőség szerint kötelezni kellene itthoni képviselő (székhely, telephely) üzemeltetésére. Emellett - álláspontjuk szerint – az egyéni vállalkozók részére célszerű lenne a cégkapu kötelezővé tétele.

A Somogy megyei Békéltető Testület azt írta le, 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, és meggyőződik arról, hogy megfelelő terméket kapott.

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

*„Az Fgytv. 29. § (10) bekezdése szerint jelenleg a válaszirat előterjesztésének elmulasztását nem lehet úgy tekinteni, hogy a vállalkozó a kérelmező állításait elismerné. Ez a szabályozás még a kötelező bírsággal való fenyegetettség esetén sem ösztönöz válaszirat előterjesztésre (a minimális bírság 15.000 Ft). A megoldás kétirányú lehetne. A polgári peres eljáráshoz hasonlóan a válaszirat elmaradását a törvény úgy értelmezhetné, hogy a vállalkozás a kérelem teljesítését nem ellenzi. Másik lehetőség, ha a kötelezően kiszabott bírság törölhető akkor, ha a vállalkozás a fogyasztó kérelmét igazolható módon, pl. a bírság kiszabását követő 30 napon belül teljesíti.*

*Ezen kívül, ha a jövőben lesz parkolási díjmentesség, akkor az erről rendelkező jogszabályban rendelkezni kell arról, hogy nem csak az állami és önkormányzati tulajdonban lévő ingatlanokon lévő parkolókra, közterületekre, hanem az önkormányzatok non-profit társaságainak tulajdonát képező parkoló területekre is vonatkozik.*

*Ezen túl szükségesnek mutatkozik a 24 éve hatályban lévő Fgytv.-nek a békéltető testületi eljárást szabályozó rendelkezéseinek újra fogalmazása részben jogharmonizációs okokból (Pp, Ákr).*

*Az Fgytv. 29. § és 31. §-ban feltüntetett megszüntetési lehetőségeket tovább kell finomítani, különös tekintettel a d) pontos megszüntetésekre. A d) pontok esetében ugyanis lehetséges, hogy az eljárás folytatására azért nincs szükség, mert a felek megállapodtak, a vállalkozás a fogyasztó kérését a kérelem benyújtása után vagy a békéltető testület értesítésének kézhezvételét követően teljesítette. Az is lehet, hogy akár többféle okból sincs hatásköre a békéltető testületnek, de az ügyet áttenni nem lehet.*

*Előfordul, hogy a kérelem időelőtti, mert a fogyasztó a reklamációját az Fgytv. 27. §-nak megfelelően a vállalkozásnál nem terjesztette elő, hanem azonnal a békéltető testülethez fordult. Az országos eljárási szabályzatban előírt 15 napos hiánypótlási határidő alatt ezt a hiányosságot szinte lehetetlen hiánypótlási felhívást követően pótolni.”*

A Zala megyei Békéltető Testület azt fogalmazta meg szakmai beszámolójában, hogy a jogszabály módosítás előkészítéséhez elengedhetetlen a kis-és középvállalkozások gyakorlati tapasztalatainak a meghallgatása és adott esetben a szabályozás életszerűséghez közelítése.

## Mellékletek

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

## 1. számú melléklet

## A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok 2020. évben

Békéltető Testületek	Ügy kimentele											Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés					Áttétel		
					visszavont kérelem	felek megállapodása	eljárás folytatása lehetetlen	megalapozatlan kérelem	kérelem nem pótoltnak nem tett eleget)	hatáskör hiánya	illetékeség hiánya	
1. Bács-Kiskun	69	6	54	53	11	51	78	5	53	26	5	411
2. Baranya	95	8	76	97	33	18	39	1	17	2	6	392
3. Békés	37	0	33	21	64	0	28	21	28	2	9	243
4. Borsod-Abaúj-Zemplén	84	3	102	23	22	28	92	27	21	9	5	416
5. Budapest	519	8	405	750	418	104	132	56	1521	182	10	4105
6. Csongrád	168	3	151	12	17	0	86	49	29	18	8	541
7. Fejér	39	0	111	46	53	54	45	47	62	7	8	472
8. Győr-Moson-Sopron	92	3	64	87	39	0	64	20	79	6	1	455
9. Hajdú-Bihar Megye	110	1	56	67	59	1	60	25	111	5	6	501
10. Heves	23	3	32	19	8	3	14	10	41	1	10	164
11. Jász-Nagykun-Szolnok	41	0	45	37	21	4	34	2	17	5	3	209
12. Komárom-Esztergom	40	1	49	19	14	29	24	30	47	3	2	258
13. Nógrád	6	0	20	13	9	1	28	16	9	1	0	103
14. Pest	136	2	102	90	74	32	48	35	109	17	15	660
15. Somogy	24	1	30	49	19	4	0	12	27	4	6	176
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg	61	0	30	58	24	22	10	14	26	1	0	246
17. Tolna	23	2	29	4	7	0	11	4	9	4	2	95
18. Vas	16	2	56	40	7	51	20	1	4	4	0	201
19. Veszprém	27	3	64	14	10	6	37	84	50	10	2	307
20. Zala	30	3	40	28	36	0	10	7	6	4	0	164
<b>Összesen:</b>	<b>1640</b>	<b>49</b>	<b>1549</b>	<b>1527</b>	<b>945</b>	<b>408</b>	<b>860</b>	<b>466</b>	<b>2266</b>	<b>311</b>	<b>98</b>	<b>10119</b>



3. számú melléklet

Békéltető testületek	Építőipari kivitelezés		Turizmus	Közlekedés	Posta és távközlés	Közülemi szolgáltatások	Javítás, karbantartás	Egyéb szolgáltatás	Személyi szolgáltatások	Ingatlan ügyletek	Oktatás	Gazdasági és egyéb szolgáltatások	Áttétel	Szolgáltatások összesen	Szolgáltatások és Termékek összesen	Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)	Szolgáltatás értékesítése nem hagyományos módon	
	Új ingatlan jótállás, gar. Jav. Épület felújítás, szakipari munk. (festés, mázolás stb.) Nyílászárók beépítése, csereje, javítása	Belföld																
Bács-Kiskun	1	15	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Békés	2	14	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén	0	25	3	0	1	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Budapest	13	65	54	11	2	48	3	13	2	128	0	9	174	144	3	1	137	28
Csongrád	4	16	7	2	0	11	0	0	0	11	1	1	2	1	0	13	1	21
Győr-Ménfőcsanak	13	24	11	4	0	6	0	0	0	16	0	4	0	0	0	5	5	12
Hajdú-Bihar	2	11	17	1	0	5	1	0	0	12	0	16	8	0	0	27	1	9
Héves	0	4	3	1	0	3	0	0	0	5	0	0	3	0	1	3	2	4
Jász-Nagykun-Szolnok	0	15	1	4	0	2	0	0	0	5	0	3	3	0	0	0	0	0
Komárom-Esztergom	0	15	3	1	0	6	1	0	0	6	0	1	5	9	13	0	2	1
MÁK	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nógrád	0	3	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Pest	7	15	3	2	0	6	0	2	0	10	0	2	3	6	0	0	0	0
Somogy	1	4	5	0	0	3	0	0	0	3	0	0	1	0	0	1	1	3
Szabolcs-Szatmár-Bereg	3	8	1	0	0	1	0	0	0	6	0	1	4	11	2	1	0	8
Tolna	0	0	5	2	0	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0
Vas	3	15	1	0	0	4	0	0	0	4	0	0	2	5	3	0	0	0
Veszprém	3	15	6	2	0	11	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
Zala	3	16	0	2	0	9	2	0	0	1	0	0	1	2	3	0	5	3
<b>Összesen:</b>	<b>64</b>	<b>305</b>	<b>145</b>	<b>34</b>	<b>3</b>	<b>150</b>	<b>8</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>270</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>225</b>	<b>176</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>268</b>	<b>77</b>

A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2020.01.01. - 2020.12.31.)

Szolgáltatások



**A testületi tagok fogyasztói jogviták intézésének módja szerint 2020. évben**

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 Megye	12	88	126	0	0	0
Baranya Megye	18	211	155	0	0	0
Békés Megye	111	114	17	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén Megye	48	91	277	47	79	205
Budapest	278	2290	540	2	1070	1082
Csongrád Megye	119	348	70	0	0	0
Fejér Megye	73	320	73	33	241	284
Győr-Moson-Sopron Megye	41	337	77	4	3	3
Hajdú-Bihar Megye	15	317	168	4	170	214
Heves Megye	0	134	28	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok Megye	33	81	95	0	0	0
Komárom-Esztergom Megye	106	62	74	0	0	0
Nógrád Megye	23	10	32	23	10	42
Pest Megye	124	511	25	0	0	0
Somogy Megye	21	93	62	5	61	95
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megye	9	162	75	8	55	76
Tolna Megye	7	40	41	3	13	17
Vas Megye	31	170	0	31	165	165
Veszprém Megye	11	67	229	3	34	180
Zala Megye	19	117	26	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>1099</b>	<b>5563</b>	<b>2190</b>	<b>163</b>	<b>1901</b>	<b>2363</b>

**A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2020. évben**

	<b>Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)</b>	<b>Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)</b>	<b>Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)</b>	<b>Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)</b>
<b>Bíróság előtt megtámadott ajánlások</b>	22	7	4	3
<b>Bíróság előtt megtámadott kötelezések</b>	1	0	0	0
<b>Összesen</b>	23	7	4	3