



MAGYAR
KERESKEDELMI
ÉS IPARKAMARA

***Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2021. évi tevékenységéről***

Budapest, 2022. február

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

A kézirat lezárva: 2022. február 15.

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

Tartalom

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke	4
A 2021. év áttekintése	5
Működési feltételek	11
Működési körülmények (békéltető testületi honlapok).....	12
A békéltető testületi eljárások időtartama	14
Eljárások eredményei a számok tükrében.....	15
Az eljárás megszüntetése	22
A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint	26
Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás.....	29
Fő ügytípusok.....	30
Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek	33
Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok.....	35
Mellékletek.....	38

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	8
2. ÁBRA A 2021-ES ÉS 2020-AS ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA MEGYEI BONTÁSBAN.....	9
3. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2021-ES ÉS A 2020-AS ÉVBEN	17
4. ÁBRA AJÁNLÁSOK KIMENETELE 2021-BEN.....	18
5. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2021-BEN MEGYEI BONTÁSBAN	18
6. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE- SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS.....	19
7. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	19
8. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN.....	20
9. ÁBRA 2021. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK	21
10. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2021-BEN	21
11. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN	23
12. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE.....	24
13. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA ÉS ARÁNYA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST - TERÜLETI.....	25
14. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS OKAI	27
15. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN.....	28
16. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2019-2021. ÉVEKBEN.....	29
17. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2019-2021.....	31
18. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2021-BEN	32

A 2021. év áttekintése

Habár a COVID-19 fertőzés okozta tömeges megbetegedést okozó humánjárvány és a pandémiás helyzet elsősorban a 2020-as évben érte sokként a világot és persze hazánkat is, azonban az ezzel kapcsolatos kihívások és nehézségek a 2021. évre is rányomták a bélyegét. A békéltető testületek életében azonban nagy segítséget nyújtottak azok a hatékony és a működést biztosító intézkedések, amelyek már a 2020. évben is bevezetésre kerültek.

Ilyen volt a 2020. évben kidolgozott „Veszélyhelyzeti eljárásrend” alkalmazása, amely lehetőséget biztosított a békéltető testületek számára, hogy a felek telefonon vagy e-mailen keresztül kapjanak tájékoztatást, a fogyasztók postai vagy elektronikus úton nyújthassák be panaszukat, míg a vállalkozások döntő részével hivatali kapu/cégkapu segítségével, illetve e-mail útján zajlott a kapcsolattartás.

Ezekre az alternatív megoldásokra a magánszemély ügyfeleknél kifejezetten szükség volt, hiszen sok fogyasztó - a vírushelyzetre hivatkozva - nem mert vagy nem tudott megjelenni a személyes meghallgatáson, az előzetes konzultáción, annak ellenére, hogy szerette volna, ha a panaszos ügye megnyugtatóan rendezésre kerül a békéltető testület munkájának segítségével.

Emellett a Fogyasztóvédelmi törvény 2021. január 1-jétől hatályos 29/A (2)-(3) bekezdése már előírta, 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.

Az újfajta kapcsolattartásra történő gördülékeny átállás érdekében az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága és az MKIK már 2020 decemberében felhívta a megyei (fővárosi) kamarák elnökei, illetve főtítkárai/titkárai figyelmét azon kötelezettség teljesítésére, miszerint minden békéltető testületnek a kamarától független, önálló hivatali kapuval kell rendelkeznie.

A rendelkezésünkre álló adatok alapján szinte az összes Békéltető Testület eleget tett a jogszabályban előírt kötelezettségének, amelynek megfelelően a 2021. évtől kezdődően – a békéltető testületi elnökök visszajelzése alapján – a mindennapi munkavégzésük során előszeretettel és nagy megelégedettséggel használják a hivatali kaput. Ezen változtatás minden szempontból pozitívumokkal jár, hiszen csökkent a postaköltség, gyorsabban és hatékonyabban zajlik a felek között a kommunikáció.

Tanulva az előző év esetleges hibáiból, összességében elmondható, hogy a békéltető testületek működését egyáltalán nem, vagy csak minimális mértékben akadályozta a 2021. ében is fennálló pandémiás helyzet.

A 2020. évben két alkalommal került sor, az Innovációs és Technológiai Minisztérium Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által szervezett online szakmai egyeztetésre, amelyen az összes békéltető testületi elnök és az MKIK munkatársai is részt vettek. A pandémia okozta nehézségekre tekintettel, ezen „országos szintű megbeszélést” biztonságosan, személyes jelenlét útján a 2021-es évben sem lehetett megrendezni, ezért folytatva az előző évi hagyományt, az ITM által szervezett workshopok a 2021-es év első felében – öt alkalommal – ismét online módon kerültek megrendezésre. A workshopok keretein belül az aktuális kérdések és az egyedi ügyek megbeszélésén túl, a békéltető testületek 2021. évi működési kereteivel és szakmai irányításával kapcsolatos kérdésekről, illetőleg a benyújtott 2020. évi szakmai beszámolók tartalmi elemeiről is volt alkalmuk értekezni a résztvevőknek. Emellett a munkavégzéshez szorosan kötődő témákat is átbeszélték az elnökök, úgy, mint a békéltető testületi határozatok elhatárolása, a békéltető testületi eljárással kapcsolatos hatásköri kérdések, illetve a határon átnyúló jogviták a békéltető testületi eljárásban. A témáról szóló előadást követően meg tudták vitatni egymással az adott témakörhöz tartozó, adott esetben éppen aktuális ügyeket, ellentmondásokat, kérdéseket.

2021. októberében azonban ismét megnyílt a lehetőség a személyes jelenlét útján történő megbeszélésre is, amely tanácskozáson a testületi elnökök mellett részt vett valamennyi megyei Kormányhivatal Fogyasztóvédelmi Főosztályának főosztályvezetője, illetve a fogyasztóvédelmi hatóságok képviselői is. A workshop témája a Kormányhivatalok és a békéltető testületek közötti együttműködés kérdései és a jó gyakorlatok megosztása volt, amelyen részt vett az MKIK is. Ezt a találkozót mindenki kifejezetten pozitívan értékelte, nem kizárólag azért, mert hosszú idő után újra lehetőség volt az online tér keretein kívül is találkozni a feleknek, hanem azért is, mert a megbeszélés témája nagyon hasznos és tanulságos volt a résztvevők számára.

A békéltető testületek szakmai munkájának támogatása érdekében, a testületi elnökök bevonásával az MKIK folytatta a 2021. évben is a bekeltes.hu honlap fejlesztését, és az azzal kapcsolatos szakmai egyeztetést is. A 2021-es év végére a bekeltes.hu felület több, az ITM Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkársága által kért funkcióval bővült, így a békéltető testületek már a felhasználói igényeknek jobban megfelelő felületen keresztül tudnak eleget tenni a feladataiknak.

Az MKIK által működtetett honlap mellett valamennyi testület folyamatosan aktualizálja a saját honlapján szereplő tartalmakat is, ennek megfelelően a témáról érdeklődő fogyasztók valóban naprakész információkkal találkozhatnak ezeken a felületeken.

A 2021-es évben névváltozás történt az egyik testületnél. A Csongrád megyei Békéltető Testület 2021. decemberében tájékoztatta az MKIK-t, hogy a bíróság által bejegyzésre került a Kamara új neve, így év végétől már hivatalosan is Csongrád-Csanád megyei Kereskedelmi és Iparkamara néven folytatják működésüket, amely változás természetesen a Békéltető Testület megnevezésében is innentől kezdve megjelenik.

Bár a pandémiás időszakokkal terhelt 2021. év sem nevezhető egy szokványos esztendőnek, számos az előző évhez hasonló és új kihívásokat tartogatott ez az év is, azonban összességében megállapítható, hogy a békéltető testületek ebben az időszakban is hatékonyan, eredményesen látták el a munkájukat, hiszen az előző évhez hasonló számú ügyben folytatták le az eljárásukat, ugyanis a 2021-ben országosan összesen 10.016 db ügyet zártak le.

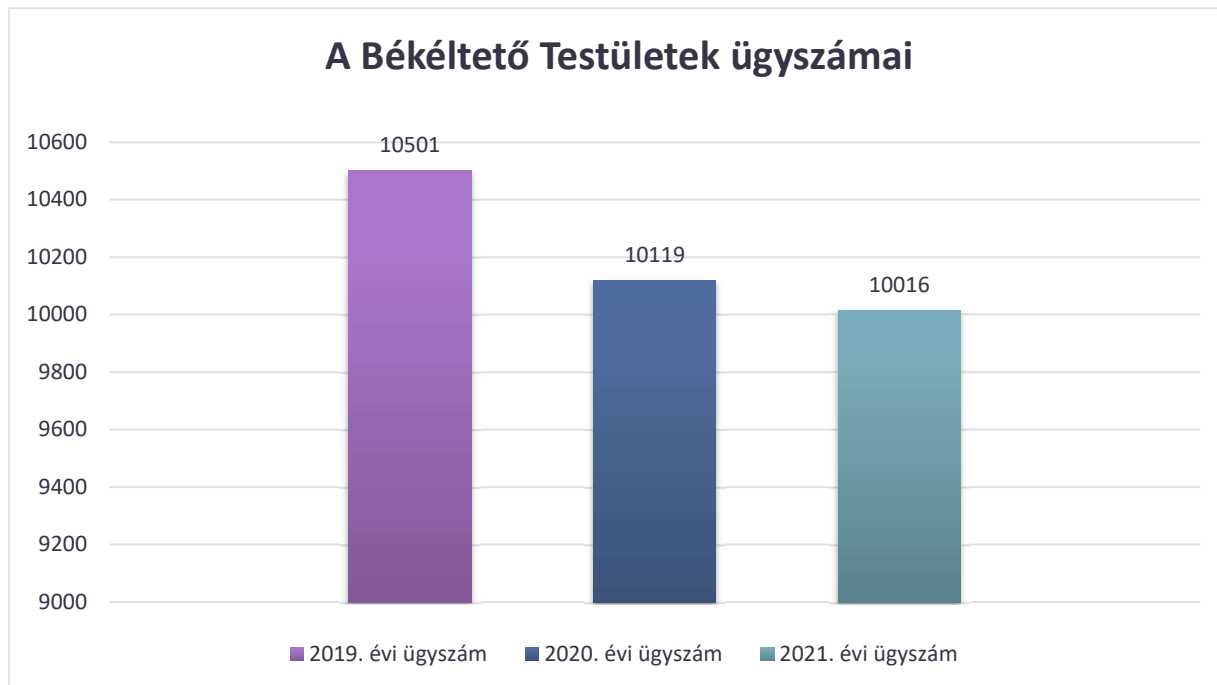
Ugyanakkor az is megállapítható, hogy a békéltető testületek működése óta, ez már a negyedik esztendő, amikor az éves ügyszám az előző évben befejezett ügyek számához (10.119) képest némi csökkenést mutat. Míg ugyanis, 2019-ben 2.480 darabbal lett kevesebb az előző évhez képest, 2020-ben pedig újabb 382 darab ügygel, addig 2021-ben közel 100 ügygel kevesebb zárult le a békéltetés rendszerén belül.

A húsz testületből, tizenkettőben csökkent az ügyszám, köztük a legnagyobb visszaesés Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében volt tapasztalható, ahol a 2020-ban 246 befejezett ügy helyett, 2021-ben csak 157 békéltető ügy került lezárásra, amely közel 36 százalékpontos visszaesés.

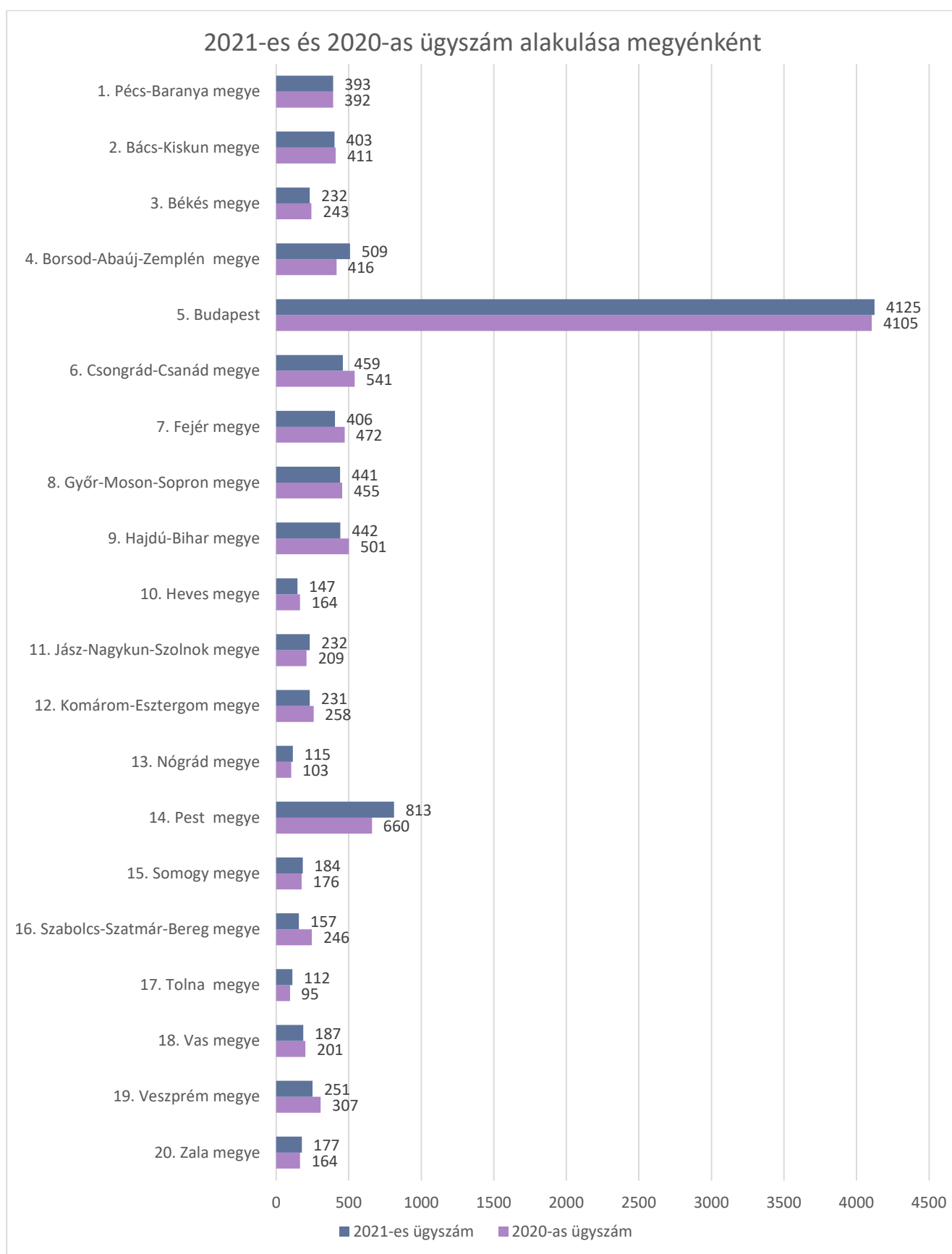
Nőtt a lezárt ügyek száma 8 megyében: Pécs-Baranya, Budapest, Jász-Nagykun-Szolnok, Nógrád, Pest, Somogy, és Tolna megyében. A legnagyobb ügyszám növekedés Borsod-Abaúj-Zemplén megyében történt, ahol több, mint 18 százalékponttal több (+93 db) ügy került lezárásra 2021-ben.

2021-ben az eljárások közül a békéltető testületek 1.415 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 1.915 esetben egyezség született, és 27 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, 1.471 alkalommal került sor elutasításra.

A korábbi évekhez képest némi eltérés mutatkozik, mivel a békéltető testületek 2021-ben a legnagyobb számban a posta és távközlés kategóriába (telefon, posta, futárszolgálat, TV, internet) tartozó vitás ügyekben jártak el, összesen 1.053 esetben. Ugyanakkor a hosszú éveken át „élen járó” kategória visszaszorult a második helyre, mivel a lábbelikkel kapcsolatos panaszok száma összesen 985 db volt 2021-ben.



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



2. ábra a 2021-es és 2020-as ügyszámok alakulása megyei bontásban

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A békéltető testületek létszámában és összetételében is történtek jelentős változások a 2021. év során.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke – hivatkozva a 26/2019. (VIII.26.) ITM rendelet 9. § (1) bekezdésére, miszerint, *ha a békéltető testület munkaterhe indokolja, az MKIK a fogyasztóvédelemért felelős miniszternél kezdeményezheti az adott békéltető testületnél a testületi tagok számának növelését* – 2021. augusztus 3. napján előterjesztést nyújtott be az MKIK részére tagi pályázat kiírására. Tájékoztatása szerint 2020. szeptembere óta négy testületi tag mondott le a tagságáról, személyes, családi ok, vagy külföldre költözés miatt, így a Budapesti Békéltető Testület teljes létszáma 20 főre csökkent. Ugyanakkor a 2021. I. félévében – az előző év ugyanezen időszakához képest – 10%-os ügyszámemelkedést produkált a Testület.

Prof. Dr. Palkovics László miniszter úr a munkateher megemelkedésére figyelemmel egyetértett a tagok számának növelésével, és az MKIK által lefolytatott pályázati eljárást követően a beérkezett, érvényes pályázati dokumentációk alapján 2021. november 10. napján kinevezte a testület öt új tagját, amely nagyban hozzájárult ahhoz, hogy a testület továbbra is hatékonyan lássa el a feladatát.

Ugyanezen indokból kezdeményezte 2021. augusztus 11. napján a Pest megyei Békéltető Testület elnöke is a tagi pályázat kiírását az MKIK-nál. Az év során ugyanis – családi okokra hivatkozva – egy békéltető testületi tag lemondott a tagságáról, míg a 2020. évhez képest a Testület összes ügyeinek száma 2021-ben 153 ügygel megemelkedett. Ezen esetben is az MKIK folytatta le a pályázati eljárást, amelyet követően a 2021. november 18. napján kelt miniszteri döntés alapján kiválasztásra került a Pest megyei Békéltető Testület új tagja. Így a testület létszáma ismét 20 főre bővült.

Változás történt a Bács-Kiskun megyei Békéltető Testületben is, ahol 2021. május 17-én az egyik tag a lemondó nyilatkozata alapján kérte a testületi tagsága megszüntetését. Tekintettel arra, hogy a megüresedett tagi pozíció mielőbbi újbóli betöltését feltétlenül indokoltnak tartotta a Bács-Kiskun megyei 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 2021. december 14. napján kelt döntését követően, 2022. január 1-jétől egy új taggal kibővülve folytathatja munkáját a Bács-Kiskun 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.

Nagy örömünkre szolgál az a tény, hogy évről-évre az derül ki a szakmai beszámolók szinte mindegyikéből, hogy a területi kamara és a békéltető testületek közötti együttműködés kiegyensúlyozottnak és zökkenőmentesnek mondható.

Békés megye megjegyezte a szakmai beszámolójában, hogy összességében a feltételek messzemenően adottak, míg Borsod-Abaúj-Zemplén megyei elnök is kiválóan értékelte a kapcsolatot a Kamarával. Tájékoztatása szerint mindent biztosítanak számukra, amely elősegíti a zavartalan munkavégzést.

A Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület kifejtette a beszámolóban, hogy a pandémiás időszakban a Kamara a személyes meghallgatásokhoz megfelelő nagyságú termet, hangosítást, arcvédő maszkot és fertőtlenítő szereket biztosított a kollégák részére, amely nem csak az ott dolgozók, hanem a hozzájuk forduló ügyfelek védelmét is szolgálta.

A Veszprém megyei Békéltető Testület elnök is pozitívan nyilatkozott a Kamarával fennálló viszonyukról, és a szakmai beszámolóban megjegyezte továbbá azt is, hogy a békéltető testület által használt két iroda felújításra került év elején és új bútorzat beszerelésére is sor került.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke is beszámolt arról, hogy a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara székházán belül - a vírushelyzetre tekintettel – költözésre került sor. A felújítási munkálatoknak köszönhetően a Békéltető Testület részére 2021. I. félév végén átadásra került egy újonnan kialakított harmadik tárgyaló, amelyet – a másik kettőhöz hasonlóan – szintén plexifallal szereltek fel, ennek megfelelően akár párhuzamosan három ügyet is tudnak biztonságosan tárgyalni.

A 2020. évben a pandémiás helyzet okozta, előre nem látható kihívások 2021. évben is jelentkeztek, azonban a tavalyi tapasztalatok alapján a testületek és a kamarák közötti kiváló kapcsolat segítségével minden esetben meg tudták oldani a felmerülő problémákat.

Működési körülmények (békéltető testületi honlapok)

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

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

a) a békéltető testület elérhetőségeit, így különösen székhelyét, postacímét, e-mail címét, telefonszámát, valamint faxszámát,

b) annak tényét, hogy a békéltető testületet az Európai Bizottság jegyzékében nyilvántartásba vették-e,

c) a békéltető testületi tagok nevét, megbízatásuk időtartamát, felsőfokú végzettségük oklevél szerinti megnevezését, szakterületüket,

d) a békéltető testületi tagok függetlenségére és pártatlanságára vonatkozó törvényes követelményeket,

e) a békéltető testületi tagok esetleges tagságát az alternatív vitarendezési fórumok határon átnyúló vitarendezést elősegítő hálózatában,

f) a békéltető testület hatáskörére vonatkozó információkat,

g) azt a tájékoztatást, amely szerint a békéltető testület eljárása jogszabályon, valamint adott esetben ezt részletező országos eljárási szabályzaton, saját eljárási szabályzatán alapul,

h) azt a tájékoztatást, hogy a békéltető testületi eljárást kizárólag fogyasztónak minősülő személy kezdeményezheti a békéltető testület hatáskörébe tartozó ügyekben akkor, ha már előzetesen megkísérelte a fogyasztói jogvita rendezését és a vita megkísérlésének tényére vonatkozóan bizonyítékkal rendelkezik,

i) arra vonatkozó tájékoztatást, hogy a fogyasztó bármikor visszavonhatja kérelmét,

j) a fogyasztói jogvitával érintett felek költségviselésére vonatkozó tájékoztatást,

k) a békéltető testületi eljárás átlagos időtartamát,

l) a békéltető testületi eljárás során meghozatalra kerülő lehetséges döntésekre, azok joghatására és kikényszeríthetőségére, valamint ennek módjára vonatkozó tájékoztatást,

m) a békéltető testület tevékenységére vonatkozó éves beszámolót.”

A 2021-es évben minden békéltető testület megújította és folyamatosan naprakészen tartja a honlapján szereplő tájékoztatókat, információkat, adatokat. Mindezek mellett ezeken a felületeken elérhetőek az éppen aktuális pandémiával kapcsolatos tájékoztatók, az ügyfélfogadási rend, illetve a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek.

A Győr-Moson-Sopron megyei elnök jelezte a beszámolójában, hogy a 2021. évben elkészült az új honlapjuk, amely megismertetéséért az év végén promóciós tevékenységet folytattak. Az új honlap nemcsak informatív, könnyen áttekinthető és felhasználóbarát, hanem lehetőség van a felületen az ügyek online úton történő benyújtására is.

A szakmai beszámolóban tett nyilatkozat alapján ugyanakkor a Tolna Megyei Békéltető Testület a fenti előírásoknak még mindig nem tesz eleget. 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. Sajnos ezügyben évek óta nem sikerül érdemben előrébb lépni, hiába történt meg a korábbi években az

MKIK Elnöke általi írásbeli felhívás, amelyben jelzi a TMKIK Elnöknek, 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	http://www.bacsbekeltetes.hu/
2. Békés megyei KIK	https://www.bmkik.hu/index.php?id=1317
3. BAZ megyei KIK	www.bekeltetes.borsodmegye.hu
4. Budapesti KIK	https://bekeltet.bkik.hu/
5. Csongrád-Csanád megyei KIK	http://www.bekeltetes-csongrad.hu
6. Fejér megyei KIK	http://www.bekeltetesfejer.hu
7. Győr-Moson-Sopron KIK	https://bekeltetesgyor.hu/
8. Hajdú-Bihar megyei KIK	http://www.hmbekeltetes.hu
9. Heves megyei KIK	http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet
10. Jász-Nagykun-Szolnok KIK	http://jaszbekeltetes.hu/
11. Komárom-Esztergom KIK	http://kem-bekeltetes.webnode.hu
12. Nógrád megyei KIK	http://www.bekeltetes-nograd.hu/index.html
13. Pécs-Baranya megyei KIK	http://www.baranyabekeltetes.hu
14. Pest megyei KIK	http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php
15. Somogyi KIK	https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg KIK	http://bekeltetes-szabolcs.hu
17. Tolna megyei KIK	Szakmai beszámolóban tett nyilatkozatuk szerint önálló honlappal nem rendelkeznek.
18. Vas megyei KIK	http://vasibekelteto.hu/
19. Veszprém megyei KIK	www.bekeltetesveszprem.hu
20. Zala megyei KIK	http://www.bekelteteszala.hu

A békéltető testületi eljárások időtartama

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 Veszprém Megyei Békéltető Testület, fejezte be az eljárásokat, átlagosan 28 nap alatt. Rövid eljárási határidőkkel dolgozik Hajdú-Bihar megyei (28-35 nap), Győr-Moson-Sopron (31 nap), Somogy megyei (32 nap) valamint a Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület (33 nap) is.

A leghosszabb ideig – a szakmai beszámolójuk szerint – a Vas Megyei Békéltető Testületnél tartanak az eljárások, amelyeknek az átlagos időtartama 90 nap.

A Budapesti Békéltető Testületnél – a 2021. évre benyújtott szakmai beszámoló adatai alapján – a magas ügyszám miatt 35-45 napon belül kerülnek kiírásra a meghallgatások és 90 napon belül zárulnak le az eljárások. Ez alól azonban kivételt képeznek azok az ügyek, amelyben a fogyasztók hármas tanács eljárását kérték, mivel a pandémiás helyzet miatt ezeket az ügyeket halasztani kellett. A testület elnökének jelzése szerint az ügyek megközelítőleg 5%-ában volt szükség arra, hogy elnöki hatáskörben 30 nappal meghosszabbítsák az eljárási határidőt.

A 2021. november végétől újonnan kinevezett öt tag nagyban segítette a békéltető testület munkáját, amely tény a meghallgatások kiírásának átlagos időtartamát is pozitívan befolyásolta.

A békéltető testületi eljárások időtartamára a 2021. évben is jelentős kihatással volt a járványhelyzet. A szakmai beszámolókból néhány testületi elnök erre az évre vonatkozóan is feltűntette, hogy szükséges volt a határidők meghosszabbításának elrendelése, mivel a felek nem kívántak megjelenni a személyes meghallgatáson, vagy nem járultak hozzá az eljárás írásbeli lefolytatásához.

A 2020. évben bevezetett írásbeli eljárás lehetővé tette, hogy a pandémiás helyzetben a Testületek munkája – a körülményekhez képest – folyamatos és teljes legyen. A békéltető testületek a 2021. évben is előszeretettel alkalmazták az eljárási mód ezen fajtáját és az ezzel járó plusz feladatokat – az előző esztendőben szerzett tapasztalatok figyelembevételével – már könnyebben, gyorsabban tudták megoldani, betartva a járványügyi helyzet által megkövetelt óvintézkedéseket is.

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, addig 2019-ben ez az arány 16,41%-ra nőtt, majd 2020-ban az előző évhez képest minimálisan csökkent 16,2%-ra. Az egyezséggel végződő ügyek aránya a 2021. évben 18%-ra emelkedett, azaz 2021-ban a békéltető testületek eljárása 1.915 esetben zárult egyezséggel, míg 2020-ban ez a szám csak 1.640 darab ügy volt.

A szakmai beszámolójában a megyék nagy többsége jelezte, hogy a tavalyi évhez képest nőtt az egyezségek száma, amely az eljáró testületi tagok magas szintű szakmai munkájának eredménye. Tájékoztatásuk szerint a személyes meghallgatásokon a felek egyezségkötési hajlandósága magasabb, mint az írásbeli eljárások alkalmával. 2021. évben összességében már több személyes meghallgatásra kerülhetett sor, így – vélhetően – ennek köszönhetően tudtak a békéltető testületek ezen a területen egy statisztikailag is jobb eredményt elérni.

Ezt támasztja alá a Budapesti Békéltető Testület elnöke által a beszámolóban írtak is, amelyben megjegyzi, hogy a 2020. évi tapasztalatokat figyelembe véve nem szerették volna az ügyfeleket érdemi egyeztetés nélkül hagyni, ezért bevezetésre került egy online megbeszélés a Zoom alkalmazás segítségével. Az így lefolytatott ügyek jelentős részében egyezséggel zárultak az ügyek, hiszen ezáltal érvényesülni tudnak a személyes meghallgatások során bevált – mind két fél érdekeire is figyelemmel levő – módszerek, úgymint a meggyőzés, és a sok esetben mindkét félre ható empátia kiváltása.

Sajnos a statisztika alapján megállapítható, hogy a kötelezések száma 2020-hoz képest szinte a felére visszaesett. A 2021. évben ugyanis csak mindössze 27 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, míg 2020-ban a kötelezések száma 49 darab volt. Kötelezést tartalmazó határozatot a békéltető testület akkor hozhat, ha a fogyasztói jogvitával érintett vállalkozás az adott ügyben egyszeri alávetési nyilatkozatot vagy egyébként az ügytől függetlenül egy kamaránál általános alávetési nyilatkozatot tett. A kötelezést tartalmazó határozatok száma tovább csökkent. A szakmai beszámolók megállapításai szerint a vállalkozásokban az előző évek tendenciájával megegyezően alig van hajlandóság arra, hogy alávéssék magukat a békéltető testületek döntésének.

2021-ban a békéltető testületek 1.415 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2020-ban ez a szám 1.549 volt), míg elutasításra 1.471 esetben került sor (2020-ban 1.527 volt).

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az ajánlások száma összességében egy kicsit csökkent az előző évhez képest. Az ajánlások teljesítéséről az előző években nem rendelkezünk olyan adatahalmazzal, amelyből valós következtetéseket lehetne levonni, ez azonban megváltozott a 2021. évvégi bejelentés.hu honlap fejlesztésével.

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

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

Az ITM kiemelt kérése az volt az elnökök felé, hogy – amennyiben az eljárásban szereplők nem jeleznek vissza – telefonon vagy emailben minden esetben keressék meg a fogyasztókat és érdeklődjenek az ajánlások kimeneteléről.

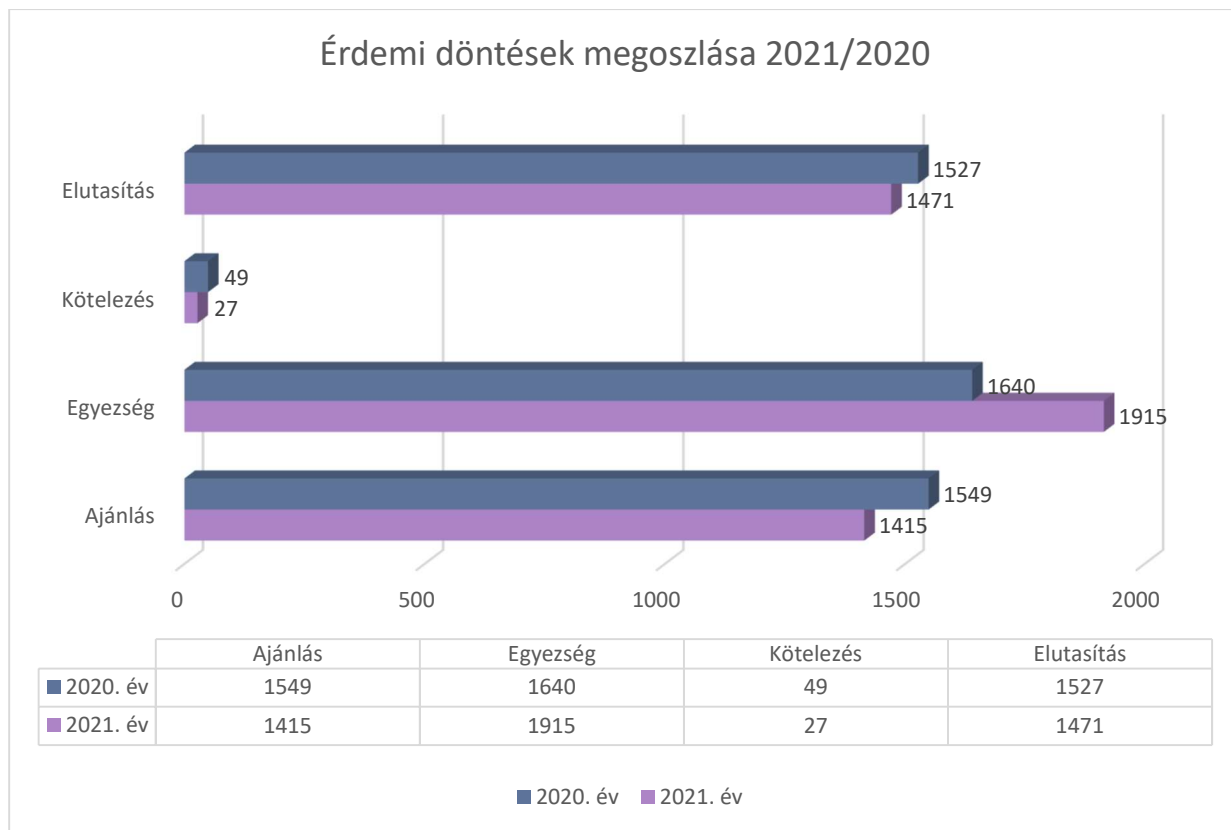
A testületi elnökök ugyanakkor az online megbeszéléseken és a szakmai beszámolókból is jelezték, hogy ez a feladat gyakran ütközik nehézségbe, ugyanis az eljárás befejezésével a fogyasztók passzívvá válnak. Tapasztalataik szerint csak akkor motiváltabbak a visszajelzésre, ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tett eleget. Azonban olyan esetek is előfordultak, hogy a fogyasztó zaklatásnak veszi az ezirányú megkereséseket, vagy sokadik próbálkozásra sem sikerül elérni az eljárásban résztvevőket. Ez a feladat a nagyobb ügyszámmal rendelkező békéltető testületek számára – értelemszerűen – nagyon sok erő- és időbefektetéssel jár, amely jellemzően alacsony hatékonysággal párosul.

A szakmai beszámolókból kiderül, hogy nagyon eltérőek az adatok a fogyasztói visszajelzések kapcsán. Például Bács-Kiskun megye arról számolt be, hogy közel 91%-ban tettek eleget a fogyasztók a visszajelzési kérésnek, míg Heves és Vas megye 8-10%-os adatot tüntetett fel. A Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testület elnöke beszámolójában előadta, hogy hiába adnak át a meghallgatáson egy erre vonatkozó, kitöltendő nyomtatványt, a fogyasztók túlnyomó többsége nem küldi azt vissza, és nem jeleznek vissza más módokon sem.

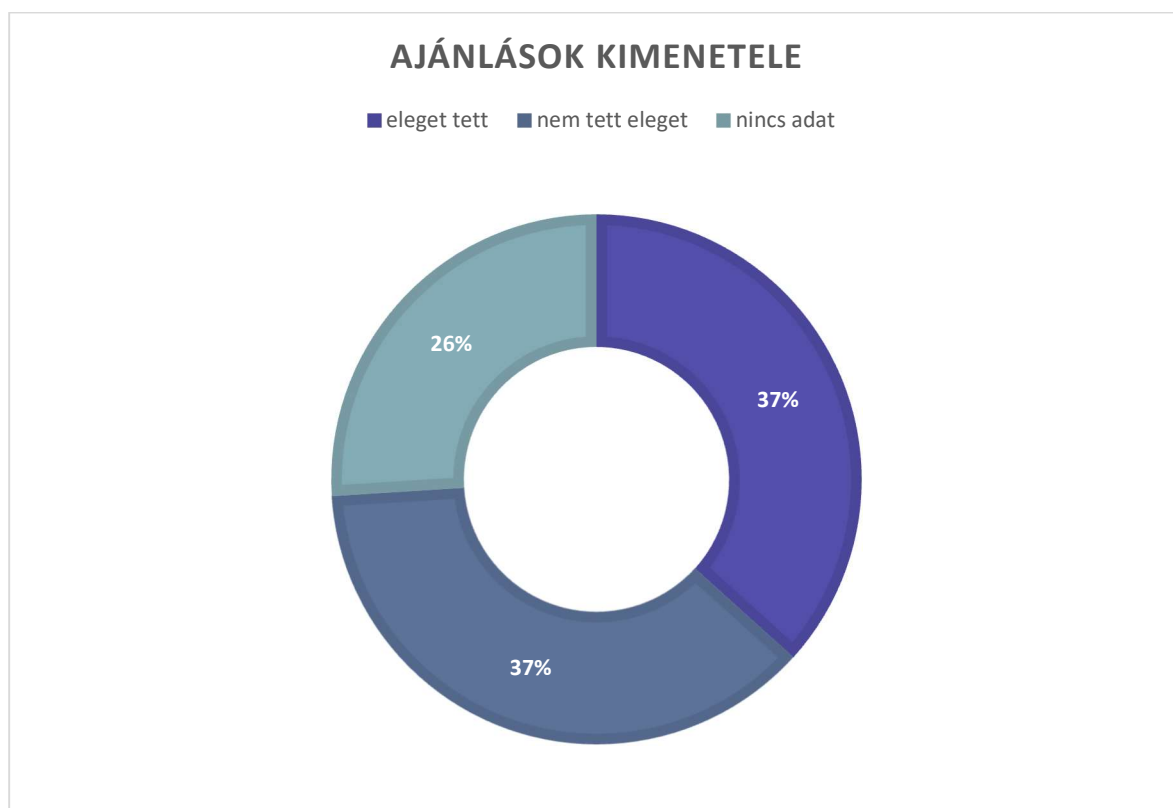
Az ajánlások kimenetelének rögzítésével kapcsolatos honlapfejlesztés 2021. decemberében fejeződött be, ezért pontos, éves statisztikai adatok nem állnának rendelkezésünkre ebben a tárgykorban. Azonban az MKIK – átmeneti megoldásként – a békéltető testületek rendelkezésére bocsátott egy Excel táblázatot, amelyben ezen adatokat a békéltető testületek a 2021. évben is már havonta rögzítették, áthidalva a bekeltetes.hu fejlesztésének időtartamát.

A hivatkozott, rendelkezésünkre álló adatbázis szerint országos szinten kiegyenlített volt az ajánlások kimenetele. A 2021. évben 520 esetben eleget tettek, míg 527 esetben nem tettek eleget a vállalkozók az ajánlásban foglaltaknak. A maradék 368 esetben nem áll rendelkezésünkre információ, amely a békéltető testületek tapasztalatai szerint nagyobb eséllyel jelentheti azt, hogy az ajánlás a rögzített módon megvalósult. Mivel ezekben az esetekben a fogyasztónak már nem áll érdekében kommunikálni, vagy újra felvenni a kapcsolatot a békéltető testülettel, ezért nehéz őket „szóra bírni” ennek kapcsán.

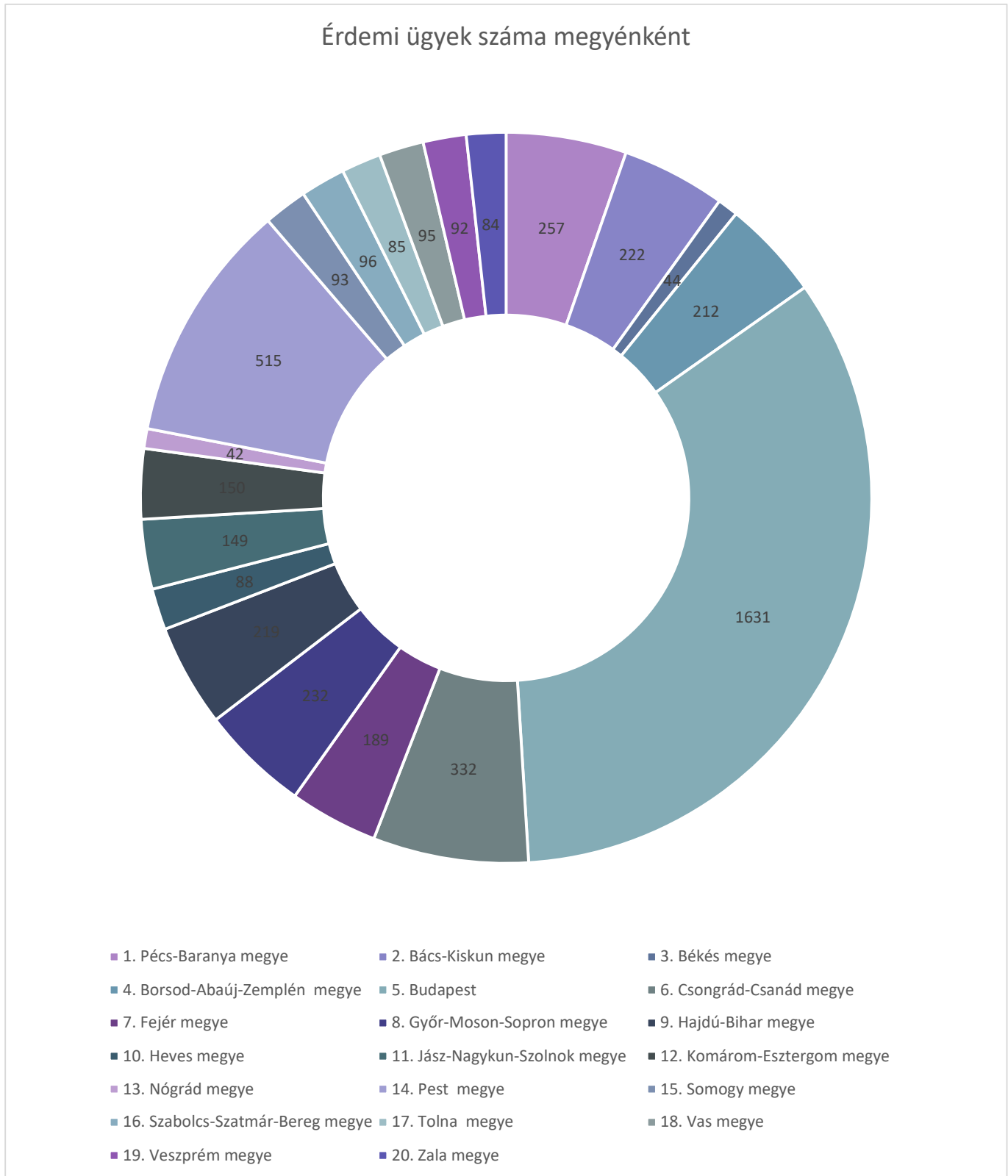
A szakmai beszámolókból több megye is felvetette, hogy – annak érdekében, hogy minél pontosabb adataink legyenek – megfontolandó lenne azon gyakorlat alkalmazása is, amely során a fogyasztó „kötelezhető” legyen a fenti ügyek kapcsán a visszajelzésekre.



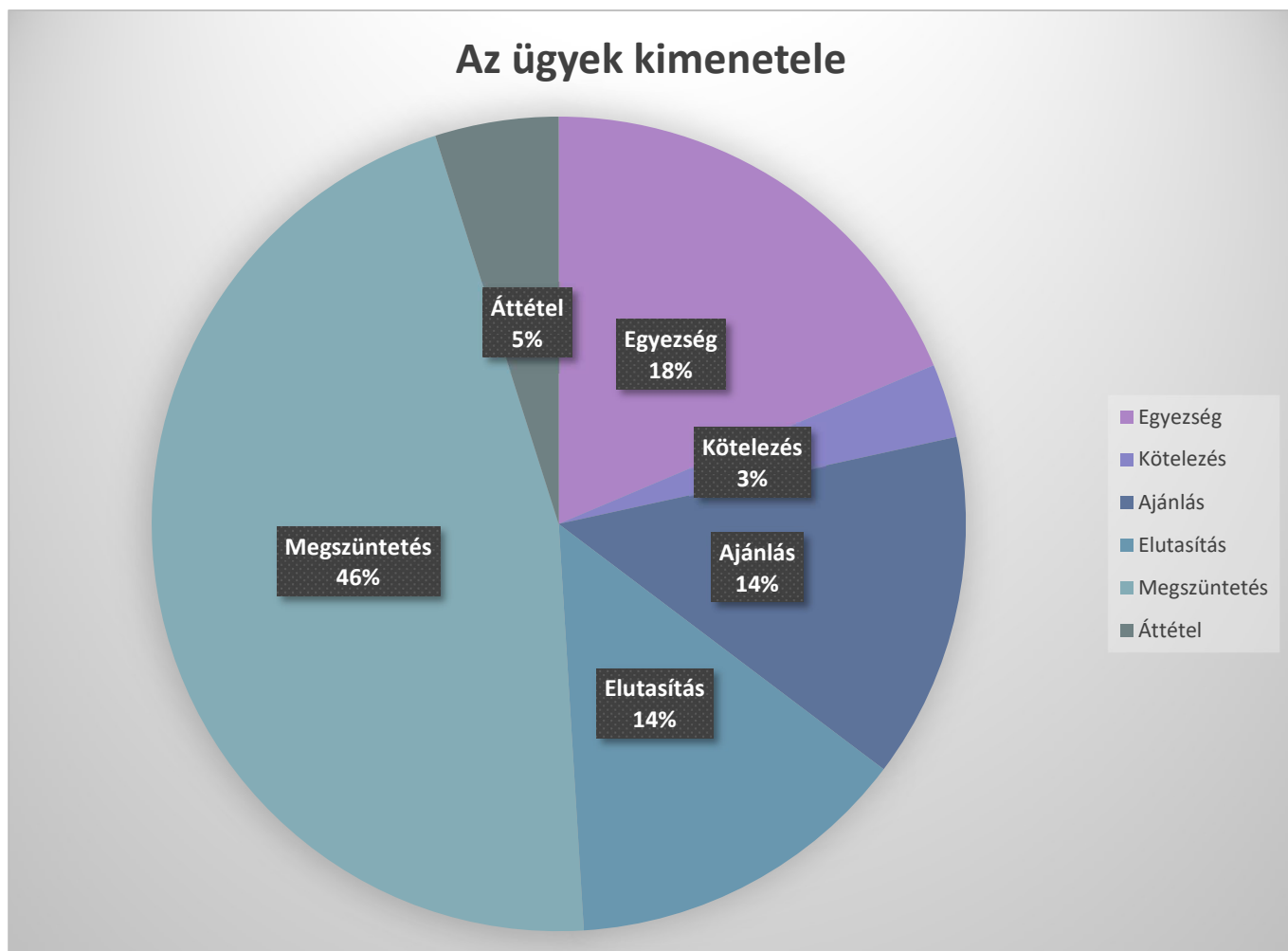
3. ábra Érdemi döntések megoszlása a 2021-es és a 2020-as évben



4. ábra Ajánlások kimenetele 2021-ben



5. ábra Érdemi döntések száma 2021-ben megyei bontásban



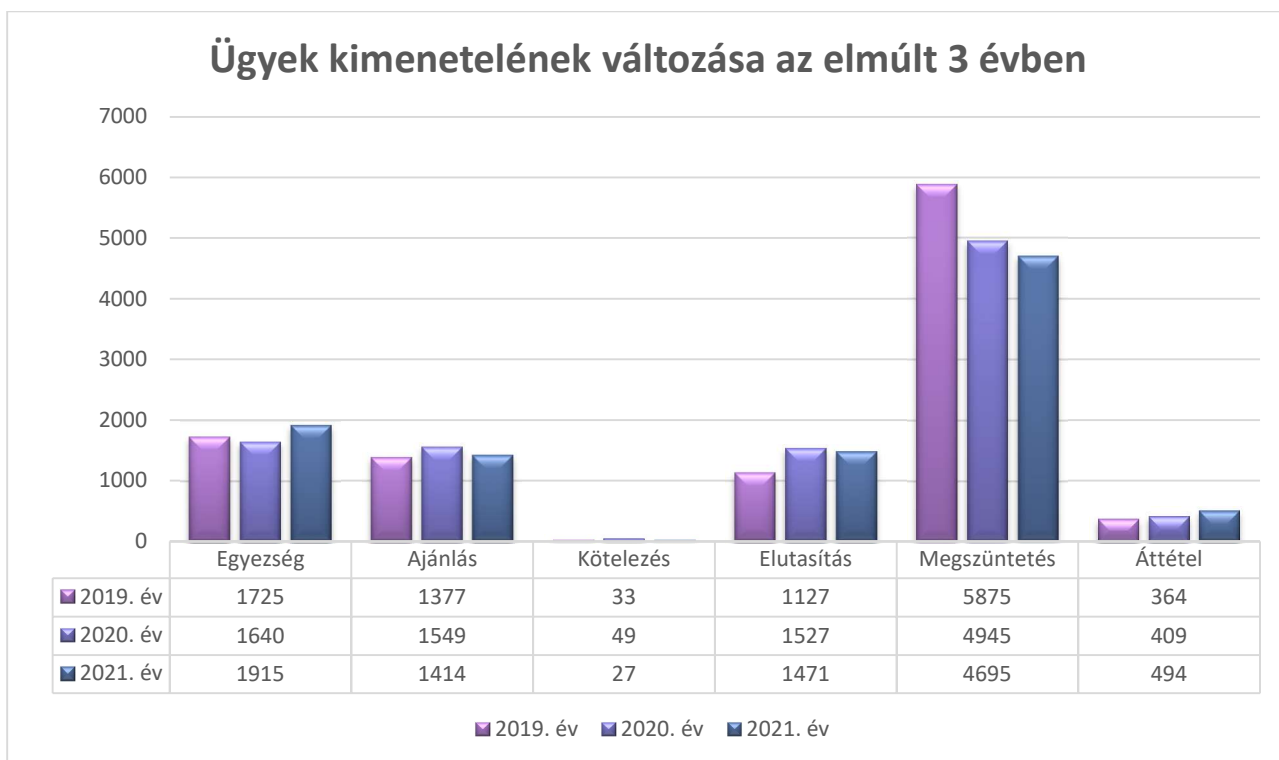
6. ábra Az ügyek kimenetele- Százalékos megoszlás

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

	2019	2020	2021
Egyezség	1725	1640	1915
Ajánlás	1377	1549	1415
Kötelezés	33	49	27
Elutasítás	1127	1527	1471
Megszüntetés	5875	4945	4694

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

Forrás: MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



8. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben

A korábbi évek tendenciája folytatódott és 2021-ben 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 ajánlás ellen fellebbezésnek nincs helye, annak hatályon kívül helyezése azonban kérhető a bíróságtól.

2021-ben nőtt a bíróság előtt megtámadott döntések száma az előző évekhez képest. A bíróság összesen 15 esetben hozott döntést, ebből hét esetben helyben hagyta a döntést, nyolc esetben pedig a békéltető testület döntését hatályon kívül helyezte. 29 ügyben a megtámadott ajánlásról, illetve kötelezésről szóló bírósági eljárás még folyamatban van.



9. ábra 2021. évben zajló bírósági ügyek



10. ábra Pernyertesség aránya 2021-ben

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

Az eljárás megszüntetése

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

Az Fgytv. 29. § (4) bekezdése kimondja, hogy

„Az elnök az eljárást meghallgatás kitűzése nélkül megszünteti, ha tudomására jut, hogy

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

aa) békéltető testület előtt eljárást indítottak,

ab) közvetítői eljárást indítottak,

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

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

c) a jogvita komolytalan vagy zaklató jellegű,

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

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

Az Fgytv 31. § (3) bekezdése értelmében

„A tanács az eljárást megszünteti, ha

a) a fogyasztó a kérelmét visszavonja,

b) a felek az eljárás megszüntetésében megállapodnak,

c) az eljárás folytatása lehetetlen,

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

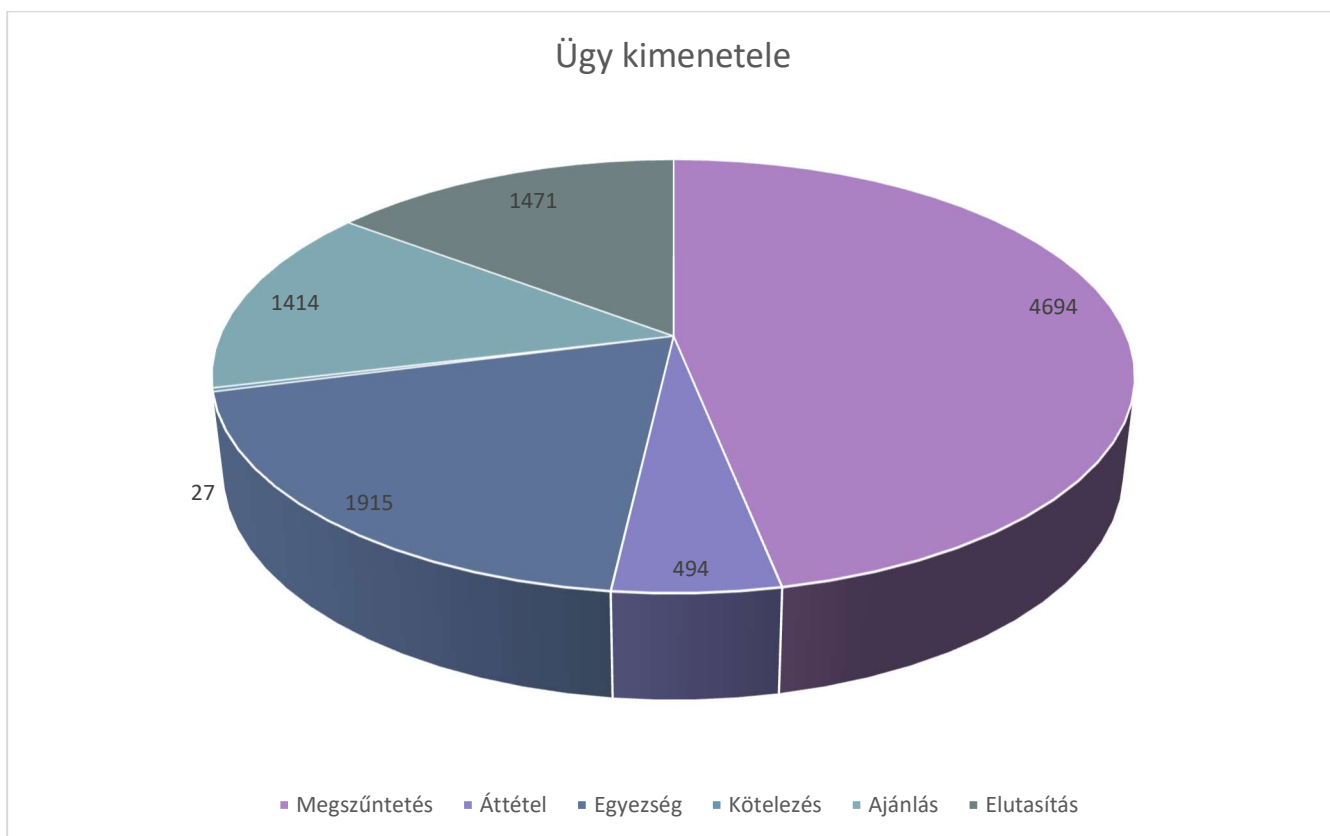
e) a 29. § (4) bekezdése szerinti valamely körülmény a tudomására jut.”

A 2021-es évben a megszüntetéssel záródó ügyek száma folytatta a korábbi tendenciát és az előző évihez képest is tovább csökkent, a 2018-as évhez képest több, mint 10%-kal.

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

2021	Megszüntetéssel végződő ügyek	
	db	összes ügy %
Pécs-Baranya megye	108	27,48
Bács-Kiskun megye	149	36,97
Békés megye	177	76,29
Borsod-Abaúj-Zemplén megye	267	52,46
Budapest	2267	54,96
Csongrád-Csanád megye	111	24,18
Fejér megye	207	50,99
Győr-Moson-Sopron megye	186	42,18
Hajdú-Bihar megye	211	47,74
Heves megye	44	29,93
Jász-Nagykun-Szolnok megye	77	33,19
Komárom-Esztergom megye	78	33,77
Nógrád megye	70	60,87
Pest megye	276	33,95
Somogy megye	74	40,22
Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	55	35,03
Tolna megye	22	19,64
Vas megye	79	42,25
Veszprém megye	150	59,76
Zala megye	86	48,59
Összesen	4694	46,88

11. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásában



12. ábra Az ügyek kimenetele

A csökkenés ellenére megfigyelhető, hogy egyes megyékben továbbra is magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma.

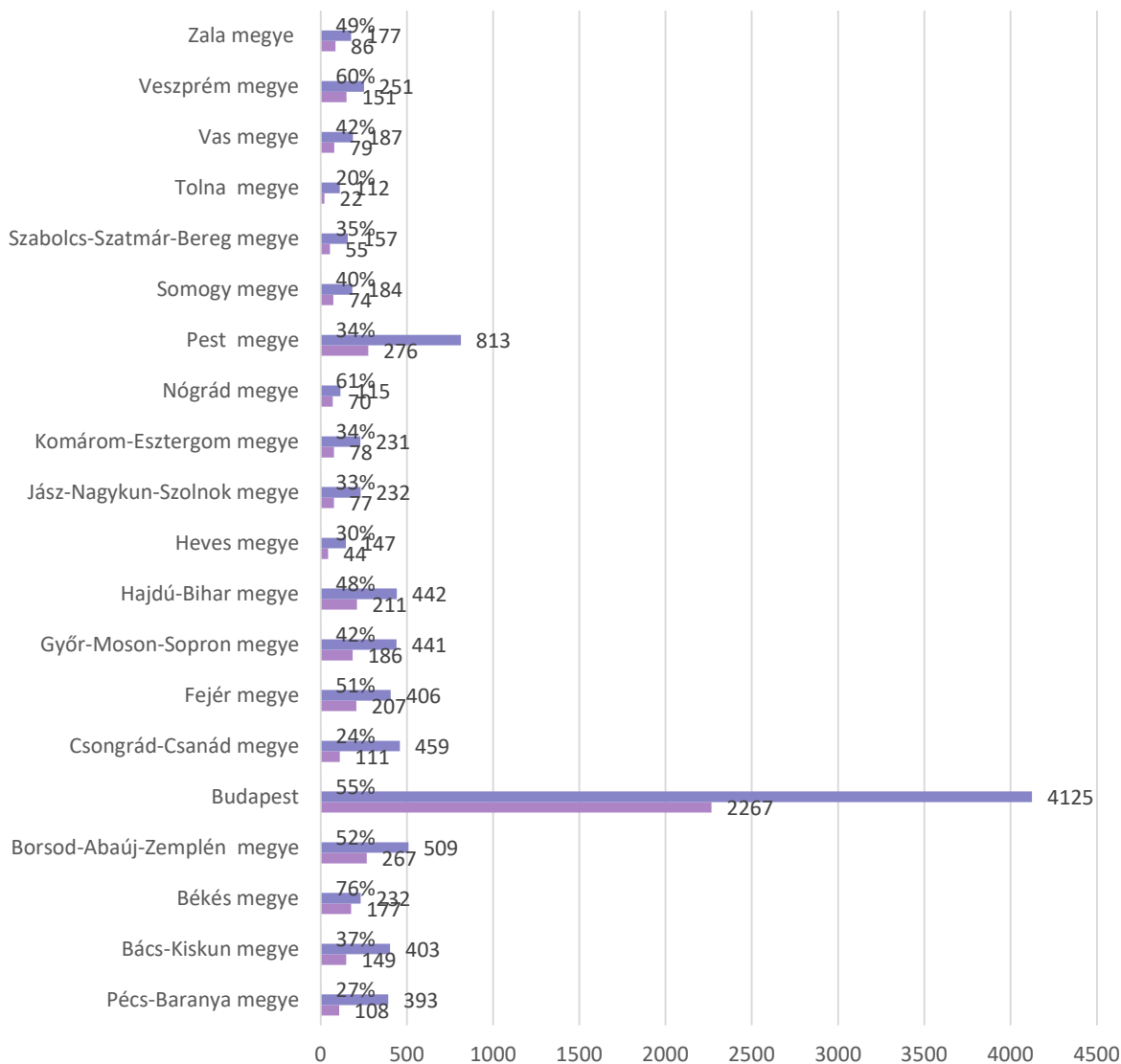
Kimagaslóan sok, 75% feletti aránnyal szűnnek meg az ügyek Békés megyében, míg Nógrád megyében 61%-os, Veszprém megyében 60%-os arányban szűntek meg az ügyek, hasonlóan a 2020. évi adatokhoz.

Ötven százalék feletti aránnyal szűnnek meg az ügyek Borsod-Abaúj-Zemplén (509 ügyből 267, 52,46%) és Fejér megyében is (50,99%, 207 ügy a 406-ból).

A legtöbb ügyszámmal dolgozó Budapesten az előző évek csökkenéséhez képest a megszüntetések aránya stagnált az előző évhez képest. (2019-ben az arány 68% volt, amely 2020-ban 54,35%-ra csökkent, míg 2021-re 54,96%-ra változott.)

Pécs-Baranya, Csongrád-Csanád, Heves és Tolna megyékben a legkevesebb a megszüntetett ügyek száma, arányait tekintve ezekben a békéltető testületekben 30% alatti az összes ügghöz viszonyítva.

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



	Pécs-Baranya megye	Bács-Kiskun megye	Békés megye	Borsod-Abaúj-Zemplén megye	Csongrád-Csanád megye	Fejér megye	Győr-Moson-Sopron megye	Hajdú-Bihar megye	Heves megye	Jász-Nagykun-Szolnok megye	Komárom-Esztergom megye	Nógrád megye	Pest megye	Somogy megye	Szabolcs-Szatmár-Bereg megye	Tolna megye	Vas megye	Veszprém megye	Zala megye	
■ Megszüntetett ügyek aránya az összes lezárt ügghöz képest	27%	37%	76%	52%	55%	24%	51%	42%	48%	30%	33%	34%	61%	34%	40%	35%	20%	42%	60%	49%
■ Összes ügyszám	393	403	232	509	4125	459	406	441	442	147	231	115	813	184	157	112	187	251	177	
■ Megszüntetett ügyek száma	108	149	177	267	2267	111	207	186	211	44	77	78	276	74	55	22	79	151	86	

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

A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

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

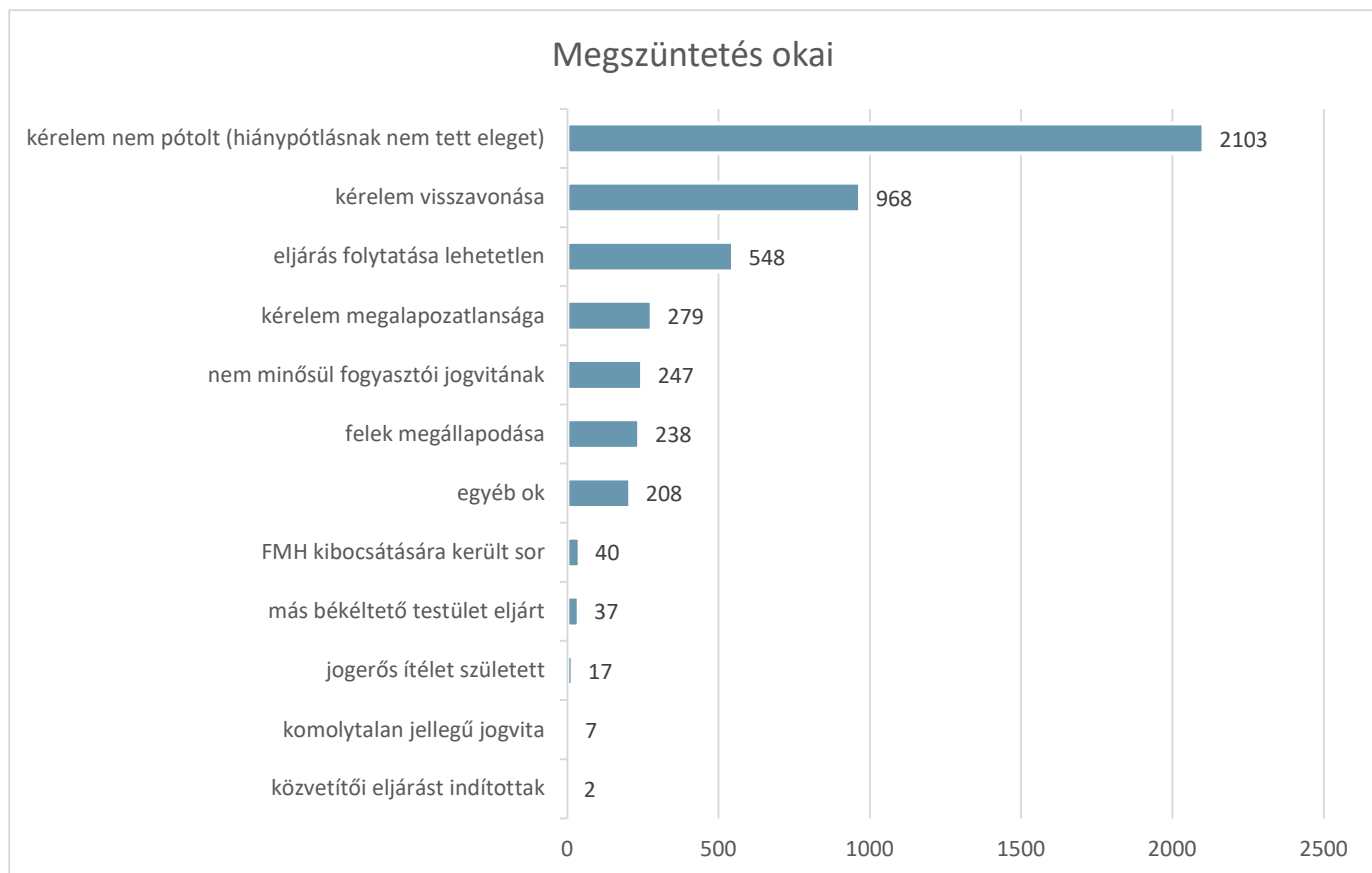
A megszüntetésre kerülő ügyek többféle típusba sorolhatóak: vannak olyanok, amelyeket kitzúznak meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő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

A meghallgatásra 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 megtörténhet: a megállapodásukról értesítik a Testületet, amely az egyezséget a jelenlévő felek között, a határozatával hagyja jóvá, vagy a fél a kérelem visszavonásáról dönt, illetve a fél a hiánypótlásra – érdekmúlása okán- egyszerűen nem reagál. A fent részletezett tényezők miatt van okunk azt feltételezni, hogy a békéltető eljárás valójában sikeresebb, mint amilyennek a statisztikákból tűnik, hisz – bár ez nem mérhető – valószínűleg számos esetben kerül azért megszüntetésre az ügy, mert a felek a háttérben az eljárás elindításának hatására megegyeztek.

A meghallgatásra 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 nem terjed ki, és emiatt megalapozott, érdemi döntés nem születhet, emellett a felek sem tudnak megállapodni.

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

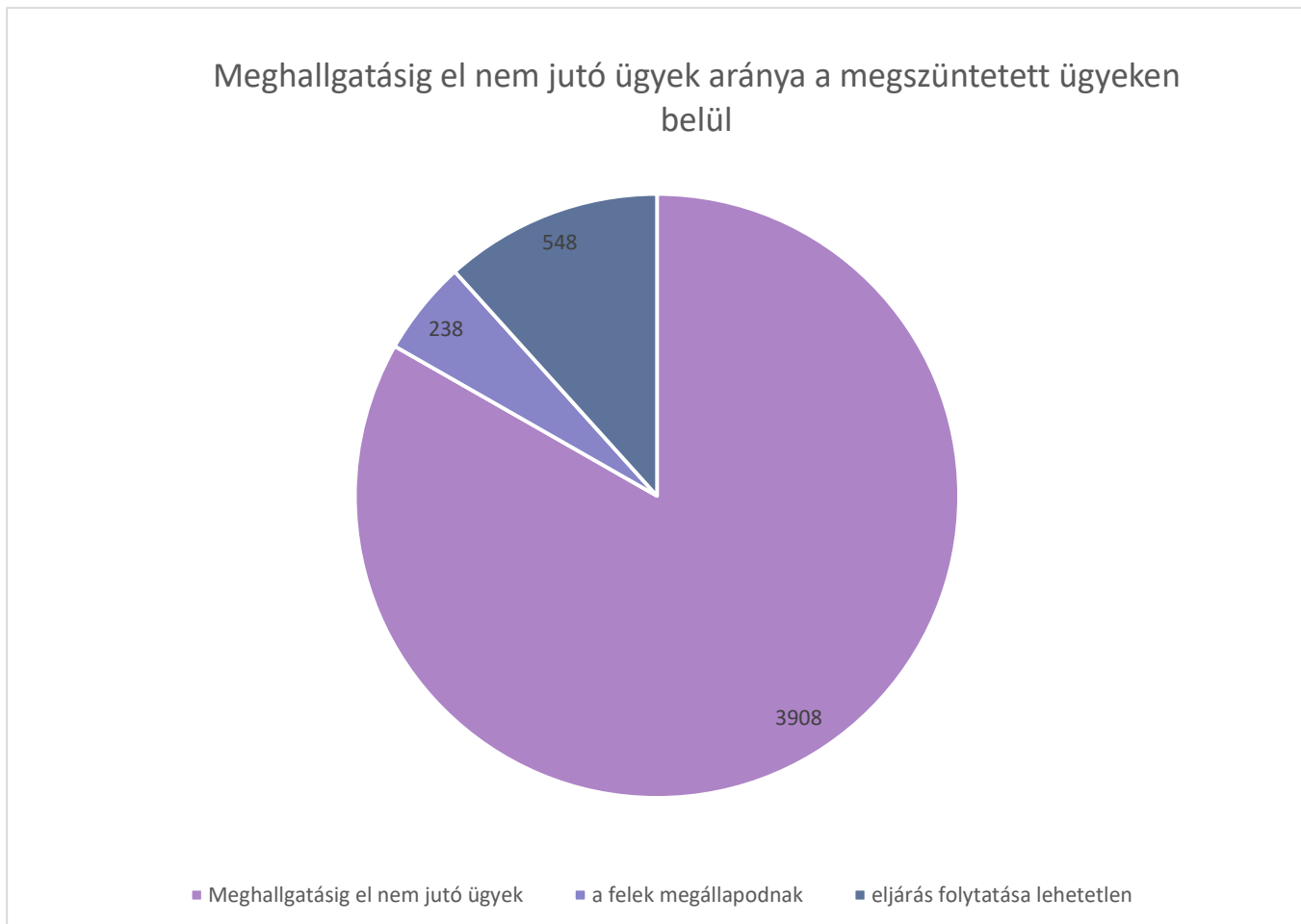
Ezen megszüntetésre kerülő ügyek jellemzően kisebb munkaráfordítást igényelnek az eljáró tagok részéről és az adminisztrációs ráfordítási költség is kevesebb.



14. ábra A megszüntetés okai

2021-ben, ahogy az előző évben is a megszüntetési okok közül még mindig magasan az elsőszámú ok, a hiánypótlásnak nem tett eleget (45%), ezt követi a kérelem visszavonása (21%), majd az eljárás folytatása lehetetlen (12%). A kérelem megalapozatlansága (6%) illetve a felek megállapodása és az adott ügy nem minősül fogyasztói jogvitának kategóriák szinte azonos arányban szerepelnek. (5%).

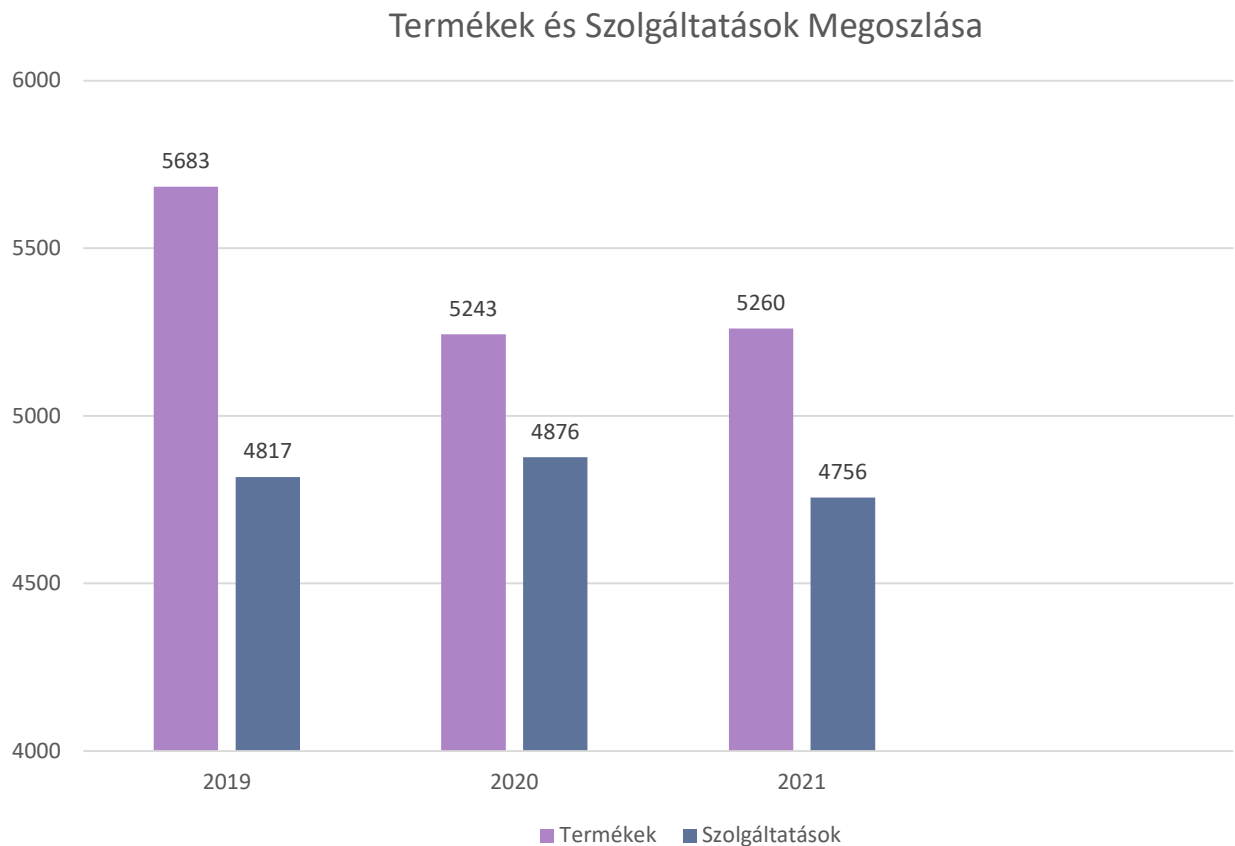
Összességében megállapítható, hogy 2021-ben – a megszüntetési okok bővülésével – az előző évi adathoz képest nagyobb azon megszüntetésre kerülő ügyek aránya, amelyek a meghallgatásig nem jutottak el, azaz a tavalyi közel 75%-ról ez az arány több, mint 80% felé emelkedett.



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

Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

Az előző évekkal megegyező módon, a 2021-ben lezárt összes ügy megoszlása is kiegyensúlyozottnak tekinthető. Az ügyek 52,52%-a termékekkel kapcsolatban merült fel, 47,48%-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



16. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2019-2021. években

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Fő ügytípusok

A fő ügytípusok tendenciájában ugyanakkor változás történt. Az évek óta listavezető lábbelikkel kapcsolatos ügyek ugyanis visszaszorultak a második helyre, és a posta és távközlés kategória került az első helyre 1.053 darab üggyel. Ez az összes ügy 10,5%-át, míg a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek 22,1%-át teszi ki. Ez a kategória magában foglalja a telefon szolgáltatásokat, a posta levelekkel, csomagokkal és futárszolgálattal, a TV-vel, rádióval, illetve az internettel kapcsolatos ügyeket.

Ennek megfelelően nem is okoz nagy meglepetést a lábbelik „trónvesztése”, mivel a pandémiás időszakban még inkább megszorodtak az internetes megrendelések, amely kapcsán az un. megbízhatatlan webáruházakkal még mindig számos probléma merül fel. Míg a home office-ban dolgozók körében a telefon- és internetszolgáltatás minőségével, vagy a térerő hiányával kapcsolatos ügyek is értelemszerűen megsokasodtak.

Az előző években már tapasztalható volt a lábbelikkel kapcsolatos ügyek fokozatos csökkenése, ez a tendencia folytatódott a 2021. évben is. Országos szinten összesen 985 lábbelikkel kapcsolatos ügyben kellett eljárniuk a békéltető testületeknek, ezt követik a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták száma, amely valamelyest megnőtt az előző évhez képest.

A termékek terén a bútorokkal, sportszerekkel, illetőleg a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel és a híradástechnikai termékekkel (pl. GPS, okos és mobiltelefon, szórakoztató elektronika) kapcsolatos fogyasztói viták voltak kiemelt számban jelen a 2021. évben is. Ugyanakkor termékek közül a hangszerekkel, gyógyszerekkel, illetve a kéziszerszámokkal (ásó, kapa) alig merültek fel problémák.

A legkevesebb ügy 2021-ben a háztartási kisegítő szolgáltatásokkal kapcsolatosan indult, de a személyi szolgáltatások (mint. pl. a fodrászat, kozmetika, cipészet, varroda) kapcsán is kevés a panasz. Az állatorvosi szolgáltatással kapcsolatban évek óta szinte nincs is probléma, mindössze egy ilyen ügy indult az évben.

A bekeltetes.hu honlap 2021. évi fejlesztése kiterjedt arra is, hogy bizonyos ügyek könnyebb besorolhatóságának, jellegének meghatározásához, plusz információk is rögzítésre kerültek. Ezen fejlesztés alapján a jövőben le lehet majd kérni olyan ügyekben is statisztikai adatokat, mint pl. e-kereskedelem, árubemutató, új típusú, egészségügyi felméréssel egybekötött árubemutató, használtgépjármű-kereskedelem, légiutas-jogok, helyi közösségi közlekedés. Emellett a jótállási és szavatossági ügyek elhatárolása is áttekinthetőbbé vált a honlap funkcióinak bővítésével.

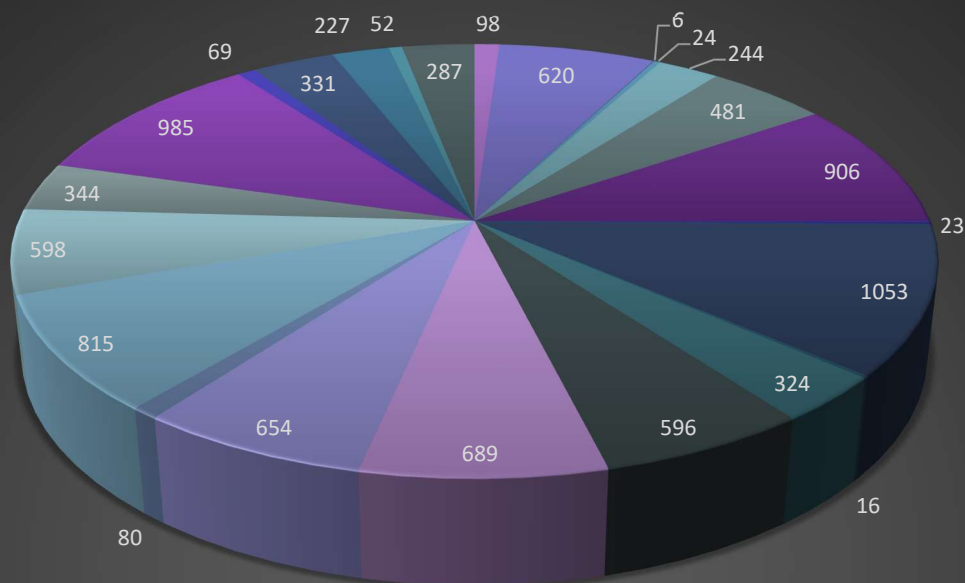
A békéltető testületek fő ügýtípusai

	2019	2020	2021
Egyéb szolgáltatás	102	82	98
Gazdasági és egyéb szolgáltatások	476	634	620
Háztartási kisegítő szolgáltatás	10	13	6
Ingatlan ügyletek	45	34	24
Javítás, karbantartás	307	279	244
Közlekedés	844	763	481
Közüzemi szolgáltatások	165	885	906
Oktatás	19	34	23
Posta és távközlés	845	817	1053
Személyi szolgáltatások	20	25	16
Turizmus	263	491	324
Építőipari kivitelezés	536	514	596
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	561	665	689
Egyéb termékek	638	707	654
Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök	117	100	80
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	802	775	815
Híradástechnika	668	630	598
Járművek és alkatrészeik	413	407	344
Lábbelik	1487	1038	985
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	88	83	69
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	305	270	331
Textil, ruhanemű	226	208	227
Élelmiszerek, italok	31	36	52
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	222	220	287

17. ábra A békéltető testületek fő ügýtípusai 2019-2021

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügýforgalmi adatbázisa alapján

Ügyek tárgyi szerinti megoszlása 2021-ben



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

18. ábra Az ügyek tárgyi szerinti megoszlása 2021-ben

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A szakmai beszámolók alapján 2021. évben a fogyasztói panaszok típusaira valamelyest már kevesebb kihatással volt a járvány. Habár továbbra is magas az internetes vásárlással összefüggő problémák száma, mégis összességében csökkent az előző évben komoly szerepet játszó lemondott belföldi és külföldi utakkal, a szállásfoglalásokkal és rendezvényekkel kapcsolatos ügyek száma. Szinte minden szakmai beszámolóban említésre kerültek a közüzemi szolgáltatásokkal és a webáruházakkal kapcsolatos panaszok, illetve természetesen az lábbelikkel összefüggő ügyek is. Ezen ügyek felsorolása – ahogyan évek óta, úgy most is – elmaradhatatlan részei az elnökök által megírt beszámolóknak.

A Békés megyei szakmai beszámoló alátámasztja az országos adatokat, tekintettel arra, hogy abban a térségben is visszaszorultak a lábbelikkel kapcsolatos jogviták, azonban a testület elnöke jelezte, hogy a közszolgáltatók közül az elektromos energia szolgáltatók szerepelnek a leggyakrabban az eljárás alá vont vállalkozások között.

A Bács-Kiskun megyei Békéltető Testület által benyújtott szakmai beszámolóban hosszasan részletezésre kerültek a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok. Egy érdekes esetet is leírt az Elnök Asszony, miszerint egy társasházban élő fogyasztó azért tett panaszt, mert az egyik szomszéd nem rendelkezett mellékszolgáltatási szerződéssel, így a vízfogyasztását a társasházzal, mint a főmérő kapcsán vele szerződésben állóval fizettette meg.

A Fejér megyei szakmai beszámolóban is megtalálható, hogy a közüzemi szolgáltatások közül a legnagyobb számban a víz- és csatorna, valamint a hulladékgazdálkodási szolgáltatásokkal kapcsolatos beadványok érkeznek, amelyet több más megyei elnök is megerősített a beszámolójában.

Csongrád-Csanád megyei Békéltető Testületnél a korábban jelentős ügyszámot képviselő lábbelivel kapcsolatos panaszok száma és aránya minimális arányban 1%-kal, míg az építőanyagokkal kapcsolatos ügyekben 2%-kal növekedtek. A parkolással kapcsolatos ügyek száma viszont több, mint duplájára, míg a posta és távközlési ügyek aránya is jelentősen növekedett 23%-ról 30%-ra.

Az elnök úr beszámolójában leírja, hogy *a közüzemi szolgáltatásokkal foglalkozó vállalkozások a fogyasztók tájékoztatásával, panaszok kezelésével ügyfélszolgálatokat működtetnek és a panaszok túlnyomó részben a vállalkozásoknál rendeződnek*, ennek megfelelően ebben a megyében csökkentek a közüzemi ügyekkel kapcsolatos panaszok.

Jász-Nagykun-Szolnok megye szakmai beszámolójában előadja, hogy *szolgáltatások esetében egyre nagyobb számban jelentkeznek a közüzemi szolgáltatásokkal, távközlési szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok, illetve több alkalommal előfordult a használt személygépkocsi értékesítés kapcsán felmerült panasz*.

A 2020. évhez hasonlóan a használt gépjárművekkel kapcsolatos szavatossági eljárások növekedéséről számolt be a 2021. évi beszámolójában a Vas megyei, illetve a Tolna megyei

Békéltető Testületi elnök, aki jelezte a szakmai beszámolójában, hogy megnőtt a használtautók értékesítése során felmerülő panaszok száma, amelyek elsősorban a szerződéskötést követően felmerülő rejtett hibákra vonatkoznak.

A használt autók vásárlásával kapcsolatos ügyekről a Pécs-Baranya megyei szakmai beszámolóban is olvashatunk, ahol gyakori probléma, hogy a fogyasztó, a megfelelő tájékoztatás hiányában nem győződik meg arról, hogy az eladó magánszemély vagy vállalkozás-e, illetve gyakori, hogy az adásvételi szerződés hiányos és elmarad a tájékoztatás a hibás teljesítés iránti igény érvényesítéséről is. A beszámolóban megemlítésre kerültek a gépkocsi javító-karbantartó szolgáltatások is, amely során gyakran csak szóbeli szerződést kötnek a felek, elmarad a jegyzőkönyv felvétele, a számla és a jótállási jegy átadása is. Az elnök említést tett arról is, hogy újra megjelentek a nyílászárók beépítésével, cseréjével kapcsolatos trükkös vállalkozások, de nőtt az építőipari javító-karbantartó szolgáltatással kapcsolatos kérelmek száma is.

A Hajdú-Bihar megyei Békéltető Testület elnöke azt a tapasztalatát osztotta meg, hogy *jelentős változás figyelhető meg a fogyasztói jelzésekkel kapcsolatban. A korábbi évekhez képest is nőtt azon ügyek száma, amikor a fogyasztó nem kívánja pótolni a kérelmének hiányosságait és emiatt kell megszüntetni az eljárást. A változást alapvetően a pandémia hozta. Megnövekedtek az online rendelésekkel kapcsolatos jogviták, az elállás, a szerződés teljesítése, a futárszolgálat szolgáltatásával kapcsolatos vitás ügyek. Továbbra is jelen vannak az utazással kapcsolatos problémák, illetve a rendezvényekkel kapcsolatos vitás esetek.*

A Veszprém megyei Békéltető Testület is alaposan részletezi a szakmai beszámolójában a 2021. évi ügyeket, és míg az illetékességi területükön visszaesően a turizmus témakörébe tartozó panaszok száma, addig változatlanul a lábbelik kellékszavatossági problémái miatt terjesztették elő a legtöbb kérelmet.

A Komárom-Esztergom megyei szakmai beszámoló azt tartalmazza, hogy a legtöbb ügy a szavatosság és jótállás témaköréből kerül ki. A beszámolójuk szerint a pandémia felélénkítette az online kereskedelmet, mivel adataik szerint a termékek közel felét elektronikus úton szerezték be a fogyasztók. Sajnos, még mindig gyakran fordul elő, hogy nem kellő körültekintéssel vásárolnak a fogyasztók, nem ellenőrzik le az eladókat, a megrendelés folyamán nincsenek tisztában azzal, hogy kivel is állnak szemben. Emiatt gyakorta előfordul, hogy határon átnyúló vételbe bonyolódott a panaszos.

A Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolójában is megemlítésre kerültek a nyilvánvalóan csaló webáruházak, amelyek jellemzője, hogy olyan általánosan ismert kereskedelmi névre, bevezetett márkára emlékeztetnek, vagy azzal szinte azonos nevet használnak, amely alkalmas a fogyasztók megtévesztésére. Az online vásárlások kapcsán sok a panasz a téves árfeltüntetés miatt, illetve gyakran lehet találkozni a kiszállítás elhúzódnásának problémakörével is. A járványhelyezethez köthető az is, hogy a vásárlási utalványok és ajándékkártyák felhasználási idejével kapcsolatban is sok jogvita keletkezett.

Budapesti Békéltető Testület Elnöke jelezte azt is, hogy tapasztalataik szerint még mindig a tartós fogyasztási cikkek jótállási problémáiból tevődik össze az egyik legjelentősebb ügycsoport. Emellett kiemelte még a közműszolgáltatásokkal, matracokkal és bútorokkal szembeni minőségi kifogásokat, illetve számos panasz érkezik a nyílászárók beépítésével és építőipari ügyekkel kapcsolatosan is.

Mindezek mellett arról is tájékoztatott a beszámolójában, hogy tapasztalataik szerint újból megjelent az üdülési jogok másodlagos piaca. Ezen esetekben egy vállalkozás üdülési jogot vesz a fogyasztótól, akivel aláíratnak egy szerződéscsomagot és regisztrációs díjat is fizettetnek, azonban más a szóbeli ígéret, mint a szerződés tartalma, valamint annak fogyasztói szerződési minősége is kétséges. A fogyasztók nem értik a szerződéseket, mivel a vállalkozások nem is tájékoztatják a fogyasztókat annak pontos tartalmáról.

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 hozott, mivel a megvásárolt termékek esetében az alábbi újítások kerültek bevezetésre:

A jótállási idő a termék árától függően, sávos jótállási idő; egyértelművé válnak a javítással kapcsolatos határidők; E-jótállási jegy; a jótállás érvényesítéséhez nem kell a csomagolást megőrizni; a jótállás kezdő időpontjának meghatározása beüzemeléshez kötött termék esetében; a szakvélemény kötelező tartalmi elemeinek rögzítése; a szervíz kereskedő felé irányuló értesítési kötelezettségének pontosítása.

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

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

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

A Fejér megyei Békéltető Testület álláspontja szerint új fogyasztóvédelmi törvény megalkotása lenne indokolt, illetve az egyéni vállalkozások cégkapu elérhetőségének egyértelmű szabályozásának a módosítása is indokolt lenne.

A Győr-Moson-Sopron megyei Békéltető Testület elnökének álláspontja szerint az eljárás eredményességét az segítené elő, ha a vállalkozásokat az együttműködési kötelezettség körében

kötelezné az Fgytv., hogy a kötelezés, ajánlás, egyezség teljesítését követő 8 napon belül ezt jelentsék be a testület részére. Javaslatára szerint ezen bejelentés és az ajánlás teljesítésének elmaradása a közzétételen kívül súlyosabb szankciókat (pl. bírság) vonhatna maga után.

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

Az Elnök Asszony az októberi személyes egyeztetésen is jelezte azt, hogy érdemes lenne módosítani a Fgytv. 25. § (4) bekezdését, azaz a testület elnökének legyen döntési jogköre a háromtagú tanácsban való eljárás felek általi kezdeményezésekor. Emellett javasolja a fogyasztó fogalmának egységesítését is, amelyhez szükséges lenne a Ptk. 8:1 § (1), az Fgytv. 2. § a) pont és a 373/2021. (VI.30.) Korm. rendelet 4. § 6) pont összehangolására.

Kiemelte a beszámolóban, hogy fontos lenne a 26/2019 (VIII.26.) ITM rendelet 10. §-ának módosítása, mivel a testületi tagok díjazásának emelésére lenne szükség. Javasolja továbbá az Fgytv. kiegészítését is azzal, hogy a békéltető testület elnöke indokolt esetben dönthessen a nyári szabadságok és az év végi ünnepek időszakában „meghallgatási szünet” elrendeléséről, amely időtartamban az eljárási határidők nyugszanak.

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

„A jogszabályi keretrendszert elégségesnek és megfelelőnek gondoljuk. Az Fgytv. BT-re vonatkozó szabályainak újra szabályozása esedékes továbbra is, de a jelenlegi rendszer még működőképes. A használt autó értékesítéssel kapcsolatban lenne érdemes a jogszabályi keretek szigorítása. Az állapotfelmérő lap visszavezetése ésszerű módosítás lenne.”

A Komárom-Esztergom megyei Békéltető Testület elnöke a mostani szakmai beszámolójában is azt jelezte, mint az előző évben, miszerint *„a testületi döntések tekintetében jelenleg az Fgytv. csak a határozatok kijavítását teszi lehetővé kérelemre vagy saját hatáskörben. Javasolom a módosítás lehetőségének megfontolását esetleges jogszabálysértő döntés esetére. Szintén megfontolásra javasolom az elnöki hatáskör bővítését az eljárás megszüntetéseket illetően, a nyilvánvalóan alaptalan kérelmek elutasítása, vagy kérelem visszavonása esetére. Javasolom a személyes, valamint az írásbeli eljárások mellett az online eljárások lehetőségének biztosítását.”*

A Nógrád megyei Békéltető Testület azt írta le, hogy az együttműködési kötelezettség kapcsán a vállalkozástól nem várható el, hogy a fogyasztó igényének megfelelő egyezségkötést ajánljon fel, amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartja. Ezen túlmenően az sem várható el a vállalkozástól, hogy amennyiben a fogyasztó igényét megalapozatlannak tartó válasziratot terjeszt elő, személyes megjelenési kötelezettség terhelje a meghallgatáson.

A Pécs-Baranya megyei Békéltető Testület javaslatára szerint a javító-karbantartó szolgáltatásoknál a 6 hónapos jótállási idő felemelése lenne indokolt, míg a vízi közmű szolgáltatások esetén a szolgáltató az árverési vevővel köteles legyen megkötni a szerződést, akkor is, ha a felhasználói helyen díjhátralék van.

A Pest megyei Békéltető Testületen kívül, a Bács-Kiskun megyei, a Budapesti és a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyei Békéltető Testület is megjegyezte a beszámolójában, hogy fontosnak tartaná a 26/2019 (VIII.26.) ITM rendelet 10. §-ának módosítását, azaz a testületi tagok díjazásának emelésére lenne szükség. A békéltető testületi tagokkal szemben támasztott

követelmények és az infláció mértéke miatt is indokolt a tagok díjazásának korrigálása, annak érdekében, hogy továbbra is magas színvonalon lássák el munkájukat és hosszú távon is megmaradjon az ahhoz való elkötelezettségük.

A Somogy megyei Békéltető Testület idén is azt fogalmazta meg, hogy a távollévők között létrejött (adásvételi) szerződések esetén célszerű lenne jogilag kötelezni a kiszállítókat – a futárszolgálatokat - arra, hogy kötelesek legyenek megvárni, amíg a címzett a terméket kicsomagolja, és meggyőződik arról, hogy megfelelő terméket kapott.

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

„Az Fgytv. a vállalkozások részére 8 napos határidőt engedélyez a válaszirat előterjesztésére. Ha a Testület elnöke írásbeli eljárást kezdeményez, felhívja a felek figyelmét, hogy 15 napon belül kérhetik a meghallgatás kitűzését. Ezeket a határidőket egységesíteni kellene, mert így, ha meg is érkezik 8 napon belül válaszirat és írásban be lehetne fejezni az ügyet, míg 7 napot kell várni arra, hogy érkezik-e a felek részéről a meghallgatás megtartására irányuló indítvány. Javaslom, hogy mind a válaszirat, mind a meghallgatás kérdésére vonatkozóan az értesítés átvételétől számítva 10 munkanap álljon a felek rendelkezésére. Ez a gazdálkodó szervezetek esetében különösen az ünnepek miatti többnapos munkaszünetekre figyelemmel lenne méltányos megoldás.”

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

Mellékletek

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

Békéltető Testületek	Ügy kimentele							Összesen
	Egyezség	Kötelezés	Ajánlás	Elutasítás	Megszüntetés	Áttétel		
						Hatáskör hiánya	Illetékesség hiánya	
1. Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	83	1	75	63	149	18	14	403
2. Pécs-Baranya Megyei Békéltető Testület	123	0	62	72	108	12	16	393
3. Békés Megyei Békéltető Testület	25	0	17	2	177	6	5	232
4. Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	75	2	111	24	267	22	8	509
5. Budapesti Békéltető Testület	683	5	346	597	2267	201	26	4125
6. Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület	165	3	112	52	111	10	6	459
7. Fejér Megyei Békéltető Testület	72	2	84	31	207	4	6	406
8. Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	100	1	47	84	186	23	0	441
9. Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	70	0	50	99	211	7	5	442
10. Heves Megyei Békéltető Testület	26	1	36	25	44	6	9	147
11. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	38	1	61	49	77	6	0	232
12. Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	70	3	36	41	78	2	1	231
13. Nógrád Megyei Békéltető Testület	10	0	21	11	70	2	1	115
14. Pest Megyei Békéltető Testület	236	3	148	128	276	21	1	813
15. Somogy Megyei Békéltető Testület	21	1	25	46	74	7	10	184
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	27	0	20	49	55	4	2	157
17. Tolna Megyei Békéltető Testület	30	0	25	30	22	3	2	112
18. Vas Megyei Békéltető Testület	9	1	51	34	79	13	0	187
19. Veszprém Megyei Békéltető Testület	25	3	53	12	150	7	1	251
20. Zala Megyei Békéltető Testület	27	0	35	22	86	6	1	177
Összesen	1915	27	1415	1471	4694	380	114	10016

A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok (2021.01.01. - 2021.12.31.)

Ügy kimutató

Békéltető Testület	Egyeség	Kötelezés	Ajánlás			Megszüntetés										Ártétel	Összesen					
			Eggetlett	Nem lett	Nincs megadva	A felek között ugyanaból a ténybeli alábbi számarzó ugyanazon jogi iránti békéltető testület elöl eljárást indítottak	A felek között ugyanaból a ténybeli alábbi számarzó ugyanazon jogi iránti eljárást indítottak	A felek között ugyanaból a ténybeli alábbi számarzó ugyanazon jogi iránti eljárást hozták	A felek között ugyanaból a ténybeli alábbi számarzó ugyanazon jogi iránti eljárást meghozták a kerül sor	A jogvitát komolyan vagy zaklató jelleg	A kérelemből megállapítható új jog az ügy nem minősül fogvételnek jogvitának	Békéltető testület egyébként nem rendelkezik hatáskörrel a vita elváltatására	A fogvétel a határozat fahatás - az em nyhá a kérelmet visszavonta	A felek az eljárás megszüntetésében megállapodtak	Az eljárás folytatására a bíróság megjelölése szerinti bármely okból - ideértve azt az esetet is, ha a kérelmet megállapozati lansága meghatalmazás hiányában megállapítható - nincs szűke			Egyéb	Hatásör hiánya	Illelenség hiánya		
1. Bacs-Kiskun Megyei Békéltető Testület	83	1	26	47	2	63	0	0	0	0	0	24	15	32	54	10	9	5	0	18	14	403
2. Békés Megyei Békéltető Testület	123	0	8	27	27	72	1	0	0	3	0	24	1	19	14	8	23	6	9	12	16	339
3. Békés Megyei Békéltető Testület	25	0	2	1	14	2	0	0	1	1	6	1	49	75	0	20	25	0	6	5	232	
4. Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	75	2	29	37	45	24	3	1	2	1	20	2	32	25	22	93	66	0	22	8	509	
5. Budapesti Békéltető Testület	683	5	80	33	233	587	7	0	2	12	1	8	4	1491	485	81	56	25	95	201	4125	
6. Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület	165	3	17	0	95	52	5	1	1	3	14	4	8	10	0	60	4	0	10	6	499	
7. Fejér Megyei Békéltető Testület	72	2	2	2	80	31	1	0	0	0	10	14	57	48	18	44	14	0	4	6	405	
8. Győr-Ménfőcsanak Megyei Békéltető Testület	100	1	15	21	11	84	6	0	0	4	29	9	76	40	1	9	10	2	23	0	441	
9. Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	70	0	18	18	14	99	2	0	1	0	9	6	113	24	1	42	12	1	7	5	442	
10. Heves Megyei Békéltető Testület	26	1	7	25	4	25	0	0	0	0	6	1	3	13	1	12	8	0	6	9	147	
11. Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	38	1	8	16	37	49	0	0	10	0	5	5	18	24	2	5	8	0	6	0	232	
12. Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	70	3	11	19	6	41	0	0	0	1	8	1	23	9	10	18	8	0	2	1	231	
13. Nógrád Megyei Békéltető Testület	10	0	4	7	10	11	2	0	0	5	5	2	13	7	0	12	24	0	2	1	115	
14. Pest Megyei Békéltető Testület	236	3	11	35	102	128	8	0	0	6	22	0	71	45	7	81	36	0	21	1	813	
15. Somogy Megyei Békéltető Testület	21	1	10	10	5	46	0	0	0	1	12	1	29	22	2	1	5	0	7	10	164	
16. Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	27	0	11	1	8	49	0	0	1	0	7	1	18	14	4	3	6	1	4	2	157	
17. Tolna Megyei Békéltető Testület	30	0	3	14	8	30	0	0	0	0	1	0	9	3	0	7	1	1	3	2	112	
18. Vas Megyei Békéltető Testület	9	1	11	1	39	34	0	0	0	1	1	2	10	6	35	20	2	2	13	0	187	
19. Veszprém Megyei Békéltető Testület	25	3	19	32	1	12	1	0	0	1	25	12	16	8	36	26	13	1	7	1	281	
20. Zala Megyei Békéltető Testület	27	0	11	17	7	22	1	0	0	1	11	3	16	42	0	8	1	1	6	1	177	
Csússzem:	1915	27	303	363	748	1471	37	2	17	40	7	247	84	2103	968	238	549	279	124	380	1114	10016

Békéltető testületek		Szolgáltatások	
Bács-Kiskun	7	10	7
Pécs-Baranya	1	21	7
Békés	0	16	2
Borsod-Abaúj-Zemplén	0	26	8
Budapest	353	114	37
Csongrád-Csanád	3	22	3
Fejér	2	19	0
Győr-Ménfőcsanak	8	46	9
Hajdú-Bihar	1	8	3
Héves	0	17	1
Jász-Nagykun-Szolnok	2	12	4
Komárom-Esztergom	1	10	1
MKIK	0	0	0
Nógrád	0	2	2
Pest	7	34	8
Somogy	2	13	2
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	6	2
Tolna	0	8	0
Vas	4	4	4
Veszprém	4	4	4
Zala	1	11	0
Összesen:	82	413	101
Új ingatlan jótállás, gar. Jav.			
Épület felújítás, szakipari munk., (festés mázolás stb.)			
Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása			
Szálláshely minősége			
Vendéglátás minősége			
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. tejj.)			
Üdülési jog			
Szálláshely minősége			
Vendéglátás minősége			
Egyéb szolgáltatások (program elmaradása, nem szer. szer. tejj.)			
Üdülési jog			
vasúti közúti légi			
vízi és egyéb			
Teherfuvarozás			
Parkolás Autópálya			
Úthasználat			
posta levél, csomag, futárszolgálat)			
telefon szolgáltatás (mobil és vezetékes)			
TV, rádió (kábel és földi műsorszórás)			
Internet			
távhő			
víz, csatorna			
hulladék			
gáz			
villamosenergia			
mobiltelefon			
számítástechnikai termékek			
szórakoztató elektronika			
háztartási gép			
szerszám, kertgép			
szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök			
ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb.			
személyes használatú tárgyak			
járművek és alkatrészek javítása			
víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés			
egyéb javítás karbantartás			
fogyasztói csoport			
mosás, tisztítás			
szépségápolás			
oktatás			
temetkezés			
fogorvosi szolgáltatás			
szereződéses egészségügyi szolgáltatás (manóorvosi ellátás)			
egyéb humán egészségügyi ellátás			
állatorvosi szolgáltatás			
fodrászat, kozmetika, masszázs			
biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb.			
szabás, varrás, cipészet			
forgalmazás, értékbérlés, 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			
Szolgáltatások összesen			
Szolgáltatások és Termékek összesen			
Határon átnyúló jogviták (szolgáltatások)			
interneten keresztül			
távollévők között kötött szerződések			
telefonon keresztül			
katalóguson keresztül (csomagküldő)			
hálózati kereskedelem			
üzleten kívül kötött szerződések			
termékbemutató			

Statisztikai adatlap
 A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2021.01.01. - 2021.12.31.)

A testületi tagok fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2021.01.01. - 2021.12.31.)						
Békéltető Testületek	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefolytatott	Eljáró tanács elnöke	Egyedül eljáró tag	Tanács tagja
Bács-Kiskun Megyei Békéltető Testület	18	383	335	100	43	98
Baranya Megyei Békéltető Testület	36	351	23	0	0	0
Békés Megyei Békéltető Testület	90	112	22	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén Megyei Békéltető Testület	50	439	334	278	0	234
Budapesti Békéltető Testület	282	3368	233	1687	0	796
Csongrád-Csanád Megyei Békéltető Testület	10	309	0	0	0	0
Fejér Megyei Békéltető Testület	28	329	47	183	0	128
Győr-Moson-Sopron Megyei Békéltető Testület	56	384	59	5	0	12
Hajdú-Bihar Megyei Békéltető Testület	6	434	431	154	0	155
Heves Megyei Békéltető Testület	0	147	75	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok Megyei Békéltető Testület	41	132	106	0	0	0
Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület	125	100	58	0	0	0
Nógrád Megyei Békéltető Testület	54	13	10	71	0	13
Pest Megyei Békéltető Testület	30	783	84	0	0	0
Somogy Megyei Békéltető Testület	3	180	132	120	0	116
Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Békéltető Testület	0	157	75	46	0	44
Tolna Megyei Békéltető Testület	3	104	87	17	0	15
Vas Megyei Békéltető Testület	26	161	1	175	0	144
Veszprém Megyei Békéltető Testület	7	244	209	133	0	134
Zala Megyei Békéltető Testület	0	173	16	0	0	0
Összesen:	865	8303	2337	2969	43	1889

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2021. évben

	Bíróság előtt megtámadott döntések (folyamatban lévő ügyek)	Bíróság által hozott döntések (lezárt ügyek)	Bíróság által hatályon kívül helyezett döntések (pervesztes ügyek)	Bíróság által helyben hagyott döntések (pernyertes ügyek)
Bíróság előtt megtámadott ajánlások	28	15	8	7
Bíróság előtt megtámadott kötelezések	1	0	0	0
Összesen	29	15	8	7