



Magyar
Kereskedelmi
és Iparkamara



***Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető
testületek 2023. évi tevékenységéről***

Budapest, 2024. február

A beszámolót összeállította:
Dr. Molnár Edina
E-mail: molnar.edina@mkik.hu
Tel: 1/474-51-92

A kézirat lezárva: 2024. 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 2023. év áttekintése | 5 |
| A békéltető testületek létszáma, összetétele | 9 |
| Működési feltételek | 10 |
| A békéltető testületi eljárások időtartama..... | 13 |
| Eljárások eredményei a számok tükrében..... | 15 |
| Az eljárás megszüntetése..... | 23 |
| A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint | 27 |
| Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás..... | 30 |
| Fő ügytípusok | 31 |
| Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek..... | 34 |
| Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok..... | 40 |
| Mellékletek..... | 45 |

Ábrák, táblák, diagramok jegyzéke

| | |
|--|----|
| 1. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT ÉVEKBEN..... | 7 |
| 2. ÁBRA A 2022-ES ÉS 2023-AS ÜGYSZÁMOK ALAKULÁSA VÁRMEGYEI BONTÁSBAN | 8 |
| 3. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA A 2022-ES ÉS 2023-AS ÉVEKBEN..... | 16 |
| 4. ÁBRA AJÁNLÁSOK KIMENETELE 2023-BAN..... | 18 |
| 5. ÁBRA ÉRDEMI DÖNTÉSEK SZÁMA 2023-BAN VÁRMEGYEI BONTÁSBAN..... | 19 |
| 6. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2023. ÉVBEN- SZÁZALÉKOS MEGOSZLÁS..... | 20 |
| 7. ÁBRA A BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN | 20 |
| 8. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELÉNEK VÁLTOZÁSA AZ ELMÚLT 3 ÉVBEN..... | 21 |
| 9. ÁBRA 2023. ÉVBEN ZAJLÓ BÍRÓSÁGI ÜGYEK | 22 |
| 10. ÁBRA PERNYERTESSÉG ARÁNYA 2023-BAN..... | 22 |
| 11. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉSSEL VÉGZŐDŐ ÜGYEK TERÜLETI BONTÁSBAN | 24 |
| 12. ÁBRA AZ ÜGYEK KIMENETELE 2023-BAN..... | 25 |
| 13. ÁBRA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEK SZÁMA AZ ÖSSZES ÜGYHÖZ KÉPEST | 26 |
| 14. ÁBRA A MEGSZÜNTETÉS FŐ OKAI..... | 28 |
| 15. ÁBRA A MEGHALLGATÁSIG EL NEM JUTÓ ÜGYEK ARÁNYA A MEGSZÜNTETETT ÜGYEKEN..... | 29 |
| 16. ÁBRA TERMÉKEK ÉS SZOLGÁLTATÁSOK MEGOSZLÁSA A 2021-2023. ÉVEKBEN..... | 30 |
| 17. ÁBRA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK FŐ ÜGYTÍPUSAI 2021-2023..... | 32 |
| 18. ÁBRA AZ ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA 2023-BAN..... | 33 |

A 2023. év áttekintése

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

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

A fentieknek megfelelően az előző évhez hasonlóan a békéltető testületek változatlan formában folytatták tovább a működésüket a 2023. évben is.

Azonban Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyében sajnálatos okból történt komoly változás 2023. év nyarán, tekintettel arra, hogy Görömbeiné dr. Balmaz Katalin elnök asszony elhunyt. Ennek megfelelően az év hátralévő részére az elnöki feladatok ideiglenes ellátására dr. Pintér Miklós került kijelölésre.

A Magyarország Alaptörvényének tizenegyedik módosítása kimondta, hogy 2023. január 1-jétől az érintett jogszabályhelyekben a megyei szövegrész helyébe a vármegyei szövegrész kerül, ennek megfelelően a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi CXXI. törvény, illetve Fogyasztóvédelmi törvény paragrafusai is módosultak. Ebből adódóan mind az érintett területi kamarák, mind a békéltető testületek nevei is megváltoztak az év során.

A Kormány 2023. I. félévi jogalkotási munkatervében szerepelt az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló javaslatcsomag, amelynek fő célja a hatékonyabb működés érdekében az alternatív vitarendezési feladatokat ellátó békéltető testületi rendszer megújítása, illetve az online békéltető testületi eljárás szabályozási háttérének megteremtése.

Ezzel összefüggésben 2023. márciusában az Igazságügyi Minisztérium (IM) Alkotmányjogi Jogalkotásért és Fogyasztóvédelemért Felelős Helyettes Államtitkára, Dr. Kupecki Nóra szakmai egyeztetést tartott a várható változásokról a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara székhelyén a békéltető testületi elnökök részére. A Helyettes Államtitkár Asszony részletezte a főbb módosításokat, illetőleg kérte az elnökök szakmai javaslataik megküldését az Igazságügyi Minisztérium részére a javaslatcsomagban foglaltak vonatkozásában.

A megbeszélés során a békéltető testületi elnökök is megosztották Helyettes Államtitkár Asszonnyal a békéltető testületi eljárás során szerzett tapasztalataikat és javaslatokat tettek a munkájukat érintő jogszabályok módosítására is.

2023. május 11. napján került kihirdetésre az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény, amelynek indokolása kiemeli, hogy a közel 25 éve működő magyar békéltető testületi rendszer komoly érték, azonban szükséges lépéseket tenni a hatékonyság növelésére és az elérhetőség jobb biztosítása érdekében.

A 2024. január 1-jétől hatályba lépő főbb változások közül kiemelendő a békéltető testületek szakmaiságának erősítése és a finanszírozásának hatékonyabbá tétele érdekében a békéltető testületek regionális illetékességének kialakítása. Az eddigi 20 testület helyébe a jogszabályban rögzített illetékességi terület figyelembevételével 8 testület lép, illetőleg a vármegyeszékhely megyei jogú városai mellett a nem vármegyeszékhely megyei jogú városokban is biztosítani kell a személyes meghallgatást, ennek megfelelően a módosítás a fogyasztók számára az ügyintézési helyek bővülését jelenti.

Bevezetésre kerül az online meghallgatás, a békéltető testületi elnökök és tagok kiválasztási szabályainak felülvizsgálata, a 200 ezer forintot meg nem haladó ügyértékű ügyekben a kötelezést tartalmazó békéltető testületi határozat meghozatala, valamint további eljárásjogi szabályok módosítását is tartalmazza az új törvényszöveg.

2023. júniusában kihirdetésre került a békéltető testületi elnöki és tagsági feladat ellátására vonatkozó kiválasztási eljárás szabályairól és a békéltető testületi elnökök és tagok díjazásáról, képzéséről és a békéltető testületi alapvizsga szabályairól, valamint az online adásvételi vagy online szolgáltatási szerződéssel összefüggő határon átnyúló fogyasztói jogvita esetén eljáró békéltető testületek kijelöléséről szóló 5/2023. (VI.19.) IM rendelete is. A miniszteri rendelet a békéltető testületi elnöki és tagi tisztség betöltésének az eljárási szabályait, az elnök és a tagok díjazására vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza elsősorban. A békéltető testületi tagság betöltésének új koncepciója is szerepel a rendeletben, miszerint a tagok egyharmadára a testület illetékességi területén bejegyzett fogyasztói érdekek képviselőjét ellátó egyesület tehet javaslatot.

Az év második felében változások történtek az Igazságügyi Minisztériumban is, tekintettel arra, hogy dr. Salgó László Péter közigazgatási államtitkár úr megbízatása 2023. szeptemberében, míg dr. Kupecki Nóra a fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár asszonyé 2023. decemberében szűnt meg.

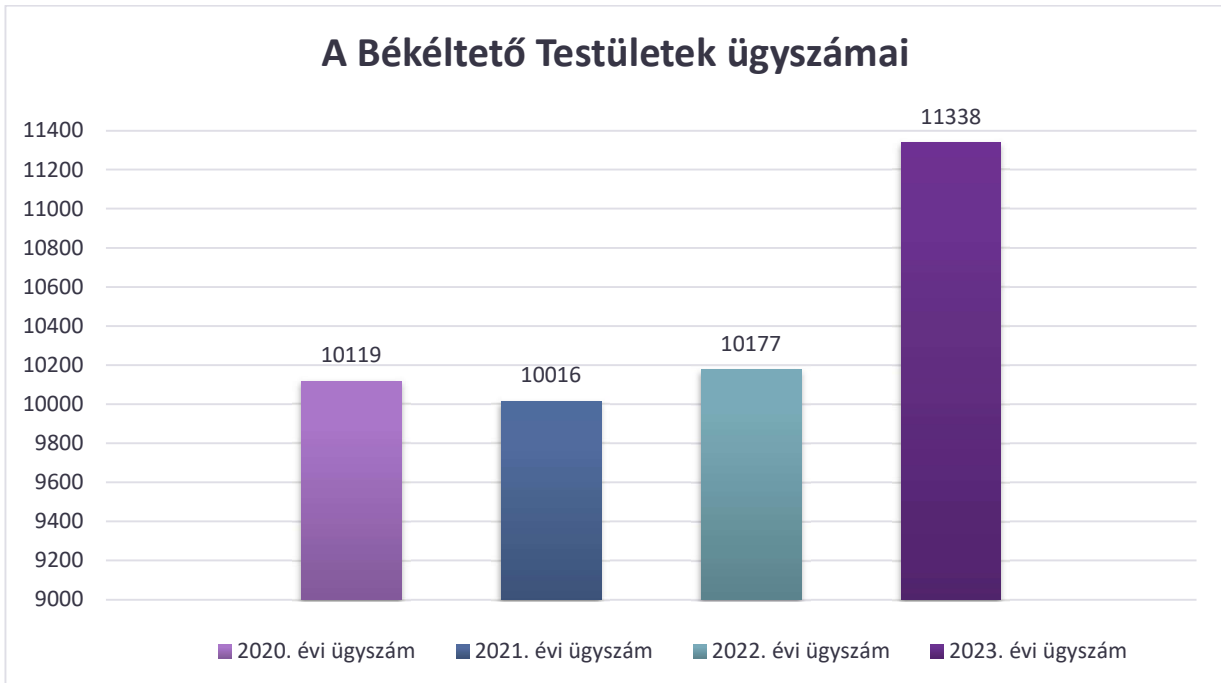
Annak érdekében, hogy a korábbiakban kialakított szoros és hatékony munkakapcsolatot az IM és az MKIK között a továbbiakban is fenntartsuk, az újonnan kinevezett dr. Tóth Zoltán jogalkotásért felelős államtitkár úrral, illetve dr. Pilz Tamás közjogi és fogyasztóvédelemért felelős helyettes államtitkár úrral is felvettük a kapcsolatot, egyeztetünk az előttünk álló feladatokról.

Az MKIK 2023. nyarán a békéltető testületi elnökök bevonásával megkezdte a bekeltetes.hu honlap újabb informatikai fejlesztését, amely a regionális átalakítás szempontjai szerinti, illetve egyéb módosításokon túl, a területi kamarák által használt DMS One iktatóprogrammal összehangolt dokumentumkezelését is tartalmazza.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően 2023. szeptemberében elindult a békéltető testületi elnökök és tagok kiválasztására szolgáló eljárási folyamat, amelyek lebonyolítása a területileg illetékes kamarák feladata volt. A pályázatok ebben az évben is népszerűek voltak, az elnöki pozíciókra közel négyszeres volt a túljelentkezés.

Az Fgytv. és a 5/2023. (VI.19.) IM rendelet szabályainak megfelelően, a sikeresen lebonyolított pályázati eljárást követően 2023. november 30. napján az IM kiválasztotta a békéltető testületi elnököket, akik 2024. január 1-jétől 2027. december 31. napjáig tartó időszakban látják el feladataikat.

Ezt követően – 2023. december közepén – került sor az újonnan kiválasztott elnökök közreműködésével a békéltető testületi tagok IM által történő kijelölésére, ennek megfelelően 2024. január 1-jétől a nyolc békéltető testület megkezdhette működését az új rendszerben.

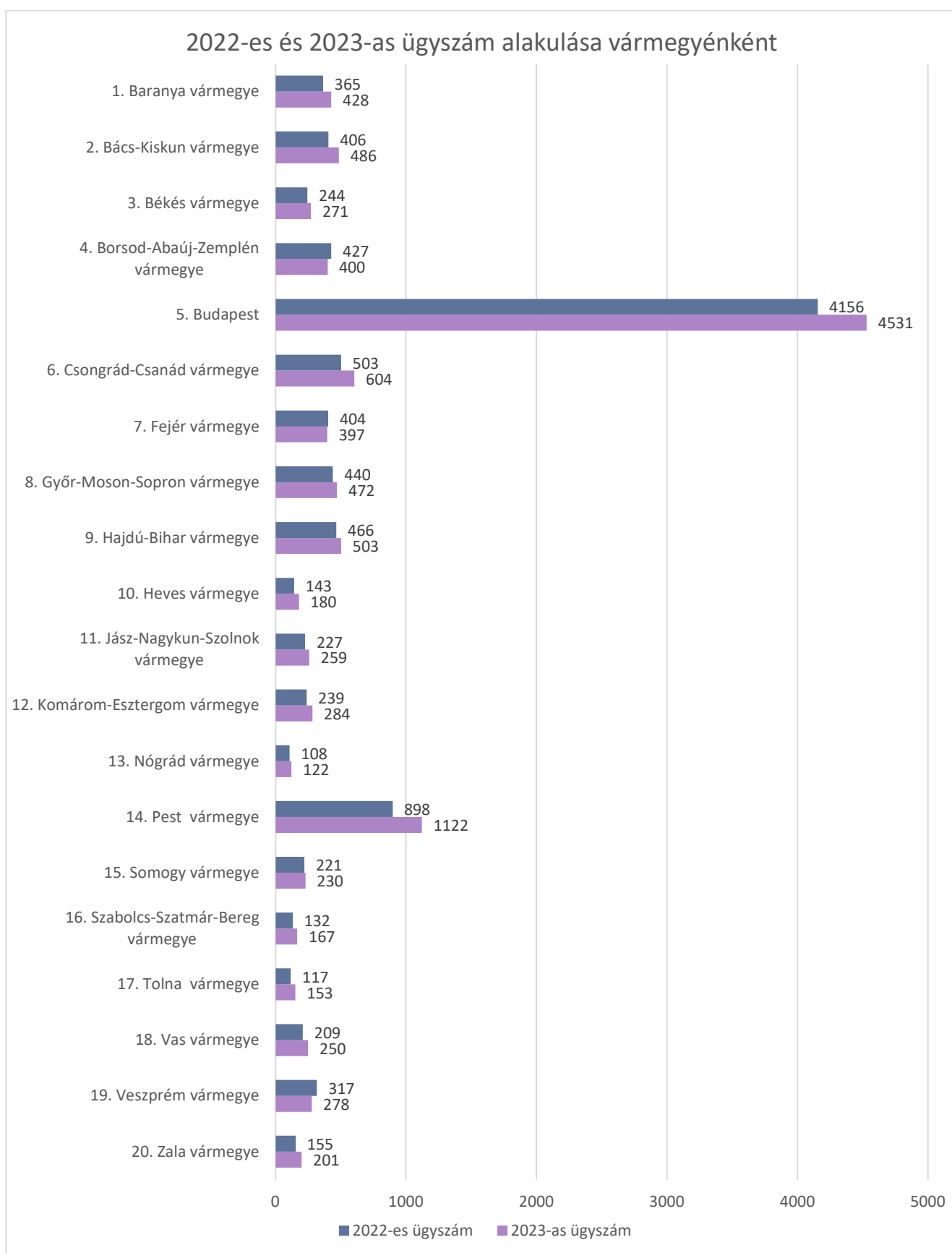


1. ábra A Békéltető Testületek ügyszámának alakulása az elmúlt években

Már a 2022. év során is emelkedő ügyszámokról tudtunk beszámolni, azonban 2023. évben az előző évhez képest jelentős a különbség, mivel a békéltető testületek 1.161 üggyel több esetben folytatták le az eljárásukat, azaz országosan összesen 11.338 db ügyet zártak le.

A 2023. évben húsz testületből, csak háromban csökkent az ügyszám, köztük a legnagyobb visszaesés Veszprém vármegyében volt tapasztalható, ahol 39 üggyel kevesebb került lezárásra, mint az előző évben, amely 12 %-os visszaesés. Csökkentek még az ügyek Borsod-Abaúj-Zemplén és Fejér vármegyében is. A legnagyobb ügyszám növekedés Tolna vármegyében történt, ahol több, mint 30 %-kal több (+36 db) ügy került lezárásra 2023-ban, de Zala (+46 db), Szabolcs-Szatmár-Bereg (+35 db), Heves (+37 db) és Pest vármegyében (+224 db) is több, mint 20 %-kal több ügyet fejeztek be, mint az előző évben.

2023-ban az eljárások közül a békéltető testületek 1.402 esetben fogalmaztak meg ajánlást, 3.464 esetben egyezség született, és 25 esetben végződött az eljárás kötelezéssel, 1.594 alkalommal került sor elutasításra. Az előző évhez képest nincs változás, mivel a békéltető testületek 2022-ben újra a legnagyobb számban a lábbelikkel kapcsolatos vitás ügyekben jártak el, összesen 1.688 esetben.



2. ábra a 2022-es és 2023-as ügyszámok alakulása vármegyei bontásban

A békéltető testületek létszáma, összetétele

A Békéltető Testületek létszámában és összetételében az előző évhez képest 2023. évben is történtek változások, sajnálatos események.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület elnöke, Görömbeiné Dr. Balmaz Katalin hosszan tartó súlyos betegség után 2023. nyarán elhunyt. Az elnöki teendőket 2023. augusztus 01. napjától kezdődően a területi kamara javaslatára a Testületben hosszú évek óta tagként dolgozó, Dr. Pintér Miklós vette át ideiglenesen 2023. december 31-ig.

Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület testületi tagjai közül 2023. tavaszán egy fő elhalálozott, illetve a Pest Vármegyei Békéltető Testületben két fő lemondott a békéltető testületi tagsági jogviszonyáról az év során.

A Budapesti Békéltető Testület dolgozik a legtöbb szakemberrel, az Elnök a 2023. évi szakmai beszámolóban részletesen leírta, hogy milyen jól képzettek a Testület tagjai, mivel a 25 tagból 21 szakvizsgázott jogász és 1 fő üzemmérnök, 1 fő közgazdász, 1 fő vámügynök és igazságügyi szakértő, 1 fő igazgatásszervező, illetve néhányan többes végzettséggel is rendelkeznek, a jogászi hivatás mellett pszichológiai, mentálhigiéniai szakember vagy éppen közgazdasági diplomával is rendelkező tagjai vannak a testületnek, illetőleg számos tag rendelkezik mediátori képesítéssel is.

2023. áprilisában a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara főtítkára kezdeményezte az MKIK-nál, a Budapesti Békéltető Testület elnökhelyettesi pozíciójának betöltését a munkaterhére figyelemmel az Fgytv. 23. § (2) bekezdése alapján. Az előterjesztést az IM jóváhagyta, és ennek megfelelően 2023. július 1-jétől 2023. december 31. napjáig a Budapesti Békéltető Testület elnökhelyettesi teendőket dr. Adamcsák Andrea látta el.

Azonban a legtöbb vármegyében a Békéltető Testületek létszámában és összetételében a megválasztásuk óta változatlanul, folyamatosan működnek.

A testületek munkájában az sem okozott változást, hogy a fent részletezett Fogyasztóvédelmi törvény 56/D. §-ának módosítása következtében – a törvény erejénél fogva – a tagok és az elnökök megbízatásai meghosszabbodtak 2023. december 31-jéig. Mind az elnökök, mind a tagok változatlan formában folytatták a tevékenységüket az év végéig.

Működési feltételek

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

A fentieknek megfelelően a Békéltető Testületek nem a kamara mellett, hanem a területi kereskedelmi és iparkamarák által működtetett testületek, amely a szakmai függetlenségük megőrzése mellett, egy szorosabb kapcsolatot jelent.

A szakmai beszámolókból a 2023. évre vonatkozóan is az derült ki, hogy a területi kamarák és a Békéltető Testületek közötti együttműködés kiegyensúlyozott, hatékony és gördülékeny.

Bács-Kiskun Vármegyei szakmai beszámolóban is arról olvashattunk, hogy a Bács-Kiskun Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara a Békéltető Testület működéséhez szükséges feltételeket a 2023. évben is magas színvonalon biztosította.

A Békés Vármegyei és a Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület elnökei is arról adtak tájékoztatást, hogy a kamarák a dologi feltételeket messzemenően biztosítja a Testület működéséhez.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület elnöke kifejtette a beszámolóban, hogy a kamara biztosítja a technikai feltételeket (ügyfél fogadás, szóbeli meghallgatáshoz megfelelő helyiség, számítógépek, illetve technikai ügyek viteléhez alkalmazottak).

A Fejér Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara (FMKIK) a független testületként működő Fejér Vármegyei Békéltető Testület működtetését folyamatosan biztosította a 2023. év során is, humán erőforrás és pénzügyi erőforrás rendelkezésre bocsátásával. Az FMKIK székházában a Gazdaság Házában rendelkezésre áll megfelelő terem a békéltető testületi ügyek tárgyalásához, az ügyintézőnek külön munkaszoba, a tárgyaláskor laptop használat stb., az infrastrukturális háttér maximálisan biztosított. A személyes meghallgatás során egymástól elválasztott asztalok mögött zajlott a tárgyalás, a felek egymástól és a Tanácstól kb. 3 m-es távolságban ülnek.

A Pest Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában jelezte, hogy az általuk bérelt iroda kialakítása nem teljesen ideális a meghallgatás, és az ügyintézés párhuzamos lebonyolítására, de eddig sikerült megoldani minden helyzetet. A tanácsterem elrendezését az egészség védelme érdekében plexi falakkal egészítették ki, amelyet a járványügyi helyzet elmúltával is felszerelve hagytak. Az évek során egyre nagyobb gondot jelent a technikai eszközök pótlása, mert a korábban beszerzett informatikai eszközök amortizálódnak. Az Elnök a beszámolóban azt is leírta, hogy a fentiekén túl az irattározás vonatkozásában is a kamara segítségét kell kérniük.

A Budapesti Békéltető Testület elnöke beszámolt arról, hogy a Testület a működéséhez szükséges tárgyi feltételekkel rendelkezik. Elektronikai eszközeit (nyomtató, számítógép) avulását folyamatosan figyelemmel kísérik, szükség esetén cserélik.

A Testület Titkársága egy hivatalvezetőből, két nyolc órában, két hat órában és egy négy órában foglalkoztatott adminisztrátor kollégából áll.

Ügyszámhoz igazodó létszámú testület és az adott esetben jelentős adminisztratív feladatokat ellátó iroda/hivatal biztosítása rendkívül fontos. Az eljárások határidőben történő lefolytatásához szükséges tárgyi feltételek (irodák, tárgyalók, munkaállomások, telekommunikációs és számítástechnikai eszközök) biztosítása.

Az Elnök a beszámolóban leírta, hogy a területi kamarával való kapcsolat kifejezetten jó, közös konferenciákkal és workshopokkal segítik a vállalkozások jogkövető magatartásának előre mozdítását.

A különböző szervezeti egységek vezetőivel/munkavállalóival, mint például a pénzügyi osztály, az informatika, a vagyongazdálkodás és a HR munkatársaival is kiváló az együttműködés. A beszámolási időszakban a kamarával közösen egy nagy országos konferenciát szerveztek több mint 150 fő részvételével.

Az Elnök Asszony a szakmai beszámolóban arra is felhívta a figyelmet, hogy a finanszírozási kérdés esetében meg kell jegyezni, hogy 2023-ban is jelentős mértékű anyagi támogatást kapott a Testület a Budapesti Kereskedelmi és Iparkamarától, mivel az állami finanszírozás nem volt elégséges ahhoz, hogy magas szakmai színvonalon lássák el munkájukat, és megfeleljenek a jogszabályban előírt kötelezettségeinknek.

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 2023-as évben minden békéltető testület folyamatosan naprakészen tartotta a honlapján szereplő tájékoztatókat, információkat, adatokat. Mindezek mellett ezeken a felületeken voltak elérhetőek az éppen aktuális tájékoztatók, tudnivalók, az ügyfélfogadási rend, illetve a testület létszámában, tagjaiban bekövetkezett változások is nyomon követhetőek voltak.

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

A békéltető testületek honlapjai 2023. évben:

| Békéltető Testület neve | weboldal címe |
|--------------------------------------|---|
| 1. Bács-Kiskun vármegyei | http://www.bacsbekeltetes.hu/ |
| 2. Békés vármegyei | https://www.bmkik.hu/index.php?id=1317 |
| 3. BAZ vármegyei | www.bekeltetes.borsodmegye.hu |
| 4. Budapesti | https://bekeltet.bkik.hu/ |
| 5. Csongrád-Csanád vármegyei | http://www.bekeltetes-csongrad.hu |
| 6. Fejér vármegyei | http://www.bekeltetesfejer.hu |
| 7. Győr-Moson-Sopron vármegyei | https://bekeltetesgyor.hu/ |
| 8. Hajdú-Bihar vármegyei | http://www.hmbekeltetes.hu |
| 9. Heves vármegyei | http://www.hkik.hu/hu/content/bekelteto-testulet |
| 10. Jász-Nagykun-Szolnok vármegyei | http://jaszbekeltetes.hu/ |
| 11. Komárom-Esztergom vármegyei | http://kem-bekeltetes.webnode.hu |
| 12. Nógrád vármegyei | http://www.bekeltetes-nograd.hu/index.html |
| 13. Pécs-Baranya vármegyei | http://www.baranyabekeltetes.hu |
| 14. Pest vármegyei | http://panaszrendezes.hu/homepage/index.php |
| 15. Somogy vármegyei | https://www.skik.hu/bekelteto-testulet-159 |
| 16. Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegyei | http://bekeltetes-szabolcs.hu |
| 17. Tolna vármegyei | www.tolnabekeltetes.hu |
| 18. Vas vármegyei | http://vasibekelteto.hu/ |
| 19. Veszprém vármegyei | www.bekeltetesveszprem.hu |
| 20. Zala vármegyei | http://www.bekelteteszala.hu |

Tekintettel arra, hogy 2024. január 1-jétől már kizárólag nyolc Békéltető Testület folytatja a munkát, és ezen szakmai beszámoló 2024. februárjában készült, ennek megfelelően jelenleg a fent hivatkozott honlapok közül van amelyik már nem elérhető, vagy megváltozott adattartalommal, kizárólag tájékoztató információkat tartalmaz.

A békéltető testületi eljárások időtartama

Az Fgytv. 29. §-a az alábbiak szerint rendelkezik:

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

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

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

A szakmai beszámolók adatai szerint az előző évi adatokhoz képest nincs érdemi változás, a békéltető testületi eljárások átlagos időtartama 20 és 90 nap közötti.

A legrövidebb idő alatt a Veszprém Vármegyei Békéltető Testület fejezte be az eljárásokat, átlagosan 20 nap alatt.

Rövid eljárási határidőkkel dolgozott 2023-ban a Hajdú-Bihar Vármegyei (28-35 nap), a Somogy Vármegyei (30 nap), a Győr-Moson-Sopron Vármegyei (35 nap), valamint a Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület (38 nap) is.

Zala Vármegye 30-45 nap, Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye 30-65 nap, Fejér, Baranya és Nógrád Vármegye egyformán 40 nap, Jász-Nagykun-Szolnok Vármegye 45-50 nap, Komárom-Esztergom Vármegye 46 nap, Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye 47-50 nap, Békés Vármegye 50-70 nap, Pest Vármegye 53 nap, Tolna Vármegye 54 nap, Csongrád-Csanád Vármegye 60 nap, Heves Vármegye 60-90 nap alatt zárta le az ügyeket.

A leghosszabb ideig a 2023. évben is a Vas Vármegyei Békéltető Testületnél tartottak az eljárások, amelyeknek az átlagos időtartama 90 nap volt.

A Budapesti Békéltető Testületnél a beszámolási időszakban az eljárás megindulásától számítva többségében 25-35 napon belül kiírásra kerültek a meghallgatási időpontok és 60-70 napon belül lezárultak az eljárások. Az eljárások átlagos időtartama 60 nap, amely egy nagyon jó adatnak számít, tekintettel arra, hogy a 2023. évben közel 9 %-kal (azaz +375 darabbal) nőtt a beérkezett ügyek száma.

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

Eljárások eredményei a számok tükrében

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

A 2023-as esztendőben tovább nőtt az egyezségek száma, közel 800 db ügyel az előző évhez képest, azaz éves szinten összesen 3.464 db ügy zárult ezen módon, ez az összes ügy több, mint 30 %-a. Az egyezséggel végződő ügyek aránya már az előző években is folyamatosan emelkedett, 2020-ban 1.640 db, 2021. évben 1.915 esetben zárult egyezséggel, míg 2022-ben 2.674 db.

A szakmai beszámolójában a vármegyék nagy része is fontosnak találta kiemelni, hogy a tavalyi évhez képest tovább nőtt az egyezségek száma, amely az eljáró testületi tagok és a békéltető testületek elnökeinek magas szintű szakmai munkájának eredménye.

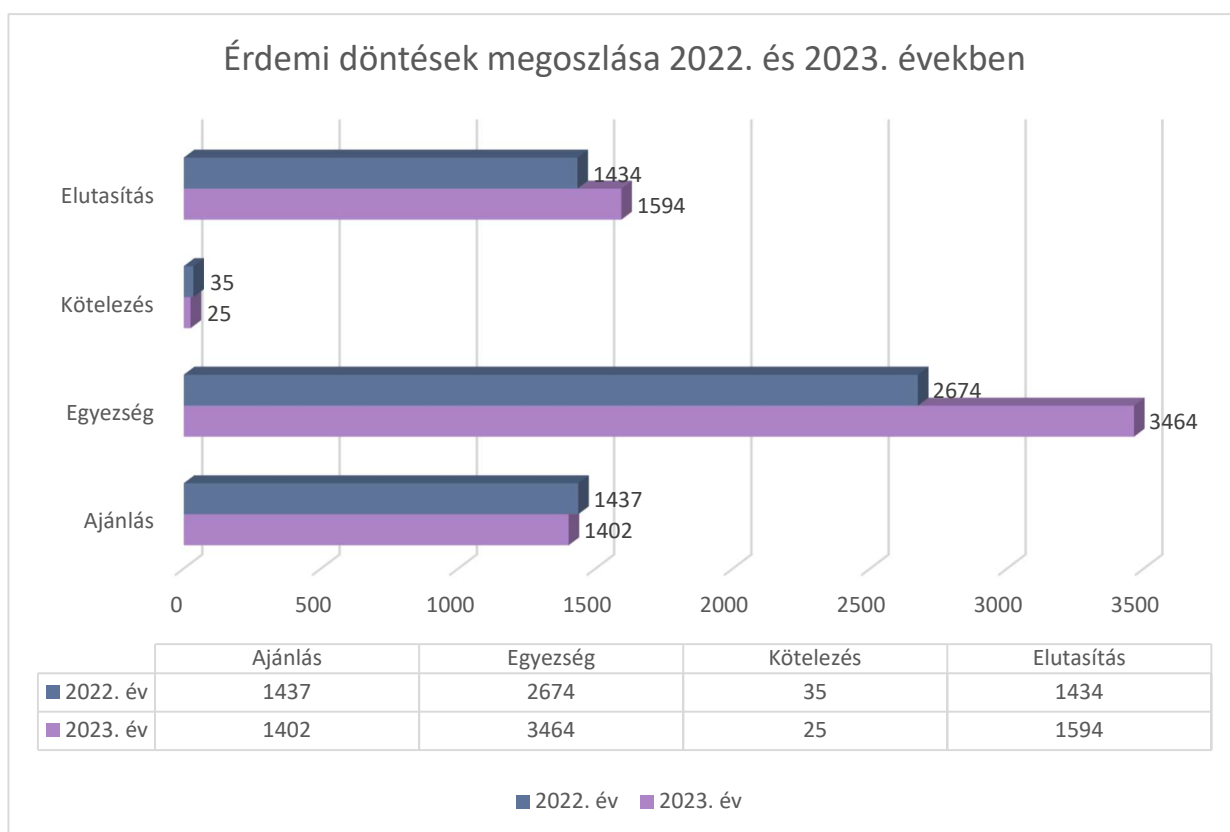
Évek óta az a testületek tapasztalata, hogy a személyes meghallgatásokon a felek egyezségkötési hajlandósága mindig magasabb, mint az írásbeli eljárások alkalmával.

Továbbra is gyakori, hogy az eljárás megindításáról szóló értesítés átvételét követően a vállalkozások törekvése a fogyasztói jogvita megoldására irányult, ez a törekvés sok esetben eredménnyel is járt, és még az eljárás befejezése előtt a felek egyezsége jutottak. 2023. évben tovább csökkentek azok az esetek, amikor nem sikerült személyes meghallgatásra sort keríteni, így ennek és a hatékony munkájuknak köszönhetően tudtak a békéltető testületek ezen a területen egy statisztikailag is jobb eredményt elérni.

A Budapesti Békéltető Testület szakmai beszámolójában is az szerepel, hogy az eljárások eredményessége kiemelkedő. A személyes meghallgatások során a fogyasztó a vállalkozás képviselőjével szemtől-szembe tud beszélni, panaszait elmondani és azzal, hogy a kommunikáció a békéltető testületi eljárásban személyessé válik, a felek nyitottabbá válnak a megegyezésre. A testületi tagok szakmai felkészültségének is köszönhetően az ügyek többségében egyezség születik a felek között, az egyezséggel végződő ügyekkel pedig egyértelműen a bíróságokat tehermentesíti a békéltető testület. Az eljárás javításának egyik lehetősége a 2024. január 1-től bevezetésre kerülő online meghallgatások, mivel így a nem budapesti székhelyű vállalkozásokkal is legalább online keretben, de szemtől-szembe találkozhat a fogyasztó.

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 alávessék magukat a békéltető testületek döntésének.

A statisztika adatok alapján megállapítható, hogy a kötelezések száma 2023. évben újra csökkent az előző. évhez képest, mivel 2022-ben 35, addig 2023. évben csak 25 esetben végződött az eljárás kötelezéssel. 2023-ban a békéltető testületek 1.402 esetben fogalmaztak meg ajánlást (2022-ben ez a szám 1.437 volt), míg elutasításra 1.594 esetben került sor (2022-ben 1.434 volt).



3. ábra Érdemi döntések megoszlása a 2022-es és 2023-as években

A rendelkezésre álló adatok alapján megállapítható, hogy az ajánlások száma egy kis mértékben csökkentek (-35 db) az előző évhez képest.

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

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

A testületi elnökök ugyanakkor a szakmai beszámolókból hasonlóan az előző évi tapasztalatokhoz gyakran jelezték, hogy ez a feladat számos esetben ütközik nehézségbe, ugyanis az eljárás befejezésével a fogyasztók passzívvá válnak, kevés a visszacsatolás. Azonban, ha a vállalkozás az ajánlásnak nem tett eleget, akkor a fogyasztók motiváltabbak a visszajelzésre.

A békéltető testületi elnökök túlnyomó véleménye szerint vélelmezhető, hogy a határozatokban foglaltak teljesítése megtörtént, azokban az esetekben, amikor a fogyasztók nem reagálnak vissza.

A szakmai beszámolókból kiderül, hogy nagyon eltérőek az adatok a fogyasztói visszajelzések kapcsán. Például Bács-Kiskun vármegye arról számolt be, hogy megkeresés nélkül 34 %-ban tettek eleget a fogyasztók a visszajelzési kérésnek, Veszprém megyében 46 %-ban jeleztek vissza önként, míg Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyében 50 %-os ez az arány.

Zala vármegye visszajelző ívet küld ki a fogyasztóknak, amelyet nem minden esetben juttatnak vissza, 2023. évben 39 %-os arányban jeleztek vissza. Hasonlóan dolgoznak Csongrád-Csanádban is, ahol a fogyasztók részére a meghallgatáson átadnak az erre a célra fenntartott nyomtatványt, amely túlnyomó többsége nem érkezik vissza, és tapasztalataik szerint más módon sem jeleznek, noha a visszajelzés bármelyik más formáját is elfogadnák.

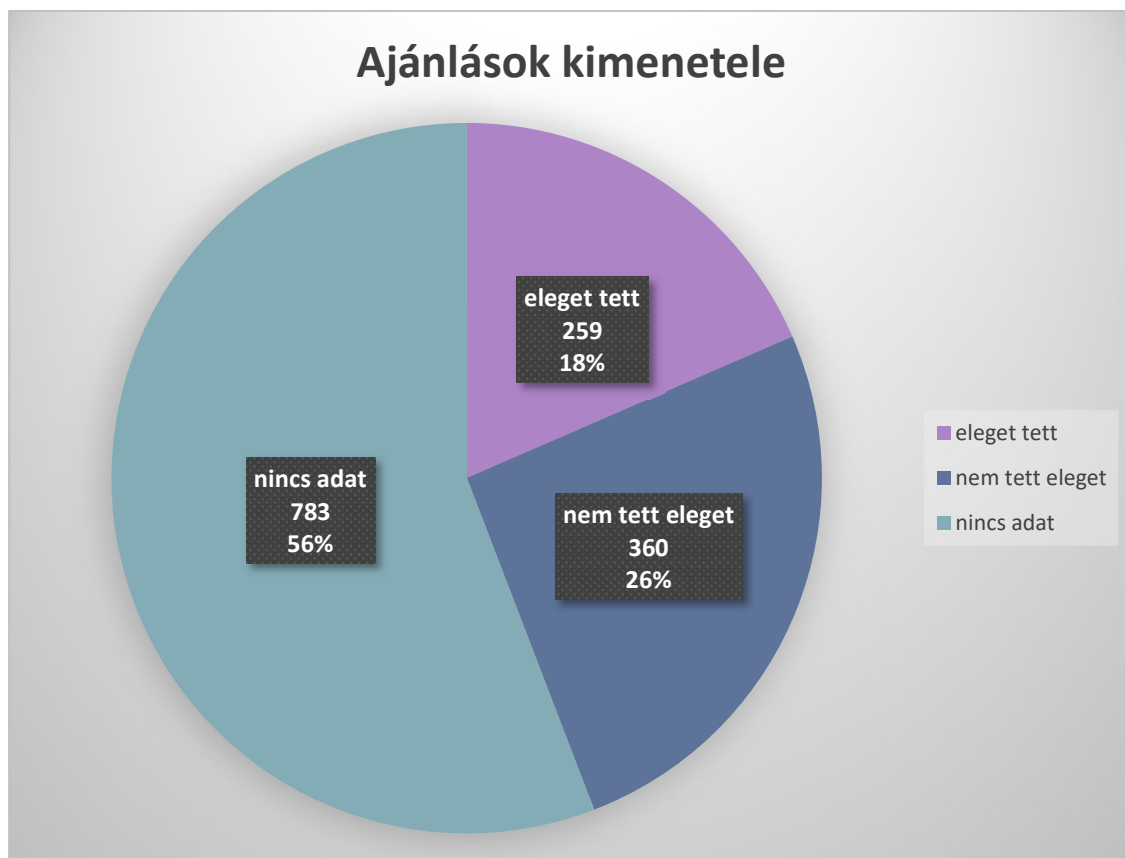
Az adatbázis szerint a 2023. évben 259 esetben eleget tettek, míg 360 esetben nem tettek eleget a vállalkozók az ajánlásban foglaltaknak. A maradék 783 esetben nem áll rendelkezésünkre információ, amely a – már említett – tapasztalatok szerint nagyobb eséllyel jelentheti azt, hogy az ajánlás a rögzített módon megvalósult.

Mivel ezekben az esetekben a fogyasztónak már nem áll érdekében kommunikálni, vagy újra felvenni a kapcsolatot a békéltető testülettel, ezért nehéz őket „szóra bírni” ennek kapcsán. Budapesten és Pest vármegyében kiemelten magas az a statisztikai adat, amelyben az ajánlás kimeneteléről nincs információnk, ez abból is adódhat, hogy a magas ügyszám miatt nincs kapacitás felkeresni a fogyasztókat.

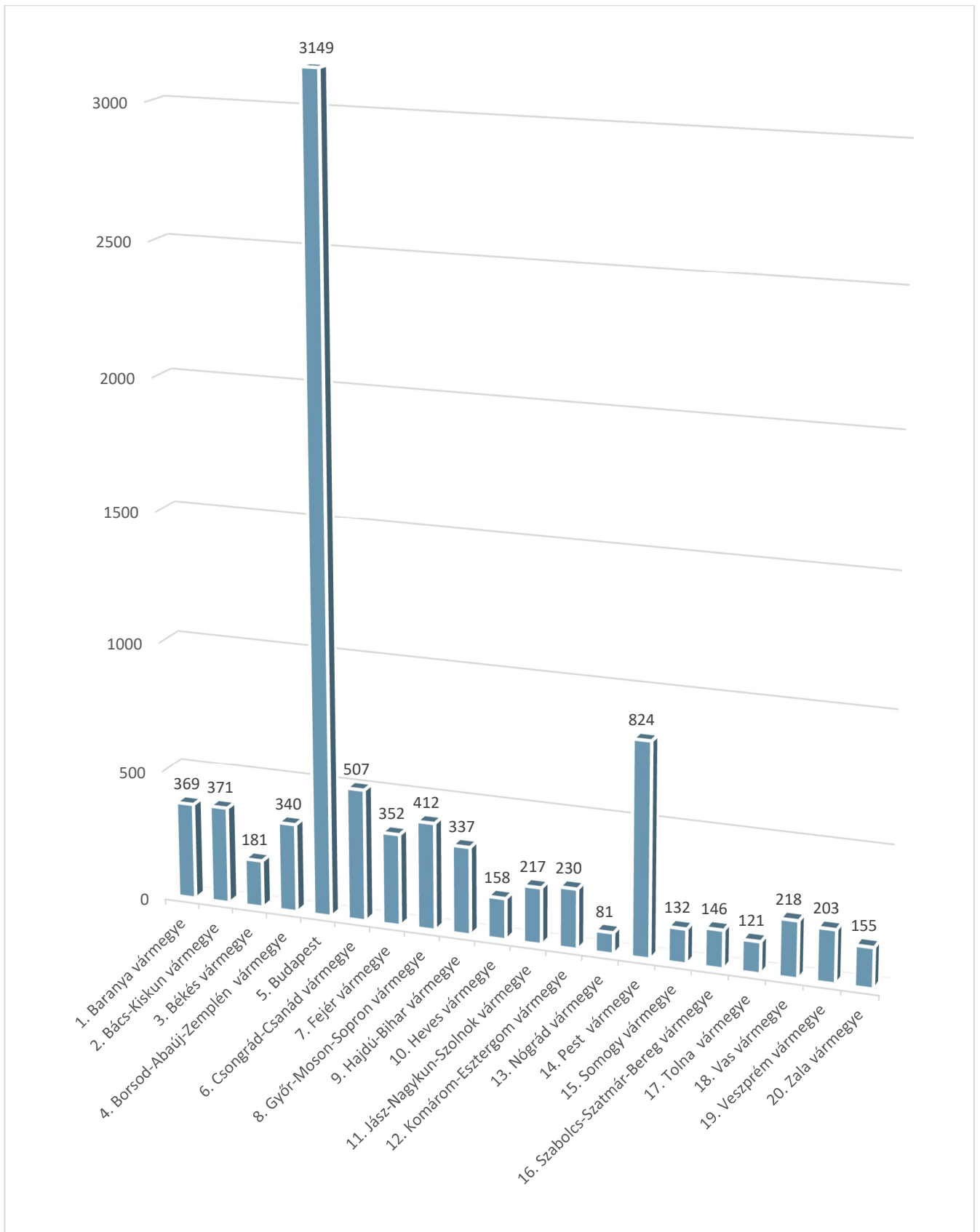
A szakmai beszámolókból több vármegye is javasolta, hogy – annak érdekében, hogy minél pontosabb adataink legyenek – megfontolandó lenne azon gyakorlat alkalmazása is, amely során a fogyasztó valamilyen formában „kötelezhető” legyen a fenti ügyek kapcsán a visszajelzésekre.

A Kamarai Nyilvántartási Rendszer (KNYR) adatai között a gazdasági kamarákról szóló 1999. évi törvény 8/B. § előírásainak megfelelően szerepeltetni kell azokat az érintett vállalkozásokat is, amelyek nem tettek eleget a békéltető testületi eljárás során kiadott ajánlásban foglaltaknak.

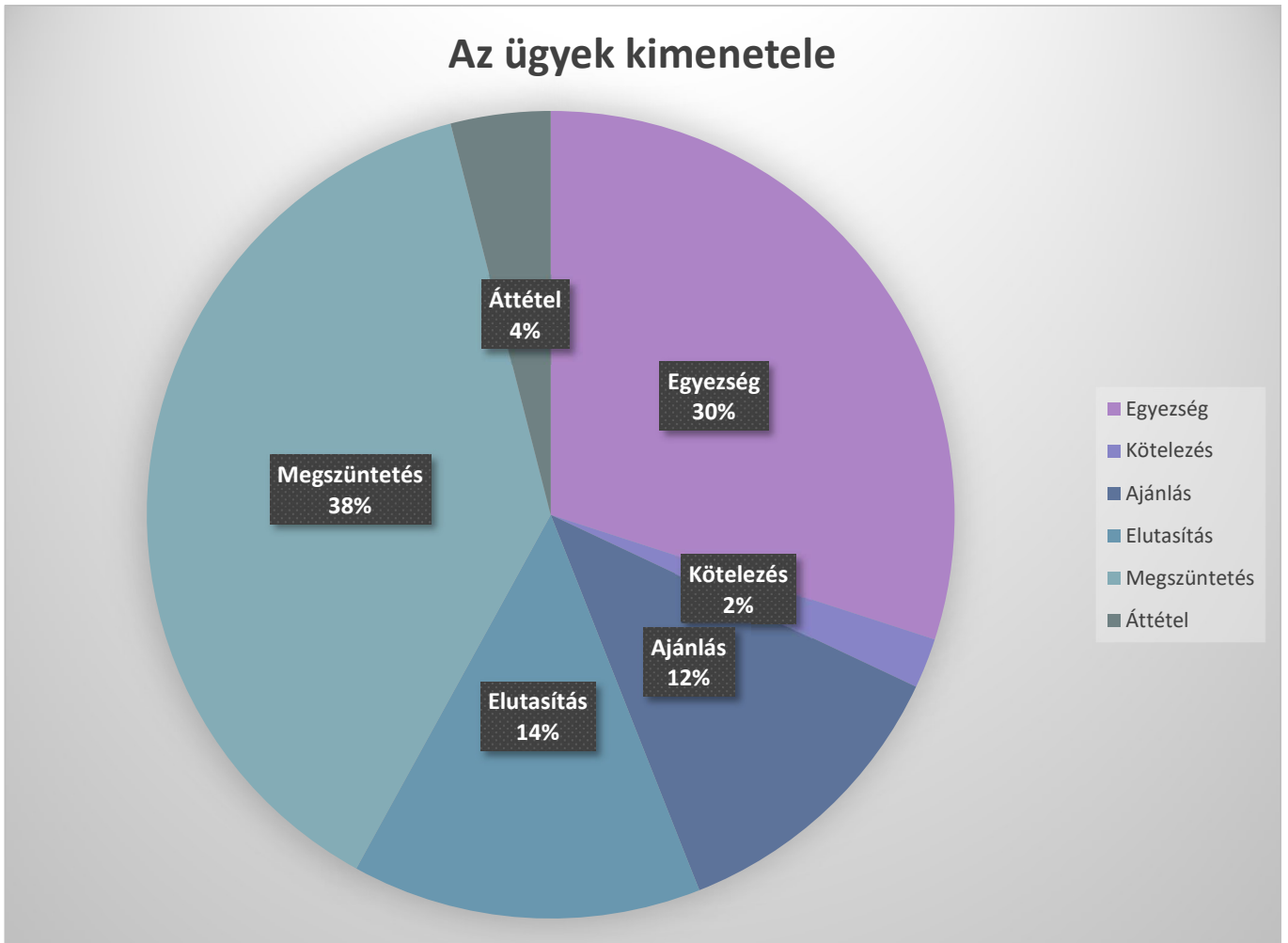
Egyelőre a testületek által használt, az ügyek rögzítésére is szolgáló bekeltetes.hu felülete nem tud közvetlenül adatot szolgáltatni a KNYR adatbázisának, ezért a Békéltető Testületek elnökei szolgáltatják minden hónapban azoknak a vállalkozásoknak a nevét, adószámát, amelyek a megelőző hónapban nem tettek eleget az ajánlásnak. Ezek az adatok a KNYR informatikusai segítségével kerülnek be a rendszerbe.



4. ábra Ajánlások kimenetele 2023-ban



5. ábra Érdemi döntések száma 2023-ban vármegyei bontásban

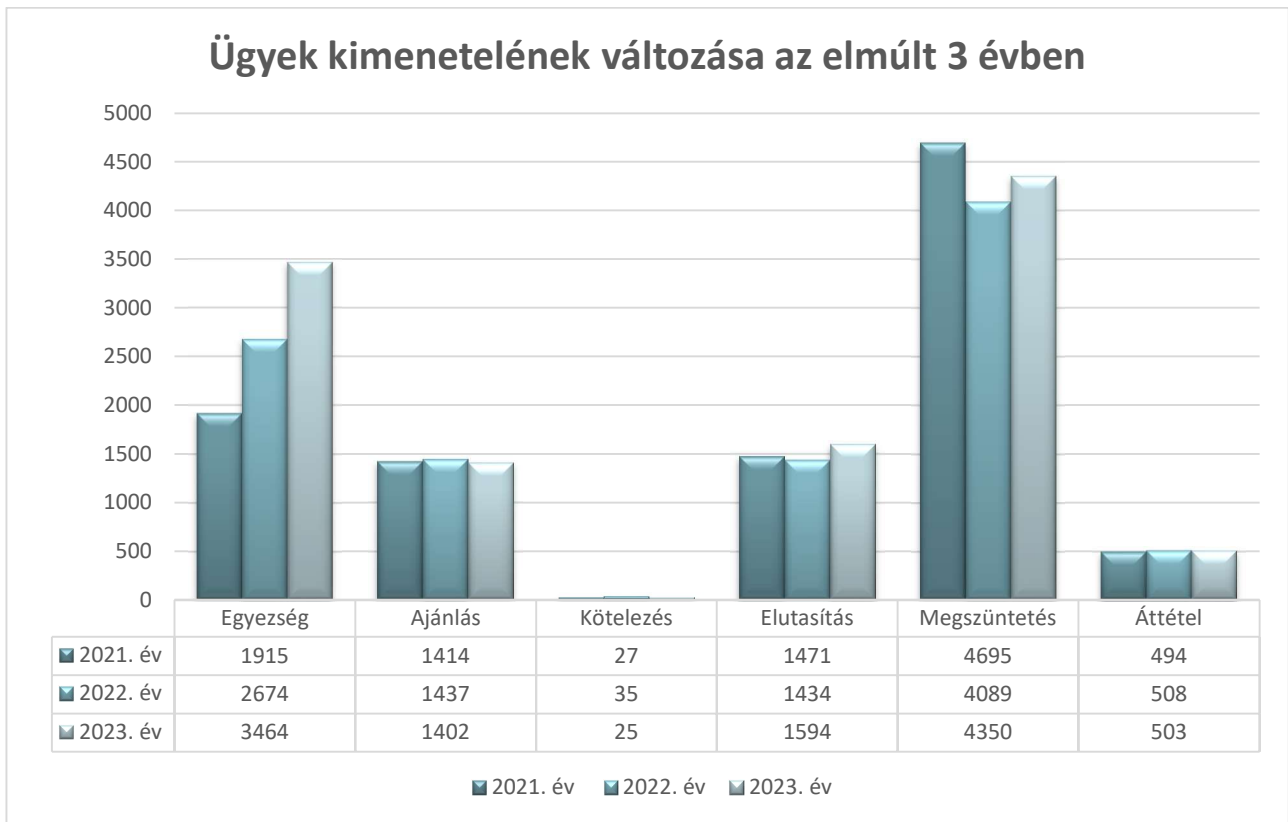


6. ábra Az ügyek kimenetele 2023. évben- Százalékos megoszlás

Forrás: Az MKIK számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------|------|------|------|
| Egyezség | 1915 | 2674 | 3464 |
| Ajánlás | 1415 | 1437 | 1402 |
| Kötelezés | 27 | 35 | 25 |
| Elutasítás | 1471 | 1434 | 1594 |
| Megszüntetés | 4694 | 4089 | 4350 |

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

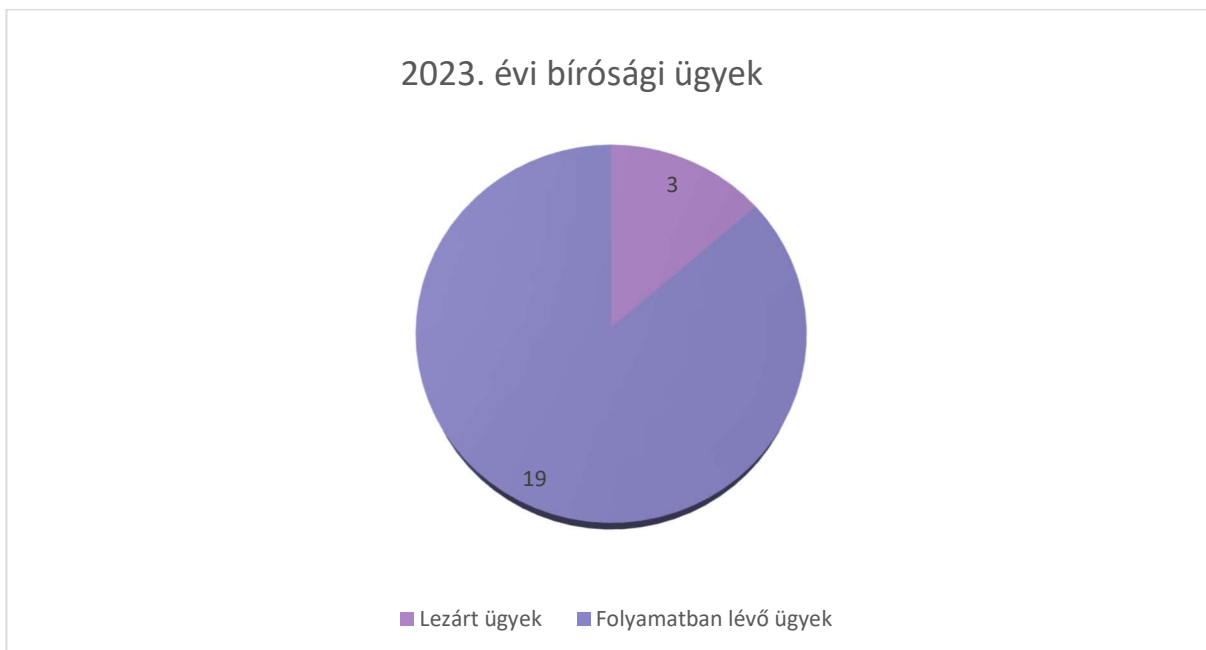


8. ábra Az ügyek kimenetelének változása az elmúlt 3 évben

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

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

2022. évhez képest jelentősen csökkentek a bíróság előtt megtámadott döntések száma 2023-ban. Ugyanis a tárgyévben a bíróság mindösszesen három esetben hozott döntést, ebből egy esetben helyben hagyó döntés született, míg a másik két esetben pedig a bíróság a békéltető testületek döntéseit hatályon kívül helyezte. 19 ügyben a megtámadott ajánlásról, illetve kötelezésről szóló bírósági eljárás még folyamatban van.



9. ábra 2023. évben zajló bírósági ügyek



10. ábra Pernyertesség aránya 2023-ban

Az eljárás megszüntetése

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

A 2023. december 31. napjáig hatályos Fgytv. 29. § (4) bekezdése kimondta, 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.”

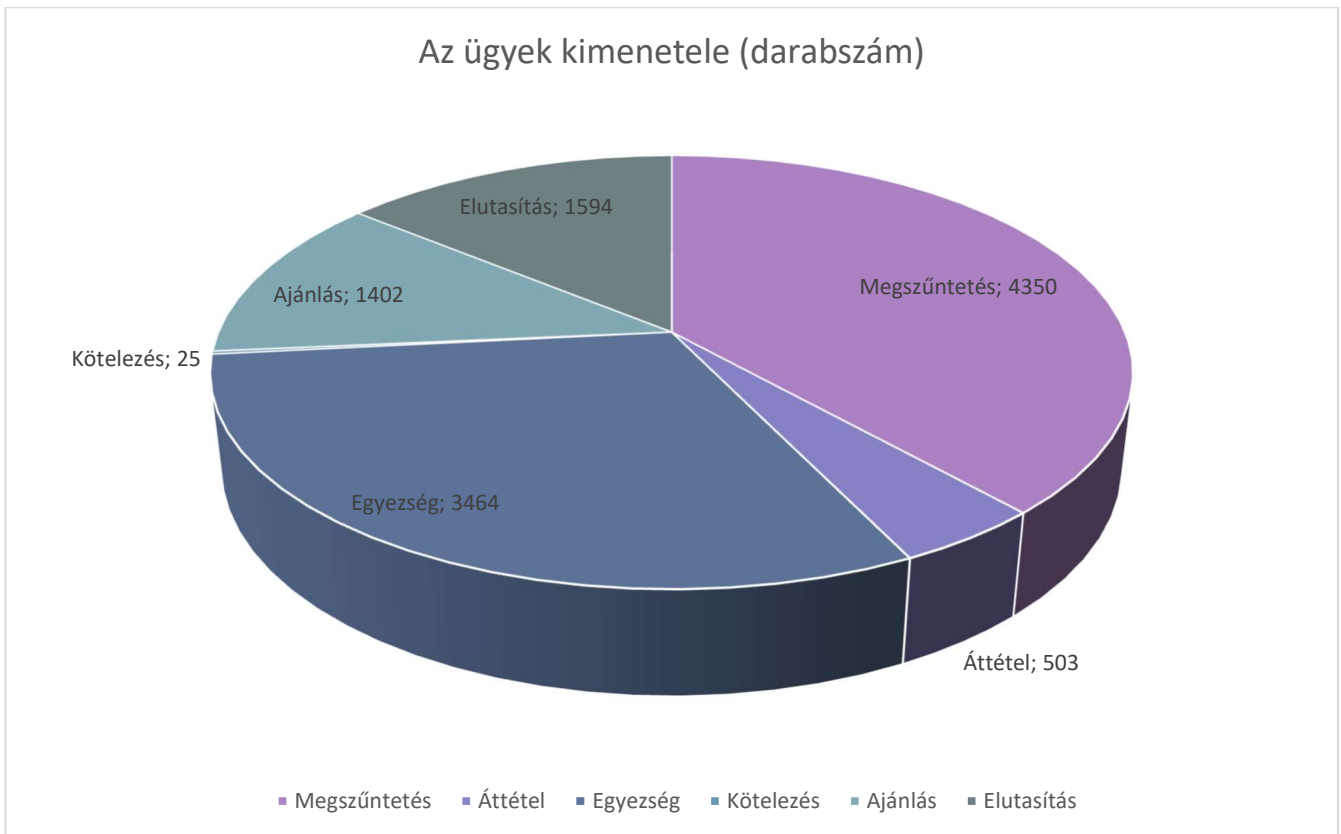
2023-ban a megszüntetéssel záródó ügyek száma tovább folytatta a korábbi tendenciát, és az előző évhez viszonyítva az összes ügyhöz képest tovább csökkent, 2 %-kal.

2018-ban a megszüntetett ügyek száma a teljes ügyszám 58,9 %-ának felelt meg, míg 2019-ben az 56 %-át tette ki. 2020-ban 49 %-a, 2021-ben pedig kevesebb, mint az összes ügy 47 %-a, 2022. évben az összes lezárt ügy 40 %-a zárult megszüntetéssel. A tárgyévben pedig sikerült ezt az arányszámot 40 % alá csökkenteni.

A lenti táblázat vármegyei bontásban részletezi a megszüntetéssel végződő ügyek darabszámát és %-os arányát:

| 2023. év | Megszüntetéssel végződő ügyek | |
|---------------------------------|-------------------------------|--------------|
| | db | összes ügy % |
| Baranya vármegye | 100 | 23,36 |
| Bács-Kiskun vármegye | 183 | 37,65 |
| Békés vármegye | 210 | 77,49 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén vármegye | 188 | 47,00 |
| Budapest | 1727 | 38,12 |
| Csongrád-Csanád vármegye | 132 | 21,85 |
| Fejér vármegye | 147 | 37,03 |
| Győr-Moson-Sopron vármegye | 118 | 25,00 |
| Hajdú-Bihar vármegye | 207 | 41,15 |
| Heves vármegye | 61 | 33,89 |
| Jász-Nagykun-Szolnok vármegye | 77 | 29,73 |
| Komárom-Esztergom vármegye | 104 | 36,62 |
| Nógrád vármegye | 75 | 61,48 |
| Pest vármegye | 412 | 36,72 |
| Somogy vármegye | 108 | 46,96 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg vármegye | 46 | 27,54 |
| Tolna vármegye | 43 | 28,10 |
| Vas vármegye | 127 | 50,80 |
| Veszprém vármegye | 183 | 65,83 |
| Zala vármegye | 102 | 50,75 |
| Összesen | 4350 | 38,37 |

11. ábra A megszüntetéssel végződő ügyek területi bontásban



12. ábra Az ügyek kimenetele 2023-ban

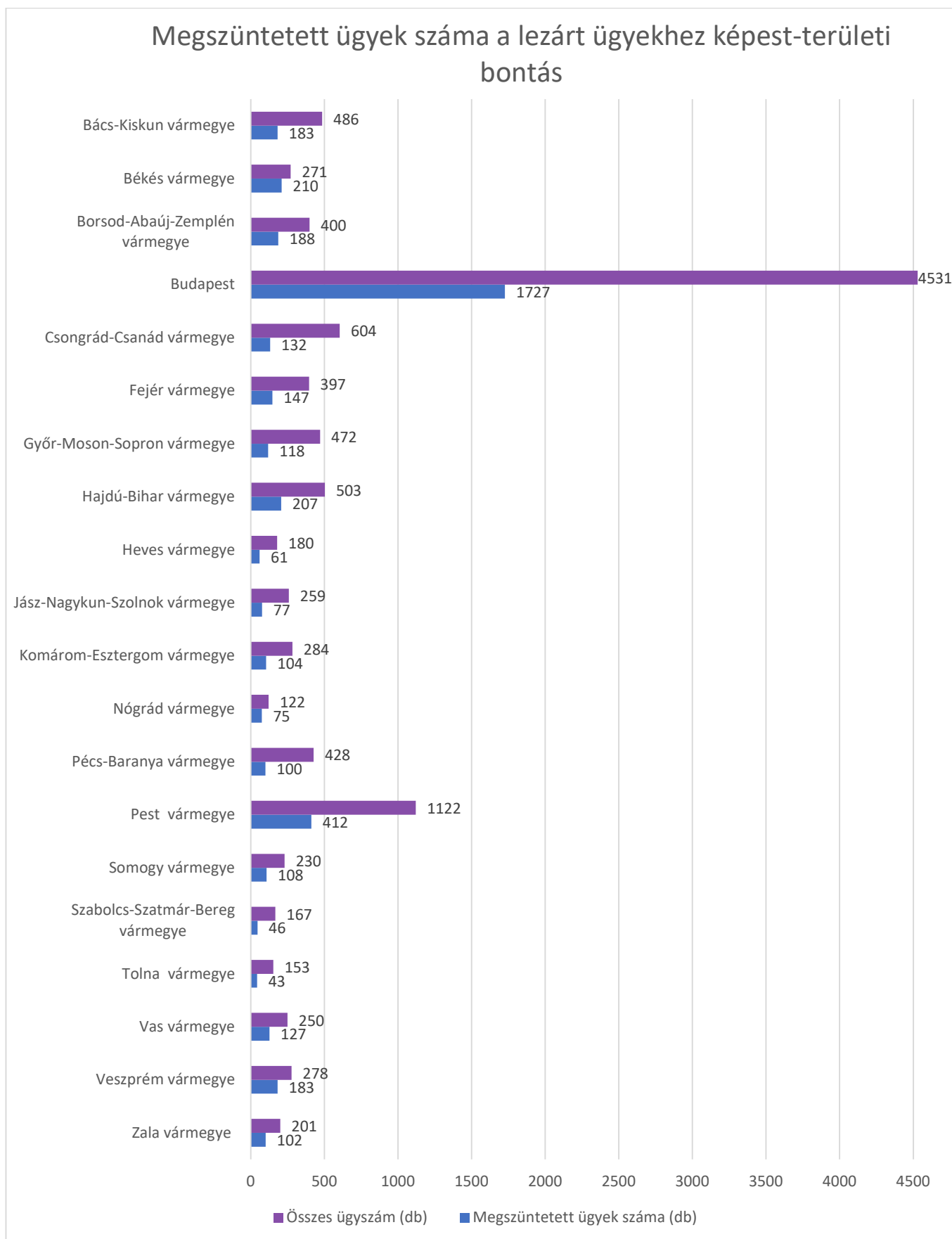
Az évek óta fennálló csökkenés ellenére megfigyelhető, hogy egyes Testületeknél továbbra is magas a megszüntetéssel záródó ügyek száma.

Kimagaslóan sok, 70 % feletti aránnyal szűntek meg az ügyek Békés vármegyében 2023-ban is, Veszprém vármegyében 66 %-os, míg Nógrád vármegyében 61 %-os arányban szűntek meg az ügyek, hasonlóan a korábbi év adataihoz.

Közel ötven százalék körüli aránnyal szűnnek meg az ügyek Vas (51 %), Zala (51 %), Somogy (47 %), Borsod-Abaúj-Zemplén (47 %) és Hajdú-Bihar vármegyében is (41 %).

A legtöbb ügyszámmal dolgozó Budapesti Békéltető Testület az előző évek adataihoz képest 2023. évben is tovább tudta csökkentetni a megszüntetéssel zárult ügyeket, 2023-ban közel 38 %-ban zárultak le ebben a formában az ügyek, ez a 2019-es adatokhoz képest 30 %-os csökkenést jelent, mert ekkor az arány 68 % volt.

2023. évben Baranya, Csongrád-Csanád és Győr-Moson-Sopron vármegyékben volt a legkevesebb a megszüntetett ügyek száma, arányait tekintve ezekben a békéltető testületekben 25 % vagy az alatti az összes ügghöz viszonyítva.



13. ábra A megszüntetett ügyek száma az összes ügghöz képest

A megszüntetett ügyek megoszlása a megszüntetés oka szerint

A békéltető testületi eljárást a fentiekben már részletezett, törvényben meghatározott okok miatt lehet megszüntetni.

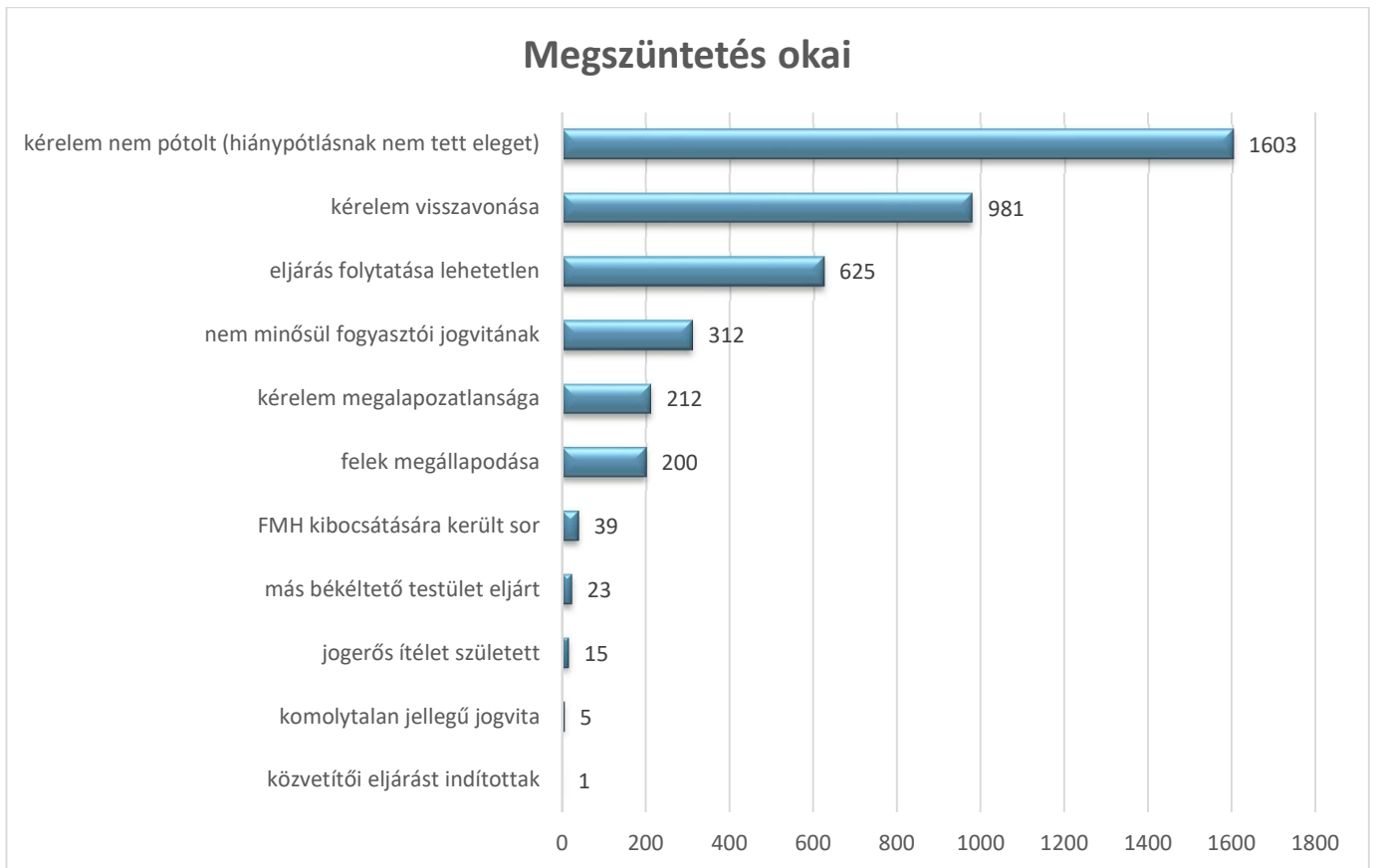
A megszüntetésre kerülő ügyek többféle típusba sorolhatóak: vannak olyanok, amelyeket kitűznek meghallgatásra, azaz eljutnak a tárgyalás szakaszáig. Ez esetben az eljáró tag felkészül az ügyből és az adminisztrációs ráfordítási költség is az érdemi döntéseknél lévővel megegyező. Bár Tanácsban történő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

A meghallgatásra kitűzött ügyek megszűnhetnek a felek megállapodása miatt, amikor az értesítő levelek átvételét követően, de a meghallgatás előtt a felek egyezsége jutnak. Ebben az esetben a statisztika félrevezető lehet, hisz ilyenkor a gyakorlatban három eset is 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 – érdekmulása okán- egyszerűen nem reagál. A fent részletezett tényezők miatt van okunk azt feltételezni, hogy a békéltető eljárás valójában sikeresebb, mint amilyennek a statisztikákból tűnik, hiszen – bár ez nem mérhető – valószínűleg számos esetben kerül azért megszüntetésre az ügy, mert a felek a háttérben az eljárás elindításának hatására megegyeztek.

A meghallgatásra kitűzött ügyek azonban megszűnhetnek amiatt is, mivel az eljárás lefolytatása lehetetlen. Ilyen eset lehet, ha olyan bizonyítási eljárás lefolytatására lenne szükség, amelyre a Testületnek a hatásköre 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.



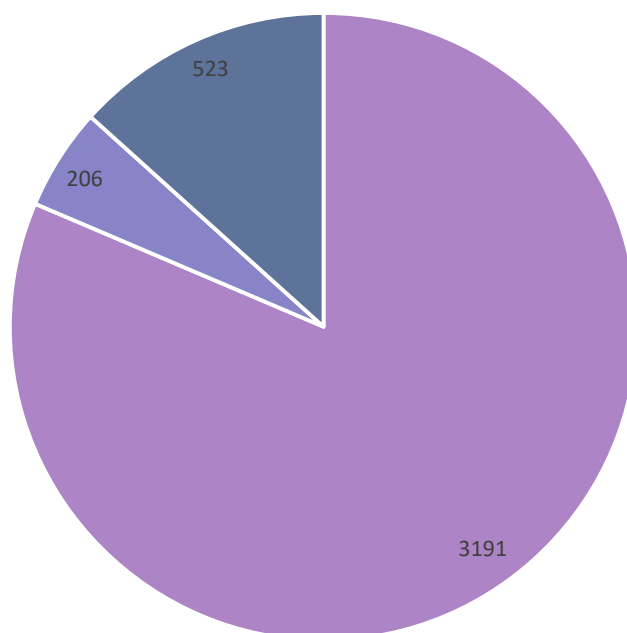
14. ábra A megszüntetés fő okai

2023-ban, ahogy az előző években is a megszüntetési lehetőségek közül még mindig toronymagasan vezet a hiánypótlásnak nem tett eleget ok (37 %), ezt követi a kérelem visszavonásának eshetősége (22,5 %), majd az, amikor is az eljárás folytatása lehetetlen (14 %). A kérelem megalapozatlansága, a felek megállapodása, illetve az adott ügy nem minősül fogyasztói jogvitának kategóriák az előbbiekhöz képest kisebb, és közel azonos arányban szerepeltek a statisztikai adatok szerint.

Évek óta alacsony számban vannak jelen azok az esetek, amikor közvetítői eljárást vagy fizetési meghagyási eljárást indítottak már az ügyben, vagy korábban már jogerős ítélet született az adott kérdésben, illetve másik békéltető testület járt el, illetőleg komolytalan jellegű jogvita esetén.

Összességében megállapítható, hogy 2023-ban az előző évhez képest valamennyivel kisebb azon megszüntetésre kerülő ügyek száma, amelyek a meghallgatásig nem jutottak el, mivel tavaly 3.251 db ilyen ügy volt, míg tárgyévben már csak 3.191 db.

Meghallgatásig el nem jutó ügyek aránya a megszüntetett ügyeken belül

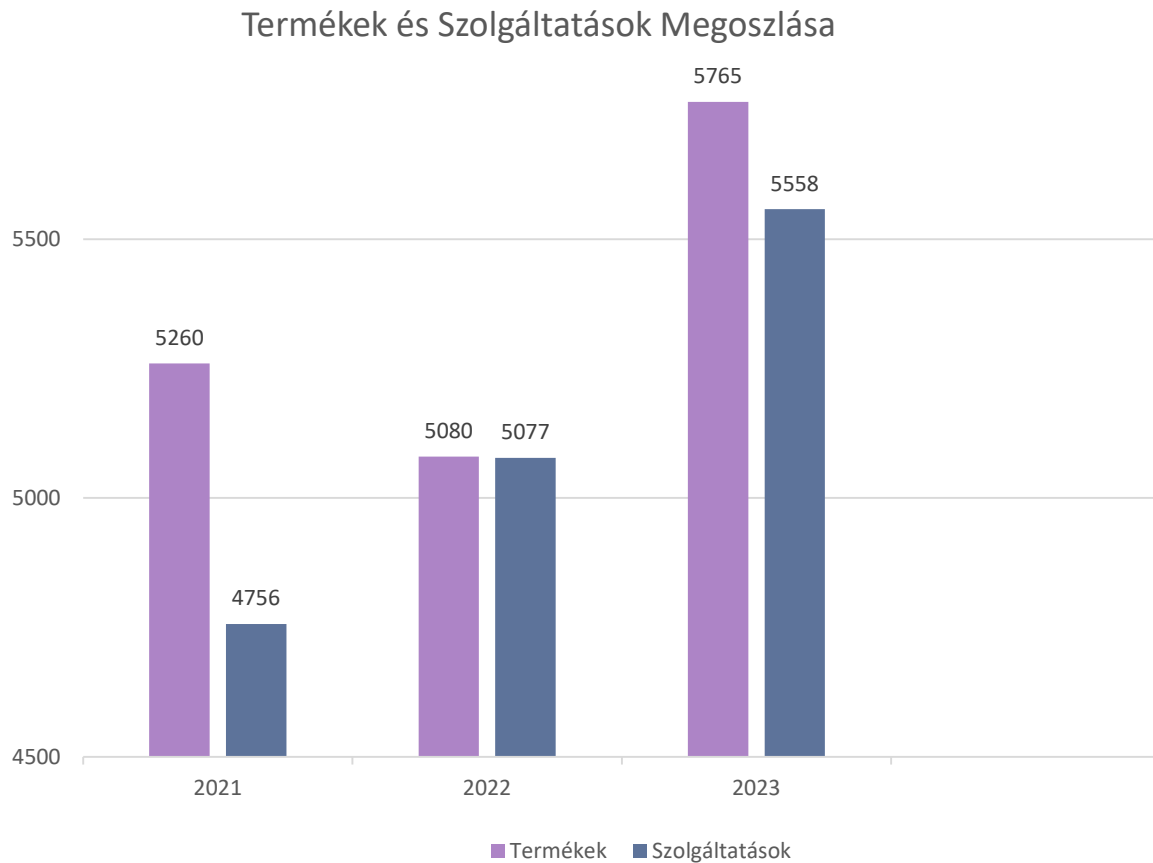


■ Meghallgatásig el nem jutó ügyek ■ a felek megállapodnak ■ eljárás folytatása lehetetlen

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

Termékek és szolgáltatások szerinti megoszlás

A 2023. évben a lezárt összes ügy megoszlása közel kiegyensúlyozottnak tekinthető. Az ügyek közel 51 %-a termékekkel kapcsolatban, míg 49 %-a pedig a szolgáltatásokkal kapcsolatban felmerült panasz volt.



16. ábra Termékek és Szolgáltatások megoszlása a 2021-2023. években

Fő ügytípusok

A legnépszerűbb ügyek 2023-ban is a lábbelikkel kapcsolatos ügyek voltak, míg előző évben 1.095 db, addig 2023. évben 1.688 db lábbelivel kapcsolatos ügyben döntöttek a testületek, amely az összes ügy közel 15 %-át jelenti.

A szolgáltatások kapcsán sincs jelentős változás az éllovas tekintetében, már az előző években is tapasztalható volt a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatos jogviták számának évről-évre történő emelkedése, 2020-ban 885 darab, a 2021. évben 906 darab ügy, addig 2022-ben 1.042, míg 2023-ban 1.227 ilyen üggyel találkoztak a testületek.

A szolgáltatások közül a második leggyakoribb ügytípus a posta és távközlés, amely magában foglalja a telefon szolgáltatásokat, a posta levelekkel, csomagokkal és futárszolgálattal, a TV-vel, rádióval, illetve az internettel kapcsolatos ügyeket is. 2023. évben 920 ilyen típusú esetben jártak el a békéltető testületek, ez közel 100 üggyel kevesebb, mint az előző évben.

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

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 2023. évben is. Ugyanakkor abban is folytatódott az előző évek tendenciája, hogy a termékek közül a hangszerekkel, gyógyszerekkel, illetve a kéziszerszámokkal (kapa, ásó) alig merültek fel problémák.

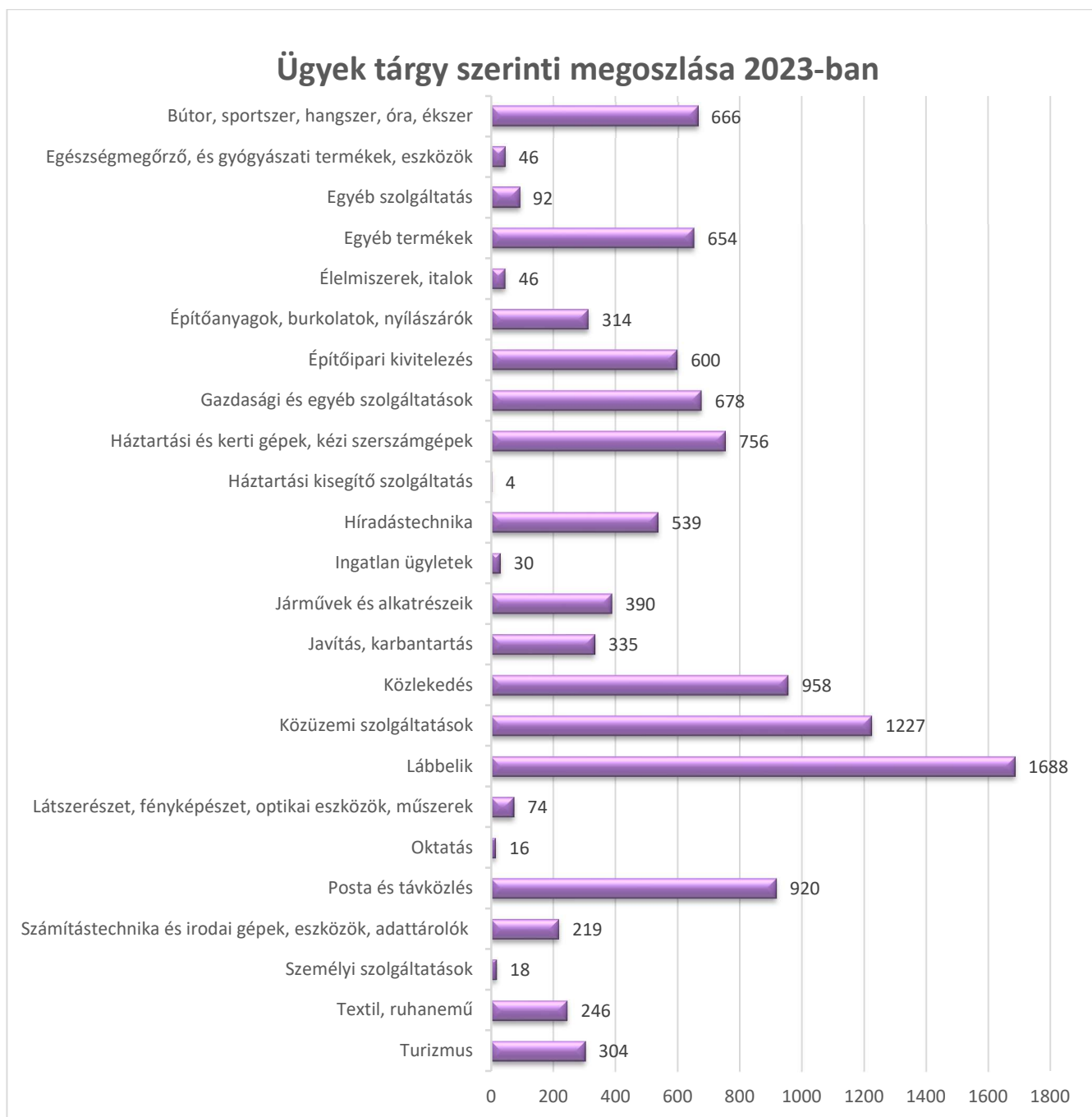
A szolgáltatások közül a közlekedéssel kapcsolatos esetek közel duplájára nőttek két év alatt, és ebben a kategóriában elsősorban a személyszállítás alkategórián belül a légi közlekedéssel kapcsolatos fogyasztói panaszokban kellett a legtöbb esetben eljárni a testületeknek. Illetve jelentősen nőttek (+164 db) a gazdasági és egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek, amelyek a tanácsadás, a könyvelés és az egyéb, máshova nem sorolható szolgáltatások tartoznak.

A legkevesebb ügy 2023-ban a háztartási kisegítő szolgáltatásokkal kapcsolatosan indult, de az oktatás, és a személyi szolgáltatások (mint. pl. a fodrászat, kozmetika, cipészet, varroda) kapcsán is kevés a panasz. Habár az előző évhez képest az ingatlanokkal kapcsolatos esetek száma megduplázódott, még így is kifejezetten alacsony (30 db) az ilyen jellegű ügyek száma.

A békéltető testületek fő ügýtípusai

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer | 689 | 623 | 666 |
| Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 80 | 70 | 46 |
| Egyéb termékek | 654 | 663 | 654 |
| Élelmiszerek, italok | 52 | 69 | 46 |
| Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 287 | 272 | 314 |
| Építőipari kivitelezés | 596 | 670 | 600 |
| Gazdasági és egyéb szolgáltatások | 620 | 514 | 678 |
| Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek | 815 | 717 | 756 |
| Háztartási kisegítő szolgáltatás | 6 | 4 | 4 |
| Híradástechnika | 598 | 540 | 539 |
| Ingtatlan ügyletek | 24 | 11 | 30 |
| Járművek és alkatrészeik | 344 | 334 | 390 |
| Javítás, karbantartás | 244 | 245 | 335 |
| Közlekedés | 481 | 721 | 958 |
| Közüzemi szolgáltatások | 906 | 1042 | 1227 |
| Lábbelik | 985 | 1095 | 1688 |
| Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek | 69 | 50 | 74 |
| Oktatás | 23 | 20 | 16 |
| Posta és távközlés | 1053 | 1012 | 920 |
| Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 331 | 273 | 219 |
| Személyi szolgáltatások | 16 | 10 | 18 |
| Textil, ruhanemű | 227 | 241 | 246 |
| Turizmus | 324 | 353 | 304 |

17. ábra A békéltető testületek fő ügýtípusai 2021-2023



18. ábra Az ügyek tárgyi szerinti megoszlása 2023-ban

Főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek

A szakmai beszámolók alapján évről-évre elmondható, hogy minden Testületnél, kivétel nélkül említésre kerülnek a lábbelikkkel összefüggő ügyek, illetőleg a közüzemi szolgáltatásokkal és a webáruházakkal kapcsolatos panaszok.

Gyakoriak még a telefon- és internetszolgáltatás minőségével összefüggő kérelmek, a légiközlekedésben változatlanul sok a probléma a járatkésések és járat törlések miatt, de az építőiparral és a parkolással kapcsolatos ügyek nagy számban voltak jelen tárgyévben is.

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület beszámolójából kiderül, hogy az építőipari javító-karbantartó szolgáltatásoknál előfordult, hogy semmilyen dokumentummal nem rendelkezett a fogyasztó, amivel eljárást tudott volna indítani. A használt autók tekintetében továbbra is visszatérő probléma a tájékoztatás hiánya, a szükséges dokumentumok (szerződés, számla, állapotfelmérő lap) átadása. A postai, futár szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben jellemzően előfordult, hogy a szolgáltatás minőségével volt probléma. Egy ügyben pedig a nem megfelelő időben kézbesített hivatalos iratok miatt a fogyasztónak kára keletkezett. Villamosenergia szolgáltatással kapcsolatos panaszok is voltak az év során, míg a vasúti, légi és közúti közlekedéssel összefüggésben is érkeztek beadványok a Testülethez.

Bács-Kiskun Vármegyében a termékekkel kapcsolatos kérelmek elsősorban a hibás teljesítésből eredő kellékszavatossággal vagy jótállással összefüggő jogok érvényesítésére irányuló igények elutasítása miatt keletkező fogyasztói jogviták rendezésére irányultak. Ugyancsak jellemző, hogy a gyártói szerviz által csereigazolás kiállításának hiányában a vállalkozások következetesen megtagadják a fogyasztók csere iránti igényét, és nem veszik figyelembe azon tényt, hogy a jótállásra kötelezett nem a szerviz, hanem a forgalmazó vállalkozás, amely a függetlennek nem tekinthető szerviz álláspontjához jogilag nincs kötve. Több esetben tapasztalták, hogy a fogyasztók olyan weboldalról vásárolnak, ahol az üzemeltetéshez szükséges és előírt alapvető fogyasztói tájékoztatások hiányoznak, például nincs feltüntetve az üzemeltető neve, illetve elérhetősége. Villamosenergiái ügyeknél elsősorban a fogyasztók a hibás mérésből eredő elszámolást kifogásolták, illetve az áramszámla végösszegével nem értettek egyet, több esetben sérelmezték a hálózatcsatlakozás szerződés megkötésének elhúzódsát. Földgáz ügyek egy részét elutasítással zártak le, illetve az eljárás megindításáról szóló értesítők átvételét követően a felek rendezték a vitájukat, aminek következtében a fogyasztók kérelmüket visszavonták. Általánosságban megállapítható, hogy a fogyasztók továbbra sem értik a jelleggörbe alapján történő számlázási módot, illetve az ügyintézés lassúságát is kifogásolták.

A Békés Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában azt jelezte az elnök, hogy a leggyakoribb jogviták a jótállással és a szavatossággal kapcsolatosak, és jellemzően az online kereskedelemmel kapcsolatos ügyek jelentek meg a 2023. évben is. A fogyasztók nem tudatosan választanak webáruházat, a közösségi médiában megjelenő hirdetések alapján sokszor nem járnak utána, hogy az adott webáruház mely országban található, így sok esetben külföldi rendelés történik.

Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyében a termékek közül változatlanul kiemelkedik a lábbeliket érintő fogyasztói panaszok száma, valamint a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel, továbbá a híradástechnikai termékekkel összefüggő panaszbeadványok, ezek nagyságrendje hasonló az előző időszakhoz képest. A szolgáltatások vonatkozásában a közüzemi szolgáltatásokkal, a postai és távközlési szolgáltatásokkal, az építőipari kivitelezéssel, valamint a közlekedéssel összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek, ugyanúgy, mint a korábbi években.

A Budapesti Békéltető Testületnél a 2023. év első felében a közüzemi szolgáltatásokkal, jellemzően a villamosenergia-és gázszolgáltatásokkal kapcsolatos kérelmek száma volt magas. A kérelmek a számlázások értelmezésével, korrekciójával voltak kapcsolatosak, melyben a vállalkozások kiemelkedően együttműködtek a Testület eljárásaiban és az éves elszámoló számlák kiküldését követően az ügyek száma is jelentősen csökkent. A kérelmek másik része napelemrendszerekre vonatkozó szerződéskötéssel, kivitelezés elhúzóásával, nem megfelelő kivitelezéssel, inverter hiánnyal, a betermelt villamos energia elszámolásával kapcsolatban kerültek benyújtásra. A hulladékszállítással és vízellátással kapcsolatban 2023. évben is a szerződés felmondásával, kötbérfizetéssel, valamint a tulajdonosokra hárított – korábbi tulajdonos, bérlő, tulajdonostárs által kötött szerződéseken felhalmozódott – tartozások vitatásával kapcsolatos kérelmek száma volt magas, illetve jellemzően nyaralók, használaton kívüli ingatlanok esetében a hulladékszállítási szerződéskötési kötelezettséggel kapcsolatos jogviták száma emelkedett.

A parkolási díj-, illetve bírság megfizetésével kapcsolatos ügyekben a mobil eszközökkel indított parkolások esetében az eszköz által ajánlott, ám helytelen zónaválasztás miatti bírságokat vitató ügyek száma emelkedett. A fogyasztók leggyakrabban azt sérelmezik, hogy a szabályozás nem tesz különbséget a tévedés és a fizetési szándék teljes hiánya között, illetve, hogy a parkolótársaságok méltányosság gyakorlására nem látnak lehetőséget, még „vis maior” esetekben sem (pl. mentő szállította el a fogyasztót és közben lejárt a parkolása).

Az online vásárlások esetében a kiszállítás elhúzóásával, a webáruházban raktárkészleten lévőknek feltüntetett áru tényleges készlethiányával kapcsolatban alakult ki a fogyasztók és vállalkozások között jogvita. Megnövekedett a csomagpontra történő kézbesítések esetében azon ügyek száma, ahol nem a megrendelt áru került a boxba, vagy sérült volt a csomagolása és az ezzel kapcsolatos ügyintézés nehézkes és időigényes volt a fogyasztók számára. Az év második felében több olyan ügy érkezett, ahol az online megrendelt termékek vonatkozásában előlegszámla került kiállításra és kifizetésre, majd a webáruház ettől kezdve nem kommunikált a megrendelővel, sem az árut nem szállította ki, sem az előleget nem fizette vissza. Ugyancsak az online vásárlások és bizonyos szakipari munkák megrendelése esetén volt jellemző, hogy a fogyasztók nem kaptak tájékoztatást a webáruházat működtető vagy a szolgáltatást nyújtó vállalkozás nevééről, székhelyéről, adó-és/vagy nyilvántartási számáról, mely adatok hiánya megnehezítette, az esetek jelentős részében ellehetetlenítette a fogyasztói jogérvényesítést.

A légitársaságok terén változatlanul a járatkésések és járatörlések miatt felmerült, az Európai Parlament és a Tanács 261/2004/EK rendelete alapján járó kártérítés teljesítésével kapcsolatos jogviták generálták a legtöbb ügyet, melyben a járatörlések és késések okaként esetenként

hivatkoztak a légitársaságok „vis maior” helyzetre a földi kiszolgáló személyzet hiánya, illetve a fogadó repülőtér nyitvatartása, illetve a légiirányítás engedélyének hiánya okán. Az év során több ügy érkezett a légitársaságok által biztosított kreditpontok felhasználhatósága, illetve ezek lejáratával kapcsolatban.

A nyári időszakot követően ismételten megnövekedett számú kérelem érkezett a szálláshelyek és az ellátás minőségével, a szervezett programok elmaradásával, valamint a társasutazások kapcsán az utazásszervező vállalkozások kapcsolattartására, a helyi idegenvezetők elérhetőségére, a helyszíni jegyzőkönyv felvételének nehézségeire vonatkozóan.

Az üdülési jogokkal kapcsolatban – az energiaárak emelkedésének következtében - a rezsiköltségek emelkedésével, illetve a szolgáltatások korlátozásával, szerződésmódosítások vitatása miatt érkeztek nagyobb számban kérelmek.

2023. évben is sok beadvány tárgya volt a telefon- és internetszolgáltatás minőségével, a hűségidővel, illetve kötbérfizetési kötelezettséggel, valamint számlák kiküldésének elmaradásával kapcsolatos vitás ügy.

További vitákat eredményező helyzetek, hogy a vállalkozás késve reagál a fogyasztói panaszra, emiatt a fogyasztó (jogosan) úgy érzi, hogy a vállalkozás nem tesz lépéseket a panasz/kifogás rendezése érdekében. Változás az előző időszakhoz képest, hogy sok esetben, amint megindul a békéltető testületi eljárás és erről értesül a vállalkozás, úgy ennek hatására szinte azonnal teljesíti a fogyasztói igényt.

Jelentős gondot okoz, amikor a webshopokat üzemeltető vállalkozás ismeretlen, a fogyasztó a webshopból történő rendelés során nem jár el körültekintően – szükséges lenne ebben a körben a fogyasztók részére széleskörű tájékoztatást, ismeretterjesztést kidolgozni.

Mind a hírközlési szolgáltatók, mind a közüzemi szolgáltatók esetében rendszeres, hogy a konfliktusok abból erednek, hogy a vállalkozások ügyfélszolgálatuk lassan válaszol. A 30 napos válaszadási határidő egy vitatott számlánál túllépi a fizetési határidőt, és ha a fogyasztó nem fizeti be a nem jogosan követelt összeget, utána fizetési felszólítást kap és emiatti plusz költsége keletkezik.

Az eljárások többsége jótállás/szavatosság tárgyú kérelem volt, például bútorok, mobiltelefonok, nagy háztartási gépek.

Parkolási ügyekben, amikor közterületen vagy megállni tilos táblánál, akár KRESZ által tiltott helyen várakozik a gépjármű és bírságot a parkolás üzemeltető vállalkozás. Álláspontunk szerint ezekben az esetekben mivel nem jön létre a felek között fogyasztói szerződés, ezért nem jogosult pótdíjazni a vállalkozás, az egy másik kérdés, hogy közterület-felügyelet jogosult bírságotolni.

Sok olyan típusú ügyben, ahol elévült követelés miatti engedményezett tartozást érvényesített a fogyasztókkal szemben a Magyar Követeléskezelő Zrt., az Intrum Justitia és a Díjbeszedő Holding

Zrt. a fogyasztói elévülési kifogás esetén többször az eljárás megindulása után felülvizsgálta a korábbi álláspontját és törölte a követelést.

Építőipari ügyekben, főleg nyílászáró és ablakcsere és klímaszerelés esetén nehéz a fogyasztók helyzete, mert sokszor írásbeli megállapodások hiányában nem tudják bizonyítani a kérelmükben foglaltakat.

A gépkocsi kölcsönzés (de egyéb eszközök is pl. bicikli, roller) egyre növekvő és egyre szélesebb körben alkalmazott, ugyanakkor a gépkocsik átadás/átvétele során a vállalkozások nem teszik lehetővé pl. fénykép készítését az átvételi állapotról - pedig ez kb. 1-2 percet vesz igénybe és megfelelően bizonyítja a gépkocsi külső állapotát. A kölcsönzők egy egyoldalú jegyzőkönyvben rögzítik az állapotot a hiba listát felvéve. Ez egyrészt nem teljes, másrészt, ha nincs minden hiba feltüntetve, akkor kártérítést kérnek a visszaadást követően. Egy gépkocsi szemmel történő átvizsgálására egyrészt nincs idő, másrészt sohasem teljes.

A gépkocsi kölcsönzők üzletszabályzata/ÁSZF-e a fogyasztóra terhel mindent, így a használatot követő átadáskori felmérés során megállapított hibák után átalány kár összeg megfizetésére kötelezik a fogyasztót. Ezek az átalány díjak ellenőrizhetetlenek, nem arányosak egy használt gépkocsi károsult részének értékével, illetve ezeket az értékeket nem adott gépkocsira, hanem általában az összes kölcsönzött gépkocsira állapítják meg. Fogyasztók a visszaadáskor általában nem tartják jelentősnek azt, hogy jegyzőkönyvet vegyenek fel a gépkocsiról és még azt sem nézik meg, hogy kinek adják vissza a gépkocsit. A visszaadáskor a vállalkozás az ÁSZF-ben vagy bérleti szerződésben fenntartja magának a jogot, hogy a fogyasztó nélkül készítsen állapotfelmérést és így kártérítést kérjen.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában a termékekkel kapcsolatos ügyek számának növekedéséről írt az elnök. Az internetes termék kereskedelem az összes ügy 45 %-át teszi ki, évek óta folyamatos a növekedése. Egyben a jótállási ügyek is zömmel ezen elektronikus termékeket érintik. A szolgáltatások az ügyek 45 %-át teszik ki. A nagy szolgáltatók - villany, gáz, víz, hulladék – kiépítették a panaszokat kezelő szervezetüket és ezek, valamint a fogyasztó védelmi referensi szakemberek az ügyek döntő többségében a panaszok keletkezési helyén kezelik, megoldják. Ennek eklatáns példája az energia ágazat területén figyelhető meg, hiszen az energia válság kihirdetését követően arra számítottak, hogy jelentős számban növekednek a panaszos ügyek, de a vármegyében az ügyfélszolgálatok kellően felkészültek és kezelni tudják a fogyasztói panaszokat.

Fejér Vármegyei Békéltető Testület a beszámolójában leírta, hogy tárgyidőszakban a lábbelikkal, az épületasztalos szerkezetekkel és berendezésekkel, valamint a háztartási gépekkel kapcsolatban nyújtották be a legtöbb panaszt hozzájuk. Változatlanul jelentős a használt gépkocsi adásvételi szerződésekkel és alkatrész vásárlásokkal kapcsolatos ügyek száma. A szolgáltatások körében vezető helyen álltak az építési vállalkozási szerződésekkel kapcsolatos ügyek. Nem kevés ügy érkezett a távközlési szolgáltatásokkal és a parkolással összefüggésben. A közüzemi szolgáltatások közül legnagyobb számban a víz- és csatorna szolgáltatásokkal, valamint a villamosenergia szolgáltatásokkal, illetve a hulladék szállítással kapcsolatosan nyújtottak be panaszokat. A szolgáltatások terén pedig vezető helyen állnak az építési szavatossági ügyek, a háztartási gépek,

valamint újabban a távközlési és közüzemi szolgáltatások és a napelem telepítési szerződésekkel kapcsolatos ügyek.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testületnél is vezeti az ügyek számát a lábbelikkel kapcsolatos panaszok (63 db), ezt követi a háztartási gépek, kerti gépek, szerszámgépek (47 db). A fogyasztói jogviták továbbra is tipikusan a kereskedelmi forgalomban a jótállási - szavatossági problémákkal, illetőleg az internetes kereskedelemmel függnek össze (ezen belül a hibás teljesítés, illetve elállási jog gyakorlása körében), kisebb arányban a szolgáltatások hibás teljesítésével, késedelmével. A napelemrendszer-telepítéssel (késedelem, hibás teljesítés) kapcsolatos jogviták 2023-ban is több esetben előfordultak. Üdülési joggal összefüggésben az egyoldalúan megemelt szolgáltatási díj (rezi) problémája jelentkezett az évben.

Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testületnél a termékek közül továbbra is a lábbelik és a híradástechnikai készülékek tartoznak a fő ügycsoportba. Szolgáltatások esetében a Posta, futárszolgálat, távközlés, közüzemi szolgáltatások és utazás a legérintettebb terület. Továbbra is nagy számban vannak jelen az online rendelésekkel kapcsolatos jogviták, az elállás, a szerződés teljesítése, a futárszolgálat szolgáltatásával kapcsolatos vitás ügyek.

Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület esetében a termékekre vonatkozó bejelentések 35 %-a a lábbelikre vonatkozott. A fogyasztói érdeksérelemre utaló problémák tekintetében a rezi problémákkal összefüggésben továbbra is magas a megrendelt napelemes rendszerek kiépítésével kapcsolatos kivitelezések elhúzóására vonatkozó, valamint az elszámolásokkal kapcsolatos panaszok száma.

Nógrád Vármegyében is a termékek közül továbbra is jelentős a lábbeliket érintő fogyasztói jogviták, illetve a híradástechnikai termékeket, azon belül is leginkább a mobiltelefonokat érintő beadványok száma. A szolgáltatások vonatkozásában változatlanul a közüzemi szolgáltatásokkal, valamint a postai és távközlési szolgáltatásokkal összefüggő panaszok tekinthetők kiemelkedőnek.

A Pest Vármegyei Békéltető Testületnél a jellemzően a lábbelikkel, bútor-matraccal, háztartási gépekkel kapcsolatos problémák, villamosenergia (napelem) elszámolások, épületfelújítás és szakipari munkákkal kapcsolatos igények merültek fel. Több esetben tettek a fogyasztók bejelentéseket webáruházak ellen, melyben nem lehetett azonosítani a vállalkozásokat. A fentiekén túl közmű-szolgáltatással kapcsolatos panaszok is felmerültek, kiemelkedő lett a hulladék szolgáltatással kapcsolatos panasz. Az év második felében a reziügyekben számlázással kapcsolatos vagy egyoldalú szolgáltatási szerződés módosítással kapcsolatos kérdések is felmerültek, illetve előfordultak még légi szállítási problémák is.

A Somogyi beszámoló szerint is a termékek vonatkozásában továbbra is kiemelkedő a panaszok száma a lábbelik (28,8 %) és a háztartási gépek, kerti gépek (17,28 %) vonatkozásában. A szolgáltatásoknál kiemelkedő volt a közüzemi szolgáltatások miatt benyújtott kérelmek száma (28,6 %), ezen belül a villamos energia szolgáltatás miatt (12,1 %) indult eljárás. A posta, távközlés szolgáltatási csoportban is érkeztek beadványok (23,1 %), ezen belül a legtöbb a

telefonszolgáltatásokkal volt kapcsolatos. Jelentős még az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos panaszos száma, ezen belül is a szakipari munkák nem határidőben történt teljesítése miatt indult ügyek, illetve ebben a körben ki kell emelni a napelem rendszer kivitelezésének késedelmes teljesítése miatt indult eljárásokat is.

Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegye arról számolt be, hogy náluk a jótállással, szavatossággal kapcsolatos problémák az elsődlegesek, a cipő szavatossági és a háztartási gépekkel kapcsolatos ügyek továbbra is meghatározóak. Másodsorban a bútor, sportszer, óra, ékszer és a híradástechnika körébe tartozó termékekkel kapcsolatos jogviták. A szolgáltatások terén az építőipari kivitelezések és a közüzemi szolgáltatókkal kapcsolatos ügyek vezetnek. A termékek kapcsán beérkezett békéltető testületi kérelmek tekintetében emelkedés volt tapasztalható a 2022-es évhez képest a vármegyében.

Tolnában is a 2023. évben leginkább a lábbelikre vonatkozó szavatossági igényérvényesítéssel, valamint a bútorok szavatossági, jótállási igények intézésével kapcsolatban felmerülő panaszok voltak jellemzőek. A szolgáltatásokra vonatkozó kérelmek legtöbb esetben a közüzemi szolgáltatásokkal kapcsolatban érkeztek, azon belül is a napelemes rendszerek telepítésére, háztartási méretű kiserőmű üzemeltetésére vonatkoztak.

Vas Vármegye területén továbbra is a cipőszavatosság és a mobiltelefonok, előfizetési ügyek, kis értékű gépek, műszaki cikkek szavatossági problémái a jellemzőek, azonban sok a közüzemi díjas ügy is. Újabban megjelentek az építőipari elszámolási jogviták is a családi házas építkezések körében. Míg a második félévben megjelentek a közműbekötések ingyenessé tételével, a szolgáltatók fizikai teljesítési késedelmének panasza. Előfordult többször is a házi napelemes rendszerek állami pályázataival összefüggő elszámolási és jogvita.

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolója szerint a 2023. évben 23 %-kal nőtt a lábbelikkal kapcsolatos panaszok száma, amelynek döntő oka a cipőknek jóval a hibás teljesítési vélelem határidejének lejárta előtt történt a meghibásodása. Főbb szolgáltatási panaszok az építőipari kivitelezés, posta, közlekedés, villamosenergia, napenergia területét érintette.

A Zalai Testület összefoglalója szerint a 2023. évben jelentős mértékben megfigyelhető volt, hogy az elektronikus kereskedelem térhódítása miatt az ilyen irányú panaszok száma fokozatosan növekszik, valamint a tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó jótállás-szavatossági ügyek, továbbá a lakásfelújítási munkálatokkal kapcsolatos minőségi kifogások. Legfőképp az internetes vásárlásból eredő jótállási, illetve elállási jog gyakorlásával, továbbá a webáruházat üzemeltető vállalkozás szerződéssel kapcsolatos vállalásaival összefüggő, illetve a gépkocsi vásárlás kapcsán felmerülő fogyasztói panaszok növekedtek az elmúlt időszakhoz képest.

A távközlési szolgáltatókra vonatkozó panaszok száma is jelentős, illetve a használt gépjárművekkel kapcsolatos kérelmek száma is egyre növekvő tendenciát mutat.

Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

A fogyasztóvédelmi területen a 2023. év is jelentős változásokat hozott, tekintettel arra, hogy 2023. május 11. napján került kihirdetésre az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló 2023. évi XX. törvény.

A 2024. január 1-jétől hatályba lépő főbb változások közül kiemelendő a békéltető testületek regionális illetékességének kialakítása. Bevezetésre kerül az online meghallgatás főszabály szerinti alkalmazása, a 200 ezer forintot meg nem haladó ügyértékű ügyekben a kötelezést tartalmazó békéltető testületi határozat meghozatala, szerepel az új jogszabályok között a békéltető testületi elnökök és tagok kiválasztási szabályainak felülvizsgálata, valamint további eljárásjogi szabályok módosítását is tartalmazza a jogszabálymódosítás.

Habár számos olyan javaslat bekerült az elérhetőbb fogyasztóvédelem érdekében szükséges törvények módosításáról szóló javaslatcsomagba, amelyeket a Békéltető Testületi elnökök korábbi egyeztetéseken már kértek, áttekintve a szakmai beszámolókat, a lentiekben feltüntetjük a további törvényt módosítási és szabályozási javaslataikat:

Békés Vármegyei Békéltető Testület a 2023. évben is azt javasolta, hogy szükséges lenne az elektronikus kereskedelemmel kapcsolatos olyan jogszabályi rendelkezések megtevétele, amelyek bizonyos körülmények között eltiltják az elektronikus kereskedéstől azokat a vállalkozásokat, amelyek jogvita esetén nem működnek együtt a fogyasztóval a megoldás megtalálása végett a békéltető testületi eljárásban, vagy az egyezséget és a kötelezést nem teljesítik.

A Budapesti Békéltető Testület a 2023. évi szakmai beszámolójában a következő javaslatokat tette:

Kerüljön törlésre az Fgytv. 28. § (2) bekezdés h) pontja. A kérelem kötelező tartalmi eleme a fogyasztó aláírása. Ez teljesen felesleges, hiszen online beadott kérelem esetén nincs aláírásra lehetőség, továbbá az online meghallgatással zajló eljárás során később – a meghallgatáson – sem pótolható.

Kerüljön kiegészítésre az Fgytv. azzal, hogy a kötelezések esetén megállapított megfizetendő eljárási költség, adók módjára behajtható legyen.

Az Fgytv. olyan formában történő módosítása, amely követi az alkalmazott gyakorlatot, tehát például jogszabályban kifejezetten lehetővé tenni, hogy akár telefon és email kombinációjával is eljárjunk. Az e-mailes kommunikáció az eljárás vezetése körében legyen rögzítve, mint a felek között hivatalos kommunikáció.

Az Fgytv. 28. § (2) bekezdés a) pont kiegészítése az alábbival: „amennyiben Ügyfélkapu regisztrációval rendelkezik ezen elérhetőségének megadása; nyilatkozat, hogy az ezen keresztül elektronikus kapcsolattartáshoz hozzájárul”.

A postaköltségek jelentős emelkedésével nagyban csökkenthető ezen kiadásaink, ha az arra nyitott fogyasztókkal tudunk elektronikusan is kapcsolatot tartani Ügyfélkapun keresztül.

Az Fgytv. kiegészítése azzal, hogy a békéltető testület elnöke indokolt esetben dönthessen a nyári szabadságok és az év végi ünnepek időszakában „meghallgatási szünet” elrendeléséről, mely esetében az eljárási határidők az ítélezési szünethez hasonlóan nyugszanak, ahogy ez a Pénzügyi Békéltető Testület esetében is működik. Hasznos volna a napi munka szempontjából, ha az egyéni vállalkozók nyilvántartásában névre keresési opció is biztosítva lenne.

Könyvek/termékek online rendelése esetén nem lehet személyesen visszavinni az üzletbe a termékeket a vásárlástól történő 14 napon belüli indokolás nélküli elállás esetén, csak visszaküldeni lehetett azokat, holott a vállalkozás rendelkezett üzlettel. Ez aránytalan költséggel járt a fogyasztó számára. A jogszabály nem írja elő, hogy személyesen is vissza lehessen szolgáltatni a termékeket ilyen esetben. Javasolja az elnök asszony a jogszabály olyan módosítását, hogy amennyiben az adott vállalkozás egyébként rendelkezik üzlethelyiséggel, úgy biztosítania kelljen azt a lehetőséget is, hogy a fogyasztó személyesen is visszavihesse a terméket, és átadhassa az üzlethelyiségében is azt a vállalkozás részére, amennyiben ezzel élni kíván, így a visszaküldés költsége nem terhelné.

A Ptk. 6:158. §-ban a hibás teljesítési vélelemre megállapított 6 hónap és a 373/2021. (VI. 30.) Korm. rendelet 11. § (1) bekezdése szerinti 1 év közötti ellentmondást a Ptk. módosításával lehetne kiküszöbölni.

Az új Ptk. szerint a jótállás jogvesztő határidős (nem elévülési jellegű) jogintézmény (Ptk. 6:173. § (1) A jótállási igény a jótállási határidőben érvényesíthető. (...)

A fentiekkel ellentétben az egyes tartós fogyasztási cikkekre vonatkozó kötelező jótállásról szóló 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendelet 2. § (4) bekezdése: „A fogyasztási cikk kijavítása esetén a jótállás időtartama meghosszabbodik a javításra átadás napjától kezdve azzal az idővel, amely alatt a fogyasztó a fogyasztási cikket a hiba miatt rendeltetésszerűen nem használhatta.”.

A Korm. rendeletben foglaltak természetesen érthető és fogyasztóbarát rendelkezések, de ellentétesek egy magasabb szintű jogszabállyal.

Jogszabály módosításra a forgalmazó-gyártó-importőr-javító szolgálat egymással szemben, illetve fogyasztóval szemben fennálló felelőssége és jogai egyértelműbb és gyakorlatiasabb meghatározására lenne szükség.

A gyártó által vállalt garancia a fogyasztó és gyártó között jogviszonyt hoz létre, ugyanakkor a fogyasztó a hibás termékét a javító szolgálatnál kéri javíttatni és gyakran nem ismert, hogy a javító szolgálat és a gyártó között milyen jogviszony áll fenn, forgalmazó számára utólag derül ki, hogy szavatossági igénye volt a fogyasztónak. Ez pl. egy gépkocsi esetén gond, de egy elektronikai eszköz esetén kevésbé jelent problémát.

A vállalkozásokat a szavatossági/jótállási ügyekből eredő értékcsökkenéssel kapcsolatos vélelem lenne célszerű. A jótállás vagy szavatosság miatt cserélt vagy elállás miatt pénzvisszafizetéssel visszakért elektronikai eszközök, használati tárgyak pl. cipő, ruha stb. a hosszú jótállási idő miatt pl. 2 év használat után kerül visszaadásra. Ekkor az eszközön már bizonyos értékcsökkenés

tapasztalható a rendeltetésszerű használat mellett is, illetve a vételár és annak visszafizetése az infláció miatt szintén értékelhető.

Számos panasz érkezik társasházi ügyekkel kapcsolatosan, amikor a lakók gyakorlatilag tehetetlenek a közös képviselő gondatlan munkavégzésével szemben. Nem tudnak eljárni – felhatalmazás hiányában – közüzemi szolgáltatóknál vagy éppen a ház felújítását végző vállalkozásokkal szemben. Megfontolandó, hogy ezen ügyekre kiterjedjen a békéltető testület hatásköre.

Fokozottabb hatósági fellépés lenne indokolt a csaló/jogsértő webáruházak, az egyéni vállalkozások, a tisztességtelen/csaló nyílászárók gyártásával és beszerelésével foglalkozó vállalkozásokkal, valamint az építőipari ügyekben. Webáruházak fenntartóinak (cégnév, székhely, adószám) honlapon való megjelenítésének ellenőrzése, egyes szakipari munkák (jellemzően víz,- gáz,- fűtészerezés, festés-, mázolás stb.) elvégzését hirdető beazonosíthatatlan „vállalkozásokkal” szembeni fellépés.

Jogsértően működő webáruházak esetén szükség volna azon jogszabályi lehetőség tényleges alkalmazásának, hogy az adott weboldal megszüntethető, „lekapcsolható” legyen, és ehhez ne kelljen két tagállam érintettsége.

Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület elnöke azt emelte ki – többek között – a szakmai beszámolójában, hogy fokozottabb hatósági fellépés szükséges az egyre növekedő internetes kereskedelmi, fogyasztóvédelmi ügyekben, hogy a szélhámosság, a kereskedelmi „szédelgést” elkövető felelősségre vonása időben megtörténjen.

Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában az szerepelt, hogy az Elnök Asszony javasolja, hogy a békéltető testületet az Fgytv. 34. § (3)-(4) bek. szerinti perekben teljes személyes illetékmentesség illesse meg. A javaslat indoka az, hogy az Fgytv. 32. § a) ab) szerinti módosítása miatt a peres eljárások számának növekedése várható, amely jelentős költségeket generálhat.

Az Fgytv. pedig akként kerüljön módosításra az elnök szerint, hogy a fogyasztó és a békéltető testület a kapcsolattartás módjáról és a kézbesítés rendjéről a 29/A. § (1) bek. foglaltaktól eltérően is megállapodhassanak (ti. e-mail kommunikációban). Mivel a fogyasztók 4 %-a kezdeményezi az eljárást az ügyfélkapun keresztül, továbbá az eljárás során a testület tájékoztatására is csak elenyésző számú fogyasztó tér át erre a lehetőségre. A fogyasztók 75 %-a e-mailben vagy online kezdeményezi az eljárást. Ezen fogyasztók a későbbiekben is mind az e-mail kommunikációt használják, számukra is kényelmesebb (nem kell a postára menni az ajánlott tértivevényes küldeményeket átvenni, ha a kézbesítéskor éppen nem tartózkodtak otthon) és mindkét fél számára gyorsabb; az eljárás hatékonyságát növeli. A testület számára ez jelentős költségmegtakarítással is jár, hiszen a postai tértivevényes küldemény az 1.000.- Ft-ot is meghaladja; egy fogyasztóval 2-3 levélváltásra (hiánypótlási felhívás, értesítés, határozat) is szükség lehet. A gyakorlat azt mutatja, hogy a fogyasztók nem kifogásolják az e-mail kommunikációt.

A Baranya Vármegyei Békéltető Testület azt jelezte a szakmai beszámolóban, hogy a tisztességtelen kereskedelmi gyakorlattal, és a vásárlók megtévesztésével összefüggő ügyekben indokolt a határozott fellépés, és feltétlenül szükséges lenne a webáruházak fokozottabb ellenőrzése.

A Somogy Vármegyei Békéltető Testület beszámolójában azt olvashatjuk, hogy a távollévők között létrejött adásvételi szerződések esetén célszerű lenne a kiszállítókat – futárszolgálatokat – kötelezni arra, hogy a csomag átvételét követően – amennyiben erre az átvevő igényt tart - kötelesek megvárni, hogy a címzett a terméket kicsomagolja és meggyőződhessen annak tartalmáról, épségéről stb. Több esetben előfordul, hogy az interneten rendelt termékről a csomagolás kibontása után derül ki, hogy nem azt kapta a fogyasztó, amit megrendelt, a futárszolgálat pedig sokszor nem hajlandó a kibontást megvárni.

Vas Vármegyei Békéltető Testület elnöke azt emelte ki a beszámolóban, hogy a napelemes rendszerek állami pályázatánál problémát jelent az, hogy a késedelem megállapításán túl nem állapíthat meg a Testület új teljesítési határidőt, nincs reformatórius jogkörük, pedig a fogyasztók ezt kérik. A vállalkozások együttműködése javítható lehetne jogalkotással, például az együttműködő vállalkozások pozitív diszkriminációjával, kedvezmények biztosításával, a renitensek erősebb szankcionálásával. Az elnök bevezetné az együtt nem működő vállalkozások esetében a mulasztásos meghagyás vagy határozat jogi kötelező érvényű döntésfajtát és a 200.000 Ft feletti limit felemelését 500.000 Ft-ra. Illetve a fentiekén túl fontos lenne a használtautó kereskedők fokozottabb ellenőrzése.

Veszprém Vármegyei Békéltető Testület szakmai beszámolójában az szerepelt, hogy kiemelten fontos feladat lenne, hogy a fogyasztók részletes tájékoztatást kapjanak a webáruházon keresztül történő vásárlás buktatóiról. Ugyancsak meg kell óvni a fogyasztókat a házaló, lakáskarbantartó és nyílászáró gyártó-szerelő vállalkozások tisztességtelen tevékenységétől.

A Zala Vármegyei Békéltető Testület javaslata szerint módosítani lenne szükséges a jótállási szabályozás körében hatályos szabályozást, tekintettel arra, hogy a jelenleg hatályos előírások csak a terméket fogyasztó részére értékesítő kereskedőket terhelik, mely komoly hátránnyal jár, anyagi terhet ró a vállalkozásokra. Szükséges lenne a gyártó bevonása ezen felelősségi körbe, mivel a termék esetleges hibája nem a kereskedő felelőssége, annak oka általában a gyártásban keresendő. Fokozottabb hatósági fellépés javasolt lehet, de ehhez jogszabály-módosításra lenne szükség egyes hatóságok hatásköreire vonatkozóan. A fogyasztókat jelentős érdeksérelem éri annyiban, hogy az online vásárlások során egyes webáruházaknál nem kerül feltüntetésre a forgalmazó vállalkozás neve, elérhetősége. A vásárlók fogyasztói tudatosságának növelése érdekében nem elegendő az, hogy a külföldi székhelyű, magyarországi telephellyel nem rendelkező webáruházak csupán az Általános Szerződési Feltételeikben legyenek kötelesek feltüntetni székhelyadatukat, hanem már a webshop megnyitásánál felugró ablakkal – pop-uppal – legyenek kötelesek erről tájékoztatni a látogatókat, illetve felhívni a figyelmet arra vonatkozóan, hogy az Általános Szerződési Feltételekben szereplő információk – esetlegesen – miben térnek el a Magyarországon hatályos jogszabályoktól a fogyasztó hátrányára, illetve azt, hogy a szavatossággal-jótállással kapcsolatos ügyintézés többletköltséggel járhat a magyar fogyasztók számára (magasabb postai-, illetve futárdíj). Az elnök álláspontja szerint elengedhetetlenül fontos lenne egy olyan jogszabály, illetve nemzetközi megállapodás létrehozása,

mellyel a magyar hatóságok azonnali, határozott lépéseket tehetnének a többszörösen visszaeső, jogsértő vállalkozásokkal szemben. Amennyiben a külföldi székhelyű – magyarországi telephellyel nem rendelkező – webshop üzemeltetője nem hajlandó eleget tenni a hatóságok által meghatározott kötelezettségnek, úgy első esetben figyelmeztetés vagy bírság kiszabása, ismételt jogsértés esetén a „.hu” domain használatának megtiltása, illetve a webshop elérhetőségének blokkolása jelentene hatékony megoldást az online kereskedelemben megvalósuló jogsértések orvoslására. Fentiekhez az Európai Unióban érvényes együttműködési megállapodások is segítséget nyújthatnak. Az elnök úr továbbá azt is javasolta a beszámolóban, hogy egy – államilag, vagy civil szervezetek által - akkreditált tanúsítványrendszer bevezetése lenne szükséges, mely alapján a webshopok minősíthetővé válnának.

Mellékletek

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

| A Békéltető Testületek ügyszámai és az általuk hozott határozatok_2023. év | | | | | | | | |
|--|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|-----------------|---------------------|--------------|
| Békéltető Testületek | Egyezség | Kötelezés | Ajánlás | Megszüntetés | Elutasítás | Áttétel | | Összesen |
| | | | | | | Hatáskör hiánya | Illetékesség hiánya | |
| 1. Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület | 97 | 3 | 113 | 183 | 60 | 13 | 17 | 486 |
| 2. Baranya Vármegyei Békéltető Testület | 169 | 1 | 63 | 100 | 75 | 16 | 4 | 428 |
| 3. Békés Vármegyei Békéltető Testület | 43 | 0 | 9 | 210 | 0 | 2 | 7 | 271 |
| 4. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület | 106 | 0 | 80 | 188 | 8 | 12 | 6 | 400 |
| 5. Budapesti Békéltető Testület | 1564 | 3 | 307 | 1727 | 686 | 231 | 13 | 4531 |
| 6. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület | 254 | 3 | 117 | 132 | 61 | 22 | 15 | 604 |
| 7. Fejér Vármegyei Békéltető Testület | 108 | 2 | 89 | 147 | 44 | 2 | 5 | 397 |
| 8. Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület | 142 | 2 | 80 | 118 | 116 | 13 | 1 | 472 |
| 9. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület | 169 | 2 | 37 | 207 | 69 | 10 | 9 | 503 |
| 10. Heves Vármegyei Békéltető Testület | 66 | 0 | 19 | 61 | 25 | 2 | 7 | 180 |
| 11. Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület | 61 | 0 | 61 | 77 | 58 | 2 | 0 | 259 |
| 12. Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület | 105 | 0 | 29 | 104 | 41 | 3 | 2 | 284 |
| 13. Nógrád Vármegyei Békéltető Testület | 22 | 1 | 13 | 75 | 3 | 3 | 5 | 122 |
| 14. Pest Vármegyei Békéltető Testület | 358 | 2 | 169 | 412 | 152 | 18 | 11 | 1122 |
| 15. Somogy Vármegyei Békéltető Testület | 25 | 2 | 27 | 108 | 47 | 9 | 12 | 230 |
| 16. Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület | 47 | 0 | 33 | 46 | 41 | 0 | 0 | 167 |
| 17. Tolna Vármegyei Békéltető Testület | 32 | 0 | 35 | 43 | 34 | 5 | 4 | 153 |
| 18. Vas Vármegyei Békéltető Testület | 26 | 1 | 43 | 127 | 49 | 4 | 0 | 250 |
| 19. Veszprém Vármegyei Békéltető Testület | 34 | 3 | 35 | 183 | 10 | 12 | 1 | 278 |
| 20. Zala Vármegyei Békéltető Testület | 36 | 0 | 43 | 102 | 15 | 5 | 0 | 201 |
| Összesen: | 3464 | 25 | 1402 | 4350 | 1594 | 384 | 119 | 11338 |

Statisztikai adatlap
A békéltető testületek létszáma és az általuk hozott határozatok (2023.01.01. - 2023.12.31.)

| Békéltető Testületek | Egyesület | Kötelezés | Állás | | | | Működés | | | | | | | | | | Állás | | Összesen | | | | | |
|---|-------------|-----------|------------|------------|------------|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------|------------|------------|------------|-----------------------|-----------------------|-----|------|
| | | | Egyet | Nem vert | Nincs | Eltartás | A felek közötti | | A felek közötti | | A felek közötti | | A felek közötti | | A felek közötti | | Egyéb | Hátszór | | Helyesség | | | | |
| | | | | | | | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | | | | | ugyanaból a területen | ugyanaból a területen | | |
| 1. Bék-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület | 97 | 3 | 43 | 56 | 14 | 60 | 1 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 30 | 8 | 41 | 64 | 3 | 7 | 24 | 2 | 13 | 17 | 486 |
| 2. Baranya Vármegyei Békéltető Testület | 169 | 1 | 11 | 19 | 33 | 75 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 14 | 2 | 21 | 39 | 4 | 16 | 2 | 2 | 0 | 16 | 4 | 428 |
| 3. Békés Vármegyei Békéltető Testület | 43 | 0 | 0 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 8 | 0 | 0 | 67 | 77 | 1 | 25 | 26 | 0 | 2 | 7 | 271 | |
| 4. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület | 106 | 0 | 21 | 19 | 40 | 8 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 9 | 9 | 9 | 19 | 18 | 34 | 81 | 13 | 0 | 12 | 6 | 400 | |
| 5. Budapesti Békéltető Testület | 1564 | 3 | 7 | 19 | 281 | 686 | 2 | 1 | 1 | 4 | 0 | 64 | 101 | 881 | 430 | 12 | 142 | 5 | 142 | 5 | 84 | 231 | 13 | 4531 |
| 6. Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület | 254 | 3 | 21 | 36 | 60 | 61 | 0 | 0 | 0 | 5 | 1 | 8 | 18 | 28 | 38 | 0 | 31 | 3 | 31 | 3 | 0 | 22 | 15 | 604 |
| 7. Fejér Vármegyei Békéltető Testület | 108 | 2 | 22 | 21 | 46 | 44 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 10 | 20 | 35 | 48 | 24 | 24 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 397 |
| 8. Győr-Ménfőcsanak Vármegyei Békéltető Testület | 142 | 2 | 34 | 38 | 10 | 116 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 20 | 3 | 17 | 52 | 2 | 9 | 9 | 9 | 9 | 2 | 13 | 1 | 472 |
| 9. Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület | 169 | 2 | 6 | 10 | 21 | 69 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 19 | 21 | 102 | 36 | 0 | 21 | 3 | 21 | 3 | 0 | 10 | 9 | 503 |
| 10. Heves Vármegyei Békéltető Testület | 68 | 0 | 1 | 13 | 5 | 25 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 10 | 6 | 1 | 39 | 2 | 39 | 2 | 1 | 2 | 7 | 180 |
| 11. Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület | 61 | 0 | 10 | 7 | 44 | 58 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | 6 | 0 | 29 | 24 | 1 | 6 | 6 | 6 | 6 | 0 | 2 | 0 | 259 |
| 12. Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület | 105 | 0 | 12 | 10 | 7 | 41 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 9 | 32 | 10 | 2 | 16 | 27 | 16 | 27 | 0 | 3 | 2 | 294 |
| 13. Nórádi Vármegyei Békéltető Testület | 22 | 1 | 2 | 6 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 8 | 14 | 7 | 0 | 19 | 16 | 19 | 16 | 0 | 3 | 5 | 122 |
| 14. Pest Vármegyei Békéltető Testület | 358 | 2 | 0 | 1 | 188 | 152 | 8 | 0 | 3 | 10 | 0 | 56 | 0 | 102 | 39 | 3 | 75 | 26 | 75 | 26 | 0 | 18 | 11 | 1422 |
| 15. Somogy Vármegyei Békéltető Testület | 25 | 2 | 10 | 14 | 3 | 47 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 10 | 7 | 47 | 21 | 0 | 4 | 6 | 4 | 6 | 10 | 9 | 12 | 230 |
| 16. Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület | 47 | 0 | 9 | 22 | 2 | 41 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 6 | 9 | 5 | 18 | 0 | 5 | 2 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 167 |
| 17. Tolnai Vármegyei Békéltető Testület | 32 | 0 | 11 | 20 | 4 | 34 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 19 | 10 | 2 | 8 | 8 | 8 | 0 | 0 | 5 | 4 | 153 |
| 18. Vas Vármegyei Békéltető Testület | 26 | 1 | 16 | 16 | 11 | 49 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 22 | 6 | 53 | 30 | 30 | 30 | 10 | 4 | 4 | 0 | 260 |
| 19. Veszprém Vármegyei Békéltető Testület | 34 | 3 | 17 | 18 | 0 | 10 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 28 | 10 | 20 | 6 | 34 | 55 | 26 | 55 | 26 | 1 | 12 | 1 | 278 |
| 20. Zala Vármegyei Békéltető Testület | 36 | 0 | 6 | 16 | 21 | 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 16 | 17 | 45 | 0 | 12 | 4 | 12 | 4 | 0 | 5 | 0 | 201 |
| Összesen: | 3464 | 25 | 259 | 380 | 783 | 1934 | 23 | 1 | 15 | 39 | 5 | 312 | 233 | 1603 | 961 | 200 | 625 | 212 | 101 | 364 | 119 | 11338 | | |

3. számú melléklet

| Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2023. évi tevékenységéről | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|----------------------------------|---|------|------|
| Békéltető testületek | | | | | | | | | | | Statistikai adatlap | | |
| A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2023.01.01. - 2023.12.31.) | | | | | | | | | | | Termékek | | |
| Bécs-Kiskun | Élelmiszerek | | | | | | | | | | Élelmiszerek, italok | 30 | 5 |
| | Italok | | | | | | | | | | | | |
| Baranya | Táplálékkiegészítők, fogyasztszerek, vitaminok | | | | | | | | | | Textil, ruhanemű | 34 | 212 |
| | egyéb textil ruhanemű | | | | | | | | | | | | |
| Békés | általános utcai | | | | | | | | | | Lábbelik | 1201 | 279 |
| | sport cipő | | | | | | | | | | | | |
| Borsod-Abaúj-Zemplén | speciális, gyógy, gyermek stb. | | | | | | | | | | Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók | 156 | 51 |
| | Építőanyagok | | | | | | | | | | | | |
| Budapest | burkolatok | | | | | | | | | | Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók | 105 | 86 |
| | nyílászárók | | | | | | | | | | | | |
| Csongrád-Csanád | szaniter, jakuzzi, zuhanykabin | | | | | | | | | | Híradástechnika | 14 | 116 |
| | laptop, notebook, tablet, stb. | | | | | | | | | | | | |
| Győr-Ménfőcsanak-Sopron | asztali irodai gépek: fénymásoló, szkennelő, asztali számítógép | | | | | | | | | | Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámok | 173 | 300 |
| | egyéb eszközök : MP3, adattárolók, GPS, hardware stb. | | | | | | | | | | | | |
| Hajdú-Bihar | Számítógépes és GPS szoftverek, egyéb szellemi termék | | | | | | | | | | Egészségmegőrző, és gyógyászati termékek, eszközök | 250 | 98 |
| | mobiltelefonok, okostelefonok, kiegészítők | | | | | | | | | | | | |
| Heves | szórakoztató elektronika (TV, rádió, erősítő, CD, DVD stb.) | | | | | | | | | | Járművek és alkatrészek | 75 | 86 |
| | digitális képrögzítők (fényképezőgép, videokamera) | | | | | | | | | | | | |
| Jász-Nagykun-Szolnok | háztartási gépek (mosogató, sütő, hűtő, kenyérsütő, toalettgép stb.) | | | | | | | | | | Bútor, sportszerek, hangszer, óra, ékszer, táskák | 29 | 75 |
| | háztartási kisgépek (porszívó, kefényirtó, rovargép stb.) | | | | | | | | | | | | |
| Komárom-Esztergom | kerti gépek | | | | | | | | | | Egyéb termékek | 4 | 13 |
| | háztartási eszközök (edénykészlet) | | | | | | | | | | | | |
| Nógrád | kézi szerszámok, barkácseszközök | | | | | | | | | | Áttétel | 57 | 57 |
| | kéziszerszámok (ásó, kapa) | | | | | | | | | | | | |
| Pest | látásrészlet (szemüveg, kontaktlencse) | | | | | | | | | | Termékek összesen | 5765 | 1138 |
| | fényképezőgép, optikai eszközök és műszerek | | | | | | | | | | | | |
| Somogy | egészségmegőrző termékek | | | | | | | | | | Szolgáltatások és Termékek összesen | 406 | 22 |
| | gyógyászati segédeszköz, gyógymassző, orvos rendelőműve | | | | | | | | | | | | |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | gyógyászati eszközök | | | | | | | | | | Határon átnyúló jogviták (termékek) | 1138 | 406 |
| | nem orvosi rendelőnyre pl.: dioptron lámpa masszázstafel, gyógymatrac stb. | | | | | | | | | | | | |
| Tolna | Közúti járművek | | | | | | | | | | Termék értékesítése nem hagyományos módon | 2446 | 21 |
| | járműalkatrész | | | | | | | | | | | | |
| Vas | egyéb járművek, pl. roller | | | | | | | | | | interneten keresztül | 0 | 0 |
| | Bútor, matrac | | | | | | | | | | | | |
| Vasasapát | sportszerek | | | | | | | | | | telefonon keresztül | 0 | 0 |
| | hangszer | | | | | | | | | | | | |
| Zala | óra, okosóra | | | | | | | | | | katalóguson keresztül (csomagküldő) | 0 | 0 |
| | ékszer | | | | | | | | | | | | |
| Összesen: | ékszer | | | | | | | | | | hálózati kereskedelem | 0 | 0 |
| | játék | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | üzleten kívül kötött szerződések | 0 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | termékbemutató | 0 | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | |

| Békéltető testületek | | Statisztikai adatlap | |
|-------------------------|---|---|--|
| | | A békéltető testülethez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása (2023.01.01. - 2023.12.31.) | |
| | | Szolgáltatások | |
| Bács-kiskun | Új ingatlan jótállás, gar. Jav. | | |
| | Épület felújítás, szakipari munk.,(festés mázolás stb.) | | |
| Baranya | Nyílászárók beépítése, cseréje, javítása | | |
| | Szálláshely minősége | | |
| Békés | Vendéglátás minősége | | |
| | Egyéb szolgáltatások (program elmaradása nem szer. szer. tell.) | | |
| Borodai-Abaúj-Zemplén | Üdülési jog | | |
| | Szálláshely minősége | | |
| Budapest | Vendéglátás minősége | | |
| | Egyéb szolgáltatások (program elmaradása nem szer. szer. tell.) | | |
| Csongrád-Csanád | Üdülési jog | | |
| | vasúti | | |
| Fejér | közúti | | |
| | légi | | |
| Győr-Ménfőcsanak-Sopron | vízi és egyéb | | |
| | Teherfuvarozás | | |
| Hajdú-Bihar | Parkolás | | |
| | Autópálya | | |
| Heves | Utashoz | | |
| | postai levél, csomag, futárszolgálat | | |
| Jász-Nagykun-Szolnok | telefon szolgáltatás (mobil és vezeték) | | |
| | TV, rádió (kábel és földi műsorszórás) | | |
| Korlátlan-Esztergom | Internet szolgáltatás | | |
| | távhő | | |
| Nagykanizsa | víz, csatorna | | |
| | hulladék | | |
| Pest | gáz | | |
| | világosenergia, napenergia | | |
| Somogy | mobiltelefon, okostelefon, kiegészítők | | |
| | számítástechnikai termékek | | |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg | szórakoztató elektronika | | |
| | háztartási gép | | |
| Tolna | szerszám, gépjármű | | |
| | szemüveg, fényképezőgép, optikai eszközök | | |
| Vas | optikai eszközök | | |
| | ékszer, óra, hangszer, sportszer, stb. | | |
| Veszprém | személyes használatú tárgyak | | |
| | járművek és alkatrészek javítása | | |
| Zala | víz, gáz, fűtés szerelés, kéményseprés | | |
| | egyéb javítás karbantartás | | |
| Összesen: | fogyasztói csoport | | |
| | mosás, tisztítás | | |
| | szépségápolás | | |
| | oktatás | | |
| | temetkezés | | |
| | fogorvosi szolgáltatás | | |
| | szervezeti egészségügyi szolgáltatás (magánorvosi ellátás) | | |
| | egyéb humán egészségügyi ellátás | | |
| | állatorvosi szolgáltatás | | |
| | fodrászat, kozmetika, masszázs | | |
| | biztonsági szolgáltatás, vagyonvédelem, stb. | | |
| | szabás, varrás, cipész | | |
| | forgalmazás, értékbecslés, 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 | | |
| | telefonon keresztül | | |
| | katalóguson keresztül (csomagküldő) | | |
| | hálózati kereskedelem | | |
| | üzletlen kívüli kötött szerződések | | |
| | 49 termékbemutató | | |

| A testületi tagok fogyasztói jogviták intézésének módja szerint (2023.01.01. - 2023.12.31.) | | | | | | | | | |
|---|--|--------------------|----------------------|--|--------------------|--------------|---|--------------------|--------------|
| Békéltető Testületek | A fogyasztói jogvita intézésének módja | | | Testületi elnökök részvétele az eljárásban | | | Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban | | |
| | 3 tagú tanács | Egyedül eljáró tag | Írásban lefolytatott | Eljáró tanács elnöke | Egyedül eljáró tag | Tanács tagja | Eljáró tanács elnöke | Egyedül eljáró tag | Tanács tagja |
| Bács-Kiskun Vármegyei Békéltető Testület | 9 | 475 | 358 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Baranya Vármegyei Békéltető Testület | 32 | 387 | 7 | 123 | 0 | 137 | 0 | 0 | 0 |
| Békés Vármegyei Békéltető Testület | 125 | 137 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Békéltető Testület | 62 | 316 | 271 | 196 | 0 | 161 | 0 | 0 | 0 |
| Budapesti Békéltető Testület | 764 | 3291 | 190 | 876 | 0 | 528 | 14 | 287 | 341 |
| Csongrád-Csanád Vármegyei Békéltető Testület | 0 | 565 | 34 | 257 | 2 | 34 | 0 | 0 | 0 |
| Fejér Vármegyei Békéltető Testület | 58 | 333 | 55 | 228 | 0 | 213 | 0 | 0 | 0 |
| Győr-Moson-Sopron Vármegyei Békéltető Testület | 1 | 471 | 99 | 106 | 0 | 96 | 0 | 0 | 0 |
| Hajdú-Bihar Vármegyei Békéltető Testület | 0 | 503 | 9 | 181 | 0 | 177 | 0 | 0 | 0 |
| Heves Vármegyei Békéltető Testület | 0 | 176 | 22 | 17 | 0 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Békéltető Testület | 49 | 169 | 129 | 61 | 0 | 60 | 0 | 0 | 0 |
| Komárom-Esztergom Vármegyei Békéltető Testület | 118 | 158 | 101 | 49 | 34 | 47 | 0 | 0 | 0 |
| Nógrád Vármegyei Békéltető Testület | 52 | 68 | 68 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Pest Vármegyei Békéltető Testület | 25 | 1095 | 527 | 406 | 0 | 393 | 0 | 0 | 0 |
| Somogy Vármegyei Békéltető Testület | 1 | 229 | 163 | 176 | 0 | 171 | 0 | 0 | 0 |
| Szabolcs-Szatmár-Bereg Vármegyei Békéltető Testület | 1 | 166 | 62 | 27 | 0 | 27 | 0 | 0 | 0 |
| Tolna Vármegyei Békéltető Testület | 1 | 123 | 138 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Vas Vármegyei Békéltető Testület | 49 | 197 | 0 | 235 | 0 | 190 | 0 | 0 | 0 |
| Veszprém Vármegyei Békéltető Testület | 20 | 258 | 211 | 156 | 0 | 165 | 0 | 0 | 0 |
| Zala Vármegyei Békéltető Testület | 1 | 199 | 0 | 88 | 0 | 89 | 0 | 0 | 0 |
| Összesen: | 1368 | 9316 | 2444 | 3182 | 36 | 2505 | 14 | 287 | 341 |

A békéltető testületek döntéseinek bíróság előtti megtámadásáról 2023. 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 | 18 | 3 | 2 | 1 |
| Bíróság előtt megtámadott kötelezések | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Összesen | 19 | 3 | 2 | 1 |