



Szakmai beszámoló és elemzés a békéltető testületek 2010. évi tevékenységéről

Budapest, 2011. február



Az MKIK Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet olyan nonprofit kutatóműhely, amely elsősorban alkalmazott közgazdasági kutatásokat folytat. Célja, hogy elméletileg és empirikusan megalapozott ismereteket és elemzéseket nyújtson a magyar gazdaság és a magyar vállalkozások helyzetét és kilátásait befolyásoló gazdasági és társadalmi folyamatokról.

MKIK GVI Institute for Economic and Enterprise Research
Hungarian Chamber of Commerce and Industry



Az elemzést az MKIK Gazdaság- és Vállalkozáskutató Intézet készítette el.

A tanulmányt írták:

Várhalmi Zoltán (elemző, GVI)
Miskolczi Erna (gyakornok, GVI)

Kutatásvezető:

Tóth István János (tudományos főmunkatárs, MTA KTI,
ügyvezető igazgató, MKIK GVI)
e-mail: tothij@econ.core.hu
internet: <http://econ.core.hu/~tothij/>

Szakmai lektor:

Dr. Vándor Béla vezető jogtanácsos MKIK

A kézirat lezárva: 2011. február 22.

Cím: MKIK GVI
1034 Budapest, Bécsi út 120.
Tel: 235-05-84
Fax: 235-07-13
e-mail: gvi@gvi.hu
Internet: <http://www.gvi.hu/>



Tartalom

Tartalom	3
Ábrák, táblák, térképek jegyzéke	4
Összefoglalás	5
1. A testületek 2010. évi tevékenysége	6
2. Az elmúlt egy év változásai.....	8
3. Az eljárás megszüntetése	12
4. Fő ügytípusok	22
5. Eljárások eredményei a számok tükrében	32
6. Ügyintézési tapasztalatok	37
7. Működési körülmények	45
8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok	46
Mellékletek.....	49

Ábrák, táblák, térképek jegyzéke

1.1. TÁBLA: BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK PR ÉS EGYÉB SZAKMAI TEVÉKENYSÉGE	6
2.1. ÁBRA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA, 2009-2010	8
2.2. ÁBRA: AZ ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA TESTÜLETENKÉNT, 2009–2010.....	9
2.3. TÉRKÉP: LEZÁRT BÉKÉLTETÉSI ÜGYEK SZÁMÁNAK VÁLTOZÁSA 2010-HEZ KÉPEST	10
2.4. TÉRKÉP: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK TAGSÁGÁNAK VÁLTOZÁSAI.....	11
3.1. TÁBLA: MEGSZÜNTETETT ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	13
3.2. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT, 2009-2010, %	14
3.3. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE, 2009-2010, %	15
3.4. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE A SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, %.....	16
3.5. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, %.....	17
3.6. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE SZOLGÁLTATÁSOKKAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, %.....	18
3.7. ÁBRA: MEGSZÜNTETÉssel VÉGZŐDŐ ÜGYEK KIMENETELE TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ELJÁRÁSOK SZERINT, %.....	19
4.1. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYEINEK TÁRGYA, 2009-2010.....	22
4.2. TÁBLA: A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK SZOLGÁLTATÁSOKKAL, ILLETVE TERMÉKEKKEL KAPCSOLATOS ÜGYEINEK TÁRGYA	23
4.3. TÁBLA: TERMÉKSZAVATOSSÁGI ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2009-2010	24
4.4. TÁBLA: ÉPÍTŐIPARI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2009-2010.....	25
4.5. TÁBLA: UTAZÁSI SZERZŐDÉssel KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2009- 2010	26
4.6. TÁBLA: PÉNZÜGYI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2009-2010.....	27
4.7. TÁBLA: KÖZÜZEMI SZOLGÁLTATÁSSAL KAPCSOLATOS ÜGYEK MEGYEI BONTÁSBAN, 2009-2010.....	28
4.8. TÁBLA: HATÁRON ÁTNYÚLÓ ÜGYEK.....	31
5.1. ÁBRA: ÉRDEMI DÖNTÉssel BEFEJEZETT ÜGYEK ARÁNYA, TESTÜLETEK SZERINT 2009- 2010, %	32
5.2. ÁBRA: AZ ÉRDEMI DÖNTÉSEK MEGOSZLÁSA, %.....	33
5.3. TÁBLA: AZ ÜGYDÖNTŐ HATÁROZATTAL BEFEJEZETT ÜGYEK SZÁMÁNAK ÉS ARÁNYÁNAK ALAKULÁSA, 2009-2010.....	33
5.4. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉssel ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK RÉSZLETEZÉSE MEGYEI BONTÁSBAN.....	34
5.5. TÁBLA: EGYEZSÉGGEL, KÖTELEZÉssel ÉS AJÁNLÁSSAL VÉGZŐDŐ ÜGYEK AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	35
6.1. TÉRKÉP: EGYSZEMÉLYES ELJÁRÁSOK.....	37
6.2. TÉRKÉP: ÍRÁSBELI ÜGYINTÉZÉS	38
6.3. TÉRKÉP: VÁLLALKOZÓI KOOPERÁCIÓ A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ELJÁRÁSAIBAN	39
6.4. TÉRKÉP: A NYILVÁNOSSÁG ALKALMAZÁSA A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK GYAKORLATÁBAN.....	40
6.5. TÉRKÉP: BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK BÍRÓSÁG ELŐTTI MEGTÁMADÁSA	41
6.6. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA MEGYÉK SZERINT, 2009-2010	43
6.7. TÁBLA: EGYÜTTMŰKÖDŐ VÁLLALKOZÁSOK ARÁNYA AZ ELJÁRÁS TÁRGYA SZERINT	44
M1. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEK ÜGYSZÁMA ÉS AZ ÁLTALUK HOZOTT HATÁROZATOK.....	49
M2. A BÉKÉLTETŐ TESTÜLETEKHEZ BEADOTT ÜGYEK TÁRGY SZERINTI MEGOSZLÁSA.....	50
M3. A FOGYASZTÓI JOGVITA INTÉZÉSNEK MÓDJA ÉS TESTÜLETI ELNÖKÖK, ELNÖKHELYETTESEK RÉSZVÉTELE AZ ELJÁRÁSBAN.....	51
M3.1. A HÁROM TAGÚ TANÁCS ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKÉNT, 2010.....	52
M3.2. AZ EGYEDÜL ELJÁRÓ TAG ÁLTAL INTÉZETT JOGVITÁK SZÁMA MEGYÉNKÉNT, 2010....	52



Összefoglalás

- 2010-ben 7456 ügyet zártak le a békéltető testületek (BT) – elmondható, hogy egy év alatt 1478-al növekedett az ügyek száma, ami 25 százalékos növekedésnek felel meg. 2010-ben a somogy megyei és a hajdú-bihar megyei testületek kivételével mindenhol emelkedett az ügyszám. A legnagyobb arányú növekedés a békés megyei és a komárom-esztergom megyei testületnél figyelhető meg. Békés megyében egy év alatt 89-ről 142-re, Komárom-Esztergom megyében pedig 82-ről 126-ra-növekedett az ügyszám, előbbi testületben 37 százalékkal, utóbbi pedig 35 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2009-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalunk még jelentős növekedést, ahol egy év alatt 1774-ről 2454-re emelkedett az ügyek száma: itt 28 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2009-ben.
- Az összes ügy 55 százaléka megszüntetéssel fejeződött be, ezen belül a megszüntetések oka 20 százalékból a megalapozatlan kérelem volt, 80 százalék pedig egyéb okból került megszüntetésre. A megszüntetett eljárások aránya a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében a legmagasabb (73%), az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek esetében pedig a legalacsonyabb (44%).
- 2010-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2192 esetben (29%) foglalmaztak meg ajánlást, 1057 esetben (14%) egyezség született és 94 esetben (1%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem megalapozatlannak bizonyult az ügyek 11%-ában.
- A korábbi évhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2010-ben is termékszavatossági ügyben jártak el. Az összes ügy 47 százaléka, összesen 3518 eljárás indult ilyen ügyben. 880 darab eljárás, az összes eset 12 százaléka indult pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyben. 2010-ben közüzemi és építőipari szolgáltatás volt az összes ügy 7-7 százalékanak, és utazási szerződés volt az összes ügy közel 7 százalékanak tárgya.
- 2010-ben csökkent az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya: ilyen módon 2009-ben az esetek 63 százaléka, 2010-ben 56 százaléka fejeződött be. Ugyanakkor az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma nőtt, az előző évi 3766-ról 4175 -re emelkedett a számuk.
- 2010-ben a békéltető testületek összesen 101 esetben folytattak határon átnyúló eljárást. Ez 77 ügyel több, mint 2009-ben, amikor összesen 24 ilyen eljárás volt.



1. A testületek 2010. évi tevékenysége

A békéltető testület 2010. évben végzett tevékenységei. (A fogyasztói jogviták intézésén kívüli egyéb tevékenységek: szakmai rendezvények, publikáció, tanácsadás, ügyfélszolgálat, sajtó, rádió, TV megjelenés, PR tevékenység, stb.)

Az alapvető működési célokon felül a békéltető testületek tanácsadáson, és különféle szakmai rendezvényeken keresztül ismertették és népszerűsítették a tevékenységüket. A BT-k jelentős mértékben különböznek a szélesebb értelemben vett szakmai és lakossági ismertető tevékenységükben.

A szöveges beszámolók alapján, 16 testület végzett valamilyen PR tevékenységet. Ide soroljuk a televíziós, rádiós és nyomtatott sajtóban való megjelenést, illetve a lakossági fórumokat. A nyomtatott sajtóban 10 testület, televízióban 12 testület, rádióban 8 testület jelent meg valamilyen formában. 7 testület számolt be arról, hogy önállóan vagy civil szervezetekkel együttműködve lakossági fórumot tartottak.

1.1. tábla: Békéltető testületek PR és egyéb szakmai tevékenysége

	Lakossági				Szakmai		
	Nyomtatott sajtó	Televízió	Rádió	Tájékoztató előadás	Szakmai konferencia	Szaksajtó	Civil együttműködés
Zala	x	x	x	x	x		x
Veszprém		x		x	x		x
Vas	x	x			x	x	
Tolna					x		
Szabolcs-Szatmár-Bereg	x	x		x	x		
Somogy		x		x	x		
Pest					x	x	
Baranya	x		x		x		
Nógrád			x	x	x		
Komárom	x				x		
Jász-Nagykun-Szolnok	x	x					x
Heves							
Hajdú-Bihar	x	x	x				x
Győr-Moson-Sopron				x	x		x
Fejér		x	x		x		
Csongrád		x	x	x	x		
Budapest	x	x	x		x		
Békés							
Borsod-Abaúj-Zemplén	x	x	x				
Bács-kiskun	x	x					

Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóí alapján



A médiában való megjelenés módja rendkívül változatos. Néhány testület rendszeres rovatot vezet a városi és/vagy regionális lapokban, illetve televíziókban. Több beszámoló is említi, hogy az elnökökkel készült, a testületek munkáját népszerűsítő interjú jelent meg a helyi sajtóban. A zala megyei testület elnöke például egy interaktív televíziós műsor keretében kéthavonta válaszolt a betelefonáló nézők kérdéseire a városi televízióban. A hajdú megyei testület fizetett hirdetésekén keresztül is bekerült a nyomtatott sajtóba.

Több testület is kitért arra, hogy a média megjelenéseken felül szórólapokon keresztül is népszerűsítették a testületek munkáját. A szórólapokat leggyakrabban közintézményekben és különböző rendezvényeken terjesztették.

Majdnem minden testületnél használják az online megjelenést, honlapjukon az elérhetőségek mellett számos közérdekű információt helyeznek el.

Minden testületből voltak továbbképzésen 2010 folyamán és 14 testület számolt be arról, hogy szakmai rendezvényeken vettek részt a beszámolási időszakban. Civil szervezetekkel való együttműködést öt testület jelezte.

Megállapítható az is, hogy a testület ismertségének fokozása érdekében tett lépések, valamint az intenzívebb PR tevékenység is közrejátszott az ügyszám növekedésében. Megfigyelhető ez, az eddig alacsony ügyszámmal dolgozó békés megyei és komárom-esztergom megyei testületeknél.

Általános gyakorlatként említhető, hogy – bár nem feladatuk - szinte mindegyik testület folytatott a fogyasztók és a vállalkozások részére is személyes, vagy telefonon történt megkeresés alapján tanácsadó tevékenységet



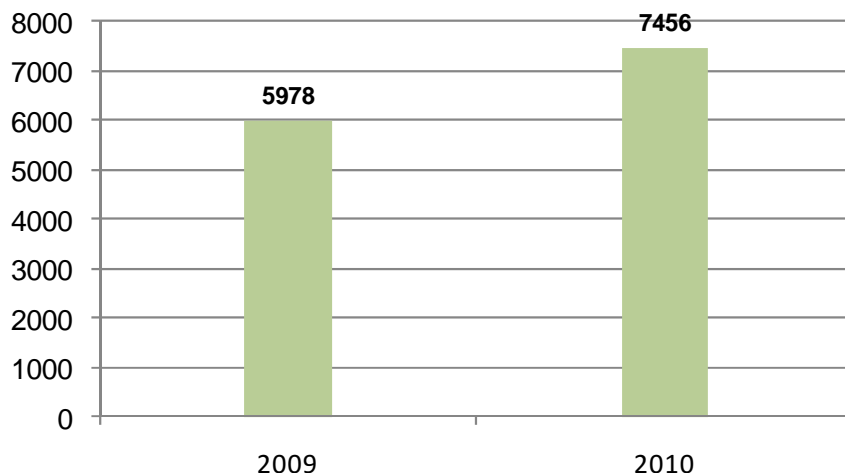
2. Az elmúlt egy év változásai

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

2010-ben a befejezett ügyek száma 7456 volt, így elmondható, hogy egy év alatt 1478-el növekedett az ügyek száma, ami 25 százalékos növekedést jelent.

2.1. ábra: A békéltető testületek ügyszáma, 2009-2010

A békéltető testületek ügyszáma 2009-2010

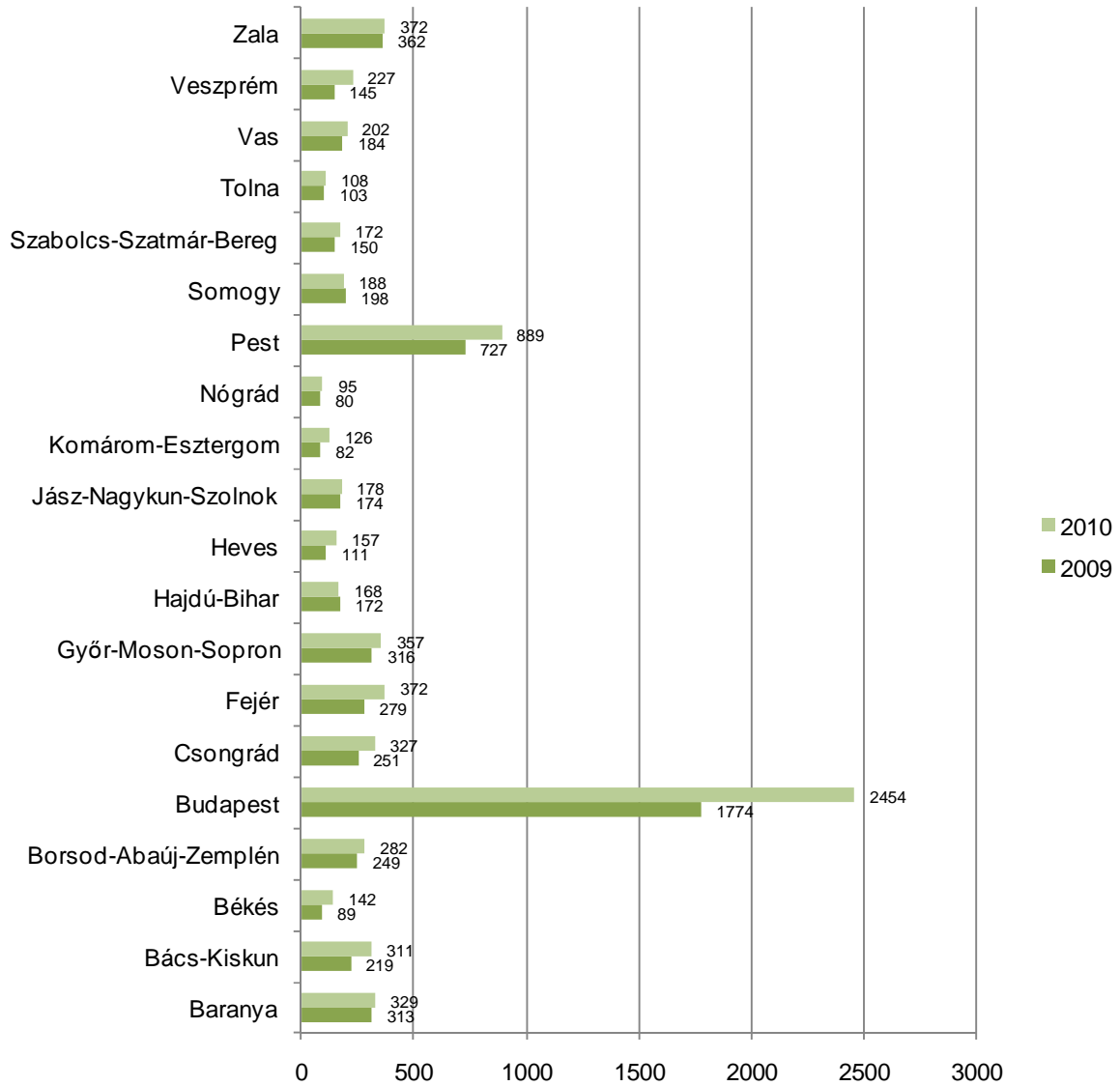


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

2010-ben a somogy megyei és a hajdú-bihar megyei testületek kivételével mindenhol emelkedett az ügyszám. Békés megyében egy év alatt 89-ről 142-re, Komárom-Eszergom megyében pedig 82-ről 126-ra-növekedett az ügyszám, előbbi testületben 37 százalékkal, utóbbi pedig 35 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2009-ben. A legtöbb ügyet lebonyolító budapesti testületnél tapasztalunk még jelentős növekedést, ahol egy év alatt 1774-ről 2454-re emelkedett az ügyek száma: itt 28 százalékkal több ügyet intéztek, mint 2009-ben.

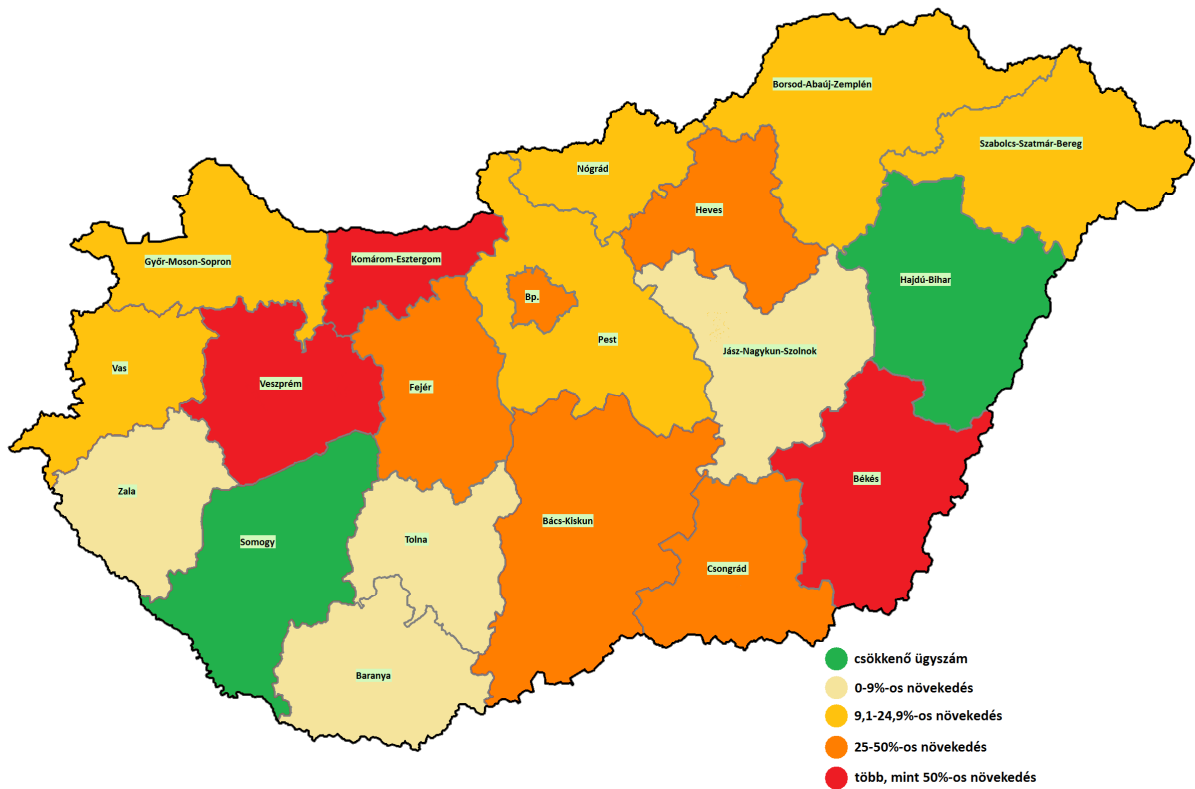
2.2. ábra: Az ügyek számának változása testületenként, 2009–2010

Az ügyek számának változása testületenként 2009-2010



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

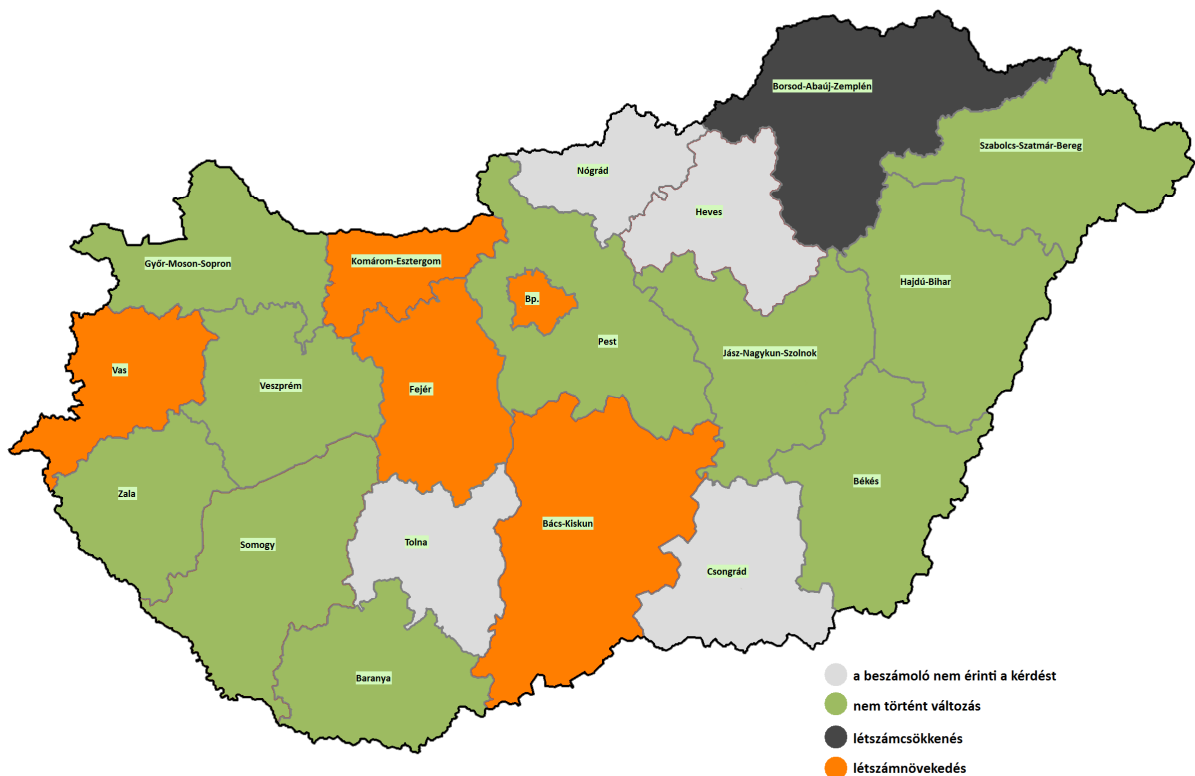
2.3. térkép: Lezárt békéltetési ügyek számának változása 2010-hez képest



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

A húsz megyei BT közül öt tagsága növekedett és egy helyen történt létszámcsökkenés. A testületek többsége számolt be arról, hogy változatlan létszámmal működött 2010-ben is. Több helyen kilépések és elhalálozások miatt csak 1-1 tag pótlására került sor. Ezekben az esetekben a beszámolóok részletezik, hogy törekedtek arra, hogy a szervezet széleskörű feladatkörének megfelelő szakértőket vonjanak be a munkába.

2.4. térkép: A békéltető testületek tagságának változásai



Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóí alapján



3. Az eljárás megszüntetése

Az M1-2 mellékletben szereplő statisztikai adatok értékelése, az eljárások megszüntetésének okai. (Az egyezséget, illetve kötelezést segítő, akadályozó tényezők, a fogyasztói visszajelzések aránya, az ajánlásokban foglaltak betartásának alakulása, stb.)

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

2010-ben az összes ügy 55 százaléka megszüntetéssel zárult.. A megszüntetések oka 20 százalékban a megalapozatlan kérelem volt, 80 százalékuk pedig egyéb okból került megszüntetésre. Az egyéb okból való megszüntetések főbb indoka között szerepelt a nem együttműködő vállalkozói magatartás miatti fogyasztói visszalépés (ezekben az esetekben az ügy gyakorta bíróságon folytatódott), a felek eljáráson kívüli megegyezése, a hatáskör hiánya, a fogyasztó részéről a hiánypótlás elmulasztása, illetve a gazdasági visszaesés következményeként megugró cégmegszünések.

Egyéb okból 2009-ben az összes ügy 37 százaléka, 2010-ben pedig 44 százaléka került megszüntetésre.

Legnagyobb arányban a Nógrád (81%) és a Borsod-Abaúj-Zemplén (70%) megyében működő testületek szüntettek meg eljárásokat. A megszüntetésen belül az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt legnagyobb arányban a győr-moson-sopron megyei (46%) és a szabolcs-szatmár-bereg megyei (45%) testületek szüntették meg. Az eljárás egyéb okból való megszüntetésére leginkább Borsod-Abaúj-Zemplén megyében (98%) és Pest (93%) megyében került sor.



3.1. tábla: Megszüntetett ügyek részletezése megyei bontásban

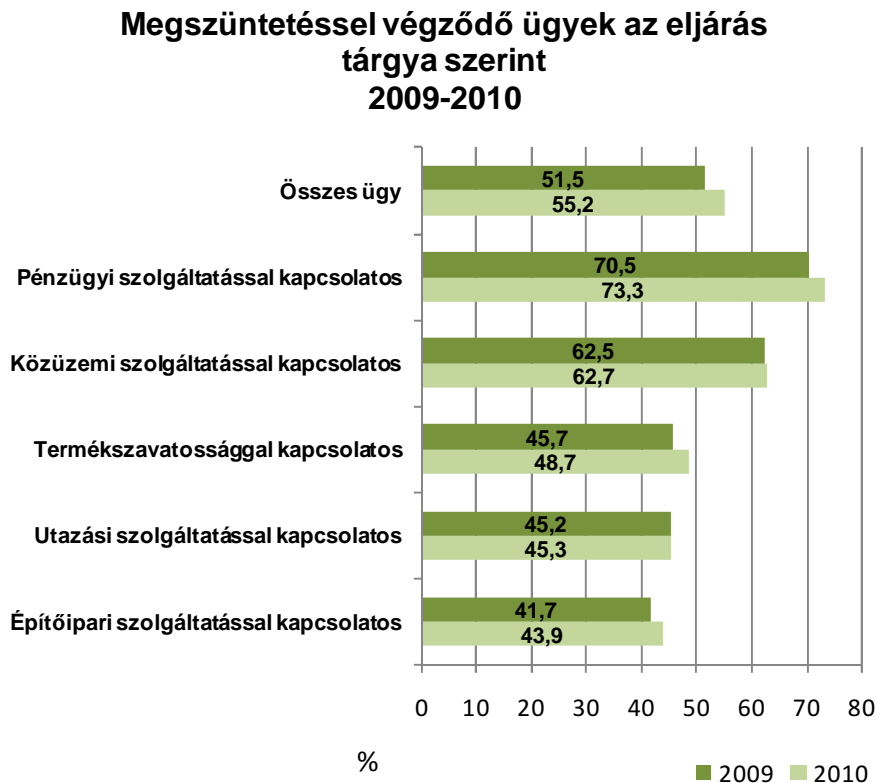
	Megszüntetéssel végződő ügyek		Megalapozatlan kérelem		Egyéb okból megszüntetett	
	db	összes ügy %	db	megszüntetett ügy %	db	megszüntetett ügy %
Nógrád	77	81,1%	13	16,9%	64	83,1%
Borsod-Abaúj-Zemplén	198	70,2%	5	2,5%	193	97,5%
Baranya	225	68,4%	54	24,0%	171	76,0%
Heves	107	68,2%	15	14,0%	92	86,0%
Tolna	73	67,6%	17	23,3%	56	76,7%
Vas	128	63,4%	30	23,4%	98	76,6%
Budapest	1545	63,0%	299	19,4%	1246	80,6%
Hajdú-Bihar	104	61,9%	23	22,1%	81	77,9%
Komárom-Esztergom	76	60,3%	17	22,4%	59	77,6%
Somogy	106	56,4%	33	31,1%	73	68,9%
Békés	79	55,6%	15	19,0%	64	81,0%
Pest	463	52,1%	31	6,7%	432	93,3%
Bács-Kiskun	143	45,8%	38	26,6%	105	73,4%
Győr-Moson-Sopron	160	44,8%	74	46,3%	86	53,8%
Fejér	160	43,0%	18	11,3%	142	88,8%
Veszprém	92	40,5%	32	34,8%	60	65,2%
Szabolcs-Szatmár-Bereg	64	37,2%	29	45,3%	35	54,7%
Zala	138	37,1%	36	26,1%	102	73,9%
Csongrád	120	36,7%	30	25,0%	90	75,0%
Jász-Nagykun-Szolnok	55	30,9%	23	41,8%	32	58,2%
Összesen	4113	55,2%	832	20,2%	3281	79,8%

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



A megszüntetéssel végződő ügyek aránya minden eljárás típus esetében emelkedett. A legnagyobb arányú növekedés a termékszavatossággal kapcsolatos ügyek esetében figyelhető meg, ahol egy év alatt 3 százalékponttal növekedett az ilyen ügyek aránya. A megszüntetett eljárások aránya a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében magas volt (73%), az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek esetében pedig alacsony (44%).

3.2. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek az eljárás tárgya szerint, 2009-2010, az adott csoportba tartozó összes ügy százalékában

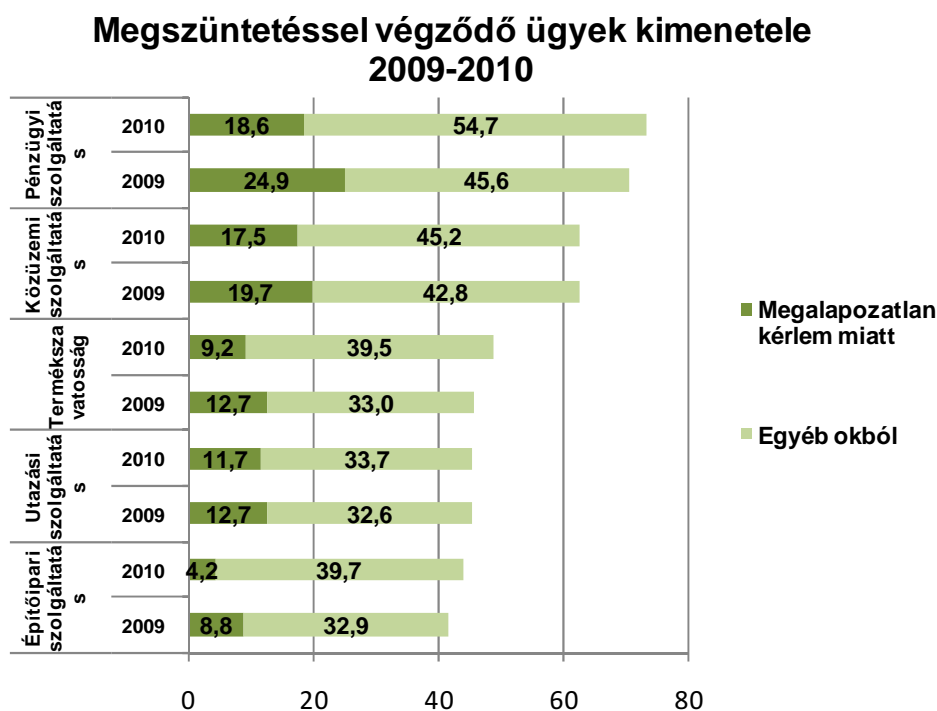


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb arányban (19%), míg legkisebb arányban az építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek esetében (4%).

3.3. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek kimenetele, 2009-2010, az adott ágazatba tartozó összes ügy százalékában



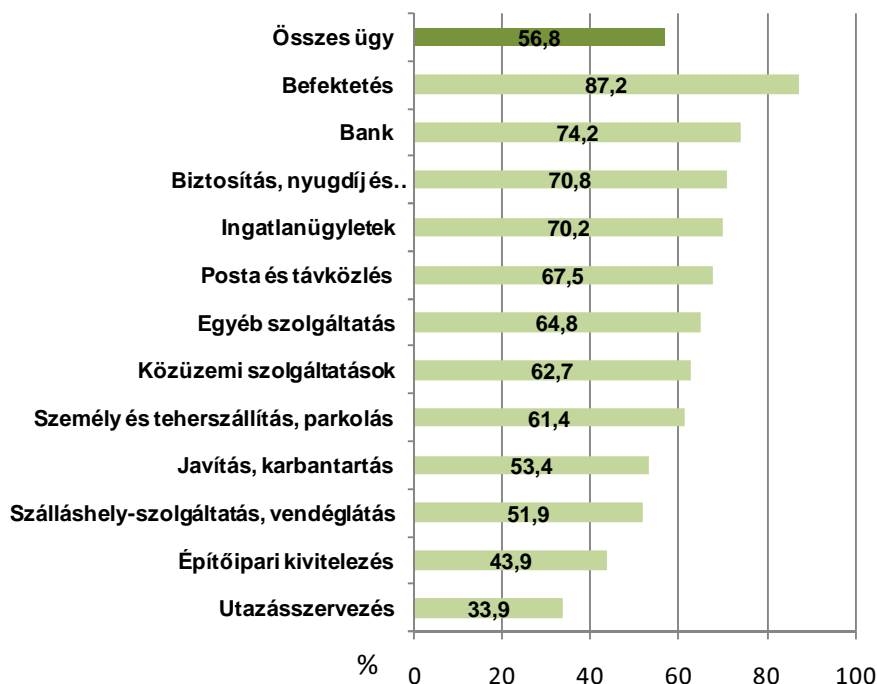
Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A szolgáltatással kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban a befektetéssel kapcsolatos ügyeket (87%), legkisebb arányban pedig az utazásszervezéssel kapcsolatos ügyeket (34%) szüntették meg.

3.4. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a szolgáltatással kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában

Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a szolgáltatásokkal kapcsolatos eljárások szerint

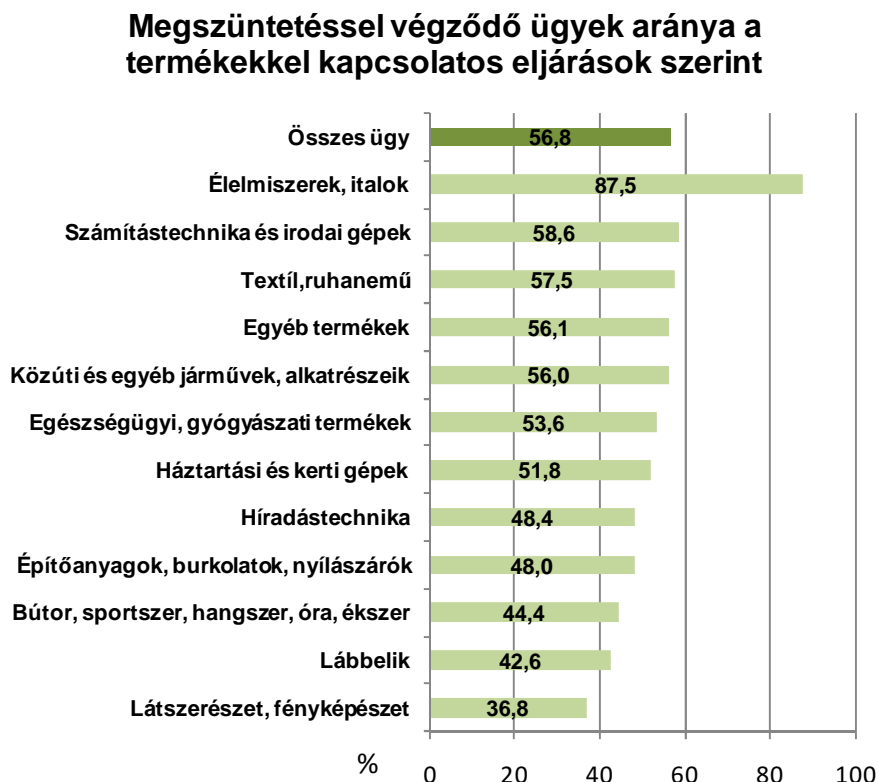


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A termékekkel kapcsolatos ügyek közül legnagyobb arányban az élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyek (88%), legkisebb arányban pedig a látszerészettel, fényképészettel, optikai eszközökkel, műszerekkel kapcsolatos ügyek (37%) kerültek megszüntetésre.

3.5. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek aránya a termékekkel kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában



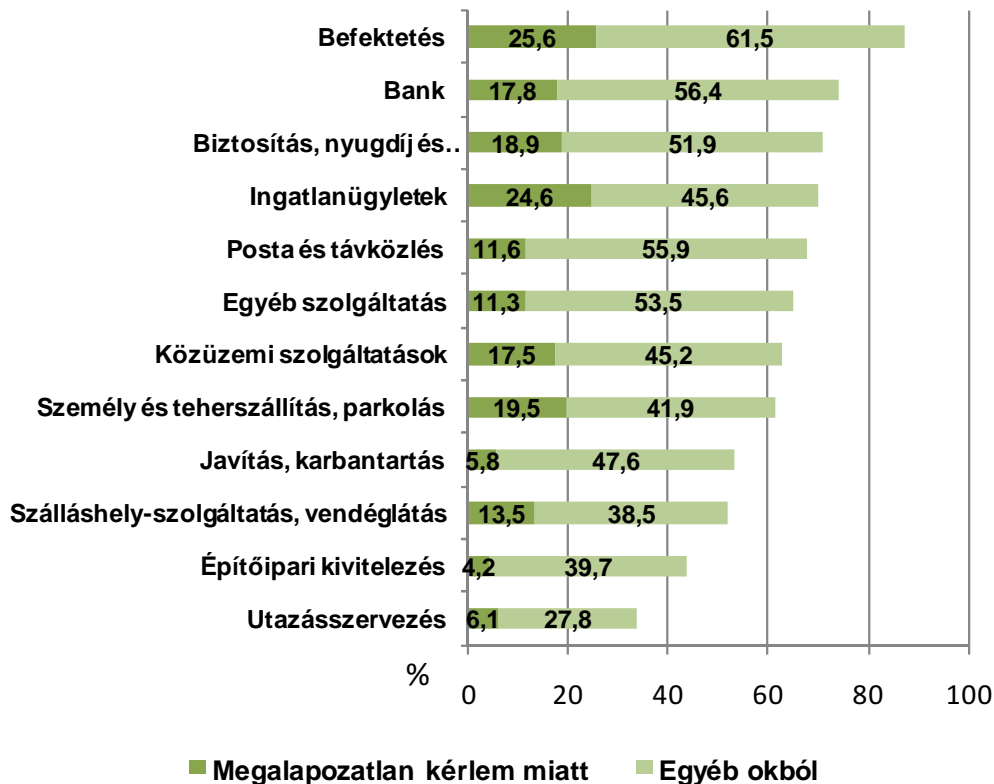
Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



A megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés a szolgáltatások közül a befektetéssel kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb (26%), míg az építőipari kivitelezéssel kapcsolatos ügyek esetében a legkisebb (4%) arányban.

3.6. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek kimenetele a szolgáltatásokkal kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában

Megszüntetéssel végződő ügyek kimenetele szolgáltatásokkal kapcsolatos eljárások szerint

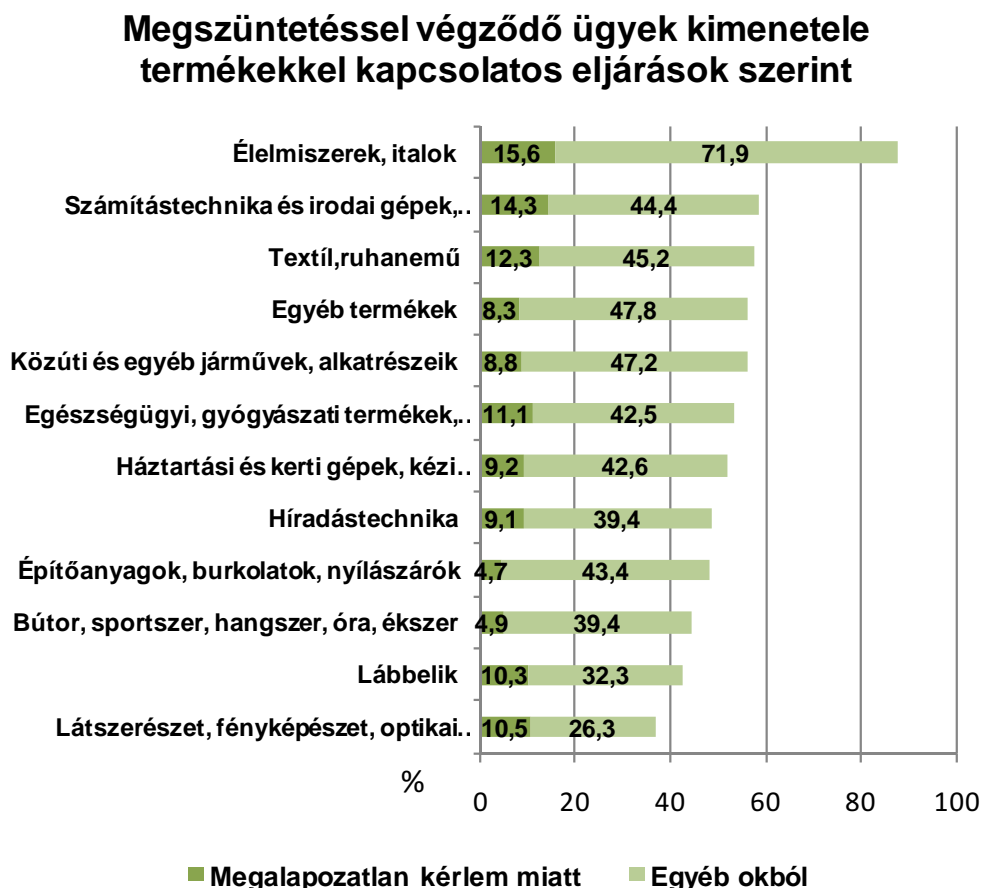


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



Termékekkel kapcsolatban megalapozatlan kérelem miatti eljárás-megszüntetés az élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyek esetében fordult elő legnagyobb (16%), míg az építőanyagok, burkolatok, nyílászárókkal kapcsolatos ügyek esetében a legkisebb (5%) arányban.

3.7. ábra: Megszüntetéssel végződő ügyek kimenetele a termékekkel kapcsolatos eljárások szerint, az összes vonatkozó ügy százalékában



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

Amennyiben az eljárás eredményeként az állapítható meg, hogy **a fogyasztó kérelme megalapozatlan** az eljáró tanács, vagy az egyedül eljáró tag az eljárást megszünteti. A megalapozatlan kérelem miatti megszüntetés gyakori oka az is, hogy a fogyasztó állítása nem bizonyítható, illetve a bizonyítás aránytalanul magas költséggel járna (pl.: veszprémi, zalai testület).

Hajdú-Bihar megyében gyakran a kérelem megfelelt a szűk értelemben vett alaki kellékeknek, ugyanakkor alapvető bizonyítási követelményeknek nem tudott a fogyasztó eleget tenni (szerződés, számla, stb.) és így az eljárást a kérelem megalapozatlansága miatt szüntették meg

Több testület is említette, hogy a megalapozatlan kérelmek száma csökkenhetne, ha a fogyasztók tájékozottabbak lennének jogaikról és lehetőségeikről. A fejér és a győr-moson-sopron megyei testületek szorosan együttműködnek a helyi civil szervezetekkel és a fogyasztóvédelmi hatósággal, a



testület munkájáról rendszeresen tájékoztatják azokat, aminek eredményeképpen javult fogyasztók tájékozottsága is.

A tájékozottság hiánya miatt megalapozatlannak bizonyultak a kérelmek Győr – Moson - Sopron megyében az üzleten kívüli kereskedések és az üdülési jogok értékesítése területén, ahol a panaszosok nagy része a 8 napos határidő letelte után szerette volna a szerződést megszüntetni.

Az eljárás **egyéb megszűnési okai** igen sokfélék.

Gyakori, hogy hiánypótlásra hívta fel a testület a fogyasztót, aki a megadott határidőn belül megegyezett a vállalkozással, ezt azonban vagy nem jelezte a testület felé, vagy ennek következtében visszavonta a kérelmét. Az eljárás megszüntetése visszavezethető az olyan esetekre is, amikor a fogyasztó nem a vele szerződéses jogviszonyban lévő vállalkozást jelölte meg az eljárásban, hanem például a számára kedvezőtlen szakvéleményt adó személyt, szervezetet. Jelentős számban kerültek megszüntetésre ügyek a hatáskör hiánya miatt. (Budapesti testület)

Gyakori megszűnési ok volt pest megyei testületnél, hogy a benyújtott kérelemhez csatolt számla nem a fogyasztó, hanem annak vállalkozása nevére lett kiállítva. Az ilyen esetekben a panaszosnak a kamara etikai bizottsága előtt indítható eljárást, vagy a bírósági út igénybevételét javasolták.

Az eljárás egyéb okból való megszüntetésére rendszerint a békéltető tárgyalás előtti megegyezés, illetve a vállalkozás „elérhetetlensége miatt” szokott sor kerülni. Sok esetben már a meghallgatás előtt, vagy a meghallgatás elnapolását követő időszakban a fogyasztó és vállalkozó tárgyaltak egymással, s ennek eredményeként sikerült megegyezniük. Miután nem ismertek az így létrejött megállapodás részletei, ezek a törvény szerinti egyezségnek nem tekinthetők, ezért ezen ügyek egyéb ok miatt kerültek megszüntetésre (pl.: veszprémi, hajdú-bihar megyei és pest megyei testületek)

A Pest megyei Békéltető Testület elnöke a Cégbírósághoz fordult, törvényességi felügyeleti eljárás indítása miatt azokban az esetekben, amikor a cég a cégjegyzékben szereplő székhelyére, vagy az ügyvezető lakcímére címzett levelet nem vette át, az a „címezett ismeretlen” jelzéssel érkezett vissza.

Gyakran előfordult, hogy a fogyasztó kérelmében megnevezett gazdálkodó szervezet felszámolás alá került. Így a megszüntetés fő oka az a körülmény, hogy az eljárás folytatásától eredmény nem várható. Ilyenkor a testületek részletesen tájékoztatták a fogyasztót a jogvita bírósági rendezésének lehetőségéről. (Pl.: Vas megye, Szabolcs-Szatmár-Bereg megye és Heves megye)

Szinte az összes beszámoló tartalmazza, hogy az egyezség nagyobb valószínűséggel jön létre, ha a felek megjelennek a tárgyaláson. Tehát az egyezséggel végződő ügyek arányát úgy lehet növelni, ha nagyobb arányban tudják rávenni a vállalkozásokat a megjelenésre. Ugyanakkor különösen a pénzügyi és a közüzemi ágazat területén fordul elő gyakorta, hogy a meghallgatáson megjelenő képviselő nem jogosult az egyezség megkötésére.



Győr-Moson-Sopron megyében viszonylag magas az érdemi határozatokkal lezárt ügyek száma annak köszönhetően, hogy az eljáró tanács tagjai és a levezető elnök már a meghallgatás időpontja előtt megpróbálta felvenni a kapcsolatot az érintettekkel és érdemi intézkedést kezdeményeztek. Ennek köszönhető az is, hogy a gazdálkodó szervezetek döntő többsége együttműködött a testülettel, és részt vettek a meghallgatásokon.

Bács-Kiskun megyében egyezség a legtöbb esetben az építőipari szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben született. Ez az eredmény legfőképpen a BT építőipari területen jártas tagjai hozzáértésére, szakmai tudására vezethető vissza, akik az egész megyében ismert és elismert szakemberek. Véleményük mértékadó az építőipari vállalkozók számára, így helyszíni szemléik után a szakvéleményüket a vállalkozók a legtöbb esetben elfogadták.

Az ajánlásokkal kapcsolatban szinte az összes testület beszámol arról, hogy nagyszámú fogyasztó - annak ellenére, hogy kötelező lenne - nem jelez vissza az ajánlásban megfogalmazottak betartásáról. A zala megyei testület a fogyasztói visszajelzések növelése érdekében a fogyasztók részére, bérmentesített borítékban küldött egyszerűen kitöltendő adatlapot. A testületek a fogyasztói visszajelzés elmaradása esetében úgy veszik, hogy a vállalkozás eleget tett az ajánlásnak.

Kötelezés 2010-ben is kevés született.

Ennek okaként a beszámolók elsősorban a vállalkozások részéről tapasztalható bizalmatlanságot említik. (Vas megye, Tolna megye)

4. Fő ügytípusok

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

A tavalyi évhez hasonlóan a békéltető testületek legnagyobb számban 2010-ben is termékszavatossági ügyekben jártak el. Az összes ügy 47 százaléka, összesen 3518 eljárás indult ilyen ügyben. 880 darab eljárás, az összes eset 12 százaléka indult pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyben. 2010-ben közüzemi szolgáltatás, építőipari szolgáltatás és utazási szerződés volt az összes ügy 7-7 százalékanak tárgya.

4.1. tábla: A békéltető testületek ügyeinek tárgya, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Utazási szolgáltatással kapcsolatos	291	4,9	505	6,8
Építőipari szolgáltatással kapcsolatos	581	9,7	524	7
Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos	421	7,0	542	7,3
Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos	560	9,4	880	11,8
Termékszavatossággal kapcsolatos	2756	46,1	3518	47,2
Egyéb	1369	22,9	1487	19,9
Összesen	4609	100,0	7456	100,0

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



Az egyes ágazatokat külön-külön megvizsgálva megállapítható, hogy a békéltető testületek 2010-ben lábbelikkel kapcsolatos ügyekkel foglalkoztak legnagyobb arányban. 1150 ilyen eljárás indult, ami az összes ügy 15 százalékát jelenti. Egyéb szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyekben, illetve postával és távközléssel kapcsolatos ügyekben az összes eljárás 8-8 százalékára indult. Legkisebb arányban a befektetéssel kapcsolatos ügyekben (0,5%), illetve élelmiszerekkel és italokkal kapcsolatos ügyekben (0,4%) jártak el a testületek.

4.2. tábla: A békéltető testületek szolgáltatásokkal, illetve termékekkel kapcsolatos ügyeinek tárgya

	Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek			Termékekkel kapcsolatos ügyek	
	db	%		db	%
Egyéb szolgáltatás	611	8,2	Lábbelik	1150	15,4
Posta és távközlés	576	7,6	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	465	6,2
Közüzemi szolgáltatások	542	7,3	Híradástechnika	385	5,2
Építőipari kivitelezés	524	7,0	Egyéb termékek	337	4,5
Bank	454	6,1	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	284	3,8
Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	387	5,2	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	256	3,4
Utazásszervezés	295	4,0	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	193	2,6
Személy és teherszállítás, parkolás	210	2,8	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	153	2,1
Javítás, karbantartás	191	2,6	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	133	1,8
Ingtatlanügyletek	57	0,8	Textil, ruhanemű	73	1,0
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	52	0,7	Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	57	0,8
Befektetés	39	0,5	Élelmiszerek, italok	32	0,4
	3938	52,8		3518	47,2

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



2010-ben – a 2009-es évhez hasonlóan - legnagyobb arányban Tolna (68%) és Szabolcs-Szatmár-Bereg (64%) megyében működő testületek foglalkoztak termékszavatossági ügyekkel. Ugyanez az arány Békés (34%) és Jász-Nagykun-Szolnok (31%) megyében volt a legalacsonyabb. A legnagyobb számú és arányú csökkenés Jász-Nagykun-Szolnok megye esetében figyelhető meg, ahol egy év alatt 23 százalékponttal csökkent a termékszavatossági ügyek aránya. A legnagyobb arányú növekedés Győr-Moson-Sopron megyében volt, ahol a korábbi évhez képest 17 százalékponttal több termékszavatossági üggyel foglalkoztak 2010-ben.

4.3. tábla: Termékszavatossági ügyek megyei bontásban, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Tolna	68	66,0	73	67,6
Szabolcs-Szatmár-Bereg	100	66,7	110	64,0
Borsod-Abaúj-Zemplén	131	52,6	168	59,6
Fejér	128	45,9	215	57,8
Győr-Moson-Sopron	121	38,3	197	55,2
Nógrád	51	63,8	50	52,6
Hajdú-Bihar	102	59,3	88	52,4
Baranya	191	61,0	166	50,5
Heves	56	50,5	79	50,3
Veszprém	90	62,1	114	50,2
Csongrád	127	50,6	159	48,6
Komárom-Esztergom	35	42,7	61	48,4
Somogy	93	47,0	89	47,3
Pest	301	41,4	419	47,1
Zala	120	33,1	165	44,4
Vas	104	59,3	88	43,6
Budapest	713	40,2	1046	42,6
Bács-Kiskun	98	44,7	128	41,3
Békés	34	38,2	48	33,8
Jász-Nagykun-Szolnok	93	53,4	55	30,9
Országosan	2756	46,5	3518	47,2

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



2010-ben legnagyobb arányban Bács-Kiskun (14%) és Veszprém (13%) megyében működő testületek foglalkoztak építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Békés (2%) és Tolna (1%) megyében volt a legalacsonyabb. Veszprém, Nógrád és Hajdú-Bihar megyék kivételével mindenhol csökkent 2009-hez képest az építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek aránya. A legnagyobb arányú csökkenés Győr-Moson-Sopron megyében jelentkezett, ahol 13 százalékponttal kevesebb építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügy volt 2010-ben.

4.4. tábla: Építőipari szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Bács-Kiskun	25	8,0	45	14,4
Zala	54	14,9	48	12,9
Veszprém	9	6,2	27	11,9
Hajdú-Bihar	18	10,5	18	10,7
Komárom-Esztergom	13	15,9	13	10,3
Vas	25	13,6	18	8,9
Nógrád	2	2,5	7	7,4
Győr-Moson-Sopron	66	20,9	26	7,3
Fejér	27	9,7	26	7,0
Baranya	31	14,2	21	6,4
Jász-Nagykun-Szolnok	18	10,3	11	6,2
Budapest	114	6,4	149	6,1
Csongrád	16	6,4	19	5,8
Pest	98	13,5	52	5,8
Borsod-Abaúj-Zemplén	21	8,4	16	5,7
Heves	6	5,4	8	5,1
Szabolcs-Szatmár-Bereg	9	6,0	8	4,7
Somogy	13	6,6	8	4,3
Békés	11	12,4	3	2,1
Tolna	5	4,9	1	0,9
Országosan	581	9,7	524	7,0

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



2010-ben legnagyobb arányban a pécs-baranyai (19%) és a győr-moson-sopron (11%) megyei testületek foglalkoztak utazási szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány Jász-Nagykun-Szolnok (2%) megyében volt a legalacsonyabb. 2009-hez képest az utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek legnagyobb arányban a pécs-baranyai testület esetében nőttek, ahol egy év alatt 14 százalékponttal megnőtt az ilyen ügyek aránya.

4.5. tábla: Utazási szerződéssel kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Bács-Kiskun	11	5,0	61	18,5
Győr-Moson-Sopron	22	7,0	40	11,2
Budapest	127	7,2	196	8,0
Baranya	7	2,2	22	7,1
Békés	6	6,7	10	7,0
Pest	53	7,3	58	6,5
Csongrád	8	3,2	21	6,4
Somogy	4	2,0	12	6,4
Heves	6	5,4	8	5,1
Hajdú-Bihar	9	5,2	8	4,8
Vas	1	0,5	9	4,5
Nógrád	1	1,3	4	4,2
Fejér	5	1,8	15	4,0
Komárom-Esztergom	2	2,4	4	3,2
Zala	14	3,9	12	3,2
Szabolcs-Szatmár-Bereg	2	1,3	5	2,9
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	2,0	8	2,8
Tolna	3	2,9	3	2,8
Veszprém	3	2,1	6	2,6
Jász-Nagykun-Szolnok	2	1,1	3	1,7
Országosan	291	4,9	505	6,8

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



2010-ben legnagyobb arányban Heves (18%) és Békés megyében (16%) működő testületek foglalkoztak pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány – 2009-hez hasonlóan a pécs-baranyai (5%) és a tolnai (4%) testületekben volt a legalacsonyabb. A legnagyobb arányú növekedés Jász-Nagykun-Szolnok megyében volt, ahol egy év alatt 9 százalékponttal emelkedett a pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek aránya.

4.6. tábla: Pénzügyi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Heves	11	9,9	28	17,8
Jász-Nagykun-Szolnok	13	7,5	29	16,3
Békés	8	9,0	23	16,2
Nógrád	8	10,0	15	15,8
Budapest	224	12,6	358	14,6
Hajdú-Bihar	14	8,1	23	13,7
Bács-Kiskun	25	11,4	40	12,8
Borsod-Abaúj-Zemplén	15	6,0	35	12,4
Pest	75	10,2	100	11,2
Vas	13	7,1	22	10,9
Szabolcs-Szatmár-Bereg	14	9,3	18	10,5
Veszprém	14	9,7	23	10,1
Komárom-Esztergom	18	22,0	12	9,5
Zala	21	5,8	34	9,1
Csongrád	23	9,2	28	8,6
Fejér	13	4,7	29	7,8
Győr-Moson-Sopron	29	9,2	28	7,8
Somogy	9	4,5	12	6,4
Baranya	11	3,5	18	5,5
Tolna	2	1,9	5	4,6
Országosan	560	9,4	880	11,8

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



2010-ben legnagyobb arányban a Somogy (20%) és Zala (13%) megyében működő testületek foglalkoztak közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyekkel. Ugyanez az arány a borsod-abaúj-zempléni (4%) és a hajdú-bihari (2%) testületeknél volt a legalacsonyabb. Egy év alatt Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében nőtt legnagyobb arányban (9 százalékponttal) a közüzemi szolgáltatások aránya, míg ugyanez az arány Borsod-Abaúj-Zemplén megyében csökkent leginkább, ahol 2010-ben 7 százalékponttal kevesebb közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyben jártak el, mint az előző évben.

4.7. tábla: Közüzemi szolgáltatással kapcsolatos ügyek megyei bontásban, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Somogy	33	16,7	38	20,2
Zala	31	8,6	49	13,2
Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	3,3	21	12,2
Vas	16	8,7	23	11,4
Veszprém	17	11,7	25	11,0
Nógrád	9	11,3	9	9,5
Pest	39	5,4	83	9,3
Békés	3	3,4	11	7,7
Heves	9	8,1	12	7,6
Csongrád	19	7,6	23	7,0
Fejér	24	8,6	25	6,7
Győr-Moson-Sopron	28	8,9	24	6,7
Jász-Nagykun-Szolnok	10	5,7	11	6,2
Tolna	5	4,9	6	5,6
Bács-Kiskun	26	11,9	17	5,4
Budapest	112	6,3	133	5,4
Komárom-Esztergom	1	1,2	6	4,8
Baranya	5	1,6	12	3,6
Borsod-Abaúj-Zemplén	26	10,4	10	3,5
Hajdú-Bihar	3	1,7	4	2,4
Országosan	421	7,0	542	7,3

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



A beszámolókból gyakran említett főbb panasz okok és fogyasztói érdeksérelmek.

Jellemzően a monopol (és oligopol) szolgáltatók tevékenysége került a problémás csoportba a BT-k működési gyakorlatában. A közmű- és mobilszolgáltatókat általánosan jellemzi az együttműködés hiánya és az ajánlások figyelmen kívül hagyása. Előfordult, hogy a vízművek a mérő cseréje esetén nem rögzítették a mérőállást, és a fogyasztót indokolatlanul magas, valótlan fogyasztással terhelték meg. A TIGÁZ az ellene beadott ügyekben a testület eljárási jogosultságát is vitatta (pl.: Pest megye)

A fejér megyei beszámoló kiemeli, hogy egyre több a vélhetően hamis, megtévesztő márkajelzéssel forgalmazott és a rossz minőségű termékekre vonatkozó panasz (cipők, műszaki cikkek). A kereskedők árpolitikájukkal gyakran megtévesztik a fogyasztókat, amikor magas árcsökkentéssel kínálnak árukat, melyek a valóságban a már csökkentett áron is a valódi érték felett vannak.

A mobiltelefonoknál tapasztalható, hogy többségében azok a készülékek hibásodnak meg, illetve azoknak a javítása, cseréje okoz gondot, amelyhez a fogyasztó akció keretében, „ingyen” vagy minimális áron jutott hozzá. (pl.: Szabolcs-Szatmár megye)

A termékek szavatossági (jótállási) időn belüli meghibásodása miatt indult ügyek közül magasabb számban fordultak elő a lábbelik, híradástechnikai termékek, valamint a háztartási és kerti gépek, kéziszerszámok nem megfelelő minőségével kapcsolatos fogyasztói jogviták. Ezeknél továbbra is jellemző, hogy az eladó többszöri javítás ellenére sem hajlandó a termék cseréjére (pl.: Nógrád megye).

A fogyasztói csoportok szervezői tömegesen megtévesztik azokat a fogyasztókat, akik abban a tudatban írják alá a szerződéseket, hogy hitelhez jutnak, holott valójában egy szerencsejelenet is tartalmazó bonyolult finanszírozási rendszer részeseivé válnak, amiből a kilépés anyagi veszteség nélkül szinte lehetetlen. A bírói gyakorlat elutasítja a fogyasztókat, de a békéltető testület sem tehet mást, mert a gyanútlan fogyasztók aláírják a teljes körű tájékoztatásukról szóló nyomtatványt (pl.: Heves, Pest, Hajdú-Bihar, Csongrád, Pest, Somogy megye.)

Az üzleten kívüli kereskedelem kapcsolatban a fogyasztók tájékoztatásának hiányossága, az üzletkötők erőszakossága, rámenőssége, valamint a célcsoport (főképp nyugdíjas korúak) megtéveszthetősége okozza a leggyakoribb problémát. A termékbemutatókon az üzletkötők nagyrészt ugyan elmondják a fontos információkat, de a fogyasztók erről írásbeli tájékoztatást nem kapnak. Így sokszor nincsenek tisztában azzal, hogy 8 napon belül joguk van elállni a szerződéstől. Előfordult az is, hogy a drágán, hitelre vásárolt gyógyászati segédeszközt a fogyasztó betegsége miatt nem tudta használni. A kiszállított és a korábban bemutatott termék minősége eltért, vagy az árubemutatót és a termék értékesítését követően a cég elérhetetlenné vált. (pl.: Győr-Moson-Sopron megye).

Különösen az építőipari panaszok esetében gyakoriak az olyan esetek, ahol a garanciális javítások teljesítése azért nem oldható meg, mert a gazdálkodó szervezet jogutód nélkül megszűnt (pl.: Győr-Moson-Sopron, Pest, Somogy megye).



A biztosítók és a bankok ügynökei gyakran nem adnak a fogyasztók számára közérthető, a szolgáltatás igénybevételének kockázataira is kiterjedő tájékoztatást. A pénzügyi, biztosítási szolgáltatásnak csak a fogyasztó számára előnyös elemeit hangsúlyozzák, a fogyasztó pedig, többnyire képtelen a hosszú és bonyolult jogi nyelven megfogalmazott szerződés értelmezésére, így azokat olvasatlanul, vagy felületes átnézés után írja alá (pl.: Budapest, Tolna, Csongrád megye).

Több esetben tapasztalták, hogy a termékhez adott jótállási feltételek olyan kimentő okokat tartalmaznak (beázás, törés, mechanikai sérülés), melyek automatikus mentesülést eredményeznek és ezekre a körülményekre a kereskedők a jótállási időn belül meghibásodott termék különösebb vizsgálata nélkül automatikusan hivatkoznak (pl.: Hajdú megye, Nógrád megye).

A békéltető testületek leggyakrabban a fogyasztói csoportokkal, a jótállással és a közüzemi számlázással kapcsolatban foglalmaztak meg javaslatokat.

Javaslat érkezett elsősorban a hibás lábbelik, híradástechnikai eszközök és háztartási gépek esetében a szakvéleményt adók körének, valamint a maximális javítási határidő szabályozására (pl.: Budapest, Somogy megye, Komárom megye).

Több testület javaslatai között szerepel a fogyasztói csoportok működésének szabályozása, vagy e tevékenység megtiltása. (pl.: Pest megye, Csongrád megye).

Több javaslat érkezett a kirándulással és árubemutatóval egybekötött termékértékesítés és az ilyenkor nyújtható áruhitel szigorítására. (pl.: Pest megye, Somogy megye).

A közüzemi szolgáltatók számlázásával, illetve a pénzügyi szolgáltatásokkal kapcsolatban javasolták az ellenőrző hatóságok fokozott fellépésének szükségességét, mivel egyre több ügy kerül a testület elé hibás vagy téves számlázás miatt (pl.: Fejér megye, Somogy megye).



2010-ben a békéltető testületek összesen 101 esetben folytattak le **határon átnyúló eljárást**. Ez 77 ügyel több, mint 2009-ben, amikor összesen 24 ilyen ügy volt.

Legnagyobb számban a budapesti testület járt el határon átnyúló jogvitában mind a termékekkel (6 darab), mind pedig a szolgáltatásokkal (52 darab) kapcsolatos ügyek esetében. Pest megyében 17 szolgáltatásokkal és 2 termékekkel kapcsolatos ügyet intéztek határon átnyúló eljárás keretében.

4.8. tábla: Határon átnyúló ügyek

	Termékekkel kapcsolatos ügyek (db)	Szolgáltatásokka l kapcsolatos ügyek (db)
Bács-Kiskun	0	2
Békés	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén	0	0
Budapest	6	52
Csongrád	0	0
Fejér	1	4
Győr-Moson-Sopron	4	1
Hajdú-Bihar	0	0
Heves	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok	0	2
Komárom-Esztergom	0	0
Nógrád	0	0
Baranya	0	1
Pest	2	17
Somogy	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	0
Tolna	0	0
Vas	0	5
Veszprém	0	4
Zala	0	0
Országosan	13	88

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

5. Eljárások eredményei a számok tükrében

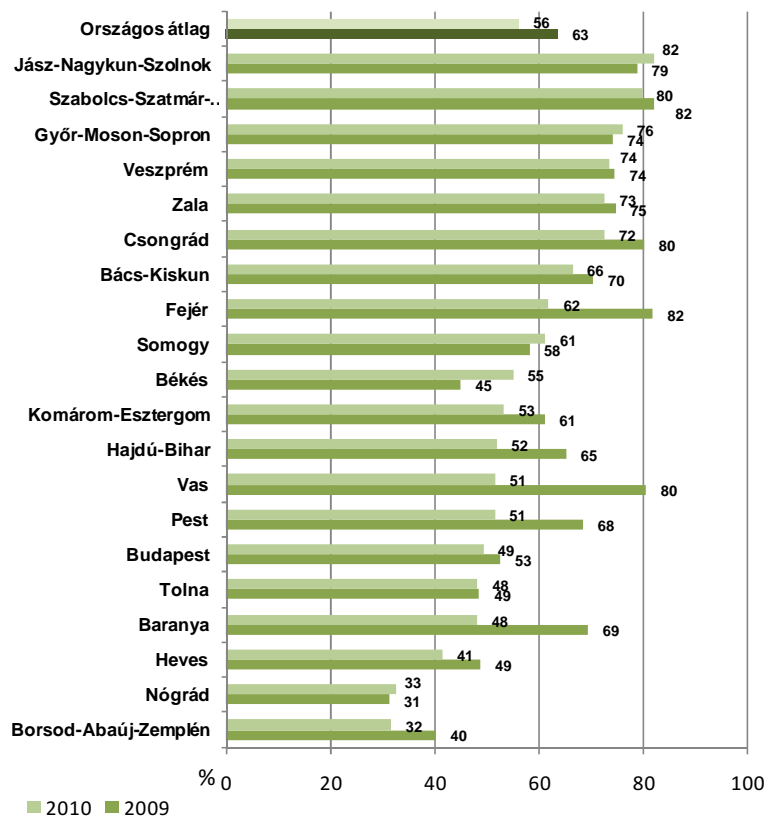
Az ügyek tárgya szerint, hogyan alakult az alapos és alaptalan kérelmek aránya, az eljárások milyen eredményre vezettek, (megszűnés, egyezség, ajánlás, kötelezés aránya) a jogviták megelőzése, ill. eredményesebb befejezése érdekében mit célszerű kommunikálni a fogyasztók, illetve a vállalkozások felé.

2010-ben nőtt az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma, de az összes ügyszámon belül arányuk csökkent. Ilyen módon 2009-ben az esetek 63 százaléka, 2010-ben 56 százaléka fejeződött be. Az érdemi döntéssel befejezett ügyek száma az előző évi 3766-ról 4175-re emelkedett.

2010-ben a Jász-Nagykun-Szolnok megyében (82%) és a Szabolcs-Szatmár-Bereg megyében (80%) működő testületek esetében volt a legmagasabb az érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya. A Borsod-Abaúj-Zemplén megyében (32%) és a Nógrád megyében (33%) működő testület esetében volt a legalacsonyabb ez az arány. A legtöbb megye esetében egy év alatt csökkent az érdemi döntéssel végződő ügyek aránya. A legnagyobb csökkenés Vas megyében (29 százalékpontos csökkenés), a pécs-baranyai testület esetében (21 százalékpontos csökkenés), illetve Fejér megyében (20 százalékpontos csökkenés) figyelhető meg.

5.1. ábra: Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya, testületek szerint 2009-2010, az összes ügy százalékában

Érdemi döntéssel befejezett ügyek aránya,
testületek szerint
2009-2010

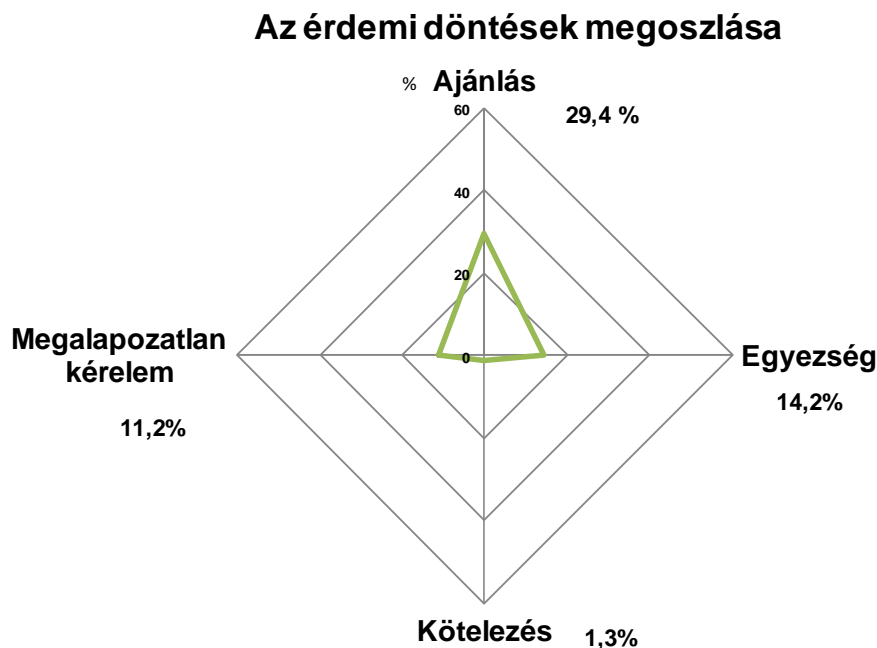


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



2010-ben az eljárások közül a békéltető testületek 2192 esetben (29%) fogalmaztak meg ajánlást, 1057 esetben (14%) egyezség született, és 94 esetben (1%) végződött az eljárás kötelezéssel. A kérelem megalapozatlannak bizonyult az ügyek 11%-ában, vagyis az ügyek 86%-ában a kérelem részben vagy egészben megalapozott volt. Ez megfelel a korábbi években tapasztalt arányoknak.

5.2. ábra: Az érdemi döntések megoszlása, az összes ügy százalékában



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

2010-ben az érdemi döntéssel befejezett ügyek 53 százaléka ajánlás, 25 százaléka egyezség, 2 százaléka kötelezés volt. Az előző évhez képest az ajánlással befejezett ügyek aránya emelkedett, az egyezséggel befejezett ügyek aránya csökkent, míg a kötelezéssel befejezett ügyek aránya nem változott érdemelegesen.

5.3. tábla: Az érdemi döntéssel befejezett ügyek számának és arányának alakulása, 2009-2010

	2009		2010	
	db	érdemi döntéssel befejezett ügy %	db	érdemi döntéssel befejezett ügy %
Ajánlással befejezett ügyek	1813	47,9	2192	52,5
Egyezséggel befejezett ügyek	996	26,3	1057	25,3
Kötelezéssel befejezett ügyek	93	2,5	94	2,3
Megalapozatlan kérelem	882	23,3	832	19,9
Összesen	3784	100	4175	100

Forrás: MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján



Az alábbi táblázat foglalja össze az egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással befejezett ügyek megyei eltéréseit. A Veszprém megyei testület esetében találkozunk legnagyobb arányban egyezségekkel (48%), Zala megye esetében pedig az ajánlások aránya (93%) a legmagasabb. Kötelezés legnagyobb arányban Somogy megyében (6%) figyelhető meg.

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

	Egyezés		Kötelezés		Ajánlás	
	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %	db	befejezett ügy %
Bács-Kiskun	33	19,5	9	5,3	126	75,1
Baranya	34	32,7	5	4,8	65	62,5
Békés	12	19,0	2	3,2	49	77,8
Borsod-Abaúj-Zemplén	27	32,1	0	0,0	57	67,9
Budapest	347	38,2	19	2,1	543	59,7
Csongrád	49	23,7	5	2,4	153	73,9
Fejér	85	40,1	4	1,9	123	58,0
Győr-Moson-Sopron	88	44,7	10	5,1	99	50,3
Hajdú-Bihar	19	29,7	3	4,7	42	65,6
Heves	23	46,0	0	0,0	27	54,0
Jász-Nagykun-Szolnok	44	35,8	1	0,8	78	63,4
Komárom-Esztergom	20	40,0	2	4,0	28	56,0
Nógrád	8	44,4	0	0,0	10	55,6
Pest	121	28,4	14	3,3	291	68,3
Somogy	20	24,4	5	6,1	57	69,5
Szabolcs-Szatmár-Bereg	36	33,3	3	2,8	69	63,9
Tolna	10	28,6	1	2,9	24	68,6
Vas	6	8,1	4	5,4	64	86,5
Veszprém	65	48,1	0	0,0	70	51,9
Zala	10	4,3	7	3,0	217	92,7
Országosan	1057	31,6	94	2,8	2192	65,6

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



Legnagyobb arányban a látszerészettel, fényképészettel, optikai eszközökkel, műszerekkel kapcsolatos ügyek esetében végződtek az ügyek egyezséggel (53%). A kötelezések aránya a háztartási és kerti gépekkel, kézi szerszámgépekkel kapcsolatos ügyek (6%) esetében volt a legmagasabb. Az ajánlások aránya a banki szolgáltatások körében volt a legmagasabb (83%).

5.5. tábla: Egyezséggel, kötelezéssel és ajánlással végződő ügyek az eljárás tárgya szerint

	Egyezés		Kötelezés		Ajánlás	
	db	befejezett ügy	db	befejezett ügy	db	befejezett ügy
Építőipari kivitelezés	97	33,0%	9	3,1%	188	63,9%
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	5	20,0%	0		20	80,0%
Személy és teherszállítás, parkolás	27	33,3%	1	1,2%	53	65,4%
Utazásszervezés	55	28,2%	1	,5%	139	71,3%
Posta és távközlés	42	22,5%	0		145	77,5%
Bank	20	17,1%	0		97	82,9%
Biztosítás, nyugdíj	24	21,2%	2	1,8%	87	77,0%
Befektetés	1	20,0%	0		4	80,0%
Ingatlanügyletek	6	35,3%	0		11	64,7%
Közüzemi szolgáltatások	41	20,3%	2	1,0%	159	78,7%
Javítás, karbantartás	33	37,1%	4	4,5%	52	58,4%
Egyéb szolgáltatás	80	37,2%	8	3,7%	127	59,1%
Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek	431	26,9	27	1,7	1082	71,4
Élelmiszerek, italok	2	50,0%	0		2	50,0%
Textil, ruhanemű	14	45,2%	1	3,2%	16	51,6%
Lábbelik	239	36,2%	26	3,9%	395	59,8%
Építőanyagok, burkolatok	47	35,3%	3	2,3%	83	62,4%
Számítástechnika és irodai gépek	17	30,9%	2	3,6%	36	65,5%
Híradástechnika	46	23,1%	3	1,5%	149	75,4%
Háztartási és kerti gépek	80	35,7%	13	5,8%	131	58,5%
Látszerészet, fényképészet	19	52,8%	1	2,8%	16	44,4%
Egészségügyi, gyógyászati termékek	19	26,8%	1	1,4%	51	71,8%
Közúti és egyéb járművek	34	40,0%	2	2,4%	49	57,6%
Bútor, sportszer, hangszer, óra	63	39,9%	8	5,1%	87	55,1%
Egyéb termékek	46	31,1%	7	4,7%	95	64,2%
Termékekkel kapcsolatos ügyek	626	34,6	67	3,7	1110	61,7

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



A testületek számos javaslatot fogalmaztak meg a jogviták megelőzése, illetve eredményesebb befejezése érdekében. Ahogyan a második fejezetben is olvasható, a megalapozatlan kérelmek oka gyakran a fogyasztók tájékozatlansága volt annak ellenére, hogy szinte az összes beszámolóban szerepel a fogyasztók részére nyújtott tájékoztatási tevékenység.

A fogyasztók felé történő kommunikációra nézve a következő konkrét javaslatok fogalmazódtak meg.

A jogviták megelőzése érdekében szükség van arra, hogy a tájékoztatás terjedjen ki a hatályos jótállási, szavatossági rendelkezések, a szerződésszegéssel járó jogkövetkezmények, a kötbér és a foglaló szabályainak ismertetésére

Az ügyek eredményesebb befejezése érdekében a fogyasztók felé elsősorban azt célszerű kommunikálni, hogy a békéltető testület nem hatóság, hanem a bírósági út alternatívájaként működő jogvitarendező testület.

Szükséges a fogyasztók figyelmét felhívni arra, hogy különösen a pénzügyi, befektetési, biztosítási szerződések megkötése előtt minden részletre kiterjedően tájékozódjanak, mielőtt döntenek, szükség esetén vegyék igénybe szakember közreműködését.

Az ingatlanok építésére, felújítására vonatkozó munkák megrendelése esetén tipikus hiba, hogy nincs írásbeli szerződés, vagy ha van, az nem tartalmazza kellő részletességgel az elvégzendő munkákat, illetve azok ellenértékét. Így vita esetén a jogok és kötelezettségek utólag nehezen rekonstruálhatók. Mindkét fél érdeke a szerződések pontos megfogalmazása és írásba foglalása. (pl.: Somogy megye, Komárom-Esztergom megye, Fejér megye, Borsod-Abaúj-Zemplén megye).

A testületek szerint a vállalkozások irányában a következőkkel érdemes bővíteni az eddigi kommunikációt:

Fontos hangsúlyozni, hogy a békéltető testület objektív, mindkét fél érdekeit szem előtt tartó testület. A vállalkozásnak is érdeke, hogy a jogvita lehetőleg egyezséggel rendeződjön, így elkerülhető a költséges és hosszadalmas pereskedés.

A testülettel történő együttműködés, az ajánlások elfogadása, az alávetési nyilatkozat megtétele a fogyasztói bizalom elnyerésének, megtartásának egyik eszköze (pl.: Komárom-Esztergom megye, Nógrád megye, Vas megye).

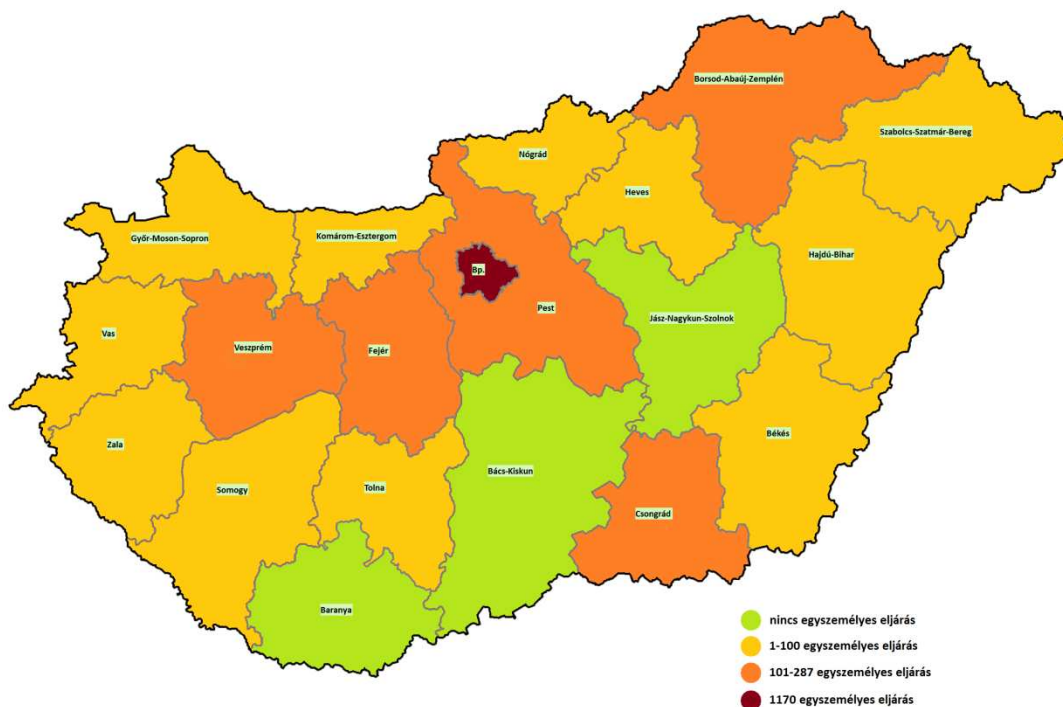
6. Ügyintézési tapasztalatok

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

Mindegyik beszámoló külön kiemelte a kilencven napos törvényi határidő hibátlan betartását – ezzel együtt meglehetősen nagy szórás figyelhető meg az egyes megyék átlagos ügyviteli ideje között. Általánosságban elmondható, hogy a legtöbb ügyet 30-50 nap alatt sikerül lezárni. Egyedül a Hajdú-Bihar megyei testület jelezte, hogy több esetben is „kicsúszik” a törvény biztosította határidőből, ennek okát az adminisztrációs háttérük elégtelenségében látják.

Az egyes testületek meglehetősen változó mértékben éltek az egyszemélyes ügyintézés lehetőségével. Jász-Nagykun-Szolnok, Bács-Kiskun és Baranya megyékben egyetlen alkalommal sem került sor erre, Veszprém, Fejér, Pest, Borsod-Abaúj-Zemplén és Csongrád megyékben pedig száznál is nagyobb számban történt egyszemélyes eljárás. Budapesten történt a legtöbb egyszemélyes eljárás – itt 1170 esetben folytatták le ilyen módon az eljárást. Az egyszemélyes eljárás alkalmazásának legjellemzőbb indoka a költséghatékonyság, és általában a kisebb értéket vizsgáló ügyekben élnek az érintett BT-k a lehetőséggel. A tapasztalatok szerint a háromtagú eljáró tanács meggyőzőségi készsége és képessége hatékonyabb, a felek jobban elfogadják annak döntését.

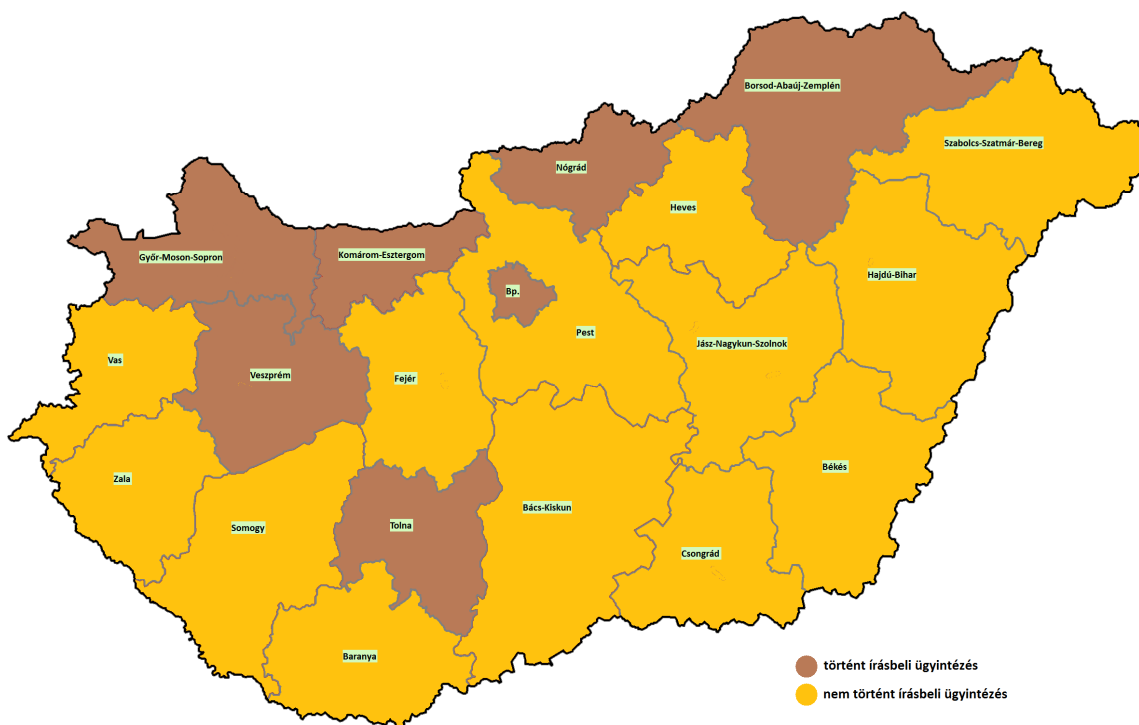
6.1. térkép: Egyszemélyes eljárások



Forrás: Az MKIK GVI számítása a [http:// www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon elérhető statisztikák szerint

Az írásbeli ügyintézés nem tekinthető bevett gyakorlatnak: 13 testületnél 2010 folyamán nem került ilyen ügyintézésre. Legnagyobb számban Veszprém megyében (19 eset) és Borsod-Abaúj-Zemplén megyében (10 eset) folytattak le írásos ügyintézés. A szöveges beszámolók kitérnek arra, hogy azért tekintenek el az írásos eljárástól, mert a fogyasztók gyakran igénylik a személyes kontaktust, illetve tapasztalataik szerint a személyes részvétellel nő a megegyezés esélye is.

6.2. térkép: Írásbeli ügyintézés

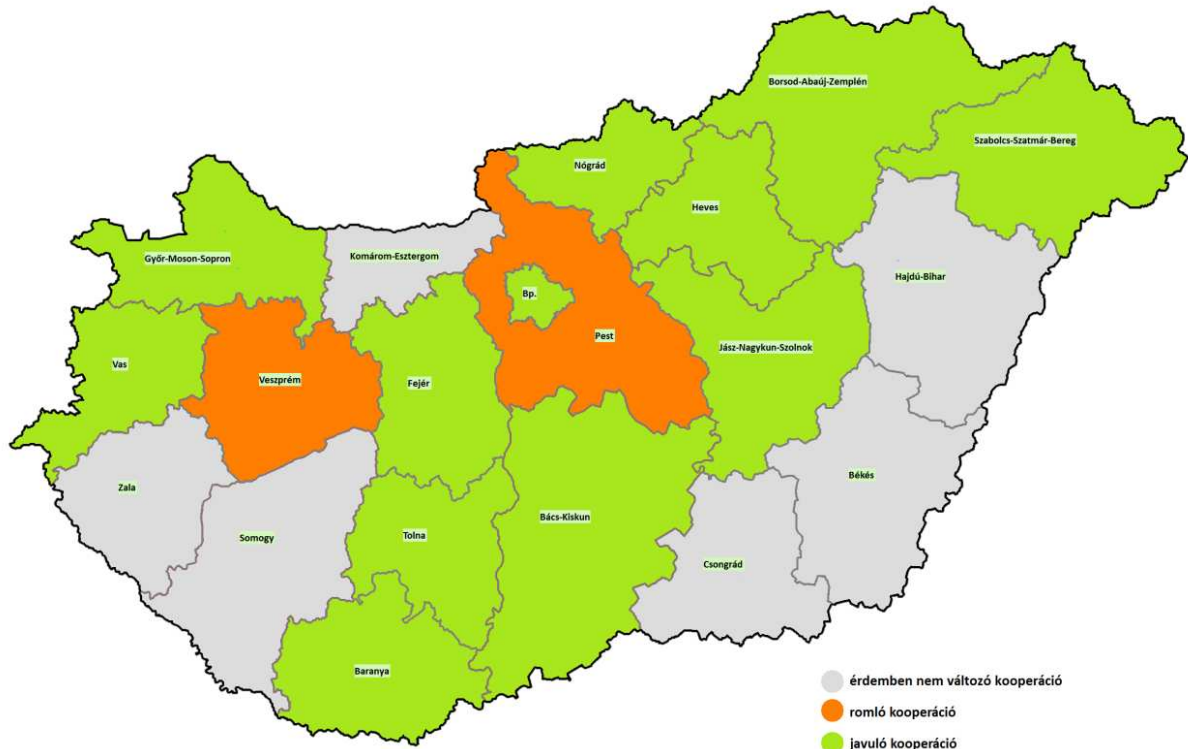


Forrás: Az MKIK GVI számítása a [http:// www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu) honlapon elérhető statisztikák szerint

A legtöbb BT-nek kifejezett szándéka az eseti és állandó alávetések (azaz olyan nyilatkozatok, amelyekben a vállalkozó előre elfogadja magára nézve kötelező érvényűnek a testület döntését) kiterjesztése; azonban a szolgáltatói oldal jellemzően nem mutat erre hajlandóságot. A szerencsésebb helyzetben lévő BT-k is legfeljebb néhány tucat vállalkozást bírtak rá a csatlakozásra. Ezek főként az egyébként sem problémás cégek közül kerülnek ki, így alávetési vállalásaik az eljárások kimenetelét csak minimálisan befolyásolják.

A vállalkozói kooperáció csak Veszprém és Pest megyékben romlott: előbbiben 6, utóbbiban pedig 14 százalékkal csökkent az együttműködő vállalatok aránya. Somogy, Zala, Komárom-Esztergom, Csongrád, Békés és Hajdú-Bihar megyékben lényegében nem változott a kooperáció mértéke, a többi testületnél javult az együttműködés. A javulás leginkább Győr-Moson-Sopron és Tolna megyékben látványos: előbbiben 39, utóbbiban pedig 32 százalékkal növekedett az együttműködő vállalkozások aránya.

6.3. térkép: Vállalkozói kooperáció a békéltető testületek eljárásaiban

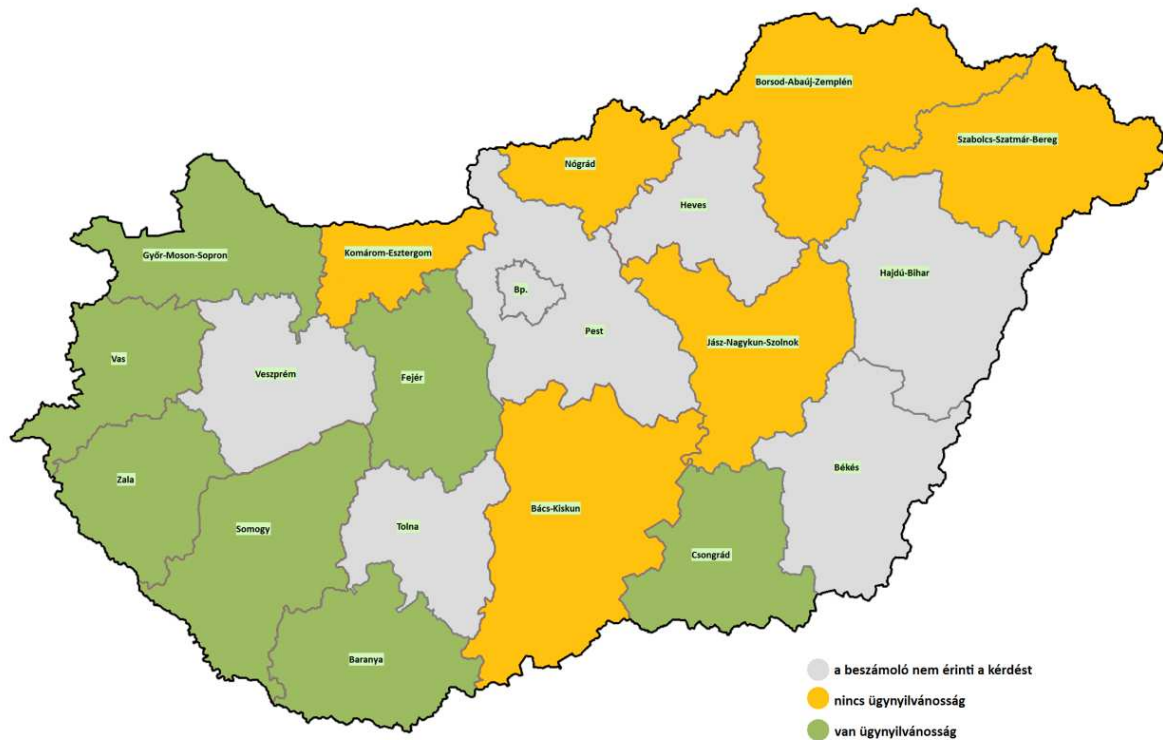


Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek ügyforgalmi adatbázisa alapján

A fogyasztóvédelmi törvény szerint a fogyasztónak jeleznie kell, ha a vállalkozás nem tartotta be az egyezségben, kötelezésben, ajánlásban foglaltakat. Az ajánlást be nem tartó és a nem együttműködő vállalkozásokkal szemben a BT-k az ügy nyilvánosságra hozatalának eszközével élhetnek. Ez a gyakorlat nem általános, bizonyos megyékben gyakrabban élnek e lehetőséggel, míg más testületeknél ez csak ritkán, vagy egyáltalán nem fordul elő. Így például Fejér, Győr-Moson-Sopron, Vas, Zala, Somogy és Baranya megyékben számoltak be arról, hogy élnek a nyilvánosságra hozatal lehetőségével.

Jelentős különbségek vannak a nyilvánosság felületeiben is. Egyes testületek csak honlapjukon, mások városi, regionális újságokban (Baranya, Győr-Moson-Sopron, Zala) vagy „civil” honlapokon, például a www.tudatosfogyaszto.hu (Győr-Moson-Sopron) is szerepeltetik a nem együttműködő vállalkozások listáját. Értelemszerűen a nyilvánosság ereje az utóbbi esetben fokozottabban érvényesülhet.

6.4. térkép: A nyilvánosság alkalmazása a békéltető testületek gyakorlatában

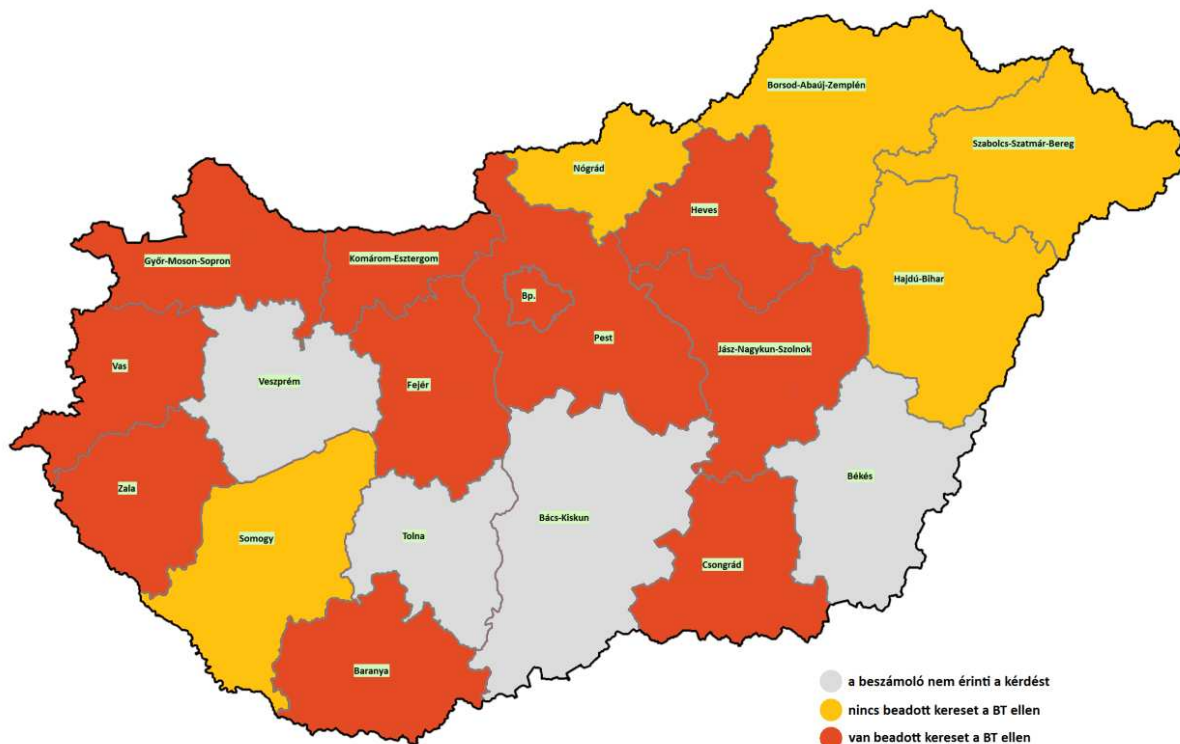


Forrás: Az MKIK GVI számítása békéltető testületek szöveges beszámolóí alapján

Több testület is jelezte az eljárások minőségi változását. Egyre több bonyolult ügy kerül a BT-k elé, amelyek intézése a hagyományos ügyvitelnél jóval több időt igényel a terjedelmes bizonyítási eljárások miatt, felvetve ezzel a jellemzően nem főállású testületi tagok rendelkezésre állásának problémáját is. Az ügy megnyugtató, egyezséghez vezető befejezéséhez ilyenkor további tárgyalási napok, válhatnak szükségessé, amely az eljáró tag munkaterhét növeli. A beszámolók szerint az említett terjedelmes bizonyítási eljárások szükségességének egyik fő okát az a szabályozásbeli hiányosság is eredményezi, amely alapján a testületi határozatok bíróságon a vállalkozás részéről megtámadhatóak, akár olyan okból is, amelyekre az eredeti eljárás során nem hivatkozott – így a BT-knek kiemelten körültekintően kell eljárniuk, ennek minden idővonzatával együtt.

A húsz testület közül tizenegy ellen nyújtottak be bírósági keresetet. A 2010-ben benyújtott keresetek jelentős részének eredményéről ez idáig még nincs információ, az eljárások még nem fejeződtek be.

6.5. térkép: Békéltető testületek bíróság előtti megtámadása



Forrás: Az MKIK GVI számítása a békéltető testületek szöveges beszámolóinak alapján

A jász-nagykun-szolnok, baranya, fejér, csongrád, komárom-esztergom megyei testületek ellen beadott bírósági keresetekben ez idáig még nem született bírósági döntés. A heves megyei testület ellen beadott keresetet elutasították. A győr-ménfőcsanak megyei testület két határozata ellen kértek jogorvoslatot. A bíróság az egyik jogorvoslati kérelmet határidőn túli beadás miatt elutasította, a másik pedig még folyamatban van. A vas megyei testület döntéseit bíróság előtt 3 alkalommal támadták meg, ebből kétszer eredményesen. A zala megyei testület két ajánlás jellegű határozatát támadták meg bíróság előtt. Egy esetben a kereset elutasításra került, másik esetben az ügy az Alkotmánybírósághoz került felterjesztésre.



A Budapesti testület beszámolója szerint: „A testületre komoly feladatokat róttak a békéltető testület ellen indított perek, miután az Fgytv. hatályos szabályozása értelmében a vállalkozások a békéltető testület ajánlását abban az esetben is megtámadhatják bíróság előtt, ha az tartalmilag nem felel meg a jogszabályoknak. A 2010-ben lezárt peres eljárások közül öt esetben idézés kibocsátása nélkül elutasította a keresetet a bíróság. Hatáskör hiánya miatt kérte az ajánlás hatályon kívül helyezését egy Alapkezelő, a Fővárosi Ítéltábla azonban jogerősen a Budapesti Békéltető Testületnek adott igazat, és elutasította a keresetet. Ugyancsak elutasította a keresetet a Fővárosi Bíróság egy közüzemi szolgáltató által indított perben is, ahol megállapította, hogy a testület ajánlása a jogszabályoknak megfelelt. Egy esetben, a fellebbezési eljárás folytán – nem jogerősen – helyezte hatályon kívül a bíróság az eljáró tanács ajánlását, ahol a bíróság szerint a testület rendelkezésére nem állt megfelelő bizonyíték a döntés meghozatalához. „

A pest megyei testületet két ügyben a bíróság eljárási szabálysértés miatt marasztalta (határozat kihirdetésének elmaradása és jogszabály téves alkalmazása miatt)

A feldolgozásra került 7456 ügyből 6474 esetben (82%) az eljárásban érintett vállalkozás együttműködött a testülettel, ami 8 százalékpontos növekedést jelent az egy évvel korábbi adatokhoz képest, amikor az ügyek 75 százalékában volt megállapítható az együttműködés.

Tolna megyében találjuk legnagyobb arányban az ilyen vállalkozásokat, ugyanis az ügyekben érintett vállalkozások 95 százaléka együttműködött. Hajdú-Bihar megye tekinthető a másik végletnek, ahol a vállalkozások 57 százaléka működött együtt. Pest, Veszprém, Somogy, Hajdú-Bihar és Zala megyét kivéve mindenhol emelkedett az együttműködő vállalkozások aránya. A legnagyobb mértékű emelkedés Győr-Moson Sopron megyében volt, ahol ez az arány egy év alatt 39 százalékponttal növekedett.



6.6. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya megyék szerint, 2009-2010

	2009		2010	
	db	%	db	%
Tolna	65	63,1	103	95,4
Jász-Nagykun-Szolnok	131	75,3	165	92,7
Heves	70	63,1	143	91,1
Bács-Kiskun	169	77,2	281	90,1
Zala	323	89,2	326	87,6
Győr-Moson-Sopron	151	47,8	310	86,8
Szabolcs-Szatmár-Bereg	121	80,7	149	86,6
Békés	73	82,0	122	85,9
Vas	147	79,9	173	85,6
Budapest	1354	76,3	2093	85,3
Csongrád	201	80,1	276	84,4
Komárom-Esztergom	65	79,3	102	81,0
Borsod-Abaúj-Zemplén	184	73,9	227	80,5
Somogy	164	82,8	151	80,3
Veszprém	119	82,1	173	76,2
Fejér	144	51,6	279	75,0
Baranya	203	64,9	240	72,9
Pest	626	86,1	637	71,7
Nógrád	48	60,0	67	70,5
Hajdú-Bihar	99	57,6	96	57,1
Országosan	4457	74,6	6474	82,4

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



Az együttműködő vállalkozások arányában az eljárás tárgya szerint jelentős különbségek tapasztalhatóak. Országos szinten a biztosítással, nyugdíj- és egészségbiztosítással kapcsolatos ügyek esetében a leginkább (93%), a szálláshely-szolgáltatással, vendéglátással kapcsolatos ügyek esetében pedig a legkevésbé (60%) együttműködőek az érintett vállalkozások.

6.7. tábla: Együttműködő vállalkozások aránya az eljárás tárgya szerint

	db	összes ügy %
Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	360	93,0
Posta és távközlés	528	91,7
Javítás, karbantartás	173	90,6
Személy és teherszállítás, parkolás	188	89,5
Közüzemi szolgáltatások	484	89,3
Ingatlanügyletek	50	87,7
Bank	397	87,4
Utazásszervezés	257	87,1
Egyéb szolgáltatás	517	84,6
Befektetés	31	79,5
Építőipari kivitelezés	389	74,2
Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	31	59,6
Szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyek	3405	
Élelmiszerek, italok	29	90,6
Lábbelik	1039	90,3
Híradástechnika	345	89,4
Textil, ruhanemű	65	89,0
Látszerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	50	87,7
Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	169	87,6
Egyéb termékek	291	86,4
Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	244	85,9
Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	399	85,8
Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	114	85,7
Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	127	83,0
Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	197	77,0
Termékekkel kapcsolatos ügyek	3069	

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



7. Működési körülmények

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

A működés személyi és tárgyi feltételei minden testület esetében biztosítva voltak. A kamarákkal mindenhol legalább „megfelelő” volt a kapcsolat, a legtöbb testület kifejezetten jó együttműködésről számolt be. Az iparkamarák mindenben támogatták működésüket, a szükséges helyiségek és eszközök rendelkezésükre álltak.

Többen leírták, hogy a működéshez szükséges források mértékével elégedettek, ugyanakkor annak késői rendelkezésre bocsátását kifogásolták. (pl.: Budapest, Zala, Győr-Moson-Sopron, Komárom, Baranya, Veszprém és Vas megye) A vas megyei beszámoló szerint nem szerencsés, hogy a támogatás elosztása az ügyszám alapján történik. Az egyes ügyekre való ráfordítás a határozat függvényében jelentős mértékben különbözhet.

A támogatási szerződések aláírása és ennek eredményeként az állami támogatások kései utalása több helyen működési zavarokat eredményezett az első két negyedévben. Szinte az összes testület kifogásolta, hogy a támogatás késői átutalása veszélyezteti a békéltető testületek függetlenségét, hiszen az év első felében való működésük lényegében az – egyébként csak gesztori szereppel bíró – kamarák jóindulatán múlik.

Több testület is üdvözölte az egységes eljárás irányába tett kezdeményezést (pl.: Vas és Szabolcs-Szatmár-Bereg megye).

A budapesti testület kiemelte, hogy a Magyar Kereskedelmi és Iparkamara ügykezelési programjának kötelező használata feleslegesen növeli az adminisztrációs terheket, hiszen nem teljesen megfelelő a statisztikai adatok nyomon követésére.



8. Törvény- és szabályozásmódosítási javaslatok

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

2010-ben is számos javaslatot fogalmaztak meg a békéltető testületek. Több testület jelezte, hogy érzékelik, és örömmel tapasztalják a jogszabályi változásokat, míg mások keveslik azok mértékét. A beszámolókból megfogalmazott javaslatok három részre bontva, fontossági sorrend nélkül az alábbiakban összegezhetők.

A szervezet működése kapcsán megfogalmazott javaslatok

A törvény 25.§ (2) bekezdése szerint az eljáró tanács egyik tagját a fogyasztó, míg másik tagját a vállalkozó jelöli ki az eljáró testületi tagok közül. E törvényi rendelkezést módosítani kellene tekintettel arra, hogy a kijelölések a gyakorlati alkalmazás során több problémát is felvetnek. Javaslat szerint az eljáró tanács tagjait a békéltető testület elnöke jelölje ki, hiszen az ő jelölése a szakmai szempontok és a tagok terhelhetőségének figyelembe vételével történik. (pl.: Zala, Tolna, Komárom-Esztergom, Veszprém megye)

Többen javasolták az elnöki hatáskör és felelősség bővítését a szerződések megkötésében, az elnökhelyettesek kijelölésében és díjazásának megállapításban, a helyi költségvetés kialakításában, a támogatások felhasználásában. (pl.: Vas megye, Budapest)

A tagok pótlásával kapcsolatos javaslat szerint, ha egy civil szervezet delegáltjának megbízása lemondás, vagy elhalálozás útján szűnik meg, ne kelljen a vonatkozó kormányrendelet szerinti hosszadalmas eljárással az új tagot pótolni. A civil szervezetnek meg kell adni a lehetőséget, hogy az előírásoknak megfelelő tagot jelölhessen 30 napon belül. (pl.: Szabolcs-Szatmár-Bereg megye)

A vonatkozó Kormányrendelet 4.§ megköveteli az Országos Igazságszolgáltatási Tanács Hivatalának igazolását a testületi taggá jelölt személy cselekvőképességéről. A javaslat szerint elégséges lenne a jelölt tag nyilatkozata. (Zala megye)

Egy javaslat szerint a testületi elnökök díjazását az egyéni, eseti megállapodás helyett központilag kellene megállapítani. Itt az ügyszám mellett figyelembe kellene venni, hogy az elnök egyedül látja el a testület irányítását, vagy munkáját elnökhelyettes is segíti. (Győr-Moson-Sopron megye)

A fejér megyei testület véleménye szerint a békéltető testületek működésének finanszírozását nem az ügyszám alapján, hanem a testület hatékonysága szerint kellene megállapítani. A teljesítmény szerinti elszámolás értékelné a szakszerűséget, valamint a ténylegesen elvégzett munka hatékonyságát. Például egy meghallgatást követően egy kötelező érvényű határozat meghozatala vagy a felek közötti egyezség megvalósítása sokszoros ráfordítást igényel, mint egy ajánlás meghozatala. Az elnökök és az elnök-helyettesek tiszteletdíját a szervezet működésére jellemző „hatékonysági együttható” figyelembe vételével kellene megállapítani.

A budapesti testület szerint szükséges néhány eljárási határidő felülvizsgálata. Például a határozatok kézbesítésére vonatkozó 15 napos határidő



meghosszabbítása indokolt lenne, mivel a 15 napos határidő betartása az eljáró tanács elnökeinek leterheltsége és a szakmaiság követelménye miatt jelentős nehézségeket okoz.

A fogyasztók védelmére vonatkozó javaslatok

A pécs-baranya megyei testület javaslata szerint a törvény (36/B. §) jelenlegi megfogalmazásában csak akkor teszi lehetővé a békéltető testület számára egy vállalkozásnak a „feketelistára” történő felvételét, ha nem tett az ügy érdemére vonatkozó megfelelő tartalmú nyilatkozatot, és a kitűzött meghallgatáson sem jelent meg - ilyen módon akadályozva, lehetetlenné téve az egyezség létrehozását. A nyilvánosságra hozatal csak akkor alkalmazható, ha a vállalkozás mindkét elemet elmulasztotta, emiatt ritkán valósul meg. Ezért célszerű lenne a fenti jogszabályhely olyan értelmű módosítása, hogy ne csak az együttes mulasztás, hanem ezek közül bármelyik elmulasztása esetén is lehetővé válna a közzététel. Így ösztönözni lehetne a vállalkozásokat a meghallgatáson való részvételre, ami a békéltető eljárás alapját képezi.

Az Fgytv. 33. § szerint: „A kötelezést tartalmazó határozatban rendelkezni kell az eljárás költségének összegéről és annak viseléséről.” A zala megyei testület szerint a törvény módosítása indokolt e szakasz tekintetében, hiszen nemcsak a kötelezést tartalmazó határozatokban rendelkezhet az eljáró tanács a költségek viseléséről, hanem az ajánlást vagy az egyezséget tartalmazó határozatokban is.

A Fogyasztóvédelmi törvény 34. § (4) bekezdése szerint: „A vállalkozás az ajánlás hatályon kívül helyezését a (3) bekezdésben foglaltakon túl – az ajánlás részére történt kézbesítésétől számított tizenöt napon belül – akkor is kérheti a békéltető testület székhelye szerint illetékes megyei bíróságtól, ha az ajánlás tartalma nem felel meg a jogszabályoknak.” A zala megyei testület azt javasolja, hogy a törvény szövegéből az idézett rendelkezést törölni kellene. Helyette a vállalkozás a rá nézve sérelmesnek tartott határozat kézhezvételét követő 15 napon belül egyeztetést folytathasson a békéltető testülettel a nyilvánosságra hozatalról. Amennyiben a békéltető testület a nyilvánosságra hozatalra irányuló döntését továbbra is fenntartja, erről határozatot hoz, és e határozat legyen megtámadható a bíróság előtt.

Amennyiben a gazdálkodó szervezet a törvényben előírtak ellenére fokozott együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, válaszirátát nem küldi meg, vagy nem jelenik meg a meghallgatáson, legyen kötelező és automatikus a nyilvánosságra hozatal (Fejér megye).

Kötelezővé kellene tenni a felek meghallgatáson való megjelenését. Amennyiben ez nem történik meg, ne legyen jogosult a békéltető testület határozatának bíróság előtti megtámadására Jogorvoslattal a vállalkozás fordulhatna a bírósághoz, ha a korábbi eljárásban a Békéltető Testülettel együttműködött, a meghallgatáson képviseltette magát. (Fejér megye)

A budapesti testület javaslatai között szerepel az iratok kézbesítési szabályaira vonatkozóan a kézbesítési vélelem rendszerének kidolgozása. Ezzel megakadályozható lenne, hogy egyes vállalkozások a kézbesített iratok átvételének



megtagadásával akadályozzák az eljárások lefolytatását. Mivel jelentős a társasházak által kezdeményezett vagy a lakók által a társasház közösség (közös képviselő) ellen irányuló kérelem, az Fgytv. békéltető testületekre vonatkozó hatáskörének módosítása szükséges, melynek következtében társasházak és lakásszövetkezetek is félként léphetnének fel a békéltető testületi eljárások során.

A zala megyei testület javaslatai: a 151/2003 (IX. 22) kormányrendelet 5. § (1) bekezdése értelmében: „A fogyasztó a kijavítás iránti igényét a forgalmazó által a jótállási jegyen feltüntetett javítószolgáltatásnál közvetlenül is érvényesítheti.” A forgalmazók többsége a minőségi kifogások rendezését elutasítja, a fogyasztót a javítószolgálathoz irányítja. A javaslat szerint Indokolt lenne a forgalmazó, mint kötelezett félreérthetetlen megjelölése a jogszabályban.

A 49/2003 (VII. 30) GKM rendelet 4.§ (2) bekezdés: „A forgalmazónak törekedni kell arra, hogy a javítást vagy kicserélést legfeljebb 15 napon belül elvégezze.” A törekvés bizonyítása nehézségekbe ütközik, ezért a jogszabály kógens megfogalmazást tartalmazzon a fogyasztói jogérvényesítés érdekében.

A jelenleg hatályos jogszabályok korlátlan számú javítást tesznek lehetővé a kötelezett számára, amely sérti a fogyasztók jogait. Meghatározott számú pl. 3 javítást követően kötelező legyen a csere, vagy legyen lehetősége a jogosultnak a szerződéstől történő elállásra.

2008. szeptember 1. óta az ajánlások bármely jogszabálysértésre való hivatkozással perelhetőek. Ilyen tág lehetőség még rendes bíróság ítéletével szemben sincs. A vállalkozás megteheti, hogy „félvállról” veszi a békéltetést, majd az ajánlás ellen a bíróság előtt terjeszti elő bizonyítékait, jogi álláspontját stb. A perben például olyasmire lehet hivatkozni, ami a testület előtt fel sem merült. Ezért szükséges az ajánlás bírósági megtámadására vonatkozó rendelkezés felülvizsgálata. (Heves megye)

Az elektronikus megkeresések növekvő számára való tekintettel szükséges lenne elsősorban a kérelem beadásával kapcsolatos szabályok rögzítése (Győr-Moson-Sopron megye).

A pest megyei testület javaslata szerint a békéltető testületi eljárás ingyenességének felülvizsgálata lenne indokolt. Egy alacsony összegű adminisztrációs költségtérítéssel csökkenthetőek lennének a nyilvánvalóan indokolatlanul, felelőtlenül kezdeményezett ügyek. Előfordul, hogy a fogyasztók többszöri kérésre sem küldik vissza a kitöltendő nyomtatványokat, és nem csatolják teljes körűen az ügyben keletkezett iratokat sem.

Több testület javaslatában szerepel a függetlenség szempontjából is aggályos minőségvizsgálók „szakvélemény” kibocsátási gyakorlatának megszüntetése, és ezzel párhuzamosan e terület szabályozása. A megalapozatlan, szakszerűtlen szakvélemények gyakorlata elsősorban a lábbelik és a híradás technikai eszközök (mobil telefonok gyártói, szervizei) esetében tapasztalható (pl.: Csongrád és Hajdú-Bihar megye)

Mellékletek

M1. A békéltető testületek ügyszáma és az általuk hozott határozatok

Területi kamarák	A határozat fajtája					Összesen		
	Eljárás megszüntetve		Egyezség	Ajánlás	Kötelezés	I. félév	II. félév	Össz. I-II. félév
	Kérelem megalapozatlan	Egyéb okból						
Bács-Kiskun	38	105	33	126	9	140	171	311
Békés	15	64	12	49	2	66	76	142
Borsod-Abaúj-Zemplén	5	193	27	57	0	124	158	282
Budapest	299	1246	347	543	19	1013	1441	2454
Csongrád	30	90	49	153	5	170	157	327
Fejér	18	142	85	123	4	153	219	372
Győr-Moson-Sopron	74	86	88	99	10	177	180	357
Hajdú-Bihar	23	81	19	42	3	77	91	168
Heves	15	92	23	27	0	55	102	157
Jász-Nagykun-Szolnok	23	32	44	78	1	90	88	178
Komárom-Esztergom	17	59	20	28	2	46	80	126
Nógrád	13	64	8	10	0	41	54	95
Pécs-Baranya	54	171	34	65	5	159	170	329
Pest	31	432	121	291	14	316	573	889
Somogy	33	73	20	57	5	90	98	188
Szabolcs-Szatmár-Bereg	29	35	36	69	3	71	101	172
Tolna	17	56	10	24	1	39	69	108
Vas	30	98	6	64	4	92	110	202
Veszprém	32	60	65	70	0	123	104	227
Zala	36	102	10	217	7	201	171	372
Összesen I. félév:	373	1382	456	989	43			3243
Összesen II. félév:	459	1899	601	1203	51			4213
Összesen I-II félév:	832	3281	1057	2192	94	2742	3236	7456

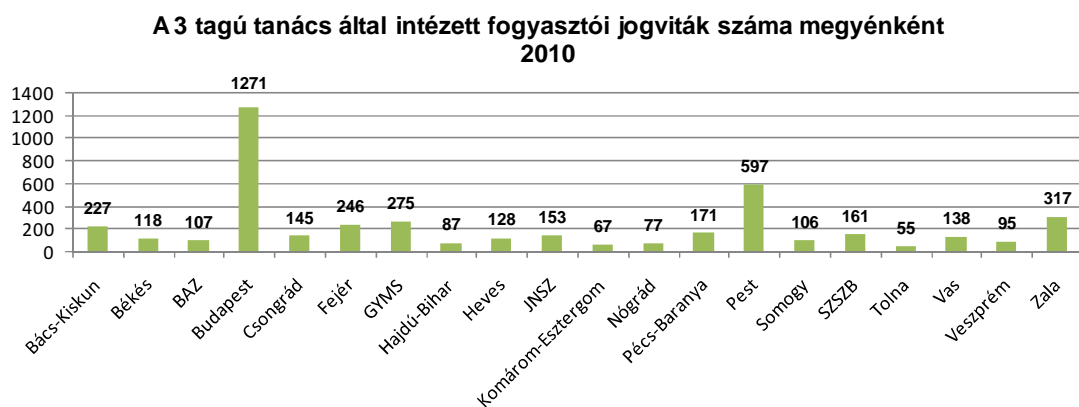
M2. A békéltető testületekhez beadott ügyek tárgy szerinti megoszlása

Területi kamarák	Szolgáltatások													Termékek															
	Építőipari kivitelezés	Szálláshely-szolgáltatás, vendéglátás	Személy és teherszállítás, parkolás 1	Utazásszervezés	Posta és távközlés 2	Pénzügyi			Ingatlanügyletek 3	Közüemi szolgáltatások 4	Javítás, karbantartás	Egyéb szolgáltatás 5	Szolgáltatások összesen	Élelmiszerek, italok	Textil, ruhanemű	Lábbelik	Építőanyagok, burkolatok, nyílászárók	Számítástechnika és irodai gépek, eszközök, adattárolók	Híradástechnika 6	Háztartási és kerti gépek, kézi szerszámgépek	Látzerészet, fényképészet, optikai eszközök, műszerek	Egészségügyi, gyógyászati termékek, eszközök	Közúti és egyéb járművek, alkatrészeik	Bútor, sportszer, hangszer, óra, ékszer	Egyéb termékek 7	Termékek összesen	Szolgáltatások és termékek I. félév	Szolgáltatások és termékek II. félév	Szolg. és termékek összesen I.II. félév
						Bank	Biztosítás, nyugdíj és egészségbiztosítás	Befektetés																					
Bács-Kiskun	45	1	6	16	39	21	18	1	0	17	11	8	183	0	5	36	1	5	15	25	2	10	18	4	7	128	140	171	311
Békés	3	2	1	9	14	7	13	3	3	11	10	18	94	2	0	11	4	1	10	4	2	1	5	1	7	48	66	76	142
Borsod-Abaúj-Zemplén	16	4	2	6	18	9	24	2	2	10	12	9	114	2	3	69	16	9	15	21	1	9	7	12	4	168	124	185	282
Budapest	149	7	94	102	229	203	144	11	30	133	53	253	1408	2	25	352	46	50	129	108	17	56	38	128	95	1046	1013	1441	2454
Csongrád	19	0	1	20	35	13	15	0	9	23	7	26	168	2	4	59	3	4	21	26	5	3	5	8	19	159	170	157	327
Fejér	26	5	0	15	31	18	10	1	1	25	4	21	157	0	0	94	17	8	7	31	2	10	17	21	8	215	153	219	372
Győr-Moson-Sopron	26	4	2	38	16	6	20	2	4	24	5	13	160	0	10	63	24	3	24	30	1	8	10	15	9	197	177	180	357
Hajdú-Bihar	18	1	1	7	15	11	10	2	2	4	3	6	80	0	2	23	2	3	12	15	3	4	10	10	4	88	77	91	168
Heves	8	2	1	7	11	13	5	10	2	12	3	4	78	0	4	33	7	6	9	8	0	2	4	5	1	79	55	102	157
Jász-Nagykun-Szolnok	11	1	1	2	12	15	14	0	1	11	20	35	123	0	1	24	3	2	5	6	3	1	0	5	5	55	90	88	178
Komárom-Esztergom	13	4	1	3	7	6	6	0	0	6	5	14	65	0	2	14	10	1	10	11	1	2	1	4	5	61	46	80	126
Nógrád	7	0	2	2	6	9	5	1	0	9	2	2	45	0	1	9	2	1	9	10	2	4	6	2	4	50	41	54	95
Pécs-Baranya	21	1	51	10	13	9	9	0	0	12	4	33	163	0	5	58	9	7	23	25	6	3	14	10	6	166	159	170	329
Pest	52	14	25	33	60	57	40	3	1	83	19	83	470	21	2	84	60	4	38	57	0	19	22	29	83	419	319	573	889
Somogy	8	1	6	6	9	3	8	1	1	38	6	12	99	1	0	29	7	6	10	17	1	3	5	5	5	89	90	98	188
Szabolcs-Szatmár-Bereg	8	0	0	5	2	11	6	1	0	21	3	5	62	0	0	51	5	4	16	12	2	5	6	3	6	110	71	101	172
Tolna	1	0	2	1	2	1	4	0	0	6	1	17	35	0	0	26	1	2	11	11	2	0	4	3	13	73	39	69	108
Vas	18	1	8	1	7	12	9	1	0	23	10	24	114	0	4	29	1	4	1	21	2	6	6	5	9	88	92	110	202
Veszprém	27	3	1	5	13	12	11	0	0	25	7	9	113	2	1	59	4	7	12	9	0	5	2	8	5	114	123	104	227
Zala	48	1	5	7	37	18	16	0	1	49	6	19	207	0	4	27	34	6	8	18	5	2	13	6	42	165	201	171	372
Összesen I. félév	237	21	96	89	239	192	145	21	29	244	87	280	1680	5	40	497	93	77	186	203	28	71	94	126	143	1563			3243
Összesen II. félév	287	31	114	206	337	262	242	18	28	298	104	331	2258	27	33	653	163	56	199	262	29	82	99	158	194	1955			4213
Összesen I-II. félév:	524	52	210	295	576	454	387	39	57	542	191	611	3938	32	73	1150	256	133	385	465	57	153	193	284	337	3518			7456

M3. A fogyasztói jogvita intézésnek módja és testületi elnökök, elnökhelyettesek részvétele az eljárásban

	A fogyasztói jogvita intézésének módja			Testületi elnökök részvétele az eljárásban		Elnökhelyettesek részvétele az eljárásban	
	3 tagú tanács	Egyedül eljáró tag	Írásban lefojtatott eljárás	Eljáró tanács elnöke	Tanács tagja	Eljáró tanács elnöke	Tanács tagja
Bács-Kiskun	227	0	0	65	2	0	0
Békés	118	23	0	0	0	0	0
Borsod-Abaúj-Zemplén	107	165	10	107	175	0	0
Budapest	1271	1170	3	0	592	0	0
Csongrád	145	181	0	53	136	0	0
Fejér	246	126	0	204	67	42	60
Győr-Moson-Sopron	275	13	1	14	51	0	0
Hajdú-Bihar	87	71	0	34	60	0	0
Heves	128	28	0	0	0	0	0
Jász-Nagykun-Szolnok	153	0	0	0	0	0	0
Komárom-Esztergom	67	28	6	0	0	0	0
Nógrád	77	12	6	72	18	0	0
Pécs-Baranya	171	0	0	0	18	0	0
Pest	597	287	0	0	0	0	0
Somogy	106	82	0	4	118	0	0
Szabolcs-Szatmár-Bereg	161	10	0	64	84	0	0
Tolna	55	52	1	0	92	0	0
Vas	138	62	0	0	0	0	0
Veszprém	95	113	19	6	133	0	0
Zala	317	55	0	146	98	0	0
Országosan	4541	2478	46	769	1644	42	60

M3.1. A három tagú tanács által intézett jogviták száma megyénként, 2010



M3.2. Az egyedül eljáró tag által intézett jogviták száma megyénként, 2010

