

A Budapesti Békéltető Testület
3/2017. számú ajánlása
a lakásfelújítás és –karbantartás során a
körültekintő fogyasztói magatartásról

1. Ajánlás a fogyasztók számára

- 1. Tudatosan tervezzük meg, hogy milyen végeredményt szeretnénk elérni a lakásfelújításnál vagy –karbantartásnál, ne döntsünk hirtelen ötlettől vezérelve vagy érzelmi alapon!**
- 2. Több vállalkozástól is kérjünk be árajánlatot és akár referencialistát a korábban elvégzett munkákról, mielőtt valakit megbíznánk!**
- 3. Győződjünk meg arról, hogy kivel kötünk szerződést! Az interneten ma már több olyan nyilvántartás érhető el, amelyben az adott vállalkozás ellenőrizhető. Ilyen például az Igazságügyi Minisztérium Céginformációs és az Elektronikus Cégeljárásban Közreműködő Szolgálat ingyenes céginformációs szolgáltatása, amely a www.e-cegjegyzek.hu honlapon érhető el.**
- 4. Pontosán határozzuk meg, hogy milyen munkát és minőséget várunk el a vállalkozástól és annak mennyi az ellenértéke! Ezeket a feltételeket rögzítsük írásban és így kössük meg a szerződést!**
- 5. Aláírás előtt olvassuk át és értelmezzük is a szerződést! Ne írjunk alá olyan iratot, amit előzőleg nem olvastunk el vagy amit nem értünk!**
- 6. A garancia és a szavatosság nem ugyanazt jelenti. Tisztázzuk, mit vállal a vállalkozás arra az esetre, ha fogyasztóvédelmi probléma van az elvégzett munkával!**
- 7. Állapodjunk meg arról és rögzítsük a vállalkozás általi teljesítés határidejét, ha pedig a munka jellege miatt az szükséges, akkor az egyes részhatáridőket is!**
- 8. Tisztázzuk, hogy milyen minőségű anyagok felhasználásával kell a vállalkozásnak a szerződést teljesítenie! Ne mulasszuk el azt sem rögzíteni írásban, hogy a felújításhoz szükséges anyagnak a megfelelő minőségben és mennyiségben történő beszerzése kinek a feladata! Amennyiben erről a vállalkozás gondoskodik, hívjuk fel az anyagokról szóló számlák bemutatására és ellenőrizzük azokat, mivel tételesen igazolják a felmerült költségeket!**
- 9. A felmérések helyességéért az felel, aki azt elvégezte. A szakértelmet igénylő feladatokat bízuk szakemberre!**
- 10. Ellenőrizzük a munkavégzés folyamatát! Nagyobb értékű felújítási munkáknál indokolt lehet műszaki ellenőr alkalmazása.**
- 11. Fontos a munka mennyiségi és minőségi átvétele, valamint a teljesítés igazolása a teljes vállalkozói díj kifizetése előtt!**

12. Csak úgy adjunk át bármilyen pénzösszeget a vállalkozásnak, ha arról számlát-nyugtát is kapunk! Egy esetleges vitánál ezzel tudjuk igazolni, hogy ténylegesen sor került részünkről a fizetésre.

II. Ajánlás a vállalkozások számára

1. Ne feledjék a vállalkozások, hogy kötelező, hat hónapra szóló garanciát kell vállalniuk a lakáskarbantartási és –javítási szolgáltatásokra is, ha a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszszer forintot meghaladja! Ne mulasszák el átadni a fogyasztónak az erről szóló jótállási jegyet!

2. A jótállásból eredő jogokat az épület, vagy a berendezés tulajdonosa érvényesítheti, tehát tulajdonosváltás esetében – a jótállási időn belül – az új tulajdonos is érvényesíthet jótállást - ha fogyasztónak minősül - a javítást végző vállalkozással szemben!

3. Törekedjenek a vállalkozások arra, hogy a fogyasztók hibabejelentése alapján tisztességesen, haladéktalanul sor kerüljön a panasz orvoslására!

Indokolás:

A Budapesti Békéltető Testület (a továbbiakban: Testület) a fogyasztók és a vállalkozások közötti gyakori és jelentős problémákra vonatkozó információkat közléseket, és ezek mellé ajánlásokat tesz annak érdekében, hogy a jövőben az ilyen problémák elkerülhetőek vagy megoldhatóak legyenek anélkül, hogy a felek között hosszú ideig elhúzódó jogvitára kerülne sor.

A lakóingatlanokban életünk jelentős részét töltjük, fontos, hogy azok megfelelő műszaki állapotban legyenek, biztosítsák az ott élők minél jobb komfortérzetét. Ki ne szeretné, ha kevesebb fűtési költséggel is elérné a kívánt hőfokot vagy biztonságosabbnak tudná a veszélyes berendezések használatát.

A Budapesti Békéltető Testület előtt folytatott eljárások tapasztalatai alapján a fogyasztók sok esetben nem kellően készülnek fel a lakásukkal kapcsolatos felújítási, karbantartási munkákra, azokat gyakran ismerős, vagy ismerős által ajánlott szakemberrel végeztetik el szóban nagyjából megállapodva, vagy éppen teljesen ismeretlen emberrel a lakásukon, elolvasatlanul írnak alá szerződést, még akár fizetést is teljesítve előre.

I. Gyakran keresik fel a fogyasztókat lakásukon vállalkozók olyan ajánlatokkal, amelyeket rendkívül kedvezőnek tüntetnek fel, de amelyeket illetően azok megfelelőségét a fogyasztónak nem volt módja előzetesen mérlegelni. Több esetről tudunk, amikor a közös képviselőre, vagy a ház által elnyert pályázatra hivatkozva ajánlották kedvezményes áron a fogyasztónak régi nyílászárói utólagos hőszigetelését, azonban ezt rendkívüli lehetőségként tüntették fel, azonnali döntésre sarkallva a fogyasztót. Jellemzően azonnal elkérnek – esetenként a vállalási összeg harmadát is meghaladó – „felmérési” díjat, amelyet a fogyasztónak akkor sem térítettek vissza, ha a fogyasztó az üzlethelyiségen kívüli (lakáson történő) szerződéskötésre tekintettel utóbb a jogszabályban biztosított indokolás nélküli elállási joggal élve nem kívánta a szolgáltatást igénybe venni.

Nem ritkán szénmonoxid-érzékelő szerelésének ígéretére szól az ajánlat, szintén azonnali fizetési igénnyel, de ténylegesen későbbi szállítással. Több panasz szerint a szerelésre később sem került sor, a vállalkozást a fogyasztó nem tudta elérni.

A célszerű és tudatos fogyasztói magatartást akkor valósítjuk meg a vállalkozói ajánlatok mérlegelésekor, ha nem döntünk azonnal az ajánlat elfogadásáról, kivéve, ha azt egyébként előzetesen már átgondoltuk.

Éppen ezért semmilyen jogcímen és indok alapján nem célszerű előzetesen jelentősebb összeget kifizetni a lakásunkon hívás nélkül – tehát házaló jelleggel – ajánlatot tevő vállalkozóknak, ha nem vagyunk biztosak abban, hogy a kínált szolgáltatást később ténylegesen igénybe tudjuk venni, így például a vállalkozó elérhetőségét a mobiltelefonszámán kívül nem ismerjük, vagy a vállalkozás ésszerű határidőben nem vállalja a szolgáltatás teljesítését.

II. Ha például a lakásunk nyílászárói elavultak és időszerűnek tartjuk a cserét, akkor előzetesen több helyről is tájékozódjunk, hogy milyen típusú nyílászárókat szeretnénk, azok mennyibe kerülnek, és azokat honnan, milyen költséggel tudjuk beszerezni. Természetesen igaz ez bármilyen más esetre is, legyen szó akár csak egy mosogatócsap cseréjéről vagy netán a lefolyó eldugulásáról.

Amennyiben a levélszekrényünkben talált szórólapos vagy kerületi újságbeli „akciós” árat megfelelőnek is tartjuk, érdemes meggyőződni annak valóban kedvező voltáról úgy, hogy azonos szolgáltatásra, illetve műszaki tartalomra más vállalkozás ajánlatát is megnézzük. A fogyasztók – különösen azok, akiknek nincs módjuk szélesebb körben tájékozódni – gyakran a legegyszerűbb megoldást választják: a hirdetési újságban vagy eltett szórólapon található vállalkozást hívják fel, ha sürgős munkára van szükség. Természetesen egy szennyvízcsatorna dugulása, a csőrepedés, vagy éppen az áramszünet mind-mind olyan gyors beavatkozást igénylő esemény, amikor a nem várt hiba miatt a fogyasztói reakciók nem mindig lehetnek racionálisak. Azonban törekedjünk arra, hogy ilyen esetben is lehetőleg több helyről kérjünk ajánlatot, ne az alapján döntsünk, hogy a hirdetésben olyanok szerepelnek, mint pl. „*kerületi lakosoknak vagy nyugdíjasoknak kedvezmény*” vagy akár kiszállási díj elengedése. A lényeg, hogy végeredményben összesen mit kell fizetnünk a munkáért. Ha pedig az összeget túlzottnak találjuk, mindenképpen kérjünk más vállalkozástól is árajánlatot, de legalább kérdezzük meg ismerőseinket, ők is hasonlóan túlzottnak tartják-e az ajánlott összeget. A közvetlen veszélyhelyzetet kivéve a néhány perces késedelem a vállalkozás körültekintő kiválasztása miatt jobban megéri, mint az utólagos vitatkozás a hirtelen kiválasztott vállalkozással a vállalkozói ár irreális voltát illetően.

III. Az ingatlantulajdonosok, bérlők többsége nem szakember. Tipikusan megbíznak egy építési vállalkozót, vagy egy céget a munkák elvégzésével. Ha megfelelő szakembert választanak a kivitelezéshez, nincs is probléma. De nem mindig van így. A lakáskarbantartás, felújítás során a vállalkozó, illetve esetenként a munkát ténylegesen végző alkalmazottai kerülnek kapcsolatba a megrendelővel vagy annak családtagjaival. Különösen akkor, ha a munkavégzőt a fogyasztók ismerőse ajánlotta, gyakran elmarad a felek szerződésének írásbeli rögzítése, így annak tisztázása is, hogy a fogyasztó konkrétan kivel köti meg a szerződést, azaz kivel szemben lehet hibás teljesítés esetén a szavatossági, jótállási igényt érvényesíteni.

Nem egyedi eset, hogy a fogyasztó a javítást, felújítást végző személyt csak keresztnévén ismeri, elérhetőségét illetően pedig csak a telefonszámát. Egy konkrét esetben a fogyasztó

házának tetőszerkezetét egy olyan – csak keresztnévén ismert – személlyel újíttatta fel, akit több mint öt éve ismert és gyakran kérte meg apróbb javítási munkákra. Azonban a tető a felújítás után beázott. Ekkor azonban a vállalkozó a hibát nem javította ki, majd elérhetetlennek bizonyult, a fogyasztó által megkeresett újabb vállalkozás csak jelentős költség árán tudta megfelelő állapotba hozni a tetőt, aminek a javítási módja előzetesen szakszerűtlen volt.

Legkésőbb a szerződéskötéskor tisztázzuk egyértelműen, hogy a szerződés szerű teljesítést kitől várjuk, azaz a vállalkozás nevét és székhelyének pontos címét. Ha lehetőségünk van rá, az adatokat – különösen jelentősebb kiadással járó munka esetén – célszerű ellenőrizni. Erre a vállalkozás adószámának ismeretében könnyebben van lehetőségünk. Az interneten több hivatalos adatbázis is alkalmas az ellenőrzésre. Semmiképpen nem ajánljuk a szerződéskötést, ha a vállalkozás adatai nem felelnek meg a közhiteles nyilvántartásoknak és óvatosságra int, ha végrehajtási eljárással érintett a kiszemelt vállalkozó.

Amennyiben készpénzt adunk át, azonosítsuk az átvevő személyét, azaz ellenőrizzük, hogy a bizonylaton ki szerepel átvevőként. A vállalkozásnak az átvett összegről számviteli bizonylatot, azaz számlát vagy nyugtát kell adnia. Ha ezt mégsem kaptuk meg, akkor a kifizetésről – akkor is, ha csak előleg – mindenképpen kérjünk számlát, nyugtát! Több esetben előfordult például, hogy a vállalkozás – vagy annak képviselője – arra hivatkozott, hogy nincs nála a számlatömb, vagy neki nincs felhatalmazása számlát adni, esetleg majd elektronikusan küldik meg. Azonban ezt követően, ha a fogyasztó a kifizetett összegről nem kapott számlát, úgy az igényeit is nehezebben fogja tudni érvényesíteni. Így ne dőljenek be a fogyasztók annak a gyakran elhangzó kifejezésnek, hogy „számla nélkül olcsóbb”!

Amennyiben a pénz átadására foglalóként kerül sor, úgy szükséges, hogy ez egyértelműen kitűnjön a szerződésből! Ellenkező esetben az átadott összeg előlegnek minősül.

Ezen kívül is, különösen körültekintően járjunk el a lakásunkon hivatlanul megjelenő és szolgáltatást kínáló vállalkozók azonosítását illetően még a szerződéskötést, illetve esetleges készpénzfizetést megelőzően. Bármilyen kivitelezési témában még a munkakezdés előtt érdemes utánajárni, hogy a felkért szakember azelőtt milyen munkát végzett, milyen minőségben.

IV. A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013 évi V. törvény (Ptk.) biztosítja a szerződéskötési szabadságot, azaz a felek szabadon dönthetnek arról, hogy mikor, milyen élethelyzetben kötnek írásbeli szerződést. Azonban már a rómaiak is ismerték a mondást: „Verba volant, scripta manent”, azaz: „Szó elszáll, írás megmarad”. Az ingatlanok felújítása általában bonyolult tevékenység, nem egyszer többféle szakipari munkát is el kell végezni. Ezért fontos tisztázni a szerződéskötést megelőzően, hogy az adott vállalkozás milyen tevékenységet végez el a vállalkozási díj ellenében. Például egy lakás nyílászáróinak cseréje az esetek többségében a falfelület sérülésével jár. Ha nem akarjuk a beépítés során szükségszerűen keletkező esetleges fal- vagy festéksérüléseket sokáig nézegetni, célszerű tisztázni, hogy a helyreállítást az ablakcserét végző vállalkozás vagy megbízottja végzi-e el a vállalási díj ellenében, avagy arról magunknak kell gondoskodni.

Gyakori eset az is, miszerint a megkezdett munkavégzés közben derül ki, hogy az eredetileg tervezett munkákon felül másra is szükség van. Ha csak rávágjuk, hogy jó csinálja meg a vállalkozó, de nem tisztázzuk a pótmunka anyagi vonzatát, könnyen nem várt meglepetés érhet bennünket az elszámolásnál.

V. Sok esetben a vállalkozások Általános Szerződési Feltételeket (ún. blankettaszerződéseket) használnak, vagy a fogyasztó lakásán kitöltött megrendelőlapon vagy annak hátoldalán rögzítik a szerződéses feltételeket.

A Ptk. szerint általános szerződési feltételnek minősül az a szerződési feltétel, amelyet az alkalmazója több szerződés megkötése céljából egyoldalúan, a másik fél közreműködése nélkül előre meghatározott, és amelyet a felek egyedileg nem tárgyaltak meg. Az általános szerződési feltételt alkalmazó felet terheli annak bizonyítása, hogy a szerződési feltételt a felek egyedileg megtárgyalták. Külön tájékoztatni kell a másik felet arról az általános szerződési feltételről, amely lényegesen eltér a jogszabályoktól vagy a szokásos szerződési gyakorlattól, kivéve, ha megfelel a felek között kialakult gyakorlatnak. Az általános szerződési feltétel akkor válik a szerződés részévé, ha alkalmazója lehetővé tette, hogy a másik fél annak tartalmát a szerződéskötést megelőzően megismerje, és ha azt a másik fél elfogadta.

A fogyasztók úgy vélik, hogy csak egy megrendelést írtak alá, miközben egy későbbi esetleges vita esetén a vállalkozás arra hivatkozik, hogy a fogyasztó azt is aláírta, hogy a vállalkozás e feltételeit elfogadta.

Ne írjunk alá olyan szerződést, amelyet nem olvastunk el, és amelynek tartalmával nem értünk egyet. A szerződésnek a két fél egybehangzó akaratát kell tartalmaznia.

VI. Fontos kérdés, hogy a végzett munka megfelelőségéért ki vállalja a felelősséget és hibás teljesítés esetén jogainkat hogyan tudjuk érvényesíteni. Nagyon sok cég szórólapon hirdeti magát, amelyen sokszor csak egy telefonszám szerepel. Az emberek gyakran esnek abba a hibába, hogy nem ellenőrzik le a hirdető céget és így kötnek szerződést a szakemberekkel, akik esetenként még számlát sem adnak. A legtöbb probléma abból ered, hogy a munka végén az esetleges hibák felfedezése után már hiába hívjuk vissza őket, fennáll a veszélye annak, hogy elérhetetlenekké válnak. Egy mobil telefonszám vagy kizárólag egy e-mail cím nem elegendő ahhoz, hogy hatékonyan érvényesíthessük a hibás teljesítésből adódó jogainkat.

Ha a szolgáltatásnak az áfát és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja, a vállalkozót jótállási kötelezettség terheli lakásfelújítás, karbantartás esetén. A jótállás kötelező időtartama hat hónap. Ilyenkor a vállalkozó köteles a szolgáltatás díjának átvételekor a fogyasztónak – külön kérés nélkül – jótállási jegyet adni. Ezt a vállalkozások gyakran elmulasztják. A fogyasztó a jogait ugyan érvényesítheti ennek hiányában is, feltéve, hogy rendelkezik más olyan dokumentummal, amelyből a jótállás kötelezettje megállapítható.

Egyes esetekben a vállalkozások az anyagra vállalnak jótállást vagy szavatosságot, de például magára a munkára nem. Ettől függetlenül is, a húszezer forintot meghaladó, javító- és karbantartó munkáknál a jótállás vagy garancia a fogyasztót jogszabály alapján megilleti, hat hónapra.

Ki kell emelnünk, hogy például a termékre vállalt 5 éves szavatosság és a munkára a szerződésben vállalt 1 éves jótállás esetén az egy év eltelte után a hibás teljesítés bizonyításának terhe már a fogyasztón nyugszik. A jótállás körében a jótállásra kötelezett (vállalkozás) csak akkor mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a teljesítés után (tehát például a megrendelő általi nem rendeltetésszerű használat miatt) keletkezett. Ezzel szemben a szavatosság körében a megrendelőnek kell bizonyítani azt, hogy a hiba oka már a teljesítéskor (vásárláskor) megvolt a termékben.

Ha a hibát észleljük, azt mielőbb jelezzük a vállalkozás felé, lehetőleg olyan módon (írásban), hogy a hiba bejelentését utólag is igazolni tudjuk. Ha a vállalkozás nem reagált vagy nem elérhető, azaz garanciális kötelezettségének nem tesz eleget, akkor lehetőségünk van a hibát akár más vállalkozással kijavíttatni és a javítás költségét a jótállásra kötelezettel szemben érvényesíteni.

VII. Vállalkozási szerződés alapján a vállalkozás tevékenységgel elérhető eredmény megvalósítására, a megrendelő annak átvételére és a vállalkozói díj megfizetésére köteles. Azonban nem mellékes, hogy mikor kerül sor a fogyasztó által kívánt szolgáltatás elvégzésére és mikor kell eleget tenni a fizetési kötelezettségnek.

Elsősorban házaló vállalkozók által alkalmazott általános szerződési feltétel szerint a megrendeléstől számított egy éven belül jogosultak a munka elvégzésére. Szóban ugyan elhangzik egy időpont, amit viszont nem minden esetben tartanak be. Különösen az utólagos nyílászáró szigetelésekre vonatkozó ajánlatok esetén, a fogyasztók többsége a hideg idő beállta előtt, nem pedig egy év múlva szeretné élvezni a – többnyire részben már kifizetett – szolgáltatást. Kerüljük az ilyen szerződések megkötését! A teljesítés határideje legyen viszonylag pontosan meghatározott. Pontosnak tekinthetjük a felek által közösen meghatározott 6-8 hetes határidőt is, amennyiben ez az időintervallum mindkét fél számára megfelelő. Gondoljunk arra, hogy a vállalkozásnak is fel kell készülnie a munkavégzésre, az anyagokat be kell szereznie, de éppen úgy a fogyasztónak is elő kell készülnie a teljesítésre úgy a munkaterület biztosítását, mint az anyagi ellenszolgáltatást illetően.

Különösen fontos a határidők rögzítése, ha többféle munkát kell elvégezni és ezek a munkafolyamatok egymást követően végezhetőek el. Például ha késik az ablakcsere, a festő sem kezdheti el a munkát a tervezett időben. Az ütemezett munkája csúszik, elképzelhető, hogy más munkába kezd vagy kötbért számít fel, mert nem tudjuk számára a munkaterületet biztosítani.

A vállalkozás késedelme esetén póthatáridő tűzésével bizonyítható módon szólítsuk fel a teljesítésre. Kerüljük a többszöri folyamatos telefonon történő – tehát nem bizonyítható – felszólítást, ha ez a módszer nem vezetett eredményre, írásban a vállalkozás részére bizonyítottan elküldött postai vagy bizonyítottan átvett elektronikus levél alkalmas egy esetleges későbbi jogérvényesítésre.

A fogyasztók gyakran elektronikus levélben szólítják fel a vállalkozást, azonban nem árt tudni, hogy ez csak akkor bizonyítja, hogy a vállalkozás tudomásul vette az abban foglaltakat, ha arra reagált. Kézbesítési vélelem az elektronikus levél elküldésére nem állapítható meg.

VIII. A kereskedelmi forgalomban adott célra többféle minőségű és annak megfelelően különböző árú termék kapható. Ahogy például egy televízió vagy akár egy gépkocsi vásárlását megelőzően tájékozódunk, hogy mi az, ami számunkra minden szempontból megfelelő, ezt a módszert kövessük az ingatlanunk felújítása során is. Ha a fokozott hőszigetelésre törekszünk, akkor már az ajánlatkéréskor rögzítsük, hogy milyen elvárásaink vannak. Nem mindegy ugyanis, hogy adott méretben például két vagy háromrétegű üvegezéssel, vagy hány légkamrás kerettel készült ablakot épít be a vállalkozó.

Az ún. gyorsszolgálati hibaelhárítás esetén is érdemes pontosan tisztázni, hogy amennyiben szükséges alkatrész vagy berendezés cseréje, az milyen minőséget fog képviselni, vagy a vállalkozás mit ajánl. Többször panaszkodtak a fogyasztók arra, hogy a gyorsszolgálat több

tízezer forintért hártott el egy mosdó- vagy WC-tartálycsöpögést, miközben a felhasznált anyagok a legolcsóbbak, ennek megfelelően a korábban a fogyasztó által megszokottnál alacsonyabb minőségűek voltak.

IX. Előfordul, hogy a fogyasztó úgy gondolja, precízebben tudja felmérni a beépítendő nyílászárók szükséges méretét, vagy meghatározni, hogy egy adott helyre mit és hogyan kell felszerelni, így eleve a saját felmérésének eredménye alapján rendeli meg a szükséges munkát. Azonban a beépítésre kerülő nyílászárók mérete nem feltétlenül egyezik meg egyrészt a régiekével, de még a szabad falfelület méretével sem. Ha a fogyasztó a saját mérése alapján megrendelt egy nyílászárót, majd azt az általa megadott méretben elkészült terméket elszállítja a gyártótól és egy másik vállalkozással beépítteti, majd kiderül, hogy az a szándékotnál kisebb vagy nem is építhető be, a vállalkozások nem tehetők felelőssé a kialakult helyzetért. Jobban tesszük, ha az ilyen esetben csak ellenőrizzük a beépítést végző – a helyszínen az épület és a beépítés adottságait ismerő – szakember méréseit, ha pedig az eltér a mi számításunktól, annak okát tisztázzuk, de ne vállaljuk magunkra a hibás mérés vagy felmérés következményeit.

Ha saját magunk szerezzük be az anyagokat, előtte tisztázzuk a kivitelezővel, hogy a kiszemelt anyaggal a hibátlan teljesítést garantálja-e. Ha ugyanis a megrendelő célszerűtlen vagy szakszerűtlen utasítást ad, – ilyen lehet a nem megfelelő anyag vagy alkatrész felhasználására vonatkozó utasítás – a vállalkozó köteles a megrendelőt erre figyelmeztetni, amennyiben pedig ezt követően a megrendelő a figyelmeztetés ellenére az utasítást fenntartja, úgy a vállalkozó a szerződéstől elállhat vagy a feladatot a megrendelő utasításai szerint, a megrendelő kockázatára is elláthatja.

X. A lakásfelújítási, -karbantartási munkák eredményességét, így végső minőségét jelentős mértékben befolyásolja a fogyasztó által annak ellenőrzésére ráfordított idő. Ennek során célszerű ellenőrizni, hogy a vállalkozás azokat az anyagokat építi-e be, amit a fogyasztó megrendelt, illetve ami az árajánlatban szerepelt. Az ellenőrzést már a munkavégzés előtt célszerű megtenni: például, vajon a vállalkozás a megfelelő méretű és minőségű ablakokat vagy ajtókat szállította-e. Gondoljunk bele, ha például szín-, nem jelentős méreteltérés, vagy egyéb probléma van és a régi nyílászárót már kibontották, kényszerhelyzet alakul ki, mert be kell építeni a nem a szerződésnek megfelelő minőségű terméket.

Találkoztunk több olyan esettel, amikor a beépítésre kerülő nyílászáró nyitószervezete olyan magasra került, hogy használata a padlózatról nem volt lehetséges, ahhoz kislétra kellett. A vállalkozás ajánlatában ugyan szerepelt, hogy a nyitószervezet – kilincs – ennél az ablaktípusnál máshol nem helyezhető el, a fogyasztók természetesnek vették, hogy a kilincs a beépített ablak oldalszárnyán, és nem pedig a felső részén lesz. Mindezt csak a beépítést követően ismerték fel, a vállalkozások pedig arra hivatkoztak, hogy szerződésszerűen teljesítettek. A probléma megelőzhető lett volna, ha a fogyasztók még a régi ablak kibontása előtt a kiszállított terméket megnézik, és látva a problémát a beépítés előtt tisztázzák a lehetőségeket a vállalkozásokkal.

Előfordulhat, hogy az árajánlat 7 kamrás profillal készült ablakról szól, de csak ötkamrást szállítottak a helyszínre. A termékek minőségi tanúsítványának és a terméknek a fogyasztó általi ellenőrzésével a gyengébb minőség beépítése elutasítható, a vállalkozás a szerződésszerű teljesítésre rászorítható, végső esetben a fogyasztó el is állhat a szerződéstől. Hasonlóképpen fontos lehet egy szobafestés esetén a szín és a festékminőség meghatározása.

Érdeemes egy falfelületen meggyőződni, valóban az a szín lesz-e, amit előzetesen megbeszéltünk vagy a színmintán láttunk. Később nehéz lesz bizonyítani, miért lett más árnyalatú a szobánk, mint amit szerettünk volna. Jól példázza a folyamatos ellenőrzés fontosságát az az eset, amikor a fogyasztó jelentős mennyiségű burkolóanyagot vásárolt épülő lakásába, azonban csak a teljesen kész állapotban vette észre, hogy a burkolóanyag az adott térben más hatású, mint az üzletben a néhány darabból kirakott felületen. A gyártó a panaszt elutasította, mert az nem a termék minőségére vonatkozott. Ha a konkrét helyen a burkolat lerakásának megkezdése után észlelte volna a fogyasztó az esztétikai hibát, a még fel nem használt burkolatot illetően valószínűsíthetően megegyezhetett volna a forgalmazóval.

XI. A vállalkozó a fogyasztónak átadás-átvételi eljárás keretében köteles átadni a szolgáltatás tárgyát, amelynek során a feleknek el kell végezniük az adott tevékenység során szokásos módon azon vizsgálatokat, amelyek a teljesítés szerződésszerűségének megállapításához szükségesek. Ez tehát magában foglalja, hogy a kivitelezés a megfelelő mennyiségben és minőségben történt-e meg.


Célszerű, ha a megfelelő teljesítést a felek írásban rögzítik, úgyszintén, ha valamelyik félnek a teljesítést illetően észrevétele van. Semmi esetre sem ajánlott a szerződésszerű teljesítést észrevétel nélkül aláírni akkor, ha a fogyasztónak akár mennyiségi (például a burkolt felület nagyságát illető) vagy minőségi (termék sérülése vagy hibája) kifogása van. Itt hívjuk fel a figyelmet a látható- és felismerhető sérülések jelzésének fontosságára, mert az átvétel során nem jelzett mechanikai sérülések, így különösen karcok, kopások, törések esetén megnehezül annak bizonyítása, hogy ezek már a teljesítéskor megvoltak.

XII. A vállalkozások speciális helyzetben vannak, hiszen egy-egy lakásfelújítás után – ha minden rendben van – többnyire nem gyakran találkoznak ugyanazon fogyasztóval. Azonban ne feledjék, az ilyen munkák esetén sem mellékes, hogy a vállalkozás milyen hírnévvel bír.

A tisztességes piaci magatartást tanúsító vállalkozások legalább az egyes javító-karbantartó szolgáltatásokra vonatkozó kötelező jótállásról szóló 249/2004. (VIII. 27.) Korm. rendelet szerinti jótállást vállalnak, ha fogyasztó rendelte meg a szolgáltatást és lakás-karbantartási és javítási szolgáltatásokról van szó és a szolgáltatásnak az általános forgalmi adót és az anyagköltséget is magában foglaló díja a húszezer forintot meghaladja. A jótállásból eredő jogokat az épület, vagy berendezés tulajdonosa érvényesítheti, tehát az épület tulajdonosának megváltozása esetében – a jótállási időn belül – az új tulajdonos is érvényesíthet jótállást a javítást végző vállalkozással szemben. A vállalkozások egyúttal törekedjenek arra, hogy a fogyasztók hibabejelentése alapján tisztességesen, haladéktalanul sor kerüljön a panasz orvoslására.

Összefoglalva: A lakásfelújítás, karbantartás többnyire költségigényes, szakértelmet igénylő tevékenység. Ez a fogyasztóktól is fokozott odafigyelést követel, hiszen nem tartozik a mindennapi életvitellel kapcsolatos tevékenységek körébe. A tudatosan, kellő figyelemmel eljáró fogyasztók sok bosszúságtól kímélhetik meg magukat, ha követik ajánlásunkat.

Budapest, 2017. szeptember 4.


Dr. Baranovszky György
elnök
Budapesti Békéltető Testület