

**ÉPÍTKEZŐK FOGYASZTÓVÉDELMI EGYESÜLETE**  
Association of Building-trade Consumer Protection



## **ÉFE – A NYUGODT ÉPÍTKEZÉSÉRT**

**Prevenációs Program eszközeinek ismertetése**



## **A prevenció az egyetlen járható út - A Nyugodt Építkezésért Prevenációs Program**

Tevékenysége során az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete nap, mint nap szembesül azzal, hogy az építőiparban elterjedt vállalkozói felelőtlenség, a szakszerűtlenség és az üzleti mohóság nem pusztán könnyen feldolgozható apró kellemetlenséget okoz, hanem rendszerint kilátástalan helyzetet, súlyos szociális válságot idéz elő a megkárosított családok életében. Az építkező fogyasztókkal szemben elkövetett jogsértések orvoslása ugyanis általában hosszadalmas, költséges, és a legtöbb esetben még a megnyert peres ügyekben is kilátástalan az időközbeni csődjelentések, vagy a megítélt kártérítések behajtatatlanságának köszönhetően. Ezen tapasztalatok alapján az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete a megelőzést tartja az egyetlen hatékony megoldásnak az építkezők által elszenvedett súlyos jogsértésekkel szembeni védekezésre, ezért az úgynevezett preventív védekezés mellett kötelezte el magát.

**Ezzel összhangban az ÉFE – A Nyugodt Építkezésért Prevenációs Programot dolgozott ki melynek központi témái:**

- Az érdekeit önállóan is megvédeni képes, tudatos fogyasztói identitás kialakulásának elősegítése
- A fogyasztóvédelmi jogszabályok eredményesebb alkalmazásának ösztönzése a tájékoztatás és a fogyasztók jogérvényesítésének támogatása révén
- A törvénysértésekkel szembeni preventív védekezéshez szükséges eszközök biztosítása

## **[www.nyugodtepitkezes.hu](http://www.nyugodtepitkezes.hu)**

Az internet nyújtotta lehetőségeket kihasználva az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete munkájának hatékonyságát és eredményességét minden területen pozitívan tudja befolyásolni, legyen szó panaszkezelésről, tájékoztatásról vagy akár tanácsadásról. Fontos, hogy a fogyasztók megismerjék a fogyasztóvédelem intézményrendszerét, a panaszkezelés eszközeit és a hatályos jogszabályokat, de talán ennél sokkal fontosabb, hogy gyors, az átlagember számára érthető és azonnal használható információt kapjanak. Ennek szellemében az ÉFE arra törekszik, hogy online információs anyagaiban elsősorban ne száraz jogszabályokat prezentáljon, hanem kézzelfogható segítséget nyújtson az építkezőknek. A prevenciós eszközök működtetésének online háttere, komoly segítséget jelent a tájékoztatásban, az érdekfeltáró munkában és a fogyasztók oktatásában egyaránt. Az Egyesület online eszközei azonban nem csak a prevencióban, hanem a már kialakult problémákban, így a fogyasztói panaszkezelésben is nélkülözhetetlen szerepet töltenek be. A szervezethez érkező évi több száz panasz ma már kizárólag az interneten keresztül jut el. Az internetes oldal hátterét képző adminisztrációs felületnek köszönhetően pedig, munkatársaink gyors, eredményes és kényelmes munkát tudnak végezni, helyhez való kötöttségek nélkül is. Kommunikációs vonatkozásban az online marketing szerepe is nagyon fontos, hisz bár az egyesület tevékenységéről számos tudósítás jelenik meg a sajtóban, a megjelenések lehetősége korlátozott. Az online eszközök alkalmazásával azonban a média megjelenések „nézetségi mutatói” akár utólag is javíthatók, ami hozzájárul az egyesületi munka ismertségének és támogatottságának a javulásához. Éppen ezért nem pusztán egy weboldalról, hanem a szervezet médiumáról beszélünk.

Bár az egyesület kapcsolatépítésében is komolyszerepe van az internetnek, hisz ma már a világhálón keresztül könnyen történik az információ csere és egymás munkájának a segítése, mégis elsősorban a fogyasztók, adott esetben az építkezők, lakásfelújítók, lakásvásárlók számára hasznos és fontos segítség a [www.nyugodtepitkezes.hu](http://www.nyugodtepitkezes.hu) portál.



## **A preventív program eszközei:**

### **ÉFE Akadémia „A Tudatos Építkezés Alapjai”**

A tudatos építetői szemlélet hagyománya hazánkban a legkevésbé sem tekinthető kialakultnak. Magyarországon általános jelenség, hogy az építkezés folyamatát az építetető maga koordinálja, de ha szakembert bíz meg, akkor is marad még számtalan olyan kérdés, amelyben a jó döntéshez elengedhetetlen a felkészültség, a megfelelő tájékozottság. A szükséges ismeretek nélkül az építetető többnyire kénytelen a tervezőre, kivitelezőkre hagyatkozni, és bízni a szerencsében. A tapasztalatok azonban azt mutatják, hogy a problémák elkerüléséhez, vagy a kritikus helyzetek kompetens kezeléséhez ez ritkán elég. Az építkezés igen komoly feladat, amely súlyának megfelelő felkészülést igényel az építetetők részéről is.

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete ezért kiemelten kezeli az oktatására irányuló tevékenységet. Az ÉFE Akadémia „A Tudatos Építkezés Alapjai” néven specifikus online szemináriumot szervez, amely keretében felkészíti a fogyasztókat az építkezés során várható folyamatok magabiztos kezelésére. A képzés célja, hogy gyakorlatorientált formában ismertesse meg a fogyasztókat az építkezés folyamatával, működésével és a hozzá kapcsolódó tervezési, szervezési és gazdálkodási feladatokkal, felkészíteni az építkezőket arra, hogy képesek legyenek körültekintőbb módon megválasztani az építőipari termékeket és szolgáltatásokat, megtanítani a fogyasztót arra, hogy konfliktus helyzetekben milyen „szakszerű” lépéseket tegyen jogainak hatékony érvényesítése érdekében, valamint felhívni a figyelmet a csapdahelyzetekre, és ezek elkerülésének lehetőségeire. A sikeres építkezéshez szükséges ismeretek közvetítésén túl a kurzus lehetőséget ad az építkezés lebonyolításával kapcsolatos fontos döntések modellezésére is.

E célirányosan az építkezőknek szervezett oktatási programmal az ÉFE egy bővebb ismeretekkel rendelkező és tudatosabb fogyasztói magatartás kialakulásához kíván hozzájárulni.

## **Online Panasziroda**

Az ÉFE Online Panaszirodát működtet, melynek segítségével a fogyasztók az ország bármely pontjáról eljuttathatják panaszukat az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületéhez. Fogyasztói panaszok esetén az ÉFE arra törekszik, hogy a fogyasztónak tájékoztatást nyújtson a sérelmezett helyzet jogi háttéréről, és a rendelkezésükre álló jogérvényesítési lehetőségekről. Ezen felül lehetőség szerint kezdeményezi és szervezi is a fogyasztó fellépését mindazon kérdésekben, melyek érdekeiknek érvényre juttatása körében felmerülnek. A fogyasztók jogérvényesítésének támogatása azért is rendkívül fontos, mert az állami fogyasztóvédelemnek a jogi szabályozás sajátossága miatt sajnos nincs hatásköre egyéni problémák orvoslásában közreműködni, így ez a feladat a civil fogyasztóvédelemre, építőipari ügyekben kiemelten az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületére hárul. Amennyiben fogyasztói jogsérelmek orvoslására nincs más lehetőség, úgy az egyesület Békéltető Testületi, vagy polgári peres eljárást kezdeményezését javasolja és az ehhez szükséges segítséget is igyekszik biztosítani.

## ÉFE Panaszmentesség

Az építőcégek által elkövetett szerződésszegéseket és jogsértéseket Magyarországon számon kérni szinte lehetetlen. A törvénytörő vállalkozások tudatosan számolnak a jogérvényesítési procedúra nehézségeivel, és rutinosan alkalmazzák a jogi kiskapukat arra, hogy kibújjanak a felelősség alól. Az időközbeni csődjelentések és vagyonkimentések miatt pedig általában a megítélt kártérítések behajtása is lehetetlen. Az olyan kötelezettségek teljesítésének elkerülésére, mint amilyen a garancia, vagy a szavatosság, rutinszerűen szüntetik meg a cégeiket, majd néhány nappal később ugyanazok a személyek új céget alapítanak *(vagy már eleve több céget működtetnek)* és zökkenőmentesen folytatják a "gyűjtögetést". Ez a piaci gyakorlat az egyik legsúlyosabb eleme a fogyasztókat fenyegető káros jelenségeknek és egyben az egyik legkomolyabb kihívás is a civil fogyasztóvédelem számára.

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete határozott célja megteremteni azt az információs rendszert, amelynek segítségével az építkezők nagyobb eséllyel kerülhetik el azokat az építőipari vállalkozókat, akik a fogyasztói jogokat megsértve, az építetőknek kárt okozva tevékenykednek. Ennek érdekében létrehozta és működteti az ÉFE Panasznyilvántartást, illetve hozzá kapcsolódóan az ÉFE Panaszmentességi Igazolás rendszerét.



## ÉFE Panasznyilvántartás

Az ÉFE Panasznyilvántartás olyan határozatokat tart nyilván, amelyeket elsősorban építőipari, vagy az építőiparhoz kapcsolódó fogyasztói panaszügyekben, illetve jogsértési ügyben a 1997.évi CLV. Fogyasztóvédelmi Törvényben leírt Békéltető Testület, vagy a Magyar Köztársaság Bírósága az egyes gazdálkodó szervezetek terhére hozott.

A fentebb leírtak alapján az a gazdálkodó szervezet kerülhet be az ÉFE Panasznyilvántartásba, amellyel az alábbi tények közül legalább egy megállapítható:

- az 1997. évi CLV. Fogyasztóvédelmi Törvényben leírt Békéltető Testület az érintett gazdálkodó szervezet tevékenységével kapcsolatos fogyasztói panaszügyben terhelő határozatot hozott, és a gazdálkodó szervezet a határozatban foglaltaknak nem tett eleget.
- a Magyar Köztársaság Bírósága az érintett gazdálkodó szervezet tevékenységével kapcsolatos fogyasztói jogsértési, vagy szerződésszegéssel kapcsolatos ügyben jogerősen terhelő ítéletet hozott, és a gazdálkodó szervezet az ítéletben foglaltaknak nem tett eleget
- az érintett cég/vállalkozás megszűnt és a garanciális kötelezettségek, illetve más szerződésben vállalt, vagy törvényileg előírt kötelezettségek teljesítéséről annak tulajdonosai nem gondoskodtak.
- a természetes személy nem volt tulajdonos olyan vállalkozásban, amely az előző pontokban érintette volt, de felelős hatáskörben, személyes közreműködése megállapítható.

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az egyes gazdálkodó szervezetek terhére hozott Békéltető Testületi határozatokat, illetve Bírósági ítéleteket elsősorban a fogyasztók bejelentése alapján ismeri meg, de megismerheti azokat bármely más természetes, vagy jogi személy, illetve szervezet, intézmény vagy hatóság közreműködésével is.

## ÉFE Panaszmentességi Igazolás

Az építőiparban a megelőzés egyik alapvető feltétele, hogy a fogyasztó egy reálisabb képet kapjon a megbízni kívánt szolgáltatóról, és ne pusztán a vállalkozók által megadott információk alapján tájékozódhasson. Nem várható el ugyanis, hogy az esetleges hibás teljesítéseket, problémás ügyeket, vagy az elégedetlen megrendelők nevét a vállalkozók felhelyezzék az új megbízónak bemutatandó referencia listára. A negatív szájreklám pedig, sajnos közel sem olyan hatékony, mint ahogy azt szeretnénk. Ezt támasztja alá a napi szinten érkező fogyasztói panaszok száma is. Alapszabályban rögzítettekkel összhangban az ÉFE arra törekszik, hogy megteremtse a megbízni kívánt építőipari szolgáltatókkal kapcsolatos tájékozottság, és egyben a fogyasztók egy magasabb szintű védelmének eszközeit az esetleges jogsértésekkel szemben.

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolás célja többek között, hogy a fogyasztóvédelem iránt fogékony és a társadalmi felelősségvállalásban aktív szerepet vállalni kívánó gazdálkodó szervezeteket tömörítse, és ez által új csatornát teremtsen:

- A fogyasztói jogok és gazdasági érdekek hatékonyabb érvényesítésének;
- A fogyasztók széles körét érintő súlyos jogsértések megelőzéséhez az építőiparban;
- Olyan gyakorlatok kialakításához, amelyek elősegítik a fogyasztók és a szolgáltatók között kötendő ügyletekhez kapcsolódó bizalmat és megbecsülés megerősödését;
- Az építőipari tevékenységet végző vállalkozások szakmai és etikai színvonalbéli emelkedésének ösztönzéséhez;

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete az ÉFE Panaszmentességi Igazolást a gazdálkodó szervezet önkéntes igénylése alapján állítja ki, kizárólag abban az esetben, ha az ÉFE Panaszmentességi Szabályzatában meghatározott feltételeknek megfelel, valamint az abban előírtakat magára nézve kötelező érvényűnek elfogadja.

Ami a preventív védekezés szempontjából meghatározó, hogy az igazolás megtartására irányuló érdek, rendkívül hatékony eszköz a vállalkozók jogkövető magatartásának ösztönzésében.

#### Fontos kiemelnünk az alábbiakat:

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolásra való jogosultság elvesztésének szankcióját nem pusztán az érintett gazdálkodó szervezetre terjeszti ki, hanem a mögötte lévő természetes személyekre is. Vagyis megtagadja az ÉFE Panaszmentességi Igazolás kiállítását azon gazdálkodó szervezet számára, amelynek tulajdonosai, tagjai és döntéshozó vezetői között szerepel olyan személy, aki az előzőekben felsorolt pozíciók egyikében szerepelt olyan vállalkozásban, amely az ÉFE Panaszmentességi Igazolásra való jogosultságát elveszítette.

Az EU-s színvonalú fogyasztóvédelmi gyakorlatokhoz alkalmazkodva, és a fogyasztók igényeinek eleget téve az igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet kommunikációjában, PR- és reklámtevékenysége során felhasználhatja ÉFE Panaszmentességi igazolás birtoklását. Az igazolás logóját nyomtatványain (weboldal, fejléces papírjain, jegyzőkönyvein, tanúsítványain, cégbemutató anyagain, stb.) feltüntetheti, továbbá a szabályzat előírásait betartva, a logó korlátozás nélkül használható olyan bizonylatokon, amelyek a szolgáltató tevékenységének eredményeit tartalmazzák.

Az ÉFE Panaszmentességi Igazolással rendelkező gazdálkodó szervezet a fogyasztóbarát piaci viszonyok kialakulása érdekében, az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületének pártoló tagjaként vállalja, hogy személyes közreműködéssel valamint évente 18.000,- forinttal, azaz tizenhatalézer forinttal támogatja az Egyesületet munkájában és céljainak elérésében.

## **Építkezés Mentoráció**

Egy speciálisan az építkezőknek szánt mentorálási (tanácsadói) rendszer, melynek célja az építkezés során hozott hibás döntések, valamint az ezekből származó hátrányok megelőzése. Az Építkezés Mentoráció jogi és építőipari kérdésekben biztosít az építetőnek tanácsadói háttérrel az építkezés teljes ideje alatt. Az Építkezés Mentoráció célja biztosítani a fogyasztónak azt a tanácsadási háttérrel, amellyel az építkezési folyamat biztonságosabban bonyolítható le, és amelynek segítségével a fogyasztó sokkal hatékonyabban képes gazdasági érdekeit megvédeni, fogyasztói jogait érvényesíteni, valamint a jellemző csapdahelyzeteket elkerülni. Az Építkezés Mentoráció a fogyasztóknak nyújtott szolgáltatás, melynek során az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete prevencióssal tanácsadási felügyeletet biztosít az új ingatlan építésével, illetve meglévő ingatlan felújításával, átépítésével kapcsolatban. Az Építkezés Mentoráció keretei között a tanácsadás elsősorban e-mail-ben, illetve telefonon történik. Az Építkezés Mentorációt az a természetes személy veheti igénybe, aki az 1997. évi CLV. fogyasztóvédelmi törvény értelmében fogyasztónak minősül.

Az Építkezés Mentoráció az építkezési, illetve felújítási folyamatokra vonatkozó vállalkozói szerződések megkötése előtt célszerű igényelni. Az Építkezés Mentorációt a fogyasztó az erre a célra rendszeresített online regisztrációs nyomtatvány kitöltésével igényelheti.

Az Építkezés Mentoráció igénybevétele esetén a fogyasztó biztonsága érdekében talán legfontosabb, hogy a megbízni kívánt vállalkozó panaszmentességét leellenőrizze, vagyis meggyőződik arról, hogy sem az érintett cég/vállalkozás sem annak tulajdonosai nem szerepelnek az ÉFE Panasznyilvántartásban.



Amennyiben a fogyasztó a hitelesen igazolt panaszmentes státuszt (ÉFE Panaszmentességi Igazolás) a szerződéskötés feltételeként határozza meg, úgy szembesíti a vállalkozót azzal a piaci jelenséggel, miszerint a fogyasztót nem csak az ár érdekli, hanem az is, hogy a kifizetett pénzért megkapja, illetve azt kapja, amit a vállalkozók vállaltak érte. Az ÉFE Panaszmentességi Igazolásnak a megbízás feltételeként történő meghatározása, a vállalkozást a panaszmentesség megőrzésében érdekelté teszi, ami jogkövető piaci magatartásra és szerződésszerű teljesítésre ösztönzi. Az építőipari cégek és azok tulajdonosainak általános piaci magatartása lényegében másképp nem ellenőrizhető. Az ÉFE panaszmentes státusz, a mentorált építkezésen munkát végző fővállalkozókkal és alvállalkozókkal szemben egyaránt elvárás. Azokban az esetekben, amikor a fogyasztó közvetlenül köt szerződést egy vállalkozóval, az érintett vállalkozás Panaszmentességi Igazolásának számát a vállalkozói szerződésnek erre a célra szolgáló mellékletében rögzíti. Amennyiben a vállalkozó alvállalkozót bíz meg, úgy kötelessége annak Panaszmentességét ellenőrizni és igazolásának számát a vállalkozói szerződésnek erre a célra szolgáló mellékletében szintén fel kell tüntetnie. Amennyiben egy érintett vállalkozás még nem rendelkezik az ÉFE Panaszmentességi Igazolással, úgy a fogyasztó közli, hogy a megbízás feltétele a panaszmentes státusz, és javasolja, hogy a cég/vállalkozás vezetője kérje ki az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületétől a panaszmentes státuszt igazoló Panaszmentességi Igazolását. Amennyiben a vállalkozás megkapja az ÉFE Panaszmentességi Igazolást, úgy a panaszmentes státusz hitelesen igazoltnak tekinthető. A fogyasztó vállalja, hogy a megbízni kívánt vállalkozásokat tájékoztatja a mentoráció igénybevételéről.

Ez azért is fontos, mert a vállalkozók egy része eleve kalkulál a fogyasztó laikusságával, ami rendszerint lehetővé teszi számukra, hogy anyagokat, munkafolyamatokat, illetve a minőséget kispórolva, jótalanul növeljék saját anyagi előnyüket. A mentoráció igénybevétele jelzi számukra, hogy az ilyen megoldásokat mellőzniük kell. Amennyiben a mentorációról való értesülés kapcsán a vállalkozó negatívan reagál, feltételezhető, hogy az kalkulált „extra profit” elvesztését nehezményezi, ezért ez a magatartás alapvetően gyanús kell, hogy legyen a fogyasztók számára is!



Az Építkezés Mentorációt igénybevevő fogyasztó, a mentoráció hatékonyságának biztosítása érdekében vállalja, hogy tájékoztatja az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületét az építkezési, illetve felújítási munkálatokhoz kapcsolódó vállalkozói szerződések teljesítésével kapcsolatos lényegi körülményekről, eseményekről. Az Építkezés befejezésével az Építkezés Mentoráció automatikusan megszűnik. Az Építkezés Mentoráció igényvételéről a fogyasztó önként bármikor lemondhat.

## **Összegzés**

Az Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesületének céljainak elérésében fontos szerepük van a tudatos fogyasztóknak, akik nem hagyják magukat átverni, és nem akarják családjukat szociális válságba sodorni. De legalább ennyire fontosak azok a vállalkozók is, akik tisztességes, jogkövető magatartást tanúsítva hosszú távon szeretnének megélni a vállalkozásukból. Bár az tény hogy, hazánkban a fogyasztók és a vállalkozók is hiányos ismeretekkel rendelkeznek, (sajnos sem jogaikkal, sem kötelezettségeikkel nincsenek tisztában) viszont ezt a szakadékot hivatott áthidalni a civil fogyasztóvédelem. Egy társadalomban a demokrácia erejét pedig a civil szerveződések ereje demonstrálja.

**Az ilyen piaci viszonyok között rendkívül megnyugtató a fogyasztók számára, hogy nincsenek magukra hagyva, és végre valóban nyugodt lehet egy építkezés.**

**Építkezők Fogyasztóvédelmi Egyesülete**