

Jak reklamować wady budynku i mieszkania?

Wciąż trwa hossa na rynku mieszkaniowym – Polacy chętnie kupują nowe domy i mieszkania. Zdarza się jednak, że po ich odebraniu kupujący odkrywają rozmaite niedociągnięcia budowlane. Dotyczą one zarówno wad budynku, jak i materiałów czy prac wykończeniowych. Takie wady możemy i powinniśmy reklamować.

Dochodzenie roszczeń związanych z wadami budynku i takich, które dotyczą kupowanych przez nas materiałów, odbywa się w różnych trybach. Wiele osób mylnie sądzi, że do wad nowo wybudowanego mieszkania stosuje się ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz.U. nr 141, poz. 1176). Otóż nie – ma tu zastosowanie kodeks cywilny. Ustawę stosuje się jednak wówczas, gdy sami kupujemy pewne elementy wyposażenia mieszkania, które są wadliwe.

Protokół nie zamyka sprawy

Kupno nowego mieszkania lub domu wiąże się zawsze z podpisaniem protokołu odbioru. Jeśli w nowo wybudowanym lokum zauważymy jakieś wady – należy zgłosić je w protokole, w którym przedstawiciel budującego powinien jednocześnie wskazać termin, w jakim zostaną one usunięte. Fakt, że kupujący podpisał taki protokół, nie oznacza, że nie może później reklamować wad. Wiele nieprawidłowości wychodzi na jaw dopiero wtedy, kiedy w danym lokalu zamieszkamy na dobre – np. po jakimś czasie zaczyna odpadać tynk. Dlatego warto wiedzieć, że zgodnie z kodeksem cywilnym, uprawnienia z tytułu rękojmi za wady budynku wygasają po upływie 3 lat. Termin ten jest liczony od wydania rzeczy kupującemu – czyli w przypadku mieszkania, od dnia jego odbioru. Rękojnia przysługuje nam z mocy prawa, więc takie uprawnienie nie musi zostać zapisane w umowie kupna mieszkania.

Jeśli zauważymy jakąś wadę domu lub mieszkania – np. w trakcie jego wykańczania okaże się, że ściana jest krzywa, warto od razu ją reklamować. W nowych budynkach deweloper lub spółdzielnia dokonuje zwykle co roku (w ciągu 3 lat objętych rękojmią) tzw. przeglądów gwarancyjnych. Nie musimy jednak czekać do czasu takiego przeglądu – wady najlepiej zgłaszać od razu na piśmie (nasza korespondencja z budującym okaże się przydatna na wypadek, gdyby spór o wadliwe mieszkanie miał się skończyć w sądzie cywilnym).

Fakt, że kupujący podpisał protokół odbioru nie oznacza, że nie może później reklamować wad.

Kiedy korzystać z rękojmi?

Sprzedawca odpowiada za wadę, jeśli sprzedana rzecz ma wadę zmniejszającą jej wartość lub użyteczność – np. w mieszkaniu na ostatniej kondygnacji przecieka sufit z powodu wadliwej konstrukcji dachu. Podobnie – jeśli rzecz nie ma właściwości, o jakich sprzedawca zapewniał kupującego – np. ściany miały być pomalowane farbą zmywalną, jednak nie dają się czyścić na mokro. Z rękojmi można skorzystać także wówczas, gdy rzecz została nam wydana w stanie niepełnym – np. w wyposażeniu mieszkania budowanego „pod klucz” brakuje armatury łazienkowej, mimo że, zgodnie z umową, deweloper powinien był ją zamontować.

Warto wiedzieć, czego można żądać z tytułu rękojmi. Po pierwsze – kupujący ma prawo odstąpić od umowy – czyli w efekcie zwraca deweloperowi mieszkanie, w zamian za zwrot pieniędzy. Takie odstąpienie nie będzie jednak możliwe, jeśli kwestionowane wady mieszkania zostaną niezwłocznie usunięte (np. sypiące się tynki zostaną zbite i położone jeszcze raz) albo wadliwa rzecz zostanie wymieniona na nową (np. zamiast pękniętego okna – wstawione zostanie nowe). Jeśli jednak dana wada istotna (czyli taka, która znacznie utrudnia prawidłowe korzystanie z mieszkania) była już usuwana, ale pojawi się ponownie – prawo odstąpienia od umowy jak najbardziej przysługuje. Jeżeli mieszkanie jest wadliwe, można żądać również obniżenia ceny.

...i z gwarancji

Zdarza się, że deweloperzy wystawiają kupującym gwarancję na niektóre prace albo elementy wyposażenia domu lub mieszkania – np. na okna czy drzwi garażowe. W takim przypadku wyłącznie od naszego wyboru zależy, czy skorzystamy z rękojmi czy z gwarancji – możemy na przemian korzystać z tych dwóch trybów. Po prostu należy zastanowić się, który tryb będzie dla nas korzystniejszy – może np. okazać się, że lepiej skorzystać z rękojmi, gdyż punkt serwisowy gwaranta jest dość odległy od naszego miejsca zamieszkania.

Gwarancja trwa tyle, ile określono w dokumencie gwarancyjnym – jeśli więc np. udzielono jej na dwa lata, to po tym czasie jeszcze przez rok można skorzystać z rękojmi. Jeśli okres obowiązywania gwarancji nie został określony, przyjmuje się, że trwa rok od dnia wydania rzeczy. Gwarancja określa sytuacje, w jakich można z niej skorzystać – gwarant wskazuje zwykle, jakich wad nie obejmuje gwarancja. Dokument gwarancyjny powinien również wskazywać, w jakim czasie zostanie rozpatrzona reklamacja.

Gdy kupiłeś bubel

Domy i mieszkania są najczęściej kupowane w stanie surowym, a ich właściciele sami kompletują odpowiednie materiały wykończeniowe. Niestety, często okazują się one „niezgodne z umową”, czyli po prostu wadliwe – np. wanna jest uszkodzona, a cement stary. Jeśli takie materiały kupujemy dla własnego użytku – w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą, możemy reklamować ją na podstawie przepisów o sprzedaży konsumenckiej. Reklamację możemy złożyć w ciągu 2 lat od wydania nam rzeczy. Sprzedawcę należy powiadomić o wadzie w ciągu 2 miesięcy od dnia jej stwierdzenia. Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do reklamacji klienta w ciągu 14 dni, zakłada się, że uznał ją za uzasadnioną.

W przypadku zakupu wadliwego towaru, w pierwszym rzędzie można domagać się nieodpłatnej naprawy towaru lub wymiany go na nowy. Obniżenie ceny lub zwrot pieniędzy (czyli odstąpienie od umowy) możliwe są wówczas, gdy wymiana albo naprawa są niemożliwe albo wymagają nadmiernych kosztów bądź gdy sprzedawca nie zdoła naprawić lub wymienić towaru w odpowiednim czasie. Podobnie, gdy naprawa lub wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności. O tym, czy towar zostanie naprawiony, czy wymieniony na nowy, powinien decydować klient, nie sprzedawca.

Również w przypadku sprzedaży konsumenckiej, można wybrać pomiędzy uprawnieniami z tytułu gwarancji (jeżeli na dany produkt udzielono gwarancji) a uprawnieniami z tytułu niezgodności towaru z umową.

W jakim terminie i gdzie reklamować ?

3 lata – masz na złożenie u dewelopera lub spółdzielni reklamacji wad nowego mieszkania lub domu (np. krzywej ściany), a także wad wyposażenia mieszkania, które kupowałeś, a „pod klucz” montował budujący (np. zepsutego zlewu); liczone od dnia odbioru mieszkania.

2 lata – masz na złożenie u sprzedawcy reklamacji wad wyposażenia mieszkania, które kupiłeś sam (np. glazury, armatury łazienkowej itp., którymi wykańczasz mieszkanie bez udziału budującego); liczone od dnia wydania rzeczy.

...a nawet więcej – reklamację można złożyć niekiedy nawet w dłuższym, np. 5-letnim terminie, jeśli na dany element mieszkania lub jego wyposażenia otrzymaliśmy gwarancję. Gwarancja trwa tyle, ile określono w dokumencie gwarancyjnym.