

Potyczki z przedsiębiorcami (fachowcami)

Odpadające płytki, niedomykające się drzwi, ściana nie trzyma pionu - bywa tak, że prace remontowe mogą stać się pasmem rozczarowań. Niestety, niektórzy przedsiębiorcy „fachowcy” nie są nimi nawet z nazwy - niemniej nawet najlepszej ekipie remontowej mogą przytrafić się usterki. Aby prace remontowe nie stały się prawdziwą drogą przez mękę, podpowiadamy, co robić, by nie stracić pieniędzy, czasu i nerwów. Konsumencie - znaj swoje prawa.

Dobry fachowiec - a skąd takiego wziąć?

Choć reklama to dźwignia handlu, w przypadku usług remontowych niekoniecznie - dobry przedsiębiorca nie potrzebuje promocji w każdym możliwym medium, działa na zasadzie polecenia. I tą drogą radzilibyśmy iść - jeśli planujesz remont, popytaj wśród znajomych, być może oni lub znajomi znajomych będą w stanie polecić osobę godną zaufania. Jeśli chcesz skorzystać z usług firmy remontowej - sprawdź jakie ma opinie, chociażby w internecie. Czerwona lampka powinna Ci się zapalić w momencie, gdy wykonawca, którego chcesz zatrudnić niechętnie mówi o kosztach i unika konkretów, zbywając półśłówkami typu „zobaczymy”, „policzymy”, „da się załatwić”, podaje dużo niższą cenę niż konkurencja, a na propozycję spisania umowy reaguje negatywnie.

Zlecasz usługę - podpisz umowę

Jeśli decydujemy się na skorzystanie z usług wybranego przedsiębiorcy lub firmy remontowej, należy (a nawet trzeba) podpisać umowę o dzieło. Umowa zawarta na piśmie chroni zlecającego - bo choć kodeks cywilny dopuszcza zawieranie umowy w formie ustnej (art. 60 k.c.), w razie sporu możemy mieć problem z udowodnieniem warunków, na jakie umawialiśmy się z przedsiębiorcą a w efekcie - z wyegzekwowaniem należnych nam praw. Sporządzona na piśmie umowa o dzieło powinna zawierać doprecyzowane informacje w przedmiocie: danych stron, kosztów wykonania usługi, terminu realizacji oraz kar wynikających z niewywiązania się przez usługodawców z umowy. Umowa powinna regulować również takie kwestie jak informacje kto dostarcza materiały (to bardzo istotne) oraz wielkość zadatku (jeśli przedsiębiorca takiego się domaga).

Zadatek a zaliczka

Pamiętaj - zadatek i zaliczka to nie to samo! To dwie odrębne formy płatności, skutki ich wręczenia są różne, a mimo to bardzo często są ze sobą mylone. Kwestie zadatku reguluje kodeks cywilny (art. 394) - zadatek różni się od zaliczki tym, że w przypadku niewykonania umowy przez jedną ze stron, druga strona wzbogaca się o wysokość zadatku (zaliczka natomiast jest zwracana). Przy czym jeśli to przedsiębiorca nie dotrzymał warunków umowy - możemy od niej odstąpić i zażądać sumy dwukrotnie wyższej. Obowiązek zapłaty sumy dwukrotnie wyższej spada w sytuacji gdy rozwiązujemy umowę wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony. Natomiast w momencie, gdy przedsiębiorca wywiązał się z umowy i wykonał powierzoną mu pracę jak należy, zadatek ulega zaliczeniu na poczet świadczenia strony, która go dała; jeżeli zaliczenie nie jest możliwe, zadatek ulega zwrotowi.

Źle wykonywana/wykonana usługa - co robić?

Jeśli na etapie postępujących prac znajdziemy niedoróbki, czyli przedsiębiorca wykonuje dzieło w sposób wadliwy albo sprzeczny z umową, mamy prawo wezwać go do zmiany sposobu wykonania i wyznaczyć mu w tym celu odpowiedni termin (art. 636 k.c.). Jeśli widzisz, że coś idzie nie tak, nie zwlekaj - o swoich spostrzeżeniach informuj przedsiębiorcę od razu i określ czas naprawy. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, możesz odstąpić od umowy albo powierzyć poprawienie lub dalsze wykonanie dzieła innej osobie na koszt niefrasobliwego przedsiębiorcy. A skoro jesteśmy przy terminach - jeżeli przedsiębiorca nie dotrzymuje terminu rozpoczęcia lub wykończenia dzieła tak dalece, że nie jest prawdopodobne, żeby zdołał je ukończyć w terminie umówionym, w takiej sytuacji możemy odstąpić od zawartej umowy (i żądać zwrotu zadatku z podwójną nawiązką, jeśli takowy został wręczony - art. 635/ art. 394 k.c.).

Po zakończeniu prac remontowych jesteśmy obowiązani odebrać dzieło. Co w sytuacji, gdy wadę odkryjemy po przyjęciu prac i uregulowaniu należności? Jeśli przedsiębiorca nieprawidłowo wykonał pracę do odpowiedzialności za wady dzieła stosuje się odpowiednio przepisy o rękojmi (art. 638, § 1. k.c.).

Przedsiębiorca odpowiada za wady z tytułu rękojmi przez okres 2 lat, a w przypadku nieruchomości przez 5 lat, licząc od dnia wydania rzeczy (art. 568 k.c.). Kodeks cywilny mówi jasno, że w przypadku stwierdzenia wady, przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla zlecającego wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunąć (art. 560 § 1). Przy montażu mebli kuchennych użyto niewłaściwych zawiasów i szafka się nie domyka? Albo na ścianie położono porysowane płytki? Jeżeli zamontowana została wadliwa rzecz, zlecający może żądać od przedsiębiorcy demontażu i ponownego zamontowania po dokonaniu wymiany na wolną od wad lub usunięciu wady (art. 561 k.c.). Jeśli tak się nie stanie, możemy domagać się obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy (ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez przedsiębiorcę). Tak więc, gdy zauważysz wadę, skieruj swoje roszczenia na piśmie, z wykazem usterek i opisem swoich żądań a nieprawidłowości udokumentuj (zrób zdjęcie). Przyjmujący zlecenie ma 14 dni na odpowiedź.

Ale jako że życie nie jest czarno - białe, to zgodnie z tą prostoduszną definicją, także wada wadzie nierówna - choć przedsiębiorca odpowiada za wady dzieła z tytułu rękojmi, jego odpowiedzialność jako przyjmującego zamówienie jest wyłączona, jeżeli wada dzieła powstała z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonym przez zamawiającego (art. 638. § 1.). Diabeł jak zwykle tkwi w szczegółach - w sytuacji gdy odpadają płytki ze ściany a fachowiec obstaje przy swoim, że to wina użytego kleju (który z godnie z umową dostarczyć miał zlecający dzieło), nie ma pewności czy wada powstała w wyniku błędu pracy glazurnika czy ze względu na niską jakość użytych materiałów. W takim przypadku nie obejdziesz się bez opinii rzeczoznawcy. Listę rzeczoznawców znajdziemy na stronie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku (<http://www.bialystok.wiih.gov.pl/konsumenci/lista-rzeczoznawcow/>). Wystarczy wypełnić i złożyć wniosek (do pobrania na stronie) - choć jest to usługa odpłatna, warto skorzystać z pomocy by mieć pewność co do zasadności swoich roszczeń i przysługujących praw.

Konsumencie jeśli masz problemy z przedsiębiorcą warto również skorzystać z pomocy powiatowego rzecznika praw konsumenta. Kontakt:

POWIATOWY RZECZNIK KONSUMENTÓW

rzecznik@powiat.hajnowka.pl

Telefon: (85) 682 30 45

Pokój: 8

Mieszkańcy Powiatu Hajnowskiego mogą zgłaszać się do Powiatowego Rzecznika Konsumentów osobiście lub telefonicznie w godzinach pracy Urzędu: poniedziałek - piątek od 7:30 - 15:30.

Katarzyna Miszczuk

Artykuł powstał w ramach kampanii informacyjnej „Konsumencie - wybieraj świadomie”. Więcej informacji i na:
<http://powiat.hajnowka.pl/konsument>