PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Mamy Dewelopera, Termin i Coraz Mniej Zaufania



Jak dokumentować opóźnienia i ustalenia, przygotować odbiór lokalu oraz współpracę z niezależnym specjalistą bez zamieniania oczekiwania na klucze w codzienną pracę śledczą

Max Paradox

Mamy Dewelopera, Termin i Coraz Mniej Zaufania

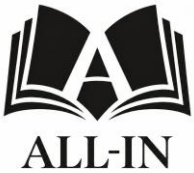
Jak dokumentować opóźnienia i ustalenia, przygotować odbiór lokalu oraz współpracę z niezależnym specjalistą bez zamieniania oczekiwania na klucze w codzienną pracę śledczą

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

ISBN: 9788384838556

ALL-IN Rafał Płonkowski



SPIS TREŚCI

INTRO 5

Rozdział 1 - Kiedy termin odbioru zaczyna przypominać prognozę pogody 10

Rozdział 2 - Co deweloper obiecał, a co tylko zabrzmiało jak obietnica? 18

Rozdział 3 - Ile kosztuje czekanie na mieszkanie, którego jeszcze nie masz? 27

Rozdział 4 - Biuro obsługi klienta czy escape room bez wyjścia? 35

Rozdział 5 - Zaginiona chronologia, czyli jak odzyskać kontrolę nad historią inwestycji 44

Rozdział 6 - Aneks na szybko, konsekwencje na lata 53

Rozdział 7 - Inspektor z internetu, czyli dlaczego nie powinieneś samodzielnie nadzorować całej budowy 61

Rozdział 8 - Niezależny specjalista bez peleryny, czyli kogo naprawdę potrzebujesz? 69

Rozdział 9 - Odbiór mieszkania zaczyna się przed wejściem do mieszkania 78

Rozdział 10 - Odbiór bez różowych okularów, czyli jak sprawdzić lokal i nie zgubić najważniejszych ustaleń 86

Rozdział 11 - Usterki zgłoszone, deweloper poinformowany. Dlaczego mieszkanie nadal się nie naprawiło? 95

Rozdział 12 - Klucze w dłoni, mieszkanie w papierach. Co właściwie zostało ci przekazane? 104

Rozdział 13 - Mieszkasz już na swoim, a usterki najwyraźniej dopiero się wprowadzają 114

Rozdział 14 - Zanim napiszesz „oddajcie mi pieniądze”, czyli jak rozwiązywać spory bez prowadzenia wojny totalnej 122

Rozdział 15 - Wszystko sypie się jednocześnie, czyli jak nie zostać kierownikiem własnej katastrofy 132

Rozdział 16 - Dwóch ekspertów, trzy opinie i ani jednej odpowiedzi. Co robić, kiedy pomoc zawodzi? 141

Rozdział 17 - Budowa stoi, telefon milczy, a deweloper zapewnia, że wszystko jest pod kontrolą 151

Rozdział 18 - Koniec dyżuru przy skrzynce pocztowej, czyli jak odzyskać normalny rytm życia 160

Rozdział 19 - Pierwszy rok bez niespodzianek, czyli jak dbać o mieszkanie, nie zostając jego konserwatorem na pełen etat..... 170

Rozdział 20 - Klucze są twoje, życie też. Jak przestać być zakładnikiem dewelopera..... 179

INTRO

Jest wtorek, godzina 18:47. Właśnie przyszła wiadomość od dewelopera. Temat brzmi: „Aktualizacja harmonogramu inwestycji". Otwierasz ją z nadzieją, że wreszcie poznasz datę odbioru mieszkania. Czytasz: „Prace budowlane przebiegają zgodnie ze zaktualizowanym harmonogramem, a przekazanie lokali planowane jest w najbliższym możliwym terminie". Pięknie. Tylko że nie pamiętasz, kiedy zaakceptowano ten zaktualizowany harmonogram, pierwotny termin minął już jakiś czas temu, a „najbliższy możliwy termin" brzmi jak data wymyślona przez człowieka, który zdecydowanie nie musi wypowiadać swojego najmu. Odkładasz telefon, patrzysz na kalendarz i zastanawiasz się, czy przypadkiem nie kupiłeś mieszkania w modelu subskrypcyjnym, w którym płacisz regularnie, ale dostęp do produktu jest funkcją premium.

Zakup mieszkania od dewelopera miał być początkiem czegoś przyjemnego. Wybieranie podłóg, planowanie kuchni, zastanawianie się, gdzie postawić kanapę i czy naprawdę potrzebujesz trzeciego gniazdka obok telewizora. Tymczasem coraz więcej energii pochłania ustalanie, co właściwie się dzieje. Jedna osoba obiecuje telefon, druga odsyła do działu obsługi klienta, trzecia informuje, że decyzja jeszcze nie zapadła. Na stronie inwestycji nadal wiszą zdjęcia roześmianej rodziny na idealnie zielonym trawniku. W rzeczywistości najbardziej zielone jest już chyba twoje poczucie, że wszystko pójdzie zgodnie z planem.

Najgorsze w tej sytuacji nie zawsze jest samo opóźnienie. Czasami bardziej wyczerpuje niepewność. Nie wiesz, czy rezerwować ekipę remontową, przedłużać najem, zamawiać meble, przesuwać urlop czy przygotowywać się na kolejne miesiące oczekiwania. Każda decyzja może kosztować pieniądze, a brak decyzji również ma swoją cenę. Do tego dochodzi wrażenie, że za

każdym razem, gdy próbujesz uzyskać konkretną informację, uczestniczysz w konkursie na najbardziej eleganckie przekazanie najmniejszej możliwej ilości treści. Nagrodą główną jest kolejna wiadomość zaczynająca się od słów „w odpowiedzi na Państwa zapytanie".

W pewnym momencie zaczynasz więc dokumentować wszystko. Zapisujesz wiadomości, robisz zrzuty ekranu, fotografujesz ogłoszenia, notujesz rozmowy telefoniczne i sprawdzasz, czy ktoś zmienił datę na stronie internetowej. To rozsądny odruch, ale łatwo przesadzić. Nagle odkrywasz, że masz siedem folderów dotyczących jednej inwestycji, trzy wersje harmonogramu i arkusz kalkulacyjny tak rozbudowany, że mógłby zarządzać ruchem lotniczym. Brakuje tylko tablicy korkowej z czerwonymi sznurkami łączącymi nazwiska pracowników dewelopera. Co gorsza, mimo imponującej kolekcji materiałów nadal nie potrafisz odpowiedzieć na podstawowe pytanie: co dokładnie zostało obiecane, co rzeczywiście się wydarzyło i jaki powinien być twój następny krok?

Właśnie tutaj zaczyna się sens tej książki. Nie musisz zostać prywatnym detektywem, prawnikiem, inspektorem budowlanym i specjalistą od zarządzania projektami jednocześnie. Potrzebujesz sposobu na uporządkowanie faktów, ustaleń oraz decyzji. Takiego, który pozwoli ci zachować kontrolę nad sprawami pozostającymi w twoim zasięgu, zamiast próbować kontrolować całą budowę za pomocą codziennego odświeżania skrzynki pocztowej. Deweloper odpowiada za swoje zobowiązania. Ty odpowiadasz za rozsądne pilnowanie własnych interesów. Te dwa obowiązki nie muszą oznaczać, że twoje życie prywatne zostanie podporządkowane harmonogramowi inwestycji.

Pierwszą ważną umiejętnością będzie odróżnianie informacji od deklaracji. Data wskazana w umowie, orientacyjny termin podany w rozmowie telefonicznej i zapewnienie handlowca, że „powinno udać się przed wakacjami", mogą brzmieć podobnie, ale nie mają automatycznie takiego samego znaczenia. Warto nauczyć się

rozpoznawać, które dokumenty określają rzeczywiste zobowiązania, które wiadomości potwierdzają uzgodnienia, a które są jedynie prognozą. Dzięki temu nie będziesz prowadzić każdej dyskusji z pamięci, emocji i przekonania, że przecież ktoś coś mówił w lutym. Pamięć bywa zawodna, szczególnie gdy lutowych rozmów było dziewięć, a każda dotyczyła trochę innej wersji przyszłości.

Nauczysz się również prowadzić dokumentację, którą da się wykorzystać bez trzydniowego przeglądania własnego archiwum. Dobra chronologia nie wymaga zapisywania każdej minuty milczenia dewelopera. Powinna pozwalać ustalić datę zdarzenia, jego treść, źródło informacji oraz znaczenie dla dalszych działań. Jeśli po rozmowie telefonicznej usłyszysz nową propozycję terminu, krótkie pisemne potwierdzenie ustaleń może być znacznie bardziej przydatne niż późniejsze odtwarzanie rozmowy z pamięci. Nie daje to automatycznej gwarancji rozwiązania sporu, ale ogranicza pole do nieporozumień. Zamiast zbierać dowody na wszystko, będziesz zbierać materiały dotyczące spraw, które rzeczywiście mogą mieć znaczenie.

Osobnym wyzwaniem jest odbiór lokalu. Po długim oczekiwaniu perspektywa otrzymania kluczy potrafi działać na człowieka jak promocja ograniczona czasowo. Nagle drobne niedociągnięcia wydają się mniej istotne, bo przecież chcesz już wejść, zmierzyć ścianę pod szafę i zamówić pizzę na podłogę przyszłego salonu. Tymczasem odbiór techniczny wymaga uważności, przygotowania i spokojnego dokumentowania stwierdzonych nieprawidłowości. W tej książce przyjrzymy się, jak przygotować się do oględzin, porządkować uwagi i rozumieć znaczenie podpisywanych dokumentów, bez udawania, że każdy kupujący powinien samodzielnie znać wszystkie zasady sztuki budowlanej.

Dlatego ważnym bohaterem tej historii będzie niezależny specjalista. Osoba z odpowiednimi kompetencjami może zauważyć rzeczy, których nie dostrzeżesz nawet po bardzo intensywnym

oglądaniu poradników internetowych. Jednak samo zatrudnienie fachowca nie zwalnia z myślenia. Trzeba wiedzieć, jaki zakres kontroli uzgodnić, jak przygotować dokumentację, o co zapytać i co zrobić z wynikami oględzin. Dobry specjalista nie jest magicznym urządzeniem do wykrywania wszystkich przyszłych problemów. Jego zadaniem jest profesjonalna ocena w określonym zakresie, a twoim - wykorzystanie jej do podejmowania rozsądniejszych decyzji.

Nie każda trudność wymaga natychmiastowego konfliktu. Opóźnienie może wynikać z różnych przyczyn, nie każda niejasna odpowiedź oznacza celowe wprowadzanie w błąd, a nie każda usterka świadczy o katastrofalnej jakości całej inwestycji. Jednocześnie uprzejmość nie powinna oznaczać rezygnowania z konkretnych pytań. Będziemy szukać sposobu komunikowania się stanowczo, rzeczowo i bez niepotrzebnego podnoszenia temperatury. Tam, gdzie pojawiają się poważniejsze kwestie prawne, finansowe lub techniczne, potrzebna może być indywidualna pomoc odpowiedniego specjalisty. Ogólny poradnik nie zastąpi analizy konkretnej umowy ani fachowej oceny stanu mieszkania.

Ważne jest również coś, czego zwykle nie ma w harmonogramie inwestycji: twoje życie poza nią. Możesz mieć pracę, rodzinę, zobowiązania i zwyczajną potrzebę spędzenia wieczoru bez analizowania korespondencji z działem realizacji. Dlatego będziemy oddzielać sprawy wymagające reakcji od tych, które mogą poczekać do ustalonego momentu kontroli. Nie musisz sprawdzać postępów codziennie, żeby traktować inwestycję poważnie. Czasem rozsądniejsza jest jedna dobrze przygotowana wiadomość niż pięć wysłanych pod wpływem frustracji. Mieszkanie ma w przyszłości służyć twojemu życiu, a nie już na etapie budowy pochłaniać całą jego zawartość.

Nie obiecam ci, że deweloper nagle zacznie odpowiadać punktualnie, wszystkie terminy zostaną dotrzymane, a podczas

odbioru nie znajdziesz nawet krzywo zamontowanej listwy. Na takie cuda istnieje osobny gatunek literacki: folder reklamowy inwestycji. Możesz jednak nauczyć się zadawać właściwe pytania, przechowywać właściwe dokumenty, wcześniej przygotowywać ważne decyzje i rozpoznawać moment, w którym samodzielne działanie przestaje wystarczać. To realna różnica między ciągłym poczuciem bezradności a uporządkowanym reagowaniem na sytuację, nawet jeśli nadal nie wszystko zależy od ciebie.

A kiedy wreszcie nadejdzie dzień przekazania kluczy, dobrze byłoby mieć głowę zajętą mieszkaniem, nie rekonstrukcją dwudziestu siedmiu sprzecznych wiadomości. Warto wtedy wiedzieć, co sprawdzić, jakie ustalenia zachować na piśmie i na czym polega kolejny rozsądny krok. Bez paniki, bez naiwności i bez przekonania, że każdy problem rozwiązuje wiadomość napisana wielkimi literami.

Bo kupiłeś mieszkanie. Nie etat śledczego do spraw terminów deweloperskich.

Rozdział 1 - Kiedy termin odbioru zaczyna przypominać prognozę pogody

W kalendarzu masz zaznaczony dzień odbioru mieszkania. Nie zwykłym długopisem, lecz kolorem zarezerwowanym dla wydarzeń, które mają zmienić życie. Ekipa remontowa dostała wstępny termin, właściciel wynajmowanego mieszkania usłyszał, że niedługo się wyprowadzisz, a rodzina zaczęła pytać, kiedy wreszcie będzie można obejrzeć nowe cztery kąty. Wszystko wygląda rozsądnie, dopóki pewnego popołudnia nie otrzymujesz informacji, że „ze względów organizacyjnych termin może ulec nieznacznemu przesunięciu". Nieznacznemu, czyli o ile? Tydzień? Miesiąc? Do następnych wyborów samorządowych? Pytasz o szczegóły i dostajesz odpowiedź, że sytuacja jest dynamiczna. Świetnie. Zawsze chciałeś kupić nieruchomość, której harmonogram zachowuje się jak kurs kryptowaluty.

Pierwszy problem pojawia się wtedy, gdy traktujesz datę jako pewnik, chociaż w rzeczywistości nie wiesz jeszcze, czego dokładnie dotyczy. Na etapie sprzedaży wszystko może wydawać się proste. Mieszkanie ma być gotowe w określonym terminie, więc naturalnie zakładasz, że wtedy otrzymasz klucze. Tymczasem realizacja inwestycji obejmuje kilka różnych zdarzeń, które nie muszą następować jednocześnie. Zakończenie prac budowlanych nie oznacza automatycznie możliwości zamieszkania. Gotowość lokalu do odbioru technicznego nie musi oznaczać, że wszystkie formalności związane z inwestycją zostały zakończone. Odbiór nie jest też tym samym co przeniesienie własności. Jeśli wrzucisz te wydarzenia do jednego worka z napisem „moje mieszkanie", bardzo łatwo zgubić moment, w którym rzeczywiście pojawił się problem.

Wyobraź sobie, że w umowie wskazano termin zakończenia określonych prac, osobno opisano procedurę odbioru, a jeszcze

inaczej uregulowano przeniesienie własności. Sprzedawca podczas rozmowy posłużył się natomiast jednym, przyjemnie brzmiącym zdaniem: „Na jesieni powinien pan już normalnie mieszkać". To zdanie świetnie nadaje się do planowania wymarzonego wieczoru przy własnym kominku, nawet jeśli kominka nie kupiłeś. Znacznie gorzej sprawdza się przy ustalaniu, czy deweloper nie dotrzymał konkretnego zobowiązania. Każda z tych dat i czynności może mieć inne znaczenie. Dlatego zanim zaczniesz liczyć dni opóźnienia, musisz ustalić, względem którego wydarzenia je liczysz i na jakiej podstawie.

Nie musisz od razu rozumieć wszystkich prawnych konsekwencji poszczególnych terminów. Wystarczy, że przestaniesz traktować je jako synonimy. Gdy słyszysz „budynek jest gotowy", zapytaj, co dokładnie oznacza gotowość. Czy zakończono określone roboty? Czy trwają jeszcze kontrole albo formalności? Czy możliwe jest już wyznaczanie odbiorów lokali? Czy wskazano konkretny termin dla twojego mieszkania? Takie pytania nie są przejawem nieufności. Są próbą ustalenia rzeczywistego stanu sprawy. Człowiek, który kupuje mieszkanie, nie powinien musieć domyślać się znaczenia słowa „gotowe" na podstawie tonu głosu przedstawiciela inwestycji.

Opóźnienie ma więcej niż jedną twarz

Najbardziej oczywistym opóźnieniem jest sytuacja, w której określony w dokumentach termin minął, a zobowiązanie nie zostało wykonane. Sprawa wydaje się wtedy stosunkowo czytelna, choć ocena konsekwencji nadal zależy od treści umowy i okoliczności. Trudniejsza bywa sytuacja, gdy formalny termin jeszcze nie upłynął, ale wszystko wskazuje, że jego dotrzymanie może być nierealne. Na budowie pozostaje wiele prac, zapowiadany harmonogram zmienia się kolejny raz, a odpowiedzi na pytania stają się coraz mniej konkretne. Możesz wówczas odczuwać skutki niepewności już teraz, chociaż niekoniecznie doszło jeszcze do opóźnienia w rozumieniu odpowiednich postanowień umownych.

To rozróżnienie ma praktyczne znaczenie. Jeśli umowny termin minął, potrzebujesz ustalić, jakie zobowiązanie nie zostało wykonane i jakie działania są uzasadnione. Jeżeli termin dopiero się zbliża, potrzebujesz przede wszystkim rzetelnej informacji o ryzyku i możliwości przygotowania swoich decyzji. W pierwszym przypadku pytasz o niewykonane zobowiązanie. W drugim o realność harmonogramu. Oba pytania są ważne, ale nie warto mieszać ich w jednej wiadomości, która zaczyna się od prośby o aktualizację, a kończy zapowiedzią skierowania sprawy do wszystkich możliwych instytucji, łącznie z organizacjami międzynarodowymi.

Zwróć uwagę, jak łatwo niepewność zamienia się w interpretację intencji. Jeśli deweloper trzy razy przekłada zapowiadaną datę, zaczynasz podejrzewać, że od początku wiedział o problemie. Być może tak było, ale sam fakt kolejnych zmian nie wystarcza do ustalenia, kto co wiedział i kiedy. Jeżeli pracownik nie oddzwania, możesz uznać, że celowo cię ignoruje. Tymczasem przyczyny mogą być różne, choć żadna nie sprawia automatycznie, że brak odpowiedzi przestaje być problemem. Rozsądny właściciel przyszłego mieszkania nie musi być naiwny. Powinien jednak umieć oddzielać to, co można wykazać, od tego, co na razie pozostaje podejrzeniem.

W praktyce najwięcej zamieszania wywołują komunikaty, które brzmią konkretnie, ale nie pozwalają podjąć żadnej decyzji. „Kończymy ostatnie prace” może oznaczać niemal wszystko, podobnie jak „jesteśmy na finalnym etapie”. Jeśli ostatni etap trwa cztery miesiące, zaczynasz podejrzewać, że budynek ma więcej finałów niż popularny serial. Nie musisz kwestionować każdego takiego komunikatu. Warto jednak zapytać, jakie czynności pozostają do zakończenia, czy istnieją zależności uniemożliwiające wyznaczenie odbioru i kiedy można oczekiwać następnej konkretnej aktualizacji. Odpowiedź nadal może być niepełna, ale przynajmniej wiadomo, jakich informacji naprawdę potrzebujesz.

Dwie daty, dwa zupełnie różne problemy

Przyjmijmy hipotetyczną sytuację. Anna ma odebrać mieszkanie pod koniec września, a jej obecna umowa najmu kończy się w październiku. Deweloper informuje, że przewiduje przesunięcie odbiorów na listopad, ale nie potwierdza jeszcze daty. Anna może od razu rozpocząć spór o odpowiedzialność za opóźnienie albo najpierw ustalić, jak zabezpieczyć swoje najbliższe tygodnie. Najpilniejszą decyzją jest rozmowa z wynajmującym o możliwości przedłużenia najmu. Równolegle powinna zachować otrzymaną informację i sprawdzić odpowiednie postanowienia umowy deweloperskiej. Ocena ewentualnych roszczeń jest osobną sprawą, której nie należy rozstrzygać na podstawie jednego ogólnego maila.

W drugim przykładzie Tomasz ma wstępnie zarezerwowaną ekipę remontową na grudzień, ale umowny termin dotyczący odbioru przypada dopiero później. Sprzedawca wcześniej wspominał, że być może uda się udostępnić lokale przed planowanym terminem. Tomasz zaczyna traktować tę możliwość jak obietnicę. Zamawia materiały i wpłaca zaliczkę wykonawcy. Gdy okazuje się, że wcześniejsze odbiory jednak nie nastąpią, jest przekonany, że deweloper naruszył ustalenia. Zanim jednak można cokolwiek ocenić, trzeba sprawdzić, czy wcześniejsza data była wiążącym uzgodnieniem, czy jedynie przewidywaniem. Koszt nieprzemyślanej decyzji może być realny nawet wtedy, gdy nie doszło do naruszenia umowy.

Obie sytuacje pokazują, że opóźnienie nie jest wyłącznie liczbą dni w kalendarzu. To także konsekwencje finansowe, organizacyjne i rodzinne. Jedna osoba musi płacić za dwa miejsca zamieszkania, inna opóźnia przeprowadzkę przed rozpoczęciem roku szkolnego, kolejna zmienia termin wyjazdu albo organizację opieki nad dzieckiem. Nie wszystkie takie skutki muszą automatycznie obciążać dewelopera. Warto jednak wiedzieć, które koszty rzeczywiście ponosisz, skąd wynikają i czy dysponujesz dokumentami, które je potwierdzają. Trudno podejmować dobre

decyzje, jeśli jedyną znaną wartością jest ogólne przekonanie, że całe przedsięwzięcie kosztuje już zdecydowanie za dużo.

Właśnie dlatego przy pierwszych oznakach opóźnienia przydaje się bardzo proste rozróżnienie: co wiadomo o inwestycji, a co wynika z twojej sytuacji życiowej. Informacja, że nie wyznaczono terminu odbioru, należy do pierwszej kategorii. Konieczność przedłużenia najmu albo zmiany rezerwacji wykonawcy należy do drugiej. Oddzielenie tych dwóch spraw pozwala unikać błędnego założenia, że każdą osobistą niedogodność da się automatycznie przypisać do konkretnego naruszenia umowy. Jednocześnie pomaga działać tam, gdzie decyzja należy do ciebie, zamiast czekać, aż wszystkie okoliczności zostaną wyjaśnione.

Dlaczego zaczynasz sprawdzać wszystko po pięć razy?

Gdy informacja jest niepewna, człowiek naturalnie próbuje odzyskać poczucie kontroli. Sprawdza stronę inwestycji, czyta wpisy na grupie mieszkańców, analizuje zdjęcia z budowy i porównuje wypowiedzi różnych pracowników. Samo zbieranie informacji może być przydatne. Problem pojawia się wtedy, gdy częstotliwość sprawdzania rośnie, ale jakość wiedzy pozostaje bez zmian. Jeśli o dziewiątej rano dowiedziałeś się, że nie ma nowej daty, a o jedenastej odwiedziłeś pięć serwisów i zadzwoniłeś do trzech sąsiadów, prawdopodobnie nadal nie ma nowej daty. Zyskujesz natomiast szczegółową wiedzę o tym, jak bardzo potrafisz się zdenerwować przed obiadem.

W internetowych grupach przyszłych mieszkańców szczególnie łatwo pomylić informację z interpretacją. Ktoś pisze, że widział robotników wynoszących sprzęt, więc budowa na pewno się kończy. Ktoś inny zauważył zamkniętą bramę i uznał, że wykonawca zszedł z inwestycji. Jeszcze ktoś zna osobę, której znajomy rozmawiał z ochroniarzem. W ciągu kilku godzin powstaje pełna opowieść o stanie budowy, sytuacji finansowej inwestora i przewidywanej dacie odbioru. Może ona zawierać przydatne sygnały, ale nie należy traktować jej jak oficjalnego potwierdzenia.

Zdjęcie pustego placu w niedzielę nie jest jeszcze dowodem bankructwa dewelopera, choć komentarze bywają zaskakująco zdecydowane.

Znacznie lepszym sposobem odzyskiwania kontroli jest określenie, jakiej informacji brakuje do podjęcia konkretnej decyzji. Zamiast ogólnego pytania „co się dzieje z budową?" możesz zapytać, czy planowany termin odbioru twojego lokalu pozostaje aktualny. Jeżeli nie, poproś o wskazanie nowego przewidywanego terminu albo o informację, kiedy będzie możliwe jego określenie. Jeśli masz zaplanowane zobowiązania zależne od odbioru, możesz rzeczowo wyjaśnić, dlaczego odpowiedź jest istotna. Nie musisz przedstawiać całej historii swojego życia. Wystarczy wskazać, że potrzebujesz informacji w celu zaplanowania dalszych działań.

Nie oznacza to, że każde pytanie otrzyma satysfakcjonującą odpowiedź. Czasem deweloper rzeczywiście nie zna jeszcze wiarygodnej daty. Czasem zna ją w przybliżeniu, ale nie chce składać deklaracji, której może nie dotrzymać. Bywają też sytuacje, w których komunikacja jest po prostu źle zorganizowana. Niezależnie od przyczyny warto zapamiętać, że brak konkretnej daty również jest informacją, chociaż niezbyt przyjemną. Skoro nie masz potwierdzenia, nie planuj kosztownych, trudnych do odwołania działań tak, jakby termin był pewny. To mało romantyczne podejście do wymarzonego mieszkania, ale zdecydowanie bardziej praktyczne niż kupowanie całej kuchni pod datę opatrzoną słowem „orientacyjnie".

Najtrudniej przyjąć tę zasadę wtedy, gdy masz poczucie, że przecież nie możesz ciągle odkładać wszystkiego. I rzeczywiście nie możesz. Niektóre decyzje wymagają wyprzedzenia, a wykonawcy czy dostawcy nie będą dostosowywać całej działalności do jednego niepewnego harmonogramu. W takich sytuacjach warto poznać warunki przesunięcia rezerwacji, możliwość etapowego zamawiania usług albo koszty anulowania zobowiązań. Nie chodzi o życie w permanentnym zawieszeniu. Chodzi o świadome

wybieranie, które ryzyko jesteś gotów ponieść. Zamówienie elementu wyposażenia z możliwością późniejszej dostawy może być rozsądne. Zapłacenie wysokiej, bezzwrotnej zaliczki na podstawie niepotwierdzonej daty wymaga już znacznie większej ostrożności.

Nie każde opóźnienie wymaga wojny

Kiedy cierpliwość się kończy, rośnie pokusa napisania wiadomości, po której „wreszcie ktoś się przestraszy". Powstaje wtedy piękny dokument: siedem akapitów oburzenia, trzy wykrzykniki, lista wszystkich wcześniejszych rozczarowań i zdanie „żądam natychmiastowego rozwiązania sprawy". Taki mail może przynieść krótkotrwałą ulgę. Nie zawsze jednak pomaga uzyskać odpowiedź, ponieważ odbiorca musi najpierw odgadnąć, czego konkretnie oczekujesz. Znacznie skuteczniejsze bywa oddzielenie emocji od treści żądania. Możesz być bardzo niezadowolony, jednocześnie formułując pytania tak precyzyjnie, że trudno je pomylić z ogólnym wyrażeniem frustracji.

Warto przy tym rozróżniać stanowczość od agresji. Stanowczość polega na wskazaniu istotnego zobowiązania, opisaniu aktualnej sytuacji i określeniu oczekiwanego działania. Agresja koncentruje się na ocenianiu intencji, kompetencji lub charakteru drugiej strony. Nie musisz chwalić dewelopera za sam fakt odebrania telefonu ani przepraszać za zadawanie pytań dotyczących własnego mieszkania. Możesz jednak prowadzić komunikację w sposób, który pozostawia czytelny zapis sprawy. Jeżeli później potrzebna będzie profesjonalna analiza dokumentów, spokojna, chronologiczna korespondencja okaże się zwykle bardziej użyteczna niż archiwum wiadomości zawierających głównie słuszne, lecz trudne do wykorzystania oburzenie.

Oczywiście bywają sprawy, w których samo pytanie o nową datę zdecydowanie nie wystarcza. Długotrwałe opóźnienia, istotne koszty, sprzeczne dokumenty lub propozycje zmiany warunków umowy mogą wymagać porady prawnej. Nie warto wtedy

samodzielnie wyciągać daleko idących wniosków z fragmentów przepisów znalezionych w internecie. Ocena praw zależy między innymi od treści zawartej umowy, rodzaju zobowiązania, właściwych regulacji i przebiegu zdarzeń. Prawnik będzie mógł pomóc ustalić, jakie działania są zasadne. Niewiedza w takiej sytuacji nie jest słabością. Znacznie bardziej kosztowne może być udawanie pewności tam, gdzie potrzebna jest fachowa ocena.

Na początek zrób jedną rzecz, która nie wymaga żadnego specjalistycznego oprogramowania. Otwórz dokumenty dotyczące zakupu i sprawdź, jakie terminy faktycznie w nich zapisano oraz do jakich czynności się odnoszą. Obok zanotuj ostatnią potwierdzoną informację o stanie inwestycji. Następnie zapisz jedną decyzję, którą musisz podjąć w najbliższym czasie, i określ, jakiej odpowiedzi potrzebujesz, aby zrobić to rozsądnie. Jeżeli dokumenty są niejasne, zaznacz wątpliwość zamiast zgadywać. Nie chodzi jeszcze o szczegółową analizę całej umowy. Chodzi o zobaczenie różnicy między formalnymi terminami, aktualnymi komunikatami i własnymi oczekiwaniami.

Ta różnica może być zaskakująco uspokajająca. Nie sprawi, że deweloper przyspieszy prace ani że niepewny termin nagle stanie się pewny. Pozwoli natomiast przestać traktować wszystkie wiadomości jako jeden wielki problem, na który trzeba reagować natychmiast. Ustalisz, co jest faktem, co pozostaje niewiadomą i które następne działanie ma sens. Możesz nadal być niezadowolony z sytuacji, ale nie musisz codziennie prowadzić tego samego śledztwa od początku.

Deweloper może mieć kłopoty z harmonogramem. Ty nie musisz z tego powodu mieć harmonogramu kłopotów obejmującego każdą godzinę swojego dnia.

Rozdział 2 - Co deweloper obiecał, a co tylko zabrzmiało jak obietnica?

Na spotkaniu sprzedażowym wszystko było jasne. Przedstawiciel dewelopera pokazał wizualizację osiedla, opowiedział o standardzie wykończenia i zapewnił, że mieszkania powinny być gotowe przed końcem roku. Pamiętasz nawet, że powiedział coś o możliwości wcześniejszego odbioru. Kilka miesięcy później dzwonisz do biura, pytasz o termin i słyszysz, że nigdy nie deklarowano takiej daty. Próbujesz odtworzyć rozmowę, ale okazuje się, że najdokładniej pamiętasz kolor marynarki sprzedawcy i fakt, że kawa była wyjątkowo niedobra. Konkretne sformułowanie? Tu pamięć odmawia współpracy. Zostajesz z przekonaniem, że ktoś czegoś nie dotrzymał, oraz z absolutnym brakiem pewności, co właściwie zostało uzgodnione.

To jeden z najbardziej frustrujących momentów w relacji z deweloperem. Masz poczucie, że pamiętasz obietnicę, ale nie potrafisz jej potwierdzić. Druga strona może powołać się na dokumenty, które nie odpowiadają twoim wspomnieniom. Nie oznacza to automatycznie, że ktoś celowo wprowadzał cię w błąd. Być może podczas rozmowy przedstawiono przewidywany scenariusz, który odebrałeś jako zobowiązanie. Być może rzeczywiście padła konkretna deklaracja, ale nie została odpowiednio udokumentowana. A może w korespondencji znajduje się informacja, która rozstrzyga wątpliwość, tylko została przykryta siedemdziesięcioma wiadomościami dotyczącymi miejsc parkingowych. Zanim zaczniesz szukać winnego, warto ustalić, co potrafisz odtworzyć z dostępnych materiałów.

Dokumenty nie mają obowiązku zgadzać się z twoją pamięcią

Najważniejszym punktem odniesienia są dokumenty określające warunki transakcji. Umowa, jej załączniki, późniejsze aneksy i inne dokumenty mające znaczenie dla konkretnego zobowiązania

wymagają uważnego przeczytania. W przypadku zakupu mieszkania od dewelopera znaczenie mogą mieć również prospekt informacyjny i dokumentacja opisująca nieruchomość. Nie należy jednak zakładać, że każdy dokument reklamowy, załącznik techniczny i wiadomość od handlowca mają identyczną moc lub stanowią ten sam rodzaj zobowiązania. Ich znaczenie zależy od treści, okoliczności oraz właściwych przepisów. Twoim pierwszym zadaniem nie jest samodzielne wydanie wyroku prawnego. Masz ustalić, gdzie zapisano poszczególne informacje i czy są ze sobą zgodne.

Przykładowo w umowie może znajdować się konkretna data związana z określonym etapem realizacji inwestycji. W materiałach sprzedażowych pokazano natomiast orientacyjny miesiąc przeprowadzek. Jeszcze inny termin pojawił się w wiadomości wysłanej przez pracownika biura obsługi klienta. Każda z tych informacji może być istotna, ale nie wolno automatycznie uznać, że najnowsza wiadomość zastępuje wcześniejsze postanowienie umowy. Nie należy też zakładać, że każda zmiana harmonogramu komunikowana przez dewelopera skutecznie zmienia jego zobowiązania wobec kupującego. Ustalenie, czy i w jaki sposób mogło dojść do zmiany wiążących warunków, wymaga sprawdzenia dokumentów oraz okoliczności. W razie poważnych wątpliwości warto skorzystać z pomocy prawnika.

Szczególnie podstępne są sformułowania, które brzmią niemal identycznie, lecz opisują zupełnie różne rzeczy. „Planowany termin zakończenia prac", „przewidywany termin odbioru" i „termin, w którym strony zobowiązują się wykonać określoną czynność" nie powinny być bezrefleksyjnie wrzucane do jednej kategorii. Znaczenie mają nie tylko daty, lecz również otaczające je postanowienia. Czy dokument opisuje obowiązek? Czy wskazuje warunki jego realizacji? Czy przewiduje określoną procedurę? Czy dotyczy całej inwestycji, czy konkretnego lokalu? Właśnie takie szczegóły decydują o tym, czy masz do czynienia z rzeczywistą