1 Wprowadzenie, kontekst i ogólne informacje 1
2 Jakie zagadnienia regulują przepisy Prawo Awaaba? 4
3 Szczegółowa instrukcja postępowania 5
4 Mieszkania objęte Prawem Awaaba 8
5 Co należy rozumieć przez „zagrożenie”? 9
6 Zgłaszanie zagrożeń właścicielowi mieszkania 12
7 Zbadanie zagrożenia 15
8 Pisemny protokół 17
9 Zapewnienie odpowiedniego lokalu zastępczego 19
10 Zagrożenia nieobjęte Prawem Awaaba 21
11 Co zrobić, gdy właściciel mieszkania nie podejmuje żadnych działań? 23

Niniejszy przewodnik zostanie opublikowany w tłumaczeniu na język pendżabski, urdu, arabski, rumuński, polski i bengalski, a także w wersji łatwej od czytania oraz w brytyjskim języku migowym.

1 Wprowadzenie, kontekst i ogólne informacje

Kontekst

Prawo Awaaba [Awaab’s Law] jest zbiorem przepisów nazwanym tak dla upamiętnienia Awaaba Ishaka, dwulatka zmarłego w 2020 r. na chorobę płuc wywołaną pleśnią w mieszkaniu, w którym zakwaterowano jego rodzinę. Przez trzy lata rodzice Awaaba wielokrotnie zgłaszali obecność pleśni właścicielowi ich mieszkania socjalnego [social landlord], ale żadne działania nie zostały podjęte celu rozwiązania problemu. Chcemy podziękować rodzinie Awaaba za jej wkład na rzecz wprowadzenia przepisów, nakładających na właścicieli mieszkań socjalnych obowiązek przeprowadzania remontów w zarządzanych przez nich lokalach w określonych terminach. Celem Prawa Awaaba jest niedopuszczenie do powtórzenia się podobnej sytuacji oraz zagwarantowanie szybkiego usuwania poważnych problemów przez właścicieli mieszkań socjalnych.

Czemu służy niniejszy przewodnik?

Celem niniejszego przewodnika jest ułatwienie zrozumienia przepisów Prawa Awaaba. Wyjaśniono w nim, jakie są obowiązki właścicieli wynajmujących lokale mieszkalne oraz jakie działania możesz podjąć, gdy właściciel mieszkania/wynajmujacy [landlord] nie wywiązuje się ze swoich obowiązków.

Bezpieczne mieszkania mają zasadnicze znaczenie dla dobrego zdrowia mieszkańców, dlatego też wszelkie zagrożenia powinny być zgłaszane – zwłaszcza gdy wpływają na Twoje zdrowie lub powodują, że czujesz się zagrożony. Właścicielowi mieszkania nie wolno traktować Cię niesprawiedliwie w odwecie za złożenie skargi/zażalenia/reklamacji. Właściciel mieszkania powinien też jasno określić tryb, w jakim możesz zgłaszać ewentualne problemy.

Zwięzłe streszczenie przepisów Prawa Awaaba można znaleźć na stronie internetowej kampanii „Make Things Right".

Opracowano również wskazówki dla właścicieli mieszkań socjalnych w zakresie wdrażania przepisów Prawa Awaaba.

Skrócony przewodnik po Prawie Awaaba

Nagłe zagrożenia oraz poważne zagrożenia związane z wilgocią i pleśnią (opisane w Rozdziale 5) muszą zostać wyeliminowane przez właściciela mieszkania w ustalonym terminie. Musisz podać właścicielowi mieszkania jak najwięcej informacji o zagrożeniu i osobach mieszkających w danym lokalu, aby na tej podstawie mógł on podjąć właściwą decyzję. Więcej wyjaśnień na temat tego, jakich informacji może potrzebować właściciel mieszkania znajdziesz w Rozdziale 6.

Streszczenie przepisów Prawa Awaaba:

- Naprawy w sytuacjach awaryjnych muszą być przeprowadzone w ciągu 24 godzin.
- Poważne zagrożenie związane z wilgocią i pleśnią musi zostać zbadane w ciągu 10 dni roboczych, a bezpieczeństwo musi zostać przywrócone w ciągu 5 dni roboczych.
- Jeżeli w tym terminie w danym lokalu nie da się przywrócić bezpiecznych warunków, właściciel mieszkania ma obowiązek zaoferować Ci odpowiedni lokal zastępczy na czas do przywrócenia bezpiecznych warunków. Więcej informacji na temat tego, co uznaje się za odpowiedni lokal zastępczy znajduje się w Rozdziale 9.
- Właściciel mieszkania musi Ci wyjaśnić, co się stanie po zgłoszeniu przez Ciebie problemu oraz czy podejmowane przez niego działania są objęte Prawem Awaaba. W ciągu 3 dni roboczych od zakończenia badania sprawy właściciel mieszkania musi przekazać Ci pisemny protokół. Więcej informacji na temat pisemnych protokołów zamieszczono w Rozdziale 8.
- Jeżeli zgłoszony przez Ciebie problem nie został rozwiązany lub jesteś niezadowolony z danego rozwiązania, możesz złożyć reklamację do właściciela mieszkania we wskazanym przez niego trybie reklamacyjnym.

- Jeżeli będziesz niezadowolony z ostatecznej odpowiedzi właściciela mieszkania na Twoją reklamację, możesz wnieść zażalenie do Rzecznika ds. mieszkaniowych [Housing Ombudsman].
- Możesz także skorzystać z przedsądowego protokołu ws. roszczeń dotyczących warunków mieszkaniowych [Pre-Action Protocol for Housing Conditions Claims]. Jest to procedura, w której najemcy i właściciele mieszkań mogą podjąć próbę rozstrzygnięcia sporu przed skierowaniem go do sądu. Więcej informacji na temat ścieżek postępowania w przypadku zaniechań po stronie właścicieli mieszkań zamieszczono w Rozdziale 11.

Dalsza pomoc i wsparcie

Jeżeli potrzebujesz dalszego wsparcia, poniższe organizacje i instytucje oferują bezpłatne, bezstronne i poufne porady w sprawach mieszkaniowych, w tym także przepisów Prawa Awaaba:

- Shelter
- Citizens Advice
- Rzecznik ds. mieszkaniowych [Housing Ombudsman]
- Wydziały zdrowia i ochrony środowiska w jednostkach samorządu lokalnego – Wyszukiwarka właściwych jednostek samorządu lokalnego - GOV.UK

2 Jakie zagadnienia regulują przepisy Prawo Awaaba?

Prawo Awaaba nakłada na właścicieli mieszkań socjalnych obowiązek zbadania **poważnych zagrożeń spowodowanych przez wilgoć i pleśń** oraz **wszelkich nagłych zagrożeń** w mieszkaniach najemców, oraz przywrócenia bezpiecznych warunków w takich lokalach w ustalonym terminie. W Rozdziale 5 wyjaśniono, o jakie zagrożenia chodzi, a w Rozdziale 6 opisano sposób, w jaki właściciel mieszkania powinien dokonać ich oceny. Na Prawo Awaaba można się powoływać w odniesieniu do istniejących zagrożeń lub nowych zagrożeń, kiedy się one pojawią.

Przepisy Prawa Awaaba stanowią, że:

- nagłe zagrożenia (np. niebezpieczne awarie elektryczne, uszkodzenia drzwi wejściowych lub okien oraz duże przecieki/rozszczelnienia instalacji) muszą być zbadane oraz bezpieczne warunki muszą zostać przywrócone w ciągu **24 godzin**;
- poważne zagrożenia związane z wilgocią i pleśnią muszą zostać zbadane w ciągu **10 dni roboczych** od ich zgłoszenia, a bezpieczne warunki muszą zostać przywrócone w ciągu **5 dni roboczych od zakończenia badania problemu**;
- właściciel mieszkania musi przekazać Ci pisemny protokół zawierający poczynione przez niego ustalenia oraz plan przywrócenia bezpiecznych warunków w lokalu **w ciągu 3 dni roboczych** od zakończenia badania zgłoszonego problemu;
- jeżeli w celu zapobieżenia ponownemu wystąpieniu zagrożenia konieczne jest wykonanie dodatkowych prac, właściciel mieszkania musi przystąpić do takich prac w ciągu **5 dni roboczych od zakończenia badania problemu** lub sporządzić plan przewidujący rozpoczęcie takich prac w tym terminie. Wszelkie prace muszą się rozpocząć **w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni**;
- jeżeli w tym terminie w danym lokalu nie da się przywrócić bezpiecznych warunków, właściciel mieszkania ma obowiązek zaoferować Ci bezpłatnie odpowiedni lokal zastępczy na czas, w którym będzie on wykonywał prace potrzebne do przywrócenia bezpiecznych warunków w Twoim mieszkaniu przed Twoim powrotem.

W trakcie całego procesu właściciel mieszkania musi Cię na bieżąco informować o jego przebiegu oraz wyjaśnić Ci zasady bezpieczeństwa, których należy przestrzegać w czasie, w którym przeprowadzane są naprawy.

3 Szczegółowa instrukcja postępowania

Co zrobić w razie zauważenia **nagłego** zagrożenia?

Diagram 1: Szczegółowa instrukcja postępowania w przypadku nagłego zagrożenia

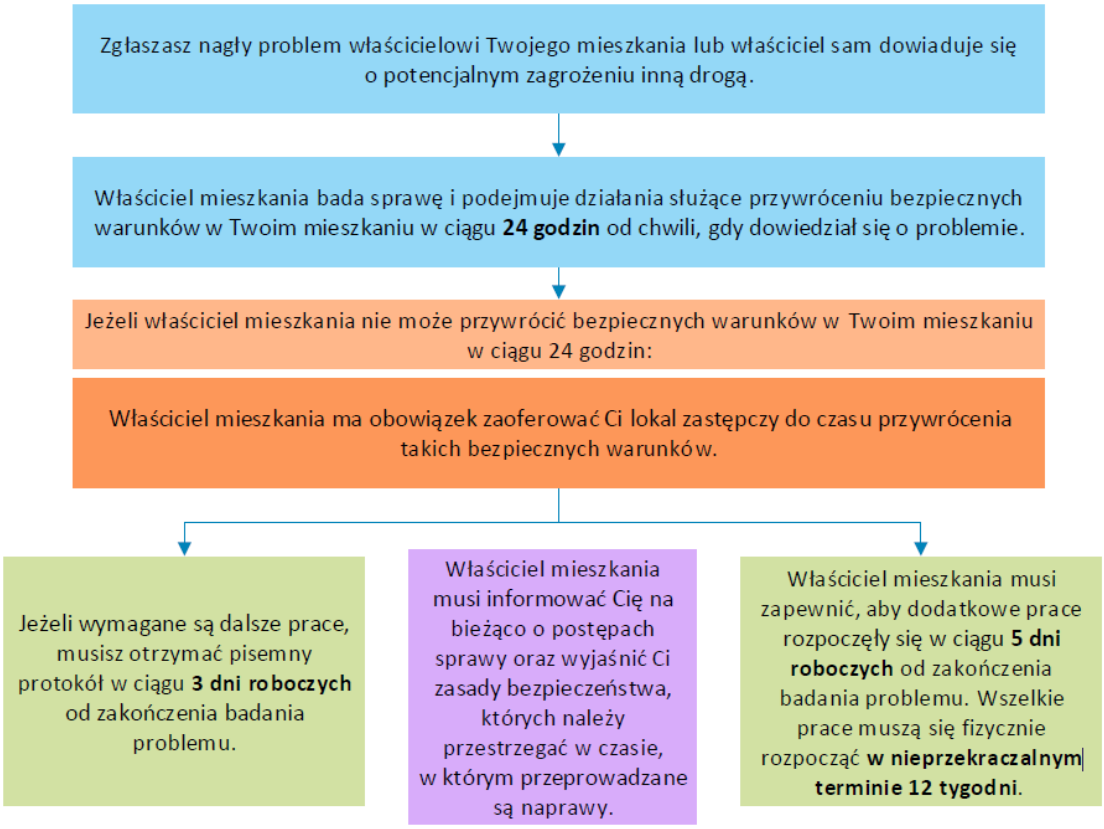

Diagram 1 przedstawia uproszczony schemat postępowania w przypadku wystąpienia nagłego zagrożenia, wraz terminami wymaganymi w Prawie Awaaba.

Krok 1:

Zgłaszasz nagły problem właścicielowi Twojego mieszkania lub właściciel sam dowiaduje się o potencjalnym zagrożeniu inną drogą.

Krok 2:

Właściciel mieszkania bada sprawę i podejmuje działania służące przywróceniu bezpiecznych warunków w Twoim mieszkaniu w ciągu 24 godzin od chwili, gdy dowiedział się o problemie.

Jeżeli właściciel mieszkania nie może przywrócić bezpiecznych warunków w Twoim mieszkaniu w ciągu 24 godzin:

Właściciel mieszkania ma obowiązek zaoferować Ci lokal zastępczy do czasu przywrócenia takich bezpiecznych warunków.

Krok 3:

Jeżeli wymagane są dalsze prace, musisz otrzymać pisemny protokół w ciągu 3 dni roboczych od zakończenia badania problemu.

Krok 4:

Właściciel mieszkania musi zapewnić, aby dodatkowe prace rozpoczęły się w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia badania problemu. Wszelkie prace muszą się fizycznie rozpocząć w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni.

Właściciel mieszkania musi informować Cię na bieżąco o postępach sprawy oraz wyjaśnić Ci zasady bezpieczeństwa, których należy przestrzegać w czasie, w którym przeprowadzane są naprawy.

Co zrobić w razie zauważenia **poważnego** zagrożenia związanego z wilgocią i pleśnią?

Diagram 2: Szczegółowa instrukcja postępowania w razie poważnego zagrożenia związanego z wilgocią i pleśnią

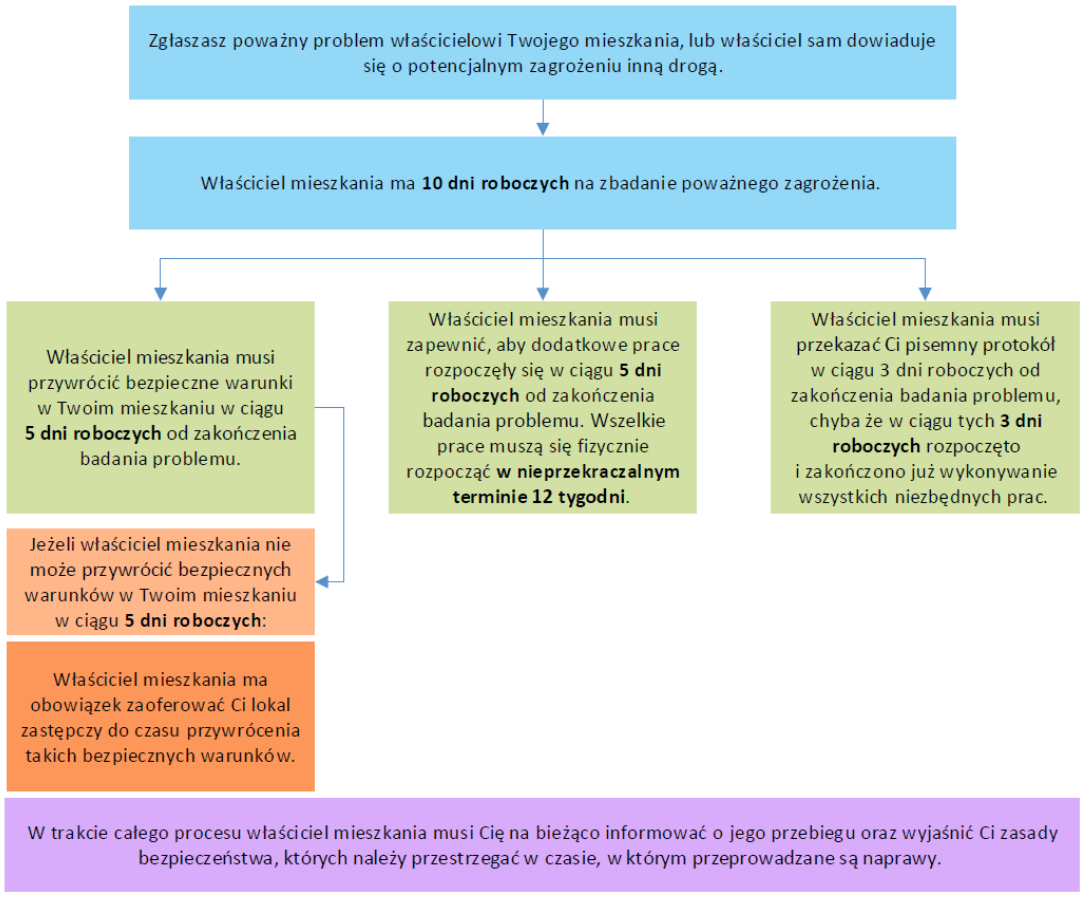

Diagram 2 przedstawia uproszczony schemat postępowania w razie poważnego zagrożenia, wraz terminami wymaganymi w Prawie Awaaba.

Krok 1:

Zgłaszasz poważny problem właścicielowi Twojego mieszkania, lub właściciel sam dowiaduje się o potencjalnym zagrożeniu inną drogą.

Krok 2:

Właściciel mieszkania ma 10 dni roboczych na zbadanie poważnego zagrożenia.

Krok 3:

Właściciel mieszkania musi przywrócić bezpieczne warunki w Twoim mieszkaniu w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia badania problemu.

Jeżeli właściciel mieszkania nie może przywrócić bezpiecznych warunków w Twoim mieszkaniu w ciągu 5 dni roboczych:

Właściciel mieszkania ma obowiązek zaoferować Ci lokal zastępczy do czasu przywrócenia takich bezpiecznych warunków.

Krok 4:

Właściciel mieszkania musi przekazać Ci pisemny protokół w ciągu 3 dni roboczych od zakończenia badania problemu, chyba że w ciągu tych 3 dni roboczych rozpoczęto i zakończono już wykonywanie wszystkich niezbędnych prac.

Krok 5:

Właściciel mieszkania musi zapewnić, aby dodatkowe prace rozpoczęły się w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia badania problemu. Wszelkie prace muszą się fizycznie rozpocząć w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni.

Właściciel mieszkania musi informować Cię na bieżąco o postępach sprawy oraz wyjaśnić Ci zasady bezpieczeństwa, których należy przestrzegać w czasie, w którym przeprowadzane są naprawy.

4 Mieszkania objęte Prawem Awaaba

Czy moje mieszkanie podlega Prawu Awaaba?

Prawo Awaaba ma zastosowanie do większości lokatorów zajmujących mieszkania socjalne na podstawie umowy najmu.

Gdzie mieszkasz?	Czy Prawo Awaaba ma zastosowanie?
Mieszkanie wynajmowane od jednostki samorządu lokalnego [council]	Tak
Mieszkanie wynajmowane od towarzystwa budownictwa społecznego [housing association]	Tak
Mieszkanie wspomagane [supported housing]	Sprawdź
Lokal tymczasowy	Sprawdź

Jeżeli mieszkasz w mieszkaniu wspomaganym lub lokalu tymczasowym, możesz mieć umowę licencyjną, a nie umowę najmu lokalu socjalnego. W takim przypadku Prawo Awaaba nie będzie Cię dotyczyć. Jednak nie zawsze tak jest i powinieneś sprawdzić w swoich dokumentach, jaki rodzaj umowy najmu posiadasz, lub zapytać o to właściciela mieszkania.

Niezależnie od tego, czy zajmujesz dane mieszkanie na podstawie umowy najmu czy licencji, właściciel mieszkania ma obowiązek zabezpieczyć Cię przed zagrożeniami i każdą taką sytuację powinieneś mu zgłaszać.

5 Co należy rozumieć przez „zagrożenie”?

Prawo Awaaba odnosi się do dwóch poziomów zagrożenia, określonych jako „poważne zagrożenie” i „nagłe zagrożenie”. Znaczenie obu tych terminów wyjaśniono poniżej.

Czym jest „zagrożenie” i jakie powinno być postępowanie w razie jego wystąpienia?	**Nagłe zagrożenie**	**Poważne zagrożenie związane z wilgocią i pleśnią**
Na czym polega takie zagrożenie?	Nagłe zagrożenie to sytuacja w Twoim mieszkaniu, która **wymaga niezwłocznej interwencji**, ponieważ powoduje lub mogłaby spowodować poważne szkody dla Twojego zdrowia lub bezpieczeństwa, lub zdrowia lub bezpieczeństwa osób z Tobą współzamieszkujących.	Poważne zagrożenie to sytuacja w Twoim mieszkaniu, która mogłaby spowodować lub już powoduje poważne szkody dla Twojego zdrowia lub bezpieczeństwa, lub zdrowia lub bezpieczeństwa osób z Tobą współzamieszkujących. Obecnie Prawo Awaaba koncentruje się na poważnych zagrożeniach związanych z wilgocią lub pleśnią.
Szczegółowy opis	W rozumieniu przepisów Prawa Awaaba zagrożenie uważa się za „nagłe”, jeżeli: • mogłoby stwarzać bezpośrednie ryzyko dla Twojego zdrowia lub bezpieczeństwa, lub zdrowia lub bezpieczeństwa osób z Tobą współzamieszkujących; • oznacza to, że właściciel mieszkania powinien uznać taką sytuację za pilną i podjąć działania służące wyeliminowaniu problemu w ciągu 24 godzin, na podstawie informacji, które są mu wiadome lub które otrzymał od Ciebie na temat zaistniałej sytuacji.	W rozumieniu przepisów Prawa Awaaba zagrożenie związane z wilgocią lub pleśnią uważa się za zagrożenie „poważne”, jeżeli: • mogłoby stwarzać ryzyko dla Twojego zdrowia lub bezpieczeństwa; • oznacza to, że właściciel mieszkania powinien uznać taką sytuację za pilną i podjąć działania służące wyeliminowaniu problemu możliwie szybko (ale niekoniecznie w ciągu 24 godzin), na podstawie informacji, które są mu wiadome oraz które otrzymał od Ciebie na temat zaistniałej sytuacji.

Zbadanie zagrożenia	Właściciel mieszkania musi zbadać problem w ciągu **24 godzin**	Właściciel mieszkania musi zbadać problem w ciągu **10 dni roboczych**
Przywrócenie bezpiecznych warunków w mieszkaniu	Właściciel mieszkania musi przywrócić bezpieczne warunki w Twoim mieszkaniu w ciągu **24 godzin** od chwili, gdy dowiedział się o zagrożeniu.	Właściciel mieszkania musi przywrócić bezpieczne warunki w Twoim mieszkaniu w ciągu **5 dni roboczych** od zakończenia badania problemu.
Dalsze prace	Po zakończeniu badania problemu właściciel mieszkania musi rozpocząć prace w ciągu **5 dni roboczych** lub zaplanować je tak, aby rozpoczęły się w tym terminie. Wszelkie prace muszą się rozpocząć **w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni**.	Po zakończeniu badania problemu właściciel mieszkania musi rozpocząć prace w ciągu **5 dni roboczych** lub zaplanować je tak, aby rozpoczęły się w tym terminie. Wszelkie prace muszą się rozpocząć **w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni**.
Pisemny protokół	Jeżeli wymagane są dalsze prace, musisz otrzymać pisemny protokół w ciągu **3 dni roboczych** od zakończenia badania problemu.	W ciągu **3 dni roboczych** od zakończenia badania problemu.
Przykłady zagrożeń	• **ulatnianie się gazu lub tlenku węgla** • **uszkodzony bojler** • **całkowite odcięcie dopływu wody** • **niebezpieczne usterki elektryczne (np. odsłonięte przewody)** • **duże wycieki/nieszczelności** • **uszkodzone drzwi wejściowe lub okna powodujące, że mieszkanie nie jest bezpieczne** • **bardzo poważna wilgoć lub pleśń** • **poważne problemy z konstrukcją budynku**	• Ewentualna wilgoć i pleśń mogą stanowić zagrożenie dla Ciebie oraz dla zdrowia fizycznego osób z Tobą współzamieszkujących. Są one szkodliwe dla dróg oddechowych i płuc, a także dla oczu i skóry. • Wilgoć i pleśń mogą również być szkodliwe dla zdrowia psychicznego, na przykład ze względu na stres związany z obawą o własne zdrowie lub niekomfortowe warunki mieszkaniowe. • Wilgoć i pleśń stwarzają ryzyko dla zdrowia każdej osoby, ale pewne schorzenia powodują, że takie ryzyko jest jeszcze większe.

		• Więcej informacji na temat zagrożeń związanych z wilgocią i pleśnią można znaleźć tutaj: Wilgoć i pleśń: informacje dla wynajmujących mieszkania dotyczące zagrożeń dla zdrowia i ich eliminowania - GOV.UK

Czujesz gaz lub podejrzewasz nieszczelność?

Zadzwoń pod numer 0800 111 999 *

(Numer czynny całą dobę – połączenie bezpłatne).

Aby zgłosić zagrożenie związane z gazem lub tlenkiem węgla, lub uszkodzone przewody gazowe (nawet jeżeli nieszczelność nie występuje), zadzwoń niezwłocznie do Krajowego Pogotowia Gazowego [National Gas Emergency Service] pod numer 0800 111 999.

Jeżeli używasz brytyjskiego języka migowego, możesz skorzystać z bezpłatnej usługi **SignLive**, aby skontaktować się z Krajowym Pogotowiem Gazowym.

Więcej informacji na temat wsparcia dla osób mających problemy ze słuchem i mową znajdziesz na **stronie głównej usługi Relay UK | Relay UK**

6 Zgłaszanie zagrożeń właścicielowi mieszkania

Jeżeli uważasz, że w Twoim mieszkaniu występuje zagrożenie, zgłoś to właścicielowi mieszkania. Gdy to zrobisz, właściciel mieszkania będzie musiał zdecydować, czy jest to zagrożenie poważne lub nagłe. Opublikowaliśmy wskazówki dla właścicieli mieszkań pomagające zrozumieć stawiane im oczekiwania na podstawie Prawa Awaaba, aby mogli oni podejmować rzetelne i precyzyjne decyzje dotyczące zagrożeń w mieszkaniach najemców. Poważniejsze problemy mogą wymagać od właściciela mieszkania szybszego podjęcia interwencji.

Aby uzyskać właściwe wsparcie, warto przygotować jak najwięcej informacji o sobie, osobach współzamieszkujących z Tobą w danym gospodarstwie domowym oraz o samym problemie. Właściciel mieszkania będzie musiał przeanalizować kwestie z poniższej listy i może Cię o nie zapytać, aby szybko i dokładnie ocenić sytuację. Powinien on także wykorzystać informacje, które już posiada w swojej dokumentacji.

Właściciel Twojego mieszkania będzie musiał przeanalizować następujące kwestie:

1. **Rodzaj problemu** (np. pleśń, awaria ogrzewania, niebezpieczne schody).
2. Osoby współzamieszkujące z Tobą: obejmuje to np. dzieci, które mieszkają w danym lokalu, nawet jeżeli nie spędzają tam każdej nocy.
3. **Osobista sytuacja**, zarówno **Twoja**, jak **i osób z Tobą współzamieszkujących**, w tym Wasz wiek i stan zdrowia.
4. Informacje, jakie właściciel mieszkania o nim posiada, w tym istniejące problemy i ostatnio wykonane prace.
5. Na ile prawdopodobne jest, że dany problem może spowodować szkody i jak poważne mogą one być.

Właściciel mieszkania może zapytać o następujące kwestie:

- **Kto mieszka w danym mieszkaniu** – ta informacja pomoże mu ustalić, czy niektóre osoby mogą być bardziej narażone na zagrożenie, np. dzieci lub osoby z niepełnosprawnościami.
- **Informacje wskazujące na to, że niektóre osoby mogą być bardziej zagrożone – np. chorzy na astmę, osoby mające trudności z poruszaniem się, osoby** z osłabionym układem odpornościowym mogą być bardziej podatne na zagrożenia związane z wilgocią, pleśnią lub chłodem. Podaj właścicielowi te informacje, aby mógł on podjąć odpowiednią decyzję.
- **Najlepszy sposób kontaktu z Tobą** – telefonicznie, e-mailem, listownie lub przez pracownika opieki społecznej. Pomoże to uniknąć opóźnień w działaniu, zwłaszcza w pilnych sytuacjach.

- **Ewentualne potrzeby wsparcia, także w zakresie komunikacji (np. tłumaczenie lub ułatwienia dostępu)** – jeżeli potrzebujesz tłumaczenia, dużej czcionki lub innej pomocy w zrozumieniu informacji, powiedz o tym właścicielowi mieszkania, abyś mógł skutecznie otrzymywać informacje i świadomie uczestniczyć w sprawie.

Jak będą wykorzystywane Twoje dane?

Nie musisz udostępniać danych osobowych ani osobistych informacji, jeżeli nie czujesz się z tym komfortowo, oraz nie musisz przedstawiać zaświadczeń lekarskich. Jednak podanie możliwie jak najpełniejszych informacji może pomóc właścicielowi mieszkania w ocenie sytuacji oraz potrzeb, ponieważ może on działać wyłącznie na podstawie informacji, które posiada.

Na podstawie brytyjskich przepisów o ochronie danych (brytyjska wersja rozporządzenia ogólnego o ochronie danych (RODO) i ustawa o ochronie danych z 2018 r.), właściciel mieszkania musi:

- uzyskać Twoją wyraźną zgodę na wykorzystanie tych wrażliwych informacji;
- wyjaśnić Ci, jak te informacje będą wykorzystywane;
- dbać o ich bezpieczeństwo;
- wykorzystywać je wyłącznie w uzgodnionym celu.

Informacje dotyczące zdrowia i niepełnosprawności są uznawane za dane „szczególnej kategorii" i przy ich przetwarzaniu wymagana jest dodatkowa ostrożność. Masz prawo do wglądu w swoje dane, żądania ich zmiany, oraz w każdej chwili możesz wycofać udzieloną zgodę.

Inne wskazówki dotyczące zgłaszania zagrożenia:

- Właściciel mieszkania może wykorzystać zdjęcia i materiał wideo jako podstawę do podjęcia decyzji, więc dobrym pomysłem jest udostępnienie mu takich danych, jeżeli masz taką możliwość.
- Właściciel mieszkania powinien poinformować Cię o tym, jak możesz zgłosić zagrożenie w swoim mieszkaniu. Zawsze korzystaj z **oficjalnych metod kontaktu** z właścicielem mieszkania, takich jak telefon, e-mail lub jego system online (np. strona internetowa). Powinieneś unikać korzystania z mediów społecznościowych jako drogi zgłaszania problemów, chyba że właściciel mieszkania potwierdził, że jest to odpowiedni tryb do tego celu.
- Prowadź dokumentację wszelkiej komunikacji dotyczącej zgłaszania zagrożeń właścicielowi mieszkania, czyli: jakie zagrożenia zgłaszałeś, kiedy, jaką drogą i komu.
- Nawet jeżeli nie masz jakichś szczególnych problemów zdrowotnych, niektóre zagrożenia (np. usterki w instalacji elektrycznej) mogą być niebezpieczne dla

każdego. Zatem zgłaszaj właścicielowi mieszkania wszystko, co budzi Twoje obawy.

- Nawet jeżeli nie jesteś pewien, czy dane zagrożenie podlega Prawu Awaaba, zgłoś je. Właściciel mieszkania powinien jak najszybciej zająć się problemem.
- Jeżeli zgłaszałeś dany problem już wcześniej, a sytuacja uległa pogorszeniu lub jej wpływ na Twoje zdrowie się zwiększył, możesz ponowić zgłoszenie do właściciela mieszkania. Jest to tzw. istotna zmiana, która może być podstawą do objęcia danej sytuacji Prawem Awaaba. Nie musisz przedstawiać zaświadczeń lekarskich dotyczących wpływu danej sytuacji na Twoje zdrowie, ale możesz poinformować o tym właściciela mieszkania i przekazać mu takie informacje, jeżeli je posiadasz. Jeżeli problem wystąpił ponownie, właściciel mieszkania powinien podjąć dalsze działania.

Właściciele mieszkań powinni podejmować działania także, jeżeli informacja o zagrożeniu dotrze do nich inną drogą. Na przykład wtedy, gdy:

- **Ty lub inna osoba** zgłosiła problem;
- **wykonawca jakichś prac lub inspektor** zauważyli niepokojącą sytuację;
- **inna organizacja, np. doradcza**, zgłosiła swoje wątpliwości;
- **właściciel mieszkania** zauważy problem lub zostanie mu on wskazany w czasie wizyty w Twoim mieszkaniu.

Jeżeli poinformujesz wykonawcę lub inną osobę o problemie, powinieneś również potwierdzić to zgłoszenie, korzystając z oficjalnej metody kontaktu z właścicielem mieszkania, aby upewnić się, że dana informacja do niego dotarła.

7 Zbadanie zagrożenia

Niezależnie od trybu, w jakim właściciel mieszkania dowie się o zagrożeniu, czas na jego zbadanie liczy się od chwili, gdy taka informacja do niego dotrze.

Czym jest badanie zagrożenia?

Badanie zagrożenia to proces, w ramach którego właściciel mieszkania analizuje zgłoszony mu problem, aby go zrozumieć oraz ustalić, jakie naprawy są potrzebne w celu wyeliminowania zagrożenia i zapobieżenia jego powtórnemu wystąpieniu. Badanie może być przeprowadzone osobiście poprzez wizytę w Twoim mieszkaniu w celu oględzin problemu lub zdalnie na podstawie zdjęć i materiału wideo.

Prawo Awaaba wyróżnia cztery rodzaje zbadania zagrożenia.

Rodzaj zbadania zagrożenia	Opis
Zbadanie zagrożenia w sytuacjach nagłych	Jeżeli sytuacja ma charakter nagłego zagrożenia, właściciel mieszkania musi przystąpić do jej zbadania w ciągu **24 godzin**. Zbadanie zagrożenia powinno potwierdzić, czy wystąpiło nagłe zagrożenie oraz czy potrzebne są pilne naprawy, aby przywrócić bezpieczne warunki w Twoim domu.
Zbadanie zagrożenia w sytuacjach standardowych	Jeżeli sytuacja ma charakter poważnego zagrożenia, właściciel mieszkania musi przystąpić do jej zbadania w ciągu **10 dni roboczych**. Powinno ono potwierdzić występowanie zagrożenia i ustalić ewentualną potrzebę wykonania napraw. Jeżeli w trackie zbadania zagrożenia ustalone zostanie, że zagrożenie ma charakter nagły, zaczynają obowiązywać krótsze terminy działania w sytuacjach nagłych.
Powtórne zbadanie zagrożenia	Jeżeli właściciel mieszkania zbada zagrożenie zdalnie, ale Twoim zdaniem jest to niewystarczające, możesz wnioskować o przeprowadzanie **zbadania zagrożenia osobiście**. Właściciel mieszania musi ponownie zbadać zagrożenie na miejscu w ciągu **10 dni roboczych od Twojego wniosku** – więc zaleca się złożenie takiego wniosku możliwie na wczesnym etapie.
Dalsze badania zagrożenia	Czasami właściciel mieszkania może nie wiedzieć od razu, co powoduje poważny problem, taki jak zawilgocenie lub obecność pleśni. Jeżeli właściciel mieszkania ustali, że konieczne jest przeprowadzenie dalszych prac w celu należytego wyeliminowania zagrożenia, musi przeprowadzić dalsze kontrole. Może się na przykład okazać, że konieczne jest badanie konstrukcji budynku. W czasie prowadzenia badania właściciel

	mieszkania ma nadal obowiązek podejmować działania służące zapewnieniu Ci bezpiecznych warunków, na przykład poprzez usuwanie widocznej pleśni lub dostarczenie osuszacza powietrza.

Kto będzie prowadzić badanie zagrożenia?

W niektórych przypadkach badanie może przeprowadzić inspektor ds. warunków mieszkaniowych lub konserwator, ale w innych sytuacjach właściciel mieszkania będzie musiał zaangażować specjalistę, który przeprowadzi bardziej szczegółowe badanie.

Dlaczego umożliwienie dostępu do Twojego mieszkania jest ważne?

Jeżeli właściciel mieszkania musi przeprowadzić badanie zagrożenia w celu wykonania napraw, będzie on starał się jak najszybciej uzyskać dostęp do Twojego mieszkania. Powinien on:

- **zaproponować różne terminy**, które będą dla Ciebie dogodne, oraz ich dotrzymać;
- **kontaktować się z Tobą w dogodny dla Ciebie sposób** oraz dostosować się do Twoich potrzeb – może to obejmować więcej niż jedną metodę kontaktu (telefon, e-mail, SMS, poczta tradycyjna) i podejmowanie prób kontaktu więcej niż raz, o różnych porach dnia;
- **wyjaśnić, dlaczego potrzebuje uzyskać dostęp do mieszkania** oraz jakie czynności będą prowadzone;
- **udzielić Ci wsparcia, jeżeli masz obawy** przed wpuszczeniem do mieszkania obcej osoby, na przykład poprzez uzgodnienie z Tobą obecności członka rodziny, znajomego lub pracownika wsparcia przy takiej wizycie w mieszkaniu;
- **pozostawić wiadomość, jeżeli Cię nie zastanie**, aby ustalić nowy termin wizyty.

Jeżeli nie umożliwisz dostępu do mieszkania, a właściciel mieszkania wielokrotnie próbował się z Tobą skontaktować w celu uzgodnienia takiego dostępu oraz podejmował starania o zaspokojenie Twoich potrzeb, może nie być odpowiedzialny za opóźnienia.

Zgodnie z Prawem Awaaba Twoja umowa najmu automatycznie przewiduje wymóg umożliwienia właścicielowi mieszkania (lub osobie posiadającej jego pisemne upoważnienie) dostępu do Twojego mieszkania w celu realizacji obowiązków w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa i wykonywania napraw, w tym badania i usuwania wilgoci, pleśni oraz innych zagrożeń dla bezpieczeństwa. Wizyty właścicieli mieszkań mogą odbywać się wyłącznie o rozsądnej porze oraz po pisemnej zapowiedzi z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem, z wyjątkiem sytuacji nagłych, w których taką zapowiedź oraz uzgodnienia można przekazać i przeprowadzić telefonicznie.

8 Pisemny protokół

Po zakończeniu pierwszego badania zagrożenia właściciel mieszkania musi zazwyczaj przekazać Ci pisemny protokół w ciągu 3 dni roboczych.

Co powinien zawierać pisemny protokół?

Celem pisemnego protokołu jest udokumentowanie poinformowania Cię o działaniach, jakie będą podejmowane w celu usunięcia zagrożenia w Twoim mieszkaniu.

Pisemny protokół powinien zawierać następujące wyjaśnienia:

- czy stwierdzono poważne lub nagłe zagrożenie;
- jakie czynności muszą zostać przeprowadzone w celu przywrócenia bezpiecznych warunków na terenie nieruchomości oraz co należy zrobić, aby zapobiec ponownemu wystąpieniu danego problemu;
- kiedy prawdopodobnie mogą rozpocząć się i zakończyć prace;
- jako kontaktować się z właścicielem mieszkania.

Jeżeli nie stwierdzono zagrożeń, w protokole powinna znaleźć się informacja, że żadne działania nie są potrzebne. Jeżeli przeprowadzono więcej niż jedno badanie zagrożenia, powinieneś otrzymać pisemny protokół w ciągu 3 dni roboczych po każdym z nich.

Protokół może zostać doręczony:

- osobiście
- pocztą
- e-mailem
- w wiadomości tekstowej
- poprzez jego pozostawienie w Twoim mieszkaniu

Trzydniowy termin dotyczy czasu na wysłanie protokołu przez właściciela mieszkania, a nie jego odebranie przez Ciebie. Powinieneś poinformować właściciela mieszkania o najlepszym sposobie przekazania Ci pisemnego protokołu oraz o ewentualnych wymaganiach w zakresie ułatwień w zapoznaniu się z jego treścią (np. druk dużą czcionką, tłumaczenie na inny język). Powinieneś rozważyć podanie właścicielowi mieszkania adresu e-mail jako najszybszego sposobu przesłania Ci pisemnego protokołu.

Pisemny protokół nie jest konieczny, jeżeli problem zostanie w pełni rozwiązany w ciągu 3 dni. Jeżeli wykonano tylko część prac (np. usunięcie pleśni, ale bez wyeliminowania przyczyny), pisemny protokół nadal jest potrzebny.

Przywrócenie bezpiecznych warunków w mieszkaniu

Właściciel mieszkania powinien przywrócić bezpieczne warunki w Twoim mieszkaniu w ciągu 24 godzin w przypadku nagłego zagrożenia lub w ciągu 5 dni roboczych od

zakończenia badania w przypadku poważnych zagrożeń związanych z wilgocią lub pleśnią.

Właściciel mieszkania może potrzebować przeprowadzić dalsze naprawy w celu niedopuszczenia do ponownego wystąpienia danego zagrożenia. Prace te muszą się rozpocząć w ciągu 5 dni roboczych od zakończenia badania zagrożenia lub powinny zostać zaplanowane tak, aby rozpoczęły się w tym terminie – na przykład poprzez zarezerwowanie gotowości osoby, która podejmie się usunięcia problemu. Wszelkie prace muszą się rozpocząć w nieprzekraczalnym terminie 12 tygodni.

Właściciel mieszkania powinien na bieżąco informować Cię o sytuacji. Powinien on sprawdzić efekt po wykonaniu prac, aby się upewnić, że problem został usunięty i że np. wilgoć lub pleśń nie pojawią się ponownie.

9 Zapewnienie odpowiedniego lokalu zastępczego

Jeżeli właściciel mieszkania nie może przywrócić bezpiecznych warunków w Twoim mieszkaniu w terminie określonym w przepisach (24 godziny dla zagrożeń nagłych i 5 dni roboczych dla zagrożeń poważnych), musi on zaoferować Tobie i osobom z Tobą współzamieszkującym lokal zastępczy.

Przy zapewnianiu takiego lokalu właściciel mieszkania musi uwzględnić następujące kwestie:

- **Twoje potrzeby** – wybór właściwej opcji, jeżeli dostępnych jest kilka możliwości: np. inne mieszkanie socjalne, wynajem prywatny, krótkoterminowy wynajem kwatery wakacyjnej lub (w przypadku krótkich pobytów) zakwaterowanie w hotelu. Właściciel mieszkania powinien się upewnić, że dany lokal zastępczy będzie dla Ciebie dostępny.
- **Twoja lokalizacja** – okolica, w której mieszkasz, pracujesz lub chodzisz do szkoły. Jeżeli właściciel mieszkania nie może znaleźć żadnego lokalu w tej okolicy, powinien uzgodnić z Tobą najlepsze alternatywy.
- **Potrzeby wszystkich osób współzamieszkujących z Tobą w jednym gospodarstwie domowym** – w tym dzieci, które nocują w nim przynajmniej raz w tygodniu.

Na jak długo właściciel mieszkania ma obowiązek zapewnić odpowiedni lokal zastępczy?

Nie ma ustalonego okresu, na jaki właściciel mieszkania musi zapewnić lokal zastępczy, ale musi to być okres możliwie najkrótszy i bez zbędnego przedłużania takiej sytuacji.

Potrzeba zapewnienia lokalu zastępczego przez właściciela mieszkania ustaje, kiedy:

- w Twoim mieszkaniu przywrócono bezpieczne warunki;
- w badaniu kontrolnym stwierdzono, że w Twoim mieszkaniu nie są konieczne żadne prace służące usunięciu poważnego zagrożenia lub przywróceniu bezpiecznych warunków;
- właściciel mieszkania nie może uzyskać niezbędnych pozwoleń na wykonanie prac, np. od właściciela budynku lub urzędu nadzoru budowlanego;
- postanowiłeś opuścić lokal zastępczy i pisemnie powiadomiłeś o tym właściciela mieszkania.

Właściciel mieszkania powinien:

- informować Cię na bieżąco o postępie napraw;
- wyjaśnić przyczyny opóźnień i podać planowany termin powrotu do mieszkania;

- omówić ewentualne dodatkowe koszty lub niedogodności (np. transportu, wyżywienia, utraty pracy) oraz może zaoferować odszkodowanie z tego tytułu.

Przyjęcie lub odmowa przyjęcia lokalu zastępczego

Możesz przyjąć lokal zastępczy lub odmówić jego przyjęcia.

- Alternatywnie możesz postanowić, że zatrzymasz się u znajomych lub rodziny.
- Możesz zadawać pytania i żądać dodatkowych informacji, aby upewnić się, że dany lokal zastępczy jest dla Ciebie odpowiedni. Nie jest to równoznaczne z odmową jego przyjęcia.
- Nie wszystkie osoby współzamieszkujące z Tobą w jednym gospodarstwie domowym muszą przenieść się do lokalu zastępczego. Niektóre z nich mogą chcieć pozostać w dotychczasowym mieszkaniu.
- Jeżeli początkowo nie przyjmiesz lokalu zastępczego oferowanego Ci przez właściciela mieszkania, ale później zmienisz zdanie, właściciel mieszkania nie ma obowiązku zaoferować Ci takiego lokalu ponownie.
- W każdej chwili możesz wrócić do swojego mieszkania. Z chwilą, gdy poinformujesz pisemnie, że nie chcesz już korzystać z lokalu zastępczego, obowiązek jego zapewnienia przez właściciela mieszkania ustaje.

  Jeżeli zdecydujesz się pozostać w mieszkaniu lub wrócić do mieszkania zanim zagrożenie zostanie usunięte, właściciel mieszkania musi przekazać Ci informację o zasadach zachowania bezpieczeństwa.

Jeżeli Ty lub część Twojego gospodarstwa domowego pozostanie w mieszkaniu, właściciel mieszkania może nadal rozważyć zapewnienie Wam jakiejś pomocy, np. w zakresie pokrycia dodatkowych kosztów lub przechowania rzeczy osobistych. Przyjęcie lokalu zastępczego nie wpływa na Twój najem.

10 Zagrożenia nieobjęte Prawem Awaaba

W niniejszym rozdziale wskazano zagrożenia, które mogą nie podlegać Prawu Awaaba.

Nawet jeżeli Prawo Awaaba nie ma zastosowania w danej sytuacji, właściciel mieszkania nadal ma obowiązek zapewnić w nim bezpieczne warunki. Dlatego te zaleca się zgłaszanie zagrożeń nawet, jeżeli nie są one objęte Prawem Awaaba. Więcej informacji na temat trybu zgłaszania problemów właścicielowi mieszkania można znaleźć na stronie internetowej kampanii Make Things Right.

Poważne zagrożenia inne niż wilgoć lub pleśń

Prawo Awaaba dotyczy każdego zagrożenia (z wyłączeniem przeludnienia), ale obecnie obejmuje wyłącznie zagrożenia związane z wilgocią lub pleśnią.

Problemy wykraczające poza prawną odpowiedzialność właściciela mieszkania

Niektóre zagrożenia wykraczają poza prawną odpowiedzialność właściciela mieszkania na podstawie Prawa Awaaba.

Są to między innymi:

- problemy w częściach wspólnych budynku lub strefach w pobliżu Twojego mieszkania, ale niezarządzanych przez właściciela mieszkania;
- problemy w mieszkaniach lub strefach w sąsiedztwie lub w pobliżu Twojego mieszkania, które nie są własnością właściciela danego mieszkania.

Nawet jeżeli właściciel mieszkania nie ma prawnego obowiązku usunięcia danego zagrożenia, powinien on mimo wszystko spróbować udzielić pomocy, kontaktując się z osobami odpowiedzialnymi (np. zarządcą lub właścicielem budynku) oraz postępując zgodnie z własną polityką lub innymi obowiązkami wynikającymi z przepisów prawa.

Wyposażenie i instalacje niezapewniane przez właściciela mieszkania

Właściciel mieszkania nie odpowiada za awarie wyposażenia i instalacji, których nie zapewnia, ponieważ nie są one objęte umową najmu. Dotyczy to na przykład awarii pralki, która jest Twoją własnością.

Uszkodzenia spowodowane działaniami najemcy lub naruszeniem umowy

Prawo Awaaba nie ma zastosowania do poważnych ani nagłych zagrożeń będących skutkiem nieprzestrzegania umowy najmu. Na przykład może ono nie mieć zastosowania, gdy:

- celowo uszkodzisz mieszkanie;
- usuniesz lub zmodyfikujesz wyposażenie (np. drzwi lub okna) bez pozwolenia.

Więcej informacji na temat tego, co jest uważane za naruszenie umowy znajdziesz w zapisach swojej umowy najmu.

Elewacje

Celem Prawa Awaaba jest zapewnienie szybkiego usuwania pilnych zagrożeń przez właścicieli mieszkań – takich jak wilgoć, pleśń czy poważne zagrożenia dla bezpieczeństwa. Bezpieczeństwo pożarowe jest ważnym elementem zapewnienia bezpieczeństwa w mieszkaniu. Jednak prace w zakresie napraw niebezpiecznej elewacji nie są objęte Prawem Awaaba, ponieważ:

- **w tym zakresie obowiązują już przepisy dotyczące bezpieczeństwa pożarowego**
  Właściciele mieszkań lub osoby odpowiedzialne za budynek mają już prawne obowiązki wynikające z zarządzenia ws. reformy regulacyjnej (bezpieczeństwo pożarowe) z 2005 r. oraz ustawy o bezpieczeństwie budynków z 2022 r. część 4 (postanowienia dotyczące budynków podwyższonego ryzyka) dotyczące oceny ryzyka i zarządzania ryzykiem w budynkach, w tym ryzykiem związanym ze stanem elewacji.
- **prace elewacyjne są skomplikowane i długotrwałe**
  Naprawa lub wymiana elewacji zajmuje zazwyczaj wiele miesięcy lub nawet lat. Przeprowadzenie takich prac wymaga planowania, funduszy i zatrudnienia specjalistycznych wykonawców, więc nie jest możliwe w przewidzianych w Prawie Awaaba terminach na wykonanie napraw doraźnych.

Właściciele mieszkań powinni mimo to badać nagłe zagrożenia dla bezpieczeństwa pożarowego i podejmować inne działania na podstawie Prawa Awaaba w celu zapewnienia bezpieczeństwa najemcom. Jeżeli masz wątpliwości dotyczące zagrożenia bezpieczeństwa pożarowego, nadal możesz je zgłosić właścicielowi mieszkania.

Co robić, jeżeli problemu nie da się usunąć?

Jeżeli rozpoznano nagłe lub poważne zagrożenie związane z wilgocią i pleśnią, a właściciel mieszkania nie może go usunąć mimo podjęcia wszelkich starań w tym kierunku, nie narusza on Prawa Awaaba. Problem może okazać się niemożliwy do usunięcia, ponieważ:

- jest spowodowany przyczyną, za którą właściciel mieszkania nie odpowiada;
- wymagałoby to przeprowadzenia prac, na które potrzebne jest pozwolenie budowlane lub inne, którego właściciel mieszkania nie mógł uzyskać.

Właściciel mieszkania może zaoferować Ci przeniesienie w inne miejsce na czas poszukiwania długofalowego rozwiązania, takiego jak przeprowadzka na stałe.

11 Co zrobić, gdy właściciel mieszkania nie podejmuje żadnych działań?

Korzystanie z procedury reklamacyjnej właściciela mieszkania

Jeżeli jesteś niezadowolony ze sposobu, w jaki właściciel mieszkania odniósł się do problemu w Twoim mieszkaniu, skorzystaj z jego oficjalnego trybu reklamacyjnego. Zazwyczaj jest to najszybsza droga do rozwiązania problemu. Procedura reklamacyjna właściciela mieszkania powinna pomóc w osiągnięciu sprawiedliwego efektu bez kierowania sprawy do sądu.

Właściciel mieszkania musi precyzyjnie wyjaśnić:

- jak złożyć reklamację;
- jakie czynności należy wykonać;
- gdzie uzyskać wsparcie, w tym w zakresie mediacji lub rozstrzygania sporów.

Informacje o procedurze reklamacyjnej można znaleźć zazwyczaj na stronie internetowej właściciela mieszkania lub w instrukcji dla najemców. Jeżeli nie ma tam takich informacji, możesz się zwrócić do inspektora ds. mieszkaniowych lub skontaktować się bezpośrednio z właścicielem mieszkania.

Właścicielowi mieszkania nie wolno traktować Cię niesprawiedliwie w odwecie za złożenie skargi/zażalenia/reklamacji. Właścicielowi mieszkania nie wolno traktować Cię inaczej na podstawie żadnej z cech chronionych ustawą o równości z 2010 r.: wiek, niepełnosprawność, korekta płci, stan cywilny, ciąża lub macierzyństwo, rasa, wyznanie lub przekonania, płeć lub orientacja seksualna. Jeżeli masz wątpliwości co do tego, czy nie jesteś dyskryminowany, możesz zasięgnąć bezpłatnej porady w ramach usługi doradztwa i wsparcia w zakresie równości: Equality Advisory Support Service.

Jeżeli jesteś niezadowolony z ostatecznej odpowiedzi właściciela mieszkania na Twoją reklamację, możesz zwrócić się do Rzecznika ds. mieszkaniowych [Housing Ombudsman].

Biuro rzecznika ds. mieszkaniowych [Housing Ombudsman Service (HOS)]

Czym zajmuje się Rzecznik:

Bezpłatna i niezależna instytucja rozpatrująca zażalenia na właścicieli mieszkań socjalnych w Anglii. Tryb postępowania z udziałem Rzecznika jest często mniej sformalizowany i tańszy niż postępowanie sądowe.

Rzecznik może badać sprawę dopiero po tym, jak wyczerpałeś wewnętrzną procedurę reklamacyjną właściciela mieszkania, ale może udzielić Ci porady przy składaniu reklamacji.

Z Rzecznikiem możesz się skontaktować, jeżeli:

- chcesz uzyskać poradę w zakresie składania reklamacji do właściciela mieszkania;
- właściciel mieszkania nie rozpatrzył Twojej reklamacji mimo wypełnienia przez Ciebie określonej przez niego procedury;
- właściciel mieszkania nie udziela żadnej odpowiedzi;
- właściciel mieszkania doręczył Ci pismo z jego ostatecznym stanowiskiem w sprawie.

Jako kontaktować się z Rzecznikiem:

- zażalenie można złożyć online na stronie internetowej Rzecznika ds. mieszkaniowych
- telefonicznie: 0300 111 3000
- pocztą tradycyjną; Housing Ombudsman Service, PO Box 1484, Unit D, Preston, PR2 0ET

Skorzystanie z formularza zażalenia online jest najszybszą drogą i pozwala uniknąć zbędnej zwłoki.

Jeżeli Twoje zażalenie dotyczy opóźnień lub uchybień w przestrzeganiu Prawa Awaaba (np. zwłoka w działaniach dotyczących problemów z wilgocią lub pleśnią), Rzecznik może:

- wszcząć dochodzenie;
- ocenić, czy właściciel mieszkania postępował rzetelnie i rozsądnie w danych okolicznościach, w tym czy dopełnił obowiązków wynikających z przepisów Prawa Awaaba;
- zalecić podjęcie działań lub wypłatę odszkodowania;
- ocenić zarówno samą sprawę, jak i sposób rozpatrzenia Twojej reklamacji.

Należy prowadzić dokumentację wszelkiej komunikacji z właścicielem mieszkania, aby ułatwić dochodzenie Rzecznikowi, a także odnotowywać wszelki wpływ na Twoje zdrowie oraz na innych domowników w Twoim gospodarstwie domowym.

Jeżeli Rzecznik ds. mieszkaniowych ustali, że właściciel mieszkania nie postępował właściwie (dopuścił się tzw. uchybień administracyjnych), może nakazać właścicielowi mieszkania podjęcie działań prowadzących do przywrócenia właściwego stanu rzeczy. Może to obejmować:

- **działania praktyczne** – np. wykonanie napraw lub poprawa komunikacji z Tobą;
- **odszkodowanie** – właściciel mieszkania może zostać poproszony o wypłacenie Ci odszkodowania za spowodowane problemy lub szkody;

- **przeprosiny** – możesz otrzymać oficjalne pisemne przeprosiny od właściciela mieszkania;
- **poprawa obsługi** – właściciel mieszkania może otrzymać nakaz poprawy swojej pracy np. poprzez aktualizację zasad polityki lub przeszkolenie swojego personelu;
- **zalecenia** – Rzecznik może również sformułować zalecenia, które mają pomóc w zapobieżeniu podobnym problemom w przyszłości. Właściciel mieszkania nie ma co prawda prawnego obowiązku wykonania tych zaleceń, ale stanowczo się go do tego zachęca.

Więcej informacji na temat trybu, w jakim Rzecznik ds. mieszkaniowych będzie badał Twoje zażalenie oraz jak długo może to potrwać, znajdziesz tutaj: Rzecznik ds. mieszkaniowych – tryb prowadzenia dochodzeń.

Protokół przedsądowy

Jeżeli Twoje mieszkanie jest w złym stanie, a właściciel mieszkania nie usuwa problemu po tym, jak mu go zgłosiłeś, tzw. protokół przedsądowy [Pre-Action / Pre-Court Protocol] określa tryb, w jakim Ty oraz właściciel mieszkania możecie podjąć próbę rozwiązania problemu przed skierowaniem sprawy do sądu.

Cele protokołu:

- zachęcenie najemcy i właściciela mieszkania do komunikacji między sobą;
- pomoc w przyspieszeniu wykonania napraw;
- zapewnienie otrzymania odszkodowania przez uprawnionego najemcę;
- w miarę możliwości uniknięcie kosztów postępowania sądowego.

Rzecznik ds. mieszkaniowych nadal może analizować sprawę nawet po tym, jak podjąłeś działania w ramach tego protokołu, ale tylko do momentu wszczęcia postępowania sądowego (np. do złożenia przez Ciebie lub Twojego adwokata pozwu w sądzie). Rzecznik wstrzymuje swoje dochodzenie z chwilą wszczęcia postępowania sądowego w danej sprawie.

Nawet jeżeli rozważane jest już podjęcie kroków prawnych, właściciel mieszkania nadal ma obowiązek wykonania napraw, a obie strony powinny utrzymać komunikację w celu przywrócenia bezpiecznych warunków w mieszkaniu.

Więcej informacji na temat protokołu przedsądowego w sprawie roszczeń dotyczących warunków mieszkaniowych znajdziesz na stronie internetowej brytyjskiego wymiaru sprawiedliwości. Są tam na przykład szablony „Zgłoszenia roszczenia", od złożenia którego rozpoczyna się cała procedura. Chcąc skorzystać z protokołu, nie musisz zatrudniać adwokata, ale bez takiej pomocy procedura może być trudniejsza.

Skierowanie sprawy do sądu

Jeżeli właściciel mieszkania nie wywiązuje się ze swoich obowiązków wynikających z Prawa Awaaba, wówczas Ty (jako najemca wskazany w umowie najmu) możesz pozwać go przed sądem za naruszenie umowy. Jeżeli sąd uzna, że właściciel mieszkania dopuścił się takiego naruszenia, może mu nakazać:

- przeprowadzenie napraw;
- wypłacenie Ci odszkodowania;
- pokrycie niektórych lub wszystkich poniesionych przez Ciebie kosztów prawnych/sądowych.

Jeżeli jednak sąd uzna, że właściciel mieszkania nie jest winny naruszeń, możesz zostać zobowiązany do zwrócenia kosztów prawnych/sądowych właścicielowi mieszkania, które mogą być bardzo wysokie.

Skierowanie sprawy do sądu może być czasochłonne i kosztowne. Jeżeli uważasz, że właściciel mieszkania nie przestrzega Prawa Awaaba, możesz spróbować w pierwszej kolejności innych opcji, aby rozwiązać spór przed zwróceniem się do sądu. Jedną z takich opcji jest pomoc Rzecznika ds. mieszkaniowych.

Jeżeli otrzymałeś już odszkodowanie z pomocą Rzecznika ds. mieszkaniowych lub w innym trybie, sąd weźmie to pod uwagę. Jeżeli kwota odszkodowania przyznana przez sąd będzie wyższa od kwoty, którą już otrzymałeś, sąd zarządzi wypłatę różnicy na Twoją rzecz.

Dodatkowe informacje na temat trybu postępowania przed sądem możesz uzyskać u adwokata lub w Biurze Porad Obywatelskich [Citizens Advice Bureau].

Wskazówki dotyczące korzystania z usług adwokatów niepobierających wynagrodzenia w przypadku niewygrania sprawy

Jeżeli postanowisz wnieść sprawę do sądu, możesz chcieć zatrudnić adwokata, który będzie Cię reprezentował. Możesz skorzystać z usług kancelarii prawnej lub adwokata podlegających nadzorowi Urzędu Regulacji Usług Prawniczych [Solicitors Regulation Authority (SRA)] i oferujących swoje usługi na podstawie tzw. umowy opłaty warunkowej [Conditional Fee Agreement (CFA)]. Takie kancelarie i adwokaci często podejmują się prowadzenia sprawy za wynagrodzeniem prowizyjnym, co oznacza brak wynagrodzenia, jeżeli nie uda im się wygrać danej sprawy [„no-win, no-fee”]. Wtedy, w razie przegranej w sądzie, nie będziesz musiał zapłacić swojemu adwokatowi za czas, który poświęcił danej sprawie, ale sąd może zasądzić od Ciebie zwrot kosztów dla właściciela mieszkania, na korzyść którego zapadł wyrok. Powinieneś:

- zapytać swojego adwokata o to, jakie wynagrodzenie pobierze jako tzw. **opłatę za sukces** na podstawie umowy opłaty warunkowej [Conditional Fee Agreement (CFA)];

- **uważnie zapoznać się z umową** i poprosić adwokata o wyjaśnienie, kto będzie musiał pokryć koszty właściciela mieszkania w razie przegranej sprawy;
- możesz również zawrzeć **umowę opłaty zależnej od odszkodowania [Damages-Based Agreement (DBA)]**, w przypadku której adwokat pobiera stały procent od odszkodowania, które ewentualnie uzyskasz;
- zastanów się nad skorzystaniem z usług adwokata, który specjalizuje się w obsłudze prawnej spraw mieszkaniowych, ponieważ będzie on miał doświadczenie w sprawach dotyczących roszczeń z tytułu złego stanu technicznego lokali – zrób tak zarówno wtedy, gdy korzystasz ze świadczeń w ramach pomocy prawnej, jak w przypadku umowy opłaty warunkowej.

Kancelaria odszkodowawcza [claims management company (CMC)] to firma pomagająca swoim klientom w uzyskiwaniu odszkodowań na przykład za zły stan techniczny mieszkania. Jednak w przeciwieństwie do adwokata osoby świadczące usługi jako kancelaria odszkodowawcza nie muszą być z zawodu prawnikami. Jeżeli rozważasz skorzystanie usług kancelarii odszkodowawczej przy zgłaszaniu roszczenia dotyczącego złego stanu technicznego mieszkania, powinieneś:

- sprawdzić, czy dana kancelaria jest objęta nadzorem Urzędu Etyki Finansowej [Financial Conduct Authority (FCA)] lub innego organu regulacyjnego;
- wiedzieć, że nie ma obowiązku korzystania z usług profesjonalnego przedstawiciela. Z roszczeniem wobec właściciela mieszkania oraz do Rzecznika ds. mieszkaniowych możesz wystąpić samodzielnie, bez ponoszenia żadnych opłat.

Więcej informacji jest dostępnych na stronach internetowych:

- Urzędu Etyki Finansowej [Financial Conduct Authority (FCA)] dotyczącej kancelarii odszkodowawczych
- Urzędu Regulacji Usług Prawniczych [Solicitors Regulation Authority (SRA)] dotyczącej umów opłaty warunkowej
- Rzecznika ds. mieszkaniowych [Housing Ombudsman]

Pomoc prawna

W ramach pomocy prawnej pokrywane są koszty porad prawnych, mediacji rodzinnych oraz reprezentacji przed sądem osób, których nie stać na opłacenie tych kosztów.

Pomoc prawna może być dostępna na pokrycie kosztów porad prawnych dotyczących problemu ze złym stanem technicznym mieszkania lub poważnego zagrożenia chorobą lub urazem. Może ona obejmować także koszty reprezentacji prawnej, jeżeli sprawa trafi do sądu. Aby ubiegać się o taką pomoc, problem musi być poważny, sprawa musi podlegać takiej pomocy, a Ty musisz nie być w stanie opłacić swoich kosztów obsługi prawnej.

Więcej informacji jest dostępnych na stronie internetowej dotyczącej mieszkalnictwa oraz problemów osób w kryzysie bezdomności lub które utraciły dach nad głową - GOV.UK

Możesz także skontaktować się telefonicznie z Agencją porad prawnych w sprawach cywilnych [Civil Legal Aid] pod numerem infolinii **0345 345 4345** lub wysłać wiadomość tekstową o treści „legalaid" oraz swoim imieniem i nazwiskiem pod numer **80010** jako prośbę o oddzwonienie. Koszt wysłania wiadomości jest taki sam, jak w przypadku zwykłych wiadomości tekstowych. Więcej informacji na ten temat można znaleźć na stronie: Civil Legal Advice (CLA) - GOV.UK.