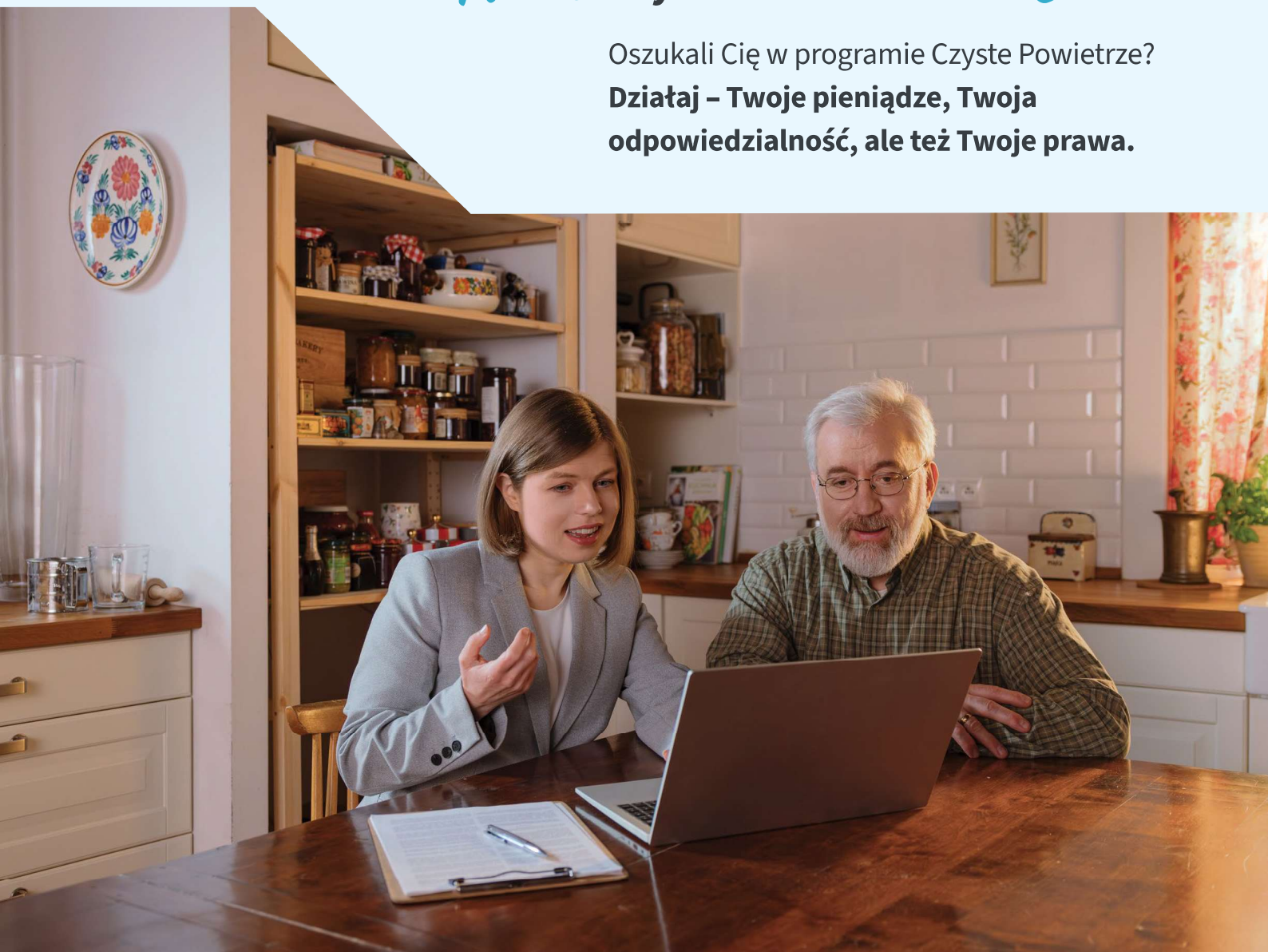


Nowe Czyste Powietrze dla Ciebie

Oszukali Cię w programie Czyste Powietrze?
**Działaj – Twoje pieniądze, Twoja
odpowiedzialność, ale też Twoje prawa.**



Jeśli korzystasz z programu Czyste Powietrze, a wykonawca nie dotrzymał warunków umowy lub Cię oszukał, możesz dochodzić swoich praw. W tym poradniku znajdziesz wskazówki, jak skutecznie

działać i odzyskać pieniądze. Dowiesz się, gdzie zgłosić problem, z kim się skontaktować i jakie kroki podjąć, aby zabezpieczyć swoje interesy. Nie zwlekaj – sprawdź, jak możesz się chronić.



Twoje prawa jako konsumenta i beneficjenta programu Czyste Powietrze

**Prawo do bezpłatnego
odstąpienia od umowy zawartej
poza lokalem przedsiębiorstwa
lub na odległość.**

- Umowa została podpisana **poza lokalem firmy** – masz **14 dni** na rezygnację.
- Umowę zawarto w Twoim domu w czasie **nieumówionej wizyty** – masz **30 dni** na rezygnację.
- Nie poinformowano Cię o prawie odstąpienia od umowy – masz **12 miesięcy** na rezygnację.

Jeśli masz taką możliwość, nie zgadzaj się na rozpoczęcie usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy – może to utrudnić skorzystanie z tego prawa. Szczegóły: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/>

Poniżej przykładowo wypełniony wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy – fikcyjne dane podmień na swoje, podpisz i masz gotowy dokument do wysłania:



Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

– Adresat [w tym miejscu powinienś/aś wpisać nazwę przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz adres e-mail]

EcoWykonawca, ul. Zimowa 13, 05-500 Piaseczno, kontakt@ekowykonawca.pl

– Ja/My(*) niniejszym informuję/informujemy(*) o moim/naszym odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących towarów(*)/umowy dostawy następujących towarów(*)/ umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących towarów(*)/o świadczenie następującej usługi(*)

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy polegającej na wykonaniu prac termomodernizacyjnych – w ramach programu

**Czyste Powietrze – w budynku mieszkalnym znajdującym się pod adresem:
ul. Wiosenna 297, 37-391 Piaskowa Góra.**

– Data zawarcia umowy(*)/odbioru(*)
15 marca 2024 r.

– Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
Janina Kowalska

– Adres konsumenta(-ów)
ul. Wiosenna 297, 37-391 Piaskowa Góra

– Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
To miejsce na Twój podpis

– Data
6 kwietnia 2025 r.

(*) Niepotrzebne skreślić.

Pobierz z czystepowietrze.gov.pl

Prawo jest po Twojej stronie

- Masz prawo do rzetelnej usługi zgodnej z umową.
- Wykonawca odpowiada przed Tobą za nienależyte wykonanie umowy – za niedbałe czy niewykonane prace.
- Możesz domagać się naprawy szkody, obniżenia ceny lub zwrotu pieniędzy.
- Przysługują Ci również uprawnienia z tytułu rękojmi lub gwarancji.
- Jeśli trzeba – dochódź swoich praw w sądzie – z możliwością zwolnienia z kosztów.



Kiedy musisz działać?

Fuszerka zamiast fachowej pracy

- Montaż niezgodny ze standardami programu, np. ocieplenie ścian bez wykończenia tynkiem, brak montażu parapetów zewnętrznych, brak podłączenia nowego źródła ciepła do instalacji w budynku.
- Brak zamówionych urządzeń, np. pompy ciepła lub tylko dostawa bez instalacji, np. rekuperatorów ściennych.

Ukryte koszty i finansowe pułapki

- Zawyżone ceny – warto porównywać różne oferty na to samo urządzenie/materiał/usługę, np. cena drzwi dużo wyższa od cen w sklepach budowlanych lub cena za m² ocieplenia dużo wyższa niż u innych fachowców.
- Fikcyjne usługi, np. fikcyjne płukanie instalacji grzewczej, wymiana mniejszej liczby kaloryferów niż wskazane w protokole odbioru.
- Zaliczka? A potem cisza...

Fałszywe dokumenty, prawdziwe kłopoty

- Podrobione faktury, np. różne czcionki, brak logo, skreślenia, dopiski bez podpisów, błędne kwoty, dziwne daty, sztuczne pieczęcie, komputerowe podpisy.
- Nieprawdziwe oświadczenia, sfałszowane podpisy, np. na protokole odbioru prac dotyczących Twojej inwestycji widnieje Twój podrobiony podpis naniesiony bez Twojej wiedzy.



Celowe wprowadzanie w błąd

- Brak specyfikacji technicznej i dokumentów, np. brak dołączonej karty produktu i etykiety energetycznej dla zakupionego źródła ciepła, brak podpisanej gwarancji na urządzenia, brak instrukcji użytkowania urządzenia.
- Pomijanie kluczowych zapisów umowy, np. brak protokołów odbioru prac, co uniemożliwia weryfikację faktycznego wykonania termomodernizacji.

Znikanie bez śladu

- Brak kontaktu, brak poprawek, brak wykonawcy i/lub pełnomocnika.



Spotkało Cię coś takiego? Nie czekaj – reaguj

Zbierz dokumenty

Umowa z wykonawcą, faktury, paragony, potwierdzenia przelewów, korespondencja (SMS-y, e-maile,

pisma), zdjęcia stanu prac „przed” i „po”, protokół odbioru (jeśli został podpisany) – to Twoje dowody. Im więcej, tym lepiej.

Złóż reklamację

Napisz do wykonawcy, opisz problem, określ żądania (np. poprawki, zwrot pieniędzy), wyznacz termin na

odповідź (np. 14 dni) i wyślij pismo z potwierdzeniem odbioru. Zachowaj kopię dla siebie.

Zgłoś nierzetelnego wykonawcę

- Policji lub prokuraturze – jeśli podejrzenie dotyczy przestępstwa, np. fałszerstwa dokumentów czy wyłudzenia pieniędzy.
- Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – w przypadku nieuczciwych praktyk rynkowych ze strony wykonawców, np. wprowadzanie w błąd dotyczące informacji o zakresie prac i kosztach, agresywne praktyki – wywieranie

- presji na podpisanie umowy, groźby związane z rzekomymi konsekwencjami odmowy.
- Nieprawidłowości zgłoś też mailowo na adres: nieprawidlowosci@nfosigw.gov.pl
- Powiadom o problemie Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej, w którym składałeś/aś wniosek o dotację.

Jeśli sprawa dotyczy dofinansowania – WFOŚiGW może wstrzymać wypłatę środków wykonawcy lub zażądać korekty.



Twoje działanie ma znaczenie, może uchronić innych.



Skorzystaj z bezpłatnej pomocy

- Punkty pomocy prawnej:
<https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc>
- Rzecznik Konsumentów w Twoim starostwie lub urzędzie miasta:
<https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow>
- Inspekcja Handlowa działająca pod nadzorem merytorycznym UOKiK:
<https://uokik.gov.pl/inspekcja-handlowa>
- Ośrodki mediacji (czasem da się rozwiązać sprawę bez sądu):
<https://mediator.org.pl/>
<https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/jak-znalezc-mediatora>
- Organizacje konsumenckie, np. Federacja Konsumentów:
<https://www.federacja-konsumentow.org.pl/>

Jeśli nic nie pomaga – idź do sądu

Jeśli inne metody nie przynoszą efektu, możesz rozważyć skierowanie sprawy do sądu. Możliwe jest wysłanie wezwania do zapłaty, dochodzenie roszczeń w sądzie cywilnym

(z opcją ubiegania się o zwolnienie z opłat sądowych w trudnej sytuacji materialnej) lub skorzystanie z mediacji bądź arbitrażu jako tańszej alternatywy.



Mediacja pozwala na polubowne rozwiązanie sporu przy wsparciu bezstronnego mediatora. Możesz zgłosić się do mediacji sądowej lub pozasądowej.



Arbitraż to bardziej formalna metoda, w której arbiter podejmuje wiążącą decyzję. W Polsce działają różne sądy arbitrażowe, np. przy Konfederacji Lewiatan czy Krajowej Izbie Gospodarczej.

Straciłeś? Zareaguj, nie daj się oszukać drugi raz

Program Czyste Powietrze

Dowiedz się więcej:

→ czystepowietrze.gov.pl

→ infolinia: **22 340 40 80**
(dni robocze, 8:00-16:00)

Pomoc UOKiK dla konsumentów

Dowiedz się więcej:

→ poradydlakonsumentow.pl

→ infolinia: **801 440 220 / 222 66 76 76**
(dni robocze, 10:00-18:00)