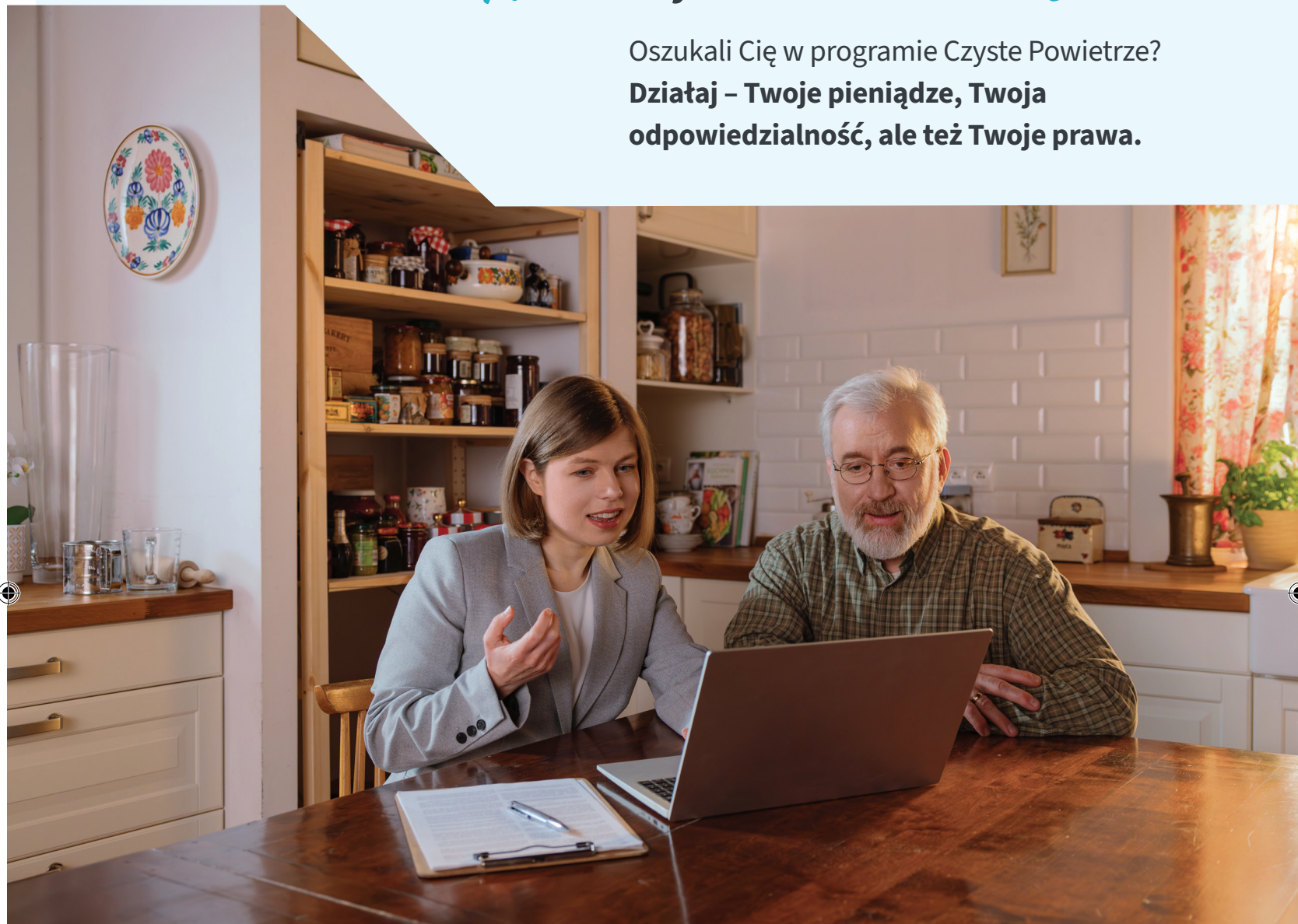


## Nowe Czyste Powietrze dla Ciebie

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 bezkosztowego  
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 powinienes/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](https://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 – dochodź 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 lub innym materiałem chroniącym izolację, 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 m<sup>2</sup> 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](mailto: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](https://czystepowietrze.gov.pl)

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

### Pomoc UOKiK dla konsumentów

#### Dowiedz się więcej:

→ [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl)

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