

Nowe Czyste Powietrze dla Ciebie

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



Jeśli wykonawca nie wywiązał się z umowy
lub działał nieuczciwie, możesz dochodzić
swoich praw. Poniżej znajdziesz wskazówki,

które pomogą Ci odzyskać pieniądze
i zabezpieczyć się na przyszłość.



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.
- Umowę zawarto w Twoim domu z akwizytorem – masz 30 dni.
- Nie poinformowano Cię o prawie odstąpienia – masz 12 miesięcy.

Szczegóły: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/>

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.
- Jeśli trzeba – dochodź swoich praw w sądzie.



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 – porównaj różne oferty na to samo urządzenie/ materiał/usługę, np. cena drzwi dużo wyższa od cen w sklepach.
- Fikcyjne usługi, np. wymiana mniejszej liczby kaloryferów niż wskazane w protokole odbioru.
- Zaliczka? A potem cisza...

Fałszywe dokumenty, prawdziwe kłopoty

- Podrobione faktury, np. skreślenia, dopiski bez podpisów, błędne kwoty.
- Nieprawdziwe oświadczenia, sfalszowane podpisy, np. na protokole odbioru prac widnieje Twój podrobiony podpis naniesiony bez Twojej wiedzy.

Celowe wprowadzanie w błąd

- Brak specyfikacji technicznej i dokumentów, np. brak podpisanej gwarancji na urządzenia, brak instrukcji użytkowania urządzenia.
- Pomijanie kluczowych zapisów umowy, np. brak protokołów odbioru prac.

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, zdjęcia stanu prac

„przed” i „po”, protokół odbioru – to Twoje dowody. Im więcej, tym lepiej.

Złóż reklamację

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

odpowiedź (np. 14 dni) i wyślij pismo z potwierdzeniem odbioru.

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.

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

- Wyślij wezwanie do zapłaty lub naprawy. możesz ubiegać się o zwolnienie z kosztów.
- Rozważ pozew cywilny o odszkodowanie, zwrot pieniędzy lub karę umowną, ▪ Skorzystaj z mediacji/arbitrażu – to tańsze i szybsze niż sąd.

Straciłeś? Zareaguj, nie daj się oszukać drugi raz

→ czystepowietrze.gov.pl
→ ogólna infolinia programu Czyste Powietrze:
22 340 40 80
(dni robocze, 8:00-16:00)

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