

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie  
Starostwo Powiatowe w Cieszynie  
ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn  
tel. 33 47 77 311  
e-mail: [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)



1/2

04. 02. 2021

Nr sprawy SR.732.27.2021.AF

## Wniosek konsumenta

*Uwaga! prosimy o wypełnienie formularza w sposób czytelny, rubryki w części 1 prosimy wypełnić drukowanymi literami. W wypadku, gdy informacje, które chcą Państwo zawrzeć we wniosku nie zmieściły się w odpowiednich rubrykach, ciąg dalszy należy zamieścić na oddzielnej kartce, ze wskazaniem której części wniosku dotyczy*

### 1. Dane konsumenta:

1.1. Imię

### 2. Zwracam się z wnioskiem o rozpatrzenie następującej sprawy:

#### 2.1. Opis stanu faktycznego

*(należy podać datę i miejsce zawarcia umowy sprzedaży lub innej umowy o świadczeniu usługi, opisać produkt lub usługę, podać cenę, warunki płatności i wszelkie informacje i argumenty mogące mieć znaczenie dla prowadzonego postępowania, w szczególności opis dotychczasowego przebiegu sporu)*

W dniu 28.08.2020 r. firma BIK-BUD sprzedała mi panele podłogowe wraz z usługą ich montażu. Podwykonawca p. Krystian Sowa właściciel firmy dokonała położenia paneli w moim mieszkaniu. Po około 3 miesiącach na powierzchni podłogi panele mają luzem i koniecznych zabiegów nie wykonywać. Dzisiaj po miesiącu miesiącach od dnia montażu pojawiło mi się wiele wykruszeń, podłoga

nie wygląda estetycznie. Wybór materiału są nierówności  
w podłodze, które są odczuwalne w czasie ich  
mycia, chodzenia gołę stopę.  
Oświadczam, że nie zostałem poinformowany pisemnie o  
ewentualnych skutkach położenia paneli na już istniejące  
panele i płyty ceramiczne.  
Dostarczyłbym próbki paneli, ale nie wiem których - tych  
które tworzą podłogę czy te kawałki które zostały z p. Browskiego - jest to dobrać

#### 2.4. Roszczenia/żądania konsumenta:

Nie zgadzam się w całości z odrzuceniem mojej  
skargi reklamacyjnej dotyczącej zakupu i montażu paneli.

#### Przetwarzanie danych osobowych- Klauzula informacyjna

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO) informuję, że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych, składających wnioski do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie jest Starosta Cieszyński, z siedzibą w Cieszynie przy ul. Bobreckiej 29, tel.: 33 47 77 156, adres e-mail: sekretariat@powiat.cieszyn.pl
- 2) W Starostwie Powiatowym w Cieszynie został powołany inspektor ochrony danych. Kontakt możliwy jest pod nr tel. 33 47 77 226, adres e-mail: iod@powiat.cieszyn.pl
- 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw i interesów konsumenta wynikających z przepisów prawa - ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, które na podstawie stosownych umów przetwarzają dane osobowe na zlecenie administratora;
- 5) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej;
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 10 lat zgodnie kategorią archiwalną wynikającą z rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych;
- 7) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania i prawo ograniczenia przetwarzania;
- 8) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.;
- 9) Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym związanym ze złożeniem wniosku do rzecznika konsumentów w celu prowadzenia spraw z zakresu ochrony praw i interesów konsumenta wynikających z ustawy z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów; Jest Pani/Pan zobowiązany/a do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożliwość rozpatrzenia złożonego wniosku i prowadzenia postępowania w sprawie;
- 10) Pani/Pana dane nie będą poddane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

#### 3. Załączniki: Uwaga! do wniosku należy dołączyć **kopie wszystkich dokumentów istotnych w sprawie**

1. dokumentacja w sprawie
- 2.

Data: 03 luty 2021

Podpis:

Cieszyn, 09.02.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BIK-BUD**  
**Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C.**  
**ul. Górecka 32D**  
**43-430 Skoczów**

**WYSTĄPIENIE**

Na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2020 r. poz.1086 dalej u.o.k.k.) Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie zwraca się o udzielenie wyjaśnień w następującej sprawie nieprawidłowego montażu paneli podłogowych na rzecz pana ██████████ wykonanego dnia 28.08.2020 r.

**Uzasadnienie**

Informuję niniejszym, że do Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie wpłynęła skarga pana ██████████ (dalej także Konsument) dotycząca nieprawidłowego paneli podłogowych w jego mieszkaniu przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C ponieważ obecnie po 6 miesiącach od montażu paneli pojawiły się nierówności i wybrzuszenia na łączeniach powodujące nierówności, co także jest wizualnie nieestetyczne.

Na podstawie wniosku Konsumenta oraz wad opisanych w reklamacjach można uznać, że umowa nie została wykonana w sposób profesjonalny oraz że doszło do nieprawidłowego spełnienia świadczenia przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. (dalej też Przedsiębiorca). Należy uznać, że nie wykazał się należyta starannością w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, którą określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności (art. 355 § 2 k.c.).

W tym miejscu pragnę wyjaśnić, że BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. jako sprzedawca odpowiada wobec pana ██████████ jako kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową. Ocena niezgodności towaru z umową powinna być dokonywana każdorazowo w oparciu o porównanie go z produktem pełnowartościowym, który zakupił konsument.

Sprzedawca na podstawie art. 556 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r. poz. 2320.- dalej k.c.) *jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia)*, a odpowiedzialność sprzedawcy zgodnie z art. 568 k.c. trwa dwa lata.

Natomiast stosownie do art. 561<sup>1</sup> k.c. odpowiedzialność za wadliwy towar dotyczy również nieprawidłowego montażu, jeżeli został on wykonany przez sprzedawcę lub osoby trzecie, za które ponosi on odpowiedzialność (np. przez wynajętą przez przedsiębiorcę firmę zajmującą się montażem).

W takiej sytuacji konsument ma prawo żądać demontażu i ponownego zamontowania po wymianie towaru lub usunięciu wady. Jeżeli sprzedawca uchylił się od tego obowiązku, konsument może wynająć innych wykonawców – na koszt przedsiębiorcy. Sprzedawca odpowiada zatem nie tylko za sprzedany towar, ale i za montaż.

Powstanie nierówności na ułożonych panelach należy uznać za wadę w myśl art. 556<sup>1</sup> k.c.

W tym miejscu wspomnieć trzeba, że w oparciu o art. 557 k.c., aby sprzedawca został zwolniony z odpowiedzialności wobec kupującego z tytułu rękojmi za wadę rzeczy sprzedanej kupujący musi o wadzie w momencie zawarcia umowy wiedzieć.

Zwolnienie z odpowiedzialności dotyczy tylko konkretnej, istniejącej wady rzeczy znanej kupującemu. Ciężar dowodu, że kupujący w chwili zawarcia umowy sprzedanej wiedział o wadzie rzeczy sprzedanej i pomimo to zdecydował się na jej zawarcie, zgodnie z regułami ogólnymi obciąża sprzedawcę. Konsument zaprzecza aby został pisemnie poinformowany o ewentualnych skutkach położenia paneli na położone już panele i płytki ceramiczne.

Jeżeli wykonawca zakłada, że nie gwarantuje prawidłowego wykonania umowy w zakresie położenia paneli powinien wyraźnie o tym poinformować klienta i zastrzec to w umowie, bądź w innym dokumencie, a takiego zastrzeżenia nie ma. Klient nie musi znać się na tzw. sztuce budowlanej, ale powinien zostać poinformowany o wszystkich konsekwencjach zawieranej umowy

Położenie paneli na panele czy płytki ceramiczne nie jest powszechnie uznawane za niezgodne ze *sztuką budowlaną*, chyba że sam montaż został wykonany nieprawidłowo to wówczas oczywiście można mówić o takiej niezgodności.

O tym, że panele można kłaść na panele czy płytki ceramiczne potwierdzają informacje m.in. na <https://progressdesign.pl/porady/panele-na-stare-panele/>; <https://www.castorama.pl/nowe-na-starym-jak-polozyt-panele-na-starym-parkiecie-lub-deskach-ins-189.html>; <https://myfloor.pl/ekspert-radzi/czy-panele-laminowane-mozna-polozyt-na-stara-podloge/>.

Ponadto podpisanie protokołu ma znaczenie dowodowe, ale nie oznacza uznania wad. Protokół, nawet bezusterkowy, odbioru końcowego nie wpływa na zasadność roszczeń wobec wykonawcy, gdyż byłoby to sprzeczne z istotą i celem gwarancji lub rękojmi. W kontekście rękojmi zasadniczo nie ma znaczenia, czy zamawiający o istnieniu wady wiedzieć powinien gdyby np. wykazał należytą staranność i właściwie rzecz zbadał lub sprawdził. W dniu odbioru robót nie było widocznych wad.

Niezrozumiałe jest przrzucanie winy za powstałe wady na Konsumenta, najpierw zarzucając mu nadmierne obciążenia eksploatacji podłogi, uszkodzenia mechaniczne oraz niewłaściwy sposób mycia i konserwacji, chociaż nie wiadomo w jaki sposób to ustalono, a następnie twierdzenie że to na jego wyraźne żądanie położono panele. Nie jest też wiadome na jakiej Przedsiębiorca podstawie twierdzi, że na wyraźne żądanie Konsumenta podłoga została położona niezgodnie ze sztuką tj. na inną podłogę.

Na koniec dodam tylko, że zarzut przesłania zdjęć, na których nic nie widać wydaje się mało przekonujący ponieważ na fotografiach przesłanych mailowo do tegoż biura szczeliny są jak najbardziej widoczne. Trudno też zrozumieć jak można nie zauważyć żadnych usterek będąc na oględzinach w miejscu położenia podłogi.

**W związku z powyższym Rzecznik Konsumentów w terminie 14 dni od daty doręczenia niniejszego pisma oczekuje wyjaśnień i informacji w powyższej sprawie poprzez wskazanie:**

- 1. Czy położenie paneli na inną podłogę jest rzeczywiście niezgodne z tzw. sztuką budowlaną,**

- a jeżeli tak to na jakiej podstawie wysuwane jest takie twierdzenie;
2. Czy panele w mieszkaniu Konsumenta zostały położone zgodnie czy niezgodnie ze sztuką budowlaną ponieważ z treści pisma z dnia 28.01.2021 r. wynikają rozbieżności w tym zakresie;
  3. Co oznacza, że „podłoga na wyraźne życzenie Klienta, została położona niezgodnie ze sztuką tj. na inną podłogę” i w jaki sposób te życzenie zostało wyrażone;
  4. Czy i w jaki sposób poinformowano Konsumenta o ewentualnych skutkach położenia paneli na położone już panele i płytki ceramiczne, w tym o utracie prawa do zgłaszania roszczeń z tego tytułu;
  5. Przyczyn odrzucenia reklamacji z powołaniem się najpierw na nadmierne obciążenia eksploatacji podłogi, uszkodzenia mechaniczne oraz niewłaściwy sposób mycia i konserwacji (pismo z 07.01.2021 r.) , a następnie że podłoga została położona niezgodnie ze sztuką budowlaną na wyraźne żądanie Konsumenta;
  6. Jakie konkretnie próbki paneli należy dostarczyć w celu wysłania ich do producenta, gdyż prośba „o dostarczenie próbek paneli, które były montowane” w wiadomości mailowej z 22.01.2021.r. jest dla Konsumenta niezrozumiała, ponieważ nie wie czy sam ma dokonać demontażu paneli już zamontowanych czy wystarczą próbki paneli, które nie zostały ułożone;
  7. Przyczyn braku chęci pomocy w ustaleniu rzeczywistych przyczyn pojawienia się nierówności na położonych panelach i przerzucanie całej winy na Konsumenta.

Jednocześnie wychodząc z założenia, że nie każdy spór powinien być rozpatrywany przez sąd powszechny, Rzecznik wnosi o polubowne zakończenie sprawy poprzez dokonanie na rzecz pana [REDAKOWANE] poprawy usługi montażu paneli podłogowych w reklamowanym zakresie.

Odpowiedź proszę kierować na adres: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Bobrecka 29, 43-400 Cieszyn lub [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)

*Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3 u.o.k.k. jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 u.o.k.k., narusza obowiązki udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązki ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2 000 zł.*

Załączniki:

- 1/ Wniosek konsumenta
2. Dokumentacja sprawy

Do wiadomości:

Marek Płonka i Wspólnicy Spółka Komandytowa  
Radca Prawny Marek Płonka  
ul. Kołłątaja 14/3  
43-300 Bielsko-Biała

*[Podpis]*  
Anna Franek  
inspektor



Bielsko-Biała, 25 luty 2021 r.

M. Płonka  
telefon (+48 33) 496 10 66 (Agnieszka Macura)  
fax (+48 33) 496 42 66  
e-mail: sekretariat@kancelaria-mp.pl  
amacura@kancelaria-mp.pl



**BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE**  
Starostwo Powiatowe  
Ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn

**Przesyłka polecona**  
**BIK-BUD ./.. Korespondencja**

**Szanowny Panie!**

Działając w imieniu klienta BIK-BUD PIOTR BIROWSKI, MARIUSZ MAŁKOWSKI, AGNIESZKA KRZYŻANIAK, SYLWIA MADZIA SPÓŁKA CYWILNA, 43-430 Skoczów, ul. Górecka 32D, w ślad za wystąpieniem SR 732.27.2021 AF wyjaśniam co następuje.

Po ponownej analizie sprawy mój mandant podtrzymuje stanowisko, iż zgłoszenie reklamacyjne dokonane przez ██████████ nie może być uwzględnione. Klient wskazuje, iż:

*Podłoga jest dobrze położona i informacje zgłoszone przez Klienta nie stanowią wad. Podłoga nadaje się do normalnego użytku.*

*W toku reklamacji zostały przesłane zdjęcia do Belpolu na których nic kompletnie nie widać i to samo stwierdził przedstawiciel naszej Spółki Piotr Birowski, który dokonał oględzin w miejscu położenia podłogi. Belpol zaproponował ponowne oględziny, ale pod warunkiem, że klient dostarczy do BIK-BUD próbki, a te zostaną wysłane do producenta. Na dzień 28.01.2021 r. próbki nie zostały dostarczone.*

*Klientowi przysługuje prawo do zgłoszenia roszczeń bezpośrednio do producenta, zgodnie z wręczoną w dniu montażu kartą gwarancyjną i instrukcją obsługi. Co istotne, od samego początku*

*informowaliśmy klienta ustnie, że najlepiej byłoby wykonać na całości wylewkę samopoziomującą.*

*Na marginesie wskazuję, że brak jest możliwości montażu list niezakupionych w salonie firmowych Bel-Pol.*

*Odnosnie próbek : klient może dostarczyć próbki podłogi które były montowane, względnie kawałki paneli które pozostały z montażu – spółka w ramach grzecznościowej pomocy prześle je do gwaranta – co nie ubezskutecznia odmowy uwzględnienia reklamacji.*

W drugiej wskazuję, że zgodnie z treścią Art. 5561 kodeksu cywilnego [Wada fizyczna przedmiotu sprzedaży] § 1. Wada fizyczna polega **na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową**. W szczególności rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

- 1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
- 2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
- 3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;
- 4) została kupującemu wydana w stanie niepełnym.

Wykonanie umowy, w postaci położenia paneli, z zastrzeżeniem kwestii podłoża zostało wykonane zgodnie ze sztuką, zaś nierówności na które konsument wskazuje nie stanowią wad, co uzasadnia podtrzymanie wcześniejszego stanowiska o odrzuceniu reklamacji.

Zwracam ponadto uwagę, że oględziny podłogi były wykonane niezależnie od przesłanej dokumentacji przez konsumenta. W ocenie przedstawiciela mojego klienta, rzekome usterki na które się powołuje konsument są praktycznie niewidoczne, oraz nie stanowią niezgodności z umową, co uzasadniałoby uwzględnienie roszczenia na podstawie rękojmi. Grzecznościowo mój Mandant przekazał informacje od producenta, natomiast na ten moment, wszelkie usterki na podstawie gwarancji proszę zgłaszać bezpośrednio do gwaranta.

Nadto wyjaśniam, iż nieuprzejme zachowanie Konsumenta, mające wymusić na moim Mandancie montaż niezakupionych w salonie listew – nie ma wpływu na rzetelną analizę przesłanego zgłoszenia reklamacyjnego.

Z poważaniem,

r.pr. Marek Płonka

RADCA PRAWNY

mgr Marek Płonka

Kt-B-298

Cieszyn, 03.03.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNI

SR.732.27.2021.AF

Pan

[REDACTED]  
[REDACTED]  
[REDACTED]

W związku z Pana wnioskiem skierowanym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawie nieprawidłowego montażu paneli podłogowych dnia 28.08.2020 r. przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. informuję, że wpłynęła odpowiedź pełnomocnika, którą przesyłam w załączeniu.

W otrzymanych wyjaśnieniach wynika, że stanowisko w sprawie zostało podtrzymane, gdyż podłoga jest dobrze położona, a zgłaszane nierówności nie stanowią wad i są praktycznie niewidoczne.

Ponadto z wyjaśnień pełnomocnika wynika, że miał być Pan ustnie informowany o konieczności wykonania wylewki samopoziomującej. Według Rzecznika sama informacja ustna, że „najlepiej byłoby wykonać na całości wylewkę samopoziomującą” nie przesądza o tym, że poinformowano Pana o ewentualnych skutkach położenia paneli na położone już panele i płytki ceramiczne, w tym o utracie prawa do zgłaszania roszczeń z tego tytułu. Nie wynika z niej także, że „podłoga na wyraźne życzenie Klienta, została położona niezgodnie ze sztuką tj. na inną podłogę”, co było podnoszone w poprzednim piśmie pełnomocnika.

Jednocześnie wskazano, że Belpol zaproponował ponowne oględziny pod warunkiem dostarczenia do Bik-Bud próbek paneli, a te zostaną wysłane do producenta. Może Pan dostarczyć próbki, które były montowane względnie kawałki, które pozostały z montażu. Rzecznik zaleca przekazanie próbek paneli, ponieważ może to ostatecznie pozwolić wyjaśnić przyczyny powstania nierówności paneli.

Z uwagi na fakt, że Rzecznik Konsumentów nie jest rzeczoznawcą, ani nie posiada wiadomości specjalistycznych w zakresie jakości i technologii towarów czy urządzeń nie może ocenić jakości reklamowych paneli.

Rzecznik Konsumentów nie ma też uprawnień władczych wobec przedsiębiorcy (nadzorczych i kontrolnych) i nie może nakazać mu zachowania się w sposób oczekiwany przez konsumenta np. poprzez uznanie reklamacji, ani też wymusić zachowania zgodnego z obowiązującymi przepisami czy żądaniem konsumenta.

W sprawach, w których rzecznik dostrzega naruszenie interesu konsumenta, a przy tym szansę na polubowne rozstrzygnięcie sporu albo widzi potrzebę wyjaśnienia okoliczności faktycznych – występuje do przedsiębiorców.



Rolą rzecznika jest jednak przede wszystkim udzielanie konsumentom porad i informacji prawnych. Spór konsumencki ma charakter cywilnoprawny i jeżeli strony przedstawiają zupełnie odmienny stan faktyczny albo kiedy polubowne zakończenie sporu okazuje się niemożliwe, może zostać rozstrzygnięty w sposób wiążący na drodze sądowej.

Decydując się na drogę sądową należy rozważyć ryzyko przegrania sprawy w kontekście ewentualnych kosztów postępowania. Decydując się na drogę sądową należy jednak mieć na uwadze, że w toku procesu powstanie konieczność, zgodnie z art. 6 kodeksu cywilnego, udowodnienia zasadności Pana roszczeń. Zgodnie bowiem z powołanym przepisem „ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu wywodzi skutki prawne”. Dlatego to na Panu spoczywać będzie ciężar dowodowy poprzez wykazanie, że usługa została wadliwie wykonana.

Z kolei, zgodnie z art. 232 kodeksu postępowania cywilnego wynika, że „strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Sąd może dopuścić dowód nie wskazany przez stronę”. Oczywiście sąd może oddalić pozew w Pana sprawie, jeżeli uzna roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie. Wówczas będzie Pan zobligowany do poniesienia kosztów procesu, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego pełnomocnika drugiej strony, jeśli takiego ustanowi.

Pan jako Konsument, oprócz skierowania sprawy na drogę sądową, jest uprawniony wyboru innej metody rozpatrzenia sporu konsumenckiego tj. złożenie wniosku o rozwiązanie sporu konsumenckiego do Inspekcji Handlowej, bądź oddanie sprawy pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego działającym przy inspekcji właściwej ze względu na siedzibę sprzedawcy.

Przy dochodzeniu roszczeń, także jeszcze na etapie przedsądowym, istnieje możliwość skorzystania z usług rzeczoznawców. Rzeczoznawcy dokonują oceny jakości przedmiotu reklamacji na koszt konsumenta. Sporządzenie opinii rzeczoznawcy służy upewnieniu się o słuszności swoich roszczeń. Lista rzeczoznawców znajduje się m.in. na stronie [www.katowice.wiih.gov.pl](http://www.katowice.wiih.gov.pl)

W przypadku pytań proszę o kontakt z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 33 477-73-11, [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)) od poniedziałku do środy 7:30 – 15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

Jeżeli ma Pan zastrzeżenia co do wyjaśnień przedłożonych przez pełnomocnika proszę o ich pisemne przedstawienie celem dalszego postępowania w sprawie.

Z poważaniem

  
Arkadiusz Franek  
inspektor

Załącznik 1

Cieszyn, 19.03.2021r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BIK-BUD**  
**Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C.**  
**ul. Górecka 32D**  
**43-430 Skoczów**

**Marek Płonka i Wspólnicy Spółka Komandytowa**  
**Radca Prawny Marek Płonka**  
**ul. Kofłataja 14/3**  
**43-300 Bielsko-Biała**

W związku z prowadzoną sprawą z wniosku pana ██████████ (dalej także Konsument) dotyczącą nieprawidłowego położenia paneli podłogowych w jego mieszkaniu przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C., ponieważ obecnie po 6 miesiącach od montażu paneli pojawiły się nierówności i wybrzuszenia na łączeniach, co także jest wizualnie nieestetyczne, informuję że zarówno Konsument jak i Rzecznik nie mogą uznać udzielonych wyjaśnień za satysfakcjonujące i zakończyć sprawę, a to następujących powodów.

Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, działając na podstawie ust. 1 pkt 3 u.o.k.k. jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika.

Naruszenie tego obowiązku stanowi wykroczenia z art. 114 ust. 1 u.o.k.k., który stanowi, że *Kto, wbrew przepisowi art. 42 ust. 4 u.o.k.k., narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2 000 zł.*

Strona przedmiotowa wykroczenia polega na zaniechaniu, czyli uchyleniu się od udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika, albo na działaniu polegającym na nienależyтым wykonaniu obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia rzecznika lub obowiązku ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika.

Przedłożenie wyjaśnień bez odniesienia się do szczegółowych zapytań zawartych w wystąpieniu wypełnia znamiona wykroczenia z art. 114 ustawy. W piśmie z dnia 25.02.2021 r. nie ma informacji, stanowiących przedmiot wystąpienia Rzecznika tj.:

1. **Czy położenie paneli na inną podłogę jest niezgodne z tzw. sztuką budowlaną, a jeżeli tak to na jakiej podstawie wysuwane było takie twierdzenie.** W odpowiedzi na reklamację w piśmie z 28.01.2021 r. padło takie stwierdzenie Przedsiębiorcy.

2. **Co oznacza stwierdzenie z pisma 28.01.2021 r., że „podłoga na wyraźne żądanie Klienta, została położona niezgodnie ze sztuką tj. na inną podłogę” i w jaki sposób te życzenie zostało wyrażone.**

Przedsiębiorca nie wyjaśnił tego zagadnienia, bowiem oświadczenie w piśmie z 25.02.2021 r., że „informowaliśmy klienta ustnie, że najlepiej byłoby wykonać na całości wylewkę samopoziomującą”, nie oznacza, że Konsument wyraźnie żądał i życzył, aby podłoga została położona niezgodnie ze sztuką tj. na inną podłogę.

3. **Czy i w jaki sposób poinformowano Konsumenta o ewentualnych skutkach położenia paneli na położone już panele i płytki ceramiczne, w tym o utracie prawa do zgłaszania roszczeń z tego tytułu.** Ta kwestia została w ogóle pominięta w wyjaśnieniach Przedsiębiorcy i Pełnomocnika.

4. **Przyczyn odrzucenia reklamacji z powołaniem się najpierw na nadmierne obciążenia eksploatacji podłogi, uszkodzenia mechaniczne oraz niewłaściwy sposób mycia i konserwacji (pismo z 07.01.2021 r.), a następnie że podłoga została położona niezgodnie ze sztuką budowlaną na wyraźne żądanie Konsumenta.** Nie jest wiadome Rzecznikowi dlaczego Przedsiębiorca powoływał się na te argumenty i czy nadal je podtrzymuje.

Niezależnie od powyższego powtórzę, że jeżeli wykonawca zakłada, że nie gwarantuje prawidłowego wykonania umowy w zakresie położenia paneli powinien wyraźnie o tym poinformować klienta i zastrzec to w umowie, bądź w innym dokumencie, a takiego zastrzeżenia nie ma. Klient nie musi znać się na tzw. sztuce budowlanej, ale powinien zostać poinformowany o wszystkich konsekwencjach zawieranej umowy.

Z kolei rozpatrywanie istnienia niezgodności z umową i wykonania umowy położenia paneli nie może być w oderwaniu od kwestii podłoża. Przedsiębiorca jako podmiot profesjonalny, który nie tylko sprzedaje panele, ale również oferuje ich montaż, powinien przed przystąpieniem do pracy zbadać podłoże, a przy stwierdzeniu, że jest nieprawidłowe czy niezgodne z parametrami przewidzianymi przez producenta paneli, powinien odstąpić od położenia podłogi, ewentualnie zażądać poświadczenia od klienta o udzieleniu tych informacji.

Tym samym, skoro podjęto decyzję o przystąpieniu do montażu podłogi, to okoliczność, że podłoże było nieprawidłowe obciąża wyłącznie Przedsiębiorcę albowiem to on musi wiedzieć czy istniejące warunki pozwalają na prawidłowe wykonanie umowy, czy też nie.

Ponadto sama czynność położenia paneli mogła być wykonana niewłaściwie, niezależnie od podłoża, zwłaszcza że obecnie Przedsiębiorca nie wykazał nierówności podłoża pod panele.

Na koniec dodam, że katalog wad opisany w art. 556<sup>1</sup> k.c. nie jest zamknięty. Wadami fizycznymi mogą być także inne niezgodności, niż wskazane w ustawie. Nienazwaną niezgodnością z umową jest też wadliwość w montażu w sytuacji gdy montaż dokonany był przez sprzedawcę lub osobę trzecią, za którą sprzedawca jest odpowiedzialny. Nawet jeśli dla Przedsiębiorcy zgłoszone nierówności są praktycznie niewidoczne nie przesądza o tym, że ich nie ma

Odpowiedź proszę kierować na adres: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Bobrecka 29, 43-400 Cieszyn lub [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)

SR 432 - 24 - 2021 - AP



KANCELARIA RADCY PRAWNEGO  
**MAREK PŁONKA**



Bielsko-Biała, 31 marca 2021 r.

M. Płonka

telefon (+48 33) 496 10 66 (Agnieszka Macura)

fax (+48 33) 496 42 66

e-mail: sekretariat@kancelaria-mp.pl

[amacura@kancelaria-mp.pl](mailto:amacura@kancelaria-mp.pl)

**BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE**  
Starostwo Powiatowe  
Ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn

**Przesyłka polecona**  
**BIK-BUD ./ Korespondencja**

**Szanowny Panie!**

Informuję, że **podtrzymuje wszelkie twierdzenia wskazane z poprzedniej korespondencji, a w szczególności fakt braku uwzględnienia reklamacji.**

Wskazuję, że poprzednie pismo – wbrew twierdzeniom tutaj. Rzecznika zawierało odpowiedzi na pytania, lecz nie miało to miejsca w formie odniesień do konkretnych punktów. Jeśli jest to niezbędne przedstawiam wyjaśnienia Klienta – punkt po punkcie:

ad1.

Położenie paneli na inną podłogę jest dopuszczalne, natomiast my z doświadczenia wiemy, że najlepiej jest położyć podłogę po uprzednim wykonaniu wylewki samopoziomującej i tak też informowaliśmy klienta kilkakrotnie.

Klient był u nas w sklepie kilka razy i za każdym razem otrzymywał te same informacje, koniecznie chciał abyśmy to my wykonali wylewkę jednak nasza firma nie wykonuje tego typu prac przygotowawczych.

Ad 2.

Na wyraźne życzenie klienta -oznacza, że Klient nie brał pod uwagę naszych uwag dotyczących zaleceń w zakresie wykonania wylewki samopoziomującej i kazał układać podłogę na istniejącym podłożu, licząc się z potencjalnymi konsekwencjami.

Ad 3.

Wszystkie uzgodnienia (odnośnie terminu, sposobu montażu, zaleceń dotyczących posadzki) odbywały się podczas wielu wizyt Klienta w sklepie oraz podczas pomiaru. Nie została spisana z klientem umowa tylko po wykonaniu prac - protokół odbioru. Fakt spisania protokołu odbioru potwierdza, że Klient towar zamówił, oraz odebrał wykonane prace.

Ad 4.

Z oględzin pana Piotra Birowskiego podłoga nadaje się do normalnego użytkowania, nie posiada istotnych wad a minimalne nierówności mogą być tak jak wskazaliśmy wynikiem złego użytkowania lub konserwacji podłogi, co wpłynęło na decyzje o odmowie uwzględnienia reklamacji.

Nadmieniam, że Konsument:

- wielokrotnie kontaktował się telefonicznie ze sprzedawcą, tut. Kancelarią i w sposób daleko odbiegających od przyjętych standardów kultury, próbował zastraszyć osoby zaangażowane w prowadzenie sprawy, naruszając przy tym dobra osobiste rozmówców.
- niezależnie od uprawnień z tytułu rękojmi dochodzi bezpośrednio przez producentem uprawnień z tytułu gwarancji.

Pomimo braku obiektywnych powodów uwzględnienia reklamacji, mój Mandant wraz z gwarantem są w stanie zaproponować obniżenie wartości ceny o 1000 zł, pod warunkiem pozostawienia podłogi u Konsumenta i definitywnym zamknięciu kwestii reklamacji. Nadmieniam, iż nie stanowi to w żadnym wypadku uznania długu, lecz jest spowodowane wyłączenie chęcią zamknięcia tematu.

Z poważaniem,

r.pr. Marek Płonka

RADCA PRAWNY  
mgr Marek Płonka  
Kt-B-298

Cieszyn, 08.04.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

Pan

████████████████████  
████████████████████  
████████████████████

W związku z Pana wnioskiem skierowanym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawie nieprawidłowego montażu paneli podłogowych dnia 28.08.2020 r. przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. informuję, że wpłynęła kolejna odpowiedź pełnomocnika, którą przesyłam w załączeniu.

Stanowisko w sprawie nieuwzględnienia reklamacji zostało podtrzymane, jednocześnie zaproponowano obniżenia wartości ceny o 1000 zł pod warunkiem pozostawienia podłogi u Pana i zamknięciu kwestii reklamacji.

W przypadku pytań proszę o kontakt z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 33 477-73-11, sr@powiat.cieszyn.pl) od poniedziałku do środy 7:30 – 15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

*Agnes Franek*  
Agnes Franek  
Inspektor

Załącznik 1

Cieszyn, 14.04.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BEL-POL Partnerski Salon Sprzedaży**  
**ul. Górecka 32d**  
**43-430 Skoczów**  
e-mail: [aga@bik-bud.pl](mailto:aga@bik-bud.pl)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie działając na podstawie wniosku pana ██████████ ██████████ zam. ██████████, zwraca się o niezwłoczne udzielenie informacji w sprawie reklamacji paneli laminowanych dęb Canon AC4/32, których fragmenty zostały dnia 03.04.2021 r. dostarczone do BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C., ul. Górecka 32D, 43-430 Skoczów celem ich przekazania do producenta Swiss Krono i zbadania pod kątem ewentualnych wad.

Z informacji uzyskanych przez pana ██████████ producent Swiss Krono zajął stanowisko w sprawie i przekazał dnia 23.03.2021 r. odpowiedź do BEL-POL Sklep partnerski w Skoczowie.

Natomiast pan ██████████ do tej pory nie wie jakie dokładnie ustalenia poczynił Swiss Krono, gdyż nie otrzymał nawet kopii tego pisma, pomimo że wielokrotnie zwracał się o to telefonicznie i sms-owo do BEL-POL. BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. także nie przekazał mu stanowiska producenta.

Pan ██████████ jest bezpośrednio zainteresowany opinią Swiss Krono i jest uprawniony do jej otrzymania, gdyż od tego zależą dalsze możliwości dochodzenia roszczeń przez niego.

Na koniec proszę o podanie czy i w jakim terminie BEL-POL dokona ponownych oględzin podłogi pana ██████████, do czego się zobowiązał, gdy próbki panel zostaną przesłane do producenta (taka informacja wynika z pisma pełnomocnika BIK-BUD z dnia 25.02.2021r. przesłanego do Rzecznika).

Z poważaniem

zup Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

Zał.2

Agnieszka Franek  
Inspektor

akw

Cieszyn, 14.04.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BEL-POL Partnerski Salon Sprzedaży**  
**ul. Górecka 32d**  
**43-430 Skoczów**  
e-mail: [skoczow@bel-pol.com.pl](mailto:skoczow@bel-pol.com.pl)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie działając na podstawie wniosku pana ██████████ ██████████, zwraca się o niezwłoczne udzielenie informacji w sprawie reklamacji paneli laminowanych dęb Canon AC4/32, których fragmenty zostały dnia 03.04.2021 r. dostarczone do BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C., ul. Górecka 32D, 43-430 Skoczów celem ich przekazania do producenta Swiss Krono i zbadania pod kątem ewentualnych wad.

Z informacji uzyskanych przez pana ██████████ producent Swiss Krono zajął stanowisko w sprawie i przekazał dnia 23.03.2021 r. odpowiedź do BEL-POL Sklep partnerski w Skoczowie.

Natomiast pan ██████████ do tej pory nie wie jakie dokładnie ustalenia poczynił Swiss Krono, gdyż nie otrzymał nawet kopii tego pisma, pomimo że wielokrotnie zwracał się o to telefonicznie i sms-owo do BEL-POL. BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. także nie przekazał mu stanowiska producenta.

Pan ██████████ jest bezpośrednio zainteresowany opinią Swiss Krono i jest uprawniony do jej otrzymania, gdyż od tego zależy dalsze możliwości dochodzenia roszczeń przez niego.

Na koniec proszę o podanie czy i w jakim terminie BEL-POL dokona ponownych oględzin podłogi pana ██████████, do czego się zobowiązał, gdy próbki panel zostaną przesłane do producenta (taka informacja wynika z pisma pełnomocnika BIK-BUD z dnia 25.02.2021r. przesłanego do Rzecznika).

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

  
Agnes Franek  
Inspektor

Załącznik 2





KANCELARIA RADCY PRAWNEGO  
MAREK PŁONKA

Bielsko-Biała, 20 kwietnia 2021 r.

M. Płonka  
telefon (+48 33) 496 10 66 (Agnieszka Macura)  
fax (+48 33) 496 42 66  
e-mail: sekretariat@kancelaria-mp.pl  
amacura@kancelaria-mp.pl

**BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA PRAW KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE**  
Starostwo Powiatowe  
Ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn

**Przesyłka polecona**  
**BIK-BUD ./ Korespondencja**

**Szanowny Panie!**

Informuję, że **podtrzymuje wszelkie twierdzenia i propozycje ugodowe wskazane z poprzedniej korespondencji, a w szczególności fakt braku uwzględnienia reklamacji.**

W załączeniu przedkładam - oficjalne pismo gwaranta z dnia 19.04.2021 r., które podtrzymuje dotychczasowe stanowisko gwaranta prezentowane we wcześniejszej korespondencji, kierowane do mojego mandanta w sprawie.

Próbki zostały przebadane przez producenta i stwierdzono że panele spełniają wymogi aktualnie stosowanej normy PN EN-13329.

Mają na uwadze dobro klienta i dobrą współpracę producent wyraża zgodę na zwrot gotówki za panele bez pokrywania kosztów dodatkowych.

W najbliższych dniach zostanie wystawiona korekta na 25 opk.

Pozdrawiam  
Alicja Janowicz  
specjalista ds. obsługi klientów

Bel-Pol Sp. z o.o. O/Gliwice

a.janowicz@bel-pol.com.pl  
kom. 887-473-038

tel. +48327832706

W dniu 09.03.2021 o 15:18, Alicja Janowicz pisze:

Reklamacja zgłoszona do producenta pod nr 71558.

Czekam na próbki

Pozdrawiam  
Alicja Janowicz  
specjalista ds. obsługi klientów

Bel-Pol Sp. z o.o. O/Gliwice

a.janowicz@bel-pol.com.pl  
kom. 887-473-038

tel. +48327832706

Z informacji uzyskanych od tut. Rzecznika wynika, że Pan ██████ prowadzi również korespondencje bezpośrednio z gwarantem i ma na bieżąco ma wgląd w treść ustaleń.

Odnosnie ponownych oględzin, z uwagi na fakt, iż próbki nie wykazały wad, mój Mandant nie widzi sensu kolejnej wizyty.

**Oferta przedstawiona we wcześniejszej korespondencji jest aktualna do dnia 25 maja 2021.**

Z poważaniem,

r.pr. Marek Płonka

**Od:** ██████████  
**Wysłano:** piątek, 23 kwietnia 2021 10:37  
**Do:** sr@powiat.cieszyn.pl  
**Temat:** Propozycja ugody  
**Załączniki:** Propozycja ugody 23-04-2021.docx



Witam Panią  
Przesyłam zgodnie z rozmową telefoniczną propozycje ugody z firmą BIK-BUD .  
Pozdrawiam  
██████████

Nasze propozycje:

1. Firma BIK-BUD poprawi wykonany montaż paneli podłogowych w dniu 28.08.2020 r zgodnie z sugestią producenta paneli firmą SWISS KRONO, który w piśmie z dnia 19.04.2021 r wyraża zgodę na wymianę paneli.
2. Zgodnie z propozycją producenta paneli ww piśmie z dnia 19.04.2021 r proponujemy zwrot następujących kosztów:

a/ zwrot dla klienta p. [REDAKTED] 100% wartości 25 paczek paneli podłogowych zapłaconych zgodnie z kosztorysem z dnia 31.08.2020 r. i faktura końcową nr 319/2020 – kwota 2246,75 zł / brutto, VAT 8%/,

b/ zwrot dla klient p. [REDAKTED] 50% kosztów montażu podłogi – kwota 623,94 zł / brutto /

Razem zwrot to kwota 2870,69 zł

3. W przypadku odmowy realizacji naszych propozycji nr 1 lub 2 skierujemy sprawę do rozstrzygnięcia przez Państwową Inspekcję Handlową- Sąd Konsumencki z siedzibą w Katowicach.
4. W przypadku braku zgody na udział w postępowaniu przed Sądem Konsumenckim skierujemy naszą sprawę do Sądu Rejonowego w Cieszynie.

Cieszyn, 27.04.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BIK-BUD**

**Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C.**

**ul. Górecka 32D**

**43-430 Skoczów**

**e-mail: bik-bud@krishome.pl, aga@bik-bud.pl**

**Marek Płonka i Wspólnicy Spółka Komandytowa**

**Radca Prawny Marek Płonka**

**ul. Kołłątaja 14/3**

**43-300 Bielsko-Biała**

**e-mail: amacura@kancelaria-mp.pl**

W nawiązaniu do sprawy przekazuję, że ██████████ mając na uwadze pismo gwaranta z dnia 19.04.2021 r. przedstawił propozycję zakończenia sporu tj;

1. Firma BIK-BUD poprawi wykonany montaż paneli podłogowych w dniu 28.08.2020 r. zgodnie z sugestią producenta paneli firmą SWISS KRONO, który w piśmie z dnia 19.04.2021 r. wyraża zgodę na wymianę paneli.

2. Zgodnie z propozycją producenta paneli w piśmie z dnia 19.04.2021 r. nastąpi łączny zwrot następujących kosztów:

a/ zwrot dla pana ██████████ 100% wartości 25 paczek paneli podłogowych zapłaconych zgodnie z kosztorysem z dnia 31.08.2020 r. i faktura końcową nr 319/2020 – kwota 2246,75 zł / brutto, VAT 8%,

b/ zwrot dla pana ██████████ 50% kosztów montażu podłogi – kwota 623,94 zł / brutto /

Łącznie to kwota 2870,69 zł

3. W przypadku odmowy realizacji przedłożonych propozycji skierowanie sprawy do rozstrzygnięcia przez Stały Sąd Polubowny przy Śląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Katowicach.

W razie braku zgody na udział w postępowaniu przed Sądem Konsumenckim pan Krzysztof Wójcik rozważy skierowanie sprawę do Sądu Rejonowego w Cieszynie.

Jednocześnie informuję, że pan ██████████ nie przyjmuje propozycji obniżenia wartości ceny o 1000 zł.

**W związku z powyższym Rzecznik Konsumentów w terminie 7 dni od daty doręczenia niniejszego pisma oczekuje zajęcie stanowiska w sprawie.**

Odpowiedź proszę kierować na adres: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Bobrecka 29, 43-400 Cieszyn lub [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)

zup. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

  
**Agnieszka Franek**  
Inspektor

SR SR. 732.27.2021.AF

**Od:** Agnieszka Macura - Kancelarie Radców Prawnych Marek Płonka & Partnerzy  
<amacura@kancelaria-mp.pl>  
**Wysłano:** środa, 28 kwietnia 2021 15:27  
**Do:** sr@powiat.cieszyn.pl; 'Aga'; bik-bud@krishome.pl  
**Temat:** RE: FW: SR. 732.27.2021.AF



Szanowni Państwo,

w odpowiedzi na propozycję „ugodową” wyjaśniam, iż mój mandant nie wyraża na nią zgody.

Po pierwsze dlatego, iż w dalszym ciągu wskazuje, iż w reklamowanym produkcie brak jest wad.

Po drugie, dlatego, że przepisy kodeksu cywilnego nie wskazują **jako obowiązku** przedsiębiorcy zarówno obniżenia ceny jak i dokonania czynności naprawy. Jest to rzecz jasna możliwe, drogą porozumienia stron, w wyjątkowych okolicznościach – jednakże takowe w niniejszej sprawie nie mają miejsca.

**Jak już wielokrotnie podkreślałam, wolą mojego Mandanta jest polubowne zakończenie niniejszej sprawy. Finalna propozycja to zapłata 1800,00 zł bez dokonywania naprawy. Propozycja jest aktualna do dnia 7 maja 2021 r.**

Informuję dodatkowo, że mój mandant nie wyraża zgody na sąd polubowny.

Z pozdrowieniami,

r.pr. Agnieszka Macura

---

**From:** sr@powiat.cieszyn.pl <sr@powiat.cieszyn.pl>

**Sent:** Tuesday, April 27, 2021 2:57 PM

**To:** amacura@kancelaria-mp.pl; Aga <aga@bik-bud.pl>; bik-bud@krishome.pl

**Subject:** Re: FW: SR. 732.27.2021.AF

**Importance:** High

Dzień Dobry,

Przesyłam korespondencję Powiatowego Rzecznika w sprawie.

--

Z poważaniem

Agnes Franek  
Inspektor

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w  
Cieszynie  
Starostwo Powiatowe  
ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn  
tel. 33 47 77 311

SWISS KRONO sp. z o.o. ul. Serbska 56 · 68-200 Żary · Polska/Poland  
**BEL – POL Sp. z o.o.**

**ul. Bojkowska 92**

**44-141 Gliwice**

Żary, 19 April 2021 r.

**Dotyczy: reklamacji nr 71558 na panele podłogowe 85BP/3515/8 mm w ilości 25 op.**

W odpowiedzi na złożoną reklamację informujemy, że przesłane panele zostały przez nas sprawdzone pod kątem poprawności wykonania elementów mających wpływ na jakość i trwałość połączeń. Przeprowadzona została również próba złożeniowa.

Wyniki badań wytrzymałościowych jak i badania profili próbek zaprzeczają tezę o wadliwym produkcie, a świadczą o tym, że panele będące przedmiotem reklamacji spełniają wszystkie wymagania aktualnie stosowanej normy PN EN-13329.

Mając jednak na względzie dalszą dobrą współpracę, wyrażamy w ramach gestu handlowego, zgodę na wymianę paneli lub zwrot gotówki za materiał, bez pokrywania kosztów dodatkowych.

W rozliczeniu na w/w ilość wystawimy fakturę korygującą do faktury 3120810721.

Z poważaniem

Jacek Skrzyszowski  
Dział Zarządzania Jakością  
Tel. 667 600 099  
Fax. 68 36 31 446



*me*

Cieszyn, 30.04.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

Pan

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

W nawiązaniu do Pana sprawy dotyczącej nieprawidłowego montażu paneli podłogowych dnia 28.08.2020 r. przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. informuję, że wpłynęła kolejna odpowiedź pełnomocnika, którą przesyłam w załączeniu.

Z otrzymanej odpowiedzi wynika, że Pan Birowski nie wyraził zgody na propozycje ugodowe, w dalszym ciągu uważając, iż w reklamowanym produkcie brak jest wad. Proponuje jedynie zapłatę 1800,00 zł bez dokonywania naprawy. Propozycja jest aktualna do dnia 7 maja 2021 r.

Dodatkowo nie wyraża zgody na sąd polubowny.

Z uwagi na niemożność polubownego zakończenia sprawy zgodnie z Pana wnioskiem oraz brak zgody Przedsiębiorcy na oddanie sprawy pod rozstrzygnięcie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, postępowanie u Rzecznika należy uznać za zakończoną. Sprawa może zostać rozstrzygnięta w sposób wiążący wyłącznie na drodze sądowej.

W przedmiotowej sprawie Rzecznik może udzielić pomocy w dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej poprzez sporządzenie pozwu.

Decydując się na drogę sądową należy jednak rozważyć ryzyko przegrania sprawy w kontekście ewentualnych kosztów postępowania. Decydując się na drogę sądową należy mieć na uwadze, że w toku procesu powstanie konieczność, zgodnie z art. 6 kodeksu cywilnego, udowodnienia zasadności Pana roszczeń. Zgodnie bowiem z powołanym przepisem „ciężar udowodnienia faktu spoczywa na osobie, która z faktu wywodzi skutki prawne”. Dlatego to na Panu spoczywać będzie ciężar dowodowy poprzez wykazanie, że usługa została wadliwie wykonana, gdyż już wiadomo, że panele są bez wad w oparciu o opinię producenta.

Z kolei, zgodnie z art. 232 kodeksu postępowania cywilnego wynika, że „strony są obowiązane wskazywać dowody dla stwierdzenia faktów, z których wywodzą skutki prawne. Sąd może dopuścić dowód nie wskazany przez stronę”.

Oczywiście sąd może oddalić pozew w Pana sprawie, jeżeli uzna roszczenie nie zasługuje na uwzględnienie. Wówczas będzie Pan zobligowany do poniesienia kosztów procesu, w tym kosztów sądowych i kosztów zastępstwa procesowego pełnomocnika drugiej strony.

Przy dochodzeniu roszczeń, także jeszcze na etapie przedsądowym, istnieje możliwość skorzystania z usług rzeczoznawców. Rzeczoznawcy dokonują oceny jakości przedmiotu reklamacji na koszt konsumenta. Opinia rzeczoznawcy ma co prawda tylko walor informacyjny, ale służy upewnieniu się o słuszności swoich roszczeń w razie zdecydowania się na drogę sądową. *Lista rzeczoznawców znajduje się m.in. na stronie [www.katowice.wiih.gov.pl](http://www.katowice.wiih.gov.pl)*

Opinia rzeczoznawcy może stanowić dowód z dokumentu prywatnego, ale jeżeli druga strona zakwestionuje złożoną opinię, dokument ten straci swoje znaczenie dowodowe. W takim wypadku konieczne będzie złożenie do sądu wniosku o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego, zgodnie z art. 278 k.p.c..

W przypadku pytań proszę o kontakt z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 33 477-73-11, [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)) od poniedziałku do środy 7:30 – 15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

  
Agnieszka Franek  
Inspektor

*mo*

Cieszyn, 06.05.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNIE

SR.732.27.2021.AF

**BIK-BUD**  
**Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C.**  
**ul. Górecka 32D**  
**43-430 Skoczów**  
**e-mail: bik-bud@krishome.pl, aga@bik-bud.pl**

**Marek Płonka i Wspólnicy Spółka Komandytowa**  
**Radca Prawny Marek Płonka**  
**ul. Kołłątaja 14/3**  
**43-300 Bielsko-Biała**  
**e-mail: amacura@kancelaria-mp.pl**

W odpowiedzi na ostatnią wiadomość, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie działając na podstawie wniosku pana ██████████ przekazuje, że pan ████████ nie przyjmuje propozycji otrzymania 1800,00 zł bez dokonywania naprawy. Nie jest wiadomo bowiem za co została ona przyznana i nie można uznać tego za polubowne zakończenie sprawy.

Pan ████████ kontaktował się bezpośrednio z przedstawicielem producenta SWISS KRONO panem Jackiem Skrzyszowskim, który miał być zaskoczony postawą Waszego Mandanta i wyraził wolę dokonania oględzin położonych paneli w mieszkaniu Pana ██████████ aby rozwiązać wszelkie wątpliwości powstałe w sprawie.

W tym celu konieczne jest jednak pisemne zgłoszenie dokonane przez PHU BIK-BUD S.C. za pośrednictwem Bel-Pol.

W opinii Rzecznika oględziny podłogi przez producenta będą bezstronne i pozwolą trafnie ocenić sporną sprawę.

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

*Frank*  
Agnes Franek  
Inspektor

**Od:** Agnieszka Macura - Kancelarie Radców Prawnych Marek Płonka & Partnerzy  
<amacura@kancelaria-mp.pl>  
**Wysłano:** piątek, 7 maja 2021 14:17  
**Do:** sr@powiat.cieszyn.pl  
**DW:** Agnieszka Krzyżaniak  
**Temat:** RE: FW: SR. 732.27.2021.AF



Szanowna Pani,

Dziękuję za informację.

Jak rozumiem intencją Pana [redacted] jest procedowanie dalej swoich roszczeń na podstawie gwarancji, nie rękojmi – co rzecz jasna jest prawnie dopuszczalne i nie wymaga bezpośredniego kontaktu na linii mój Mandant-Gwarant.

Celem szybszego procedowania sprawy proszę o bezpośredni kontakt z gwarantem i umówienie dogodnego dla Pana Wójcika terminu oględzin.

Z poważaniem,  
r.pr. Agnieszka Macura

---

**From:** sr@powiat.cieszyn.pl <sr@powiat.cieszyn.pl>  
**Sent:** Thursday, May 6, 2021 10:17 AM  
**To:** amacura@kancelaria-mp.pl  
**Subject:** Re: FW: SR. 732.27.2021.AF

Szanowna Pani,

W odpowiedzi na ostatnią wiadomość, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie działając na podstawie wniosku pana [redacted] przekazuje, że pan Wójcik nie przyjmuje propozycji otrzymania 1800,00 zł bez dokonywania naprawy. Nie jest wiadomo bowiem za co została ona przyznana i nie można uznać tego za polubowne zakończenie sprawy.

Pan [redacted] kontaktował się bezpośrednio z przedstawicielem producenta SWISS KRONO panem Jackiem Skrzyszowskim, który miał być zaskoczony postawą Waszego Mandanta i wyraził wolę dokonania oględzin położonych paneli w mieszkaniu Pana [redacted], aby rozwiązać wszelkie wątpliwości powstałe w sprawie. W tym celu konieczne jest jednak pisemne zgłoszenie dokonane przez PHU BIK-BUD S.C. za pośrednictwem Bel-Pol.

W opinii Rzecznika oględziny podłogi przez producenta będą bezstronne i pozwolą trafnie ocenić sporną sprawę.

--

Z poważaniem

Agnes Franek  
Inspektor

Cieszyn, 11.05.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNI

SR.732.27.2021.AF

Pan

[Redacted address]

W związku z Pana wnioskiem skierowanym do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie w sprawie nieprawidłowego montażu paneli podłogowych dnia 28.08.2020 r. przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. informuję, że wpłynęła kolejna odpowiedź pełnomocnika, którą przesyłam w załączeniu.

Wynika z niej, że BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. nie dokona zgłoszenia za pośrednictwem Bel-Pol i odsyła bezpośrednio do producenta.

Mając powyższe na uwadze, Rzecznik Konsumentów zwrócił się pisemnie do Swiss Krono Sp. z o.o. z zapytaniem czy dokonają oględzin położonych paneli w Pana mieszkaniu.

W przypadku pytań proszę o kontakt z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 33 477-73-11, sr@powiat.cieszyn.pl) od poniedziałku do środy 7:30 – 15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie  
Agnieszka Franak  
Inspektor

Cieszyn, 11.05.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNI

SR.732.27.2021.AF

**SWISS KRONO Sp. z o.o.**  
**ul. Serbska 56**  
**68-200 Żary**  
**e-miał: info@swisskrono.pl**

W związku z prowadzoną przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie sprawą z wniosku pana ██████████ dotyczącą nieprawidłowego położenia paneli podłogowych 85BP/3515/8 mm w ilości 25 op. w jego mieszkaniu przez BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C ponieważ po 6 miesiącach od montażu paneli pojawiły się nierówności i wybrzuszenia na łączeniach powodujące nierówności, zwracam się zapytaniem czy możliwe jest przeprowadzenie przez Producenta Swiss Krono Sp. z o.o. oględzin w przedmiotowej sprawie.

Na wstępnie pragnę wyjaśnić, że na podstawie wniosku pana ██████████ Rzecznik kilkakrotnie zwracał się do pełnomocnika BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. (dalej: Sprzedawca) o uznanie reklamacji usługi montażu paneli, ale Sprzedawca nie uznaje swojej odpowiedzialności za wykonaną usługę. Początkowo stał na stanowisku, że usługa została wykonana niezgodnie ze sztuką budowlaną na wyraźną prośbę pana Wójcika, co nie było prawdą, a następnie że usługę położenia paneli wykonano prawidłowo, a zgłaszane usterki nie stanowią wady, jednocześnie za każdym razem odsyłał do producenta.

Z pośrednictwem Sprzedawcy przesłano próbki paneli do Swiss Krono. Panele zostały sprawdzone pod kątem poprawności wykonania elementów mających wpływ na jakość i trwałość połączeń. Przeprowadzona została również próba złożeniowa. Wyniki badań wytrzymałościowych jak i badania profili próbek zaprzeczają tezom o wadliwym produkcie, a świadczą o tym, że panele będące przedmiotem reklamacji spełniają wszystkie wymogi aktualnie stosowanej normy PN EN-13329. Mając jednak na względzie dalszą dobrą współpracę Swiss Krono wyraził w ramach gestu handlowego, zgodę na wymianę paneli lub zwrot gotówki za materiał, bez pokrywania kosztów dodatkowych. W rozliczeniu na 25 opakowań miała zostać wystawiona faktura korygująca do faktury 3120810721 (pismo w załączeniu).

Sprzedawca nie dokonał jednak wymiany paneli, ani zwrotu gotówki za materiał na rzecz pana ██████████ tylko zaproponował 1800,00 zł bez dokonywania naprawy, jednak nie podał skąd taka kwota. Pan ██████████ miał kontaktować się bezpośrednio z przedstawicielem producenta SWISS KRONO panem Jackiem Skrzyszowskim, który miał być zaskoczony postawą Sprzedawcy i wyraził wolę dokonania oględzin położonych paneli w mieszkaniu pana Wójcika, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości powstałe w sprawie. Miał jednocześnie poinformować, że w tym celu konieczne jest pisemne zgłoszenie dokonane przez PHU BIK-BUD S.C. za pośrednictwem Bel-Pol. Sprzedawca odmówił jednak dokonania takiego zgłoszenia i odesłał pana ██████████ do producenta (mail w załączeniu).

Wobec powyższego Powiatowy Rzecznik Konsumentów prosi o przychylenie się do prośby o przeprowadzenie przez Producenta Swiss Krono Sp. z o.o. oględzin w przedmiotowej sprawie.

Odpowiedź proszę kierować na adres: Powiatowy Rzecznik Konsumentów, ul. Bobrecka 29, 43-400 Cieszyn lub [sr@powiat.cieszyn.pl](mailto:sr@powiat.cieszyn.pl)

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

  
Agnes Franek  
Inspektor

Załączniki:

- 1/ Wniosek konsumenta
2. Dokumentacja sprawy

**Od:** AGNIESZKA SABELA <aga@bik-bud.pl>  
**Wysłano:** czwartek, 13 maja 2021 14:00  
**Do:** sr@powiat.cieszyn.pl  
**Temat:** Re: FW: SR. 732.27.2021.AF



Witam

W nawiązaniu do rozmowy potwierdzam chęć polubownego rozwiązania sporu w następujący sposób:  
Firma Bik-Bud zwróci panu ██████████ łączną kwotę 2870,00 zł zgodnie z pismem rzecznika z dnia 27-04-2021 r

wt., 27 kwi 2021 o 14:57 <sr@powiat.cieszyn.pl> napisał(a):

Dzień Dobry,

Przesyłam korespondencję Powiatowego Rzecznika w sprawie.

--

Z poważaniem

Agnes Franek  
Inspektor

Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w  
Cieszynie  
Starostwo Powiatowe  
ul. Bobrecka 29  
43-400 Cieszyn  
tel. 33 47 77 311

W dniu 2021-04-20 10:56, Agnieszka Macura - Kancelarie Radców Prawnych Marek Płonka & Partnerzy napisał(a):

Dzień Dobry,

Przesyłam korespondencję w sprawie.

Z pozdrowieniami,

r.pr. Agnieszka Macura



Cieszyn, 14.05.2021 r.

BIURO POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW  
W CIESZYNI

SR.732.27.2021.AF

Pan



Uprzejmie informuję, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie otrzymał od BIK-BUD Piotr Birowski, Mariusz Małkowski S.C. wiadomość e-mailową, z której wynika, że chcąc polubownie zakończyć spór, dokona zwrotu 2870,00 zł, zgodnie z Pana propozycją przedłożoną w kwietniu.

Z uwagi na powyższe, sprawę należy uznać za zakończoną. Jednocześnie zostanie wycofane zapytanie skierowane do Swiss Krono Sp. z o.o. dotyczące możliwości oględzin paneli położonych w Pana mieszkaniu.

W przypadku pytań proszę o kontakt z Biurem Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie (tel. 33 477-73-11, sr@powiat.cieszyn.pl) od poniedziałku do środy 7:30 – 15:30 i w czwartek 8:00 – 17:00.

Z poważaniem

z up. Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie

  
Agnieszka Franek  
Inspektor

Załącznik 1