



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

# PÓLMASKI FILTRUJĄCE PORADNIK DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, 2018 r.

# KONTROLA PÓLMASEK FILTRUJĄCYCH III KWARTAŁ 2017 R.



## WSTĘP

Na rynku można znaleźć różne modele półmasek filtrujących do ochrony przed cząstkami<sup>1</sup>, zwane potocznie maskami antysmogowymi. Takie półmaski cieszą się szczególną popularnością podczas ogłaszanych przez samorządy lub organizacje pozarządowe alarmów smogowych. Jak wybrać półmaskę, która zapewni nam skuteczną ochronę? Na co zwrócić uwagę podczas kupowania? Jak dopasować półmaski do naszych potrzeb?

Mamy nadzieję, że ten poradnik pomoże w podjęciu właściwej decyzji. Poradnik dotyczy półmasek filtrujących do ochrony przed cząstkami, stosowanych zarówno wewnątrz budynków, podczas prac remontowych, jak i też na zewnątrz w warunkach wysokiego zanieczyszczenia powietrza atmosferycznego.

Półmaski filtrujące należą do grupy wyrobów nazwanych środkami ochrony indywidualnej kategorii III.

**Środki ochrony indywidualnej** to urządzenia lub wyposażenie przewidziane do noszenia bądź trzymania przez użytkownika w celu jego ochrony przed jednym lub większą liczbą zagrożeń, które mogą mieć wpływ na jego bezpieczeństwo lub zdrowie<sup>2</sup>.

Kategoria III oznacza wyroby o złożonej konstrukcji. Środki ochrony indywidualnej o konstrukcji

złożonej są przeznaczone do ochrony przed zagrożeniem życia lub zagrożeniami, które mogą powodować ciężkie i nieodwracalne uszkodzenie ciała lub utratę zdrowia, w tym zmiany chorobowe, których skutków według producenta użytkownik nie jest w stanie stwierdzić w odpowiednim czasie<sup>3</sup>. Ich bezpieczeństwo i spełnianie obowiązujących wymagań techniczno-prawnych potwierdza producent podczas procedury oceny zgodności, sporządzając dokumentację techniczną, wystawiając deklarację zgodności i nanosząc na półmaski filtrujące oznaczenie CE<sup>4</sup>.

**WAŻNE:** Ocena zgodności – proces wykazujący, czy zostały spełnione określone przepisami wymagania odnoszące się do produktu, procesu, usługi, systemu osoby lub jednostki<sup>5</sup>.

Choć półmaski filtrujące wydają się mieć prostą konstrukcję, jednak ze względu na zagrożenia przed jakimi chronią, zaliczane są do sprzętu ochrony układu oddechowego i muszą spełniać wysokie wymagania określone dla środków ochrony indywidualnej kategorii III. Półmaski oferowane na rynku różnią się konstrukcją, kolorem czy ceną, ale

zasadniczych wymagań dla środków ochrony indywidualnej (Dz. U. Nr 259, poz. 2173), zwanego dalej: "rozporządzeniem Ministra Gospodarki".

3 § 13 ust. 1 rozporządzenia Ministra Gospodarki.

4 Conformité Européene - więcej na temat oznakowania CE można przeczytać na stronach Komisji Europejskiej: [https://ec.europa.eu/growth/single-market/ce-marking\\_pl](https://ec.europa.eu/growth/single-market/ce-marking_pl)

5 Art. 2 pkt 12 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 765/2008 z dnia 9 lipca 2008 r. ustanawiające wymagania w zakresie akredytacji i nadzoru rynku odnoszące się do warunków wprowadzania produktów do obrotu i uchylające rozporządzenie (EWG nr 339/93) - Dz. Urz. UE L 218 z 13.08.2008 r., str. 1

1 Półmaski filtrujące stosowane jako sprzęt ochrony układu oddechowego do ochrony przed cząstkami, zwane dalej: „półmaskami filtrującymi”.

2 § 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 r. w sprawie

wszystkie powinny spełniać podstawową funkcję, jaką jest ochrona użytkownika przed szkodliwymi pyłami zawieszonymi w powietrzu.

**WAŻNE:** Półmaski filtrujące występują na rynku pod różnymi nazwami, np. w sklepach oferujących materiały i sprzęt budowlany można kupić tzw. „maski przeciwpyłowe”, a w sklepach internetowych często tzw. „maski antysmogowe”. Należy podkreślić, że **są to tylko nazwy marketingowe tych wyrobów lub nazwy używane potocznie**. Zgodnie z przepisami obowiązującymi na terenie Unii Europejskiej, bez względu na nazwę zastosowaną przez producenta lub dystrybutora, półmaski filtrujące są środkami ochrony indywidualnej podlegającymi przepisom unijnego prawodawstwa zharmonizowanego i oznakowaniu CE. Wśród półmasek nie istnieje podział na wyroby do użytku prywatnego i zawodowego. Dlatego też **ten sam model półmaski może być używany, zarówno przez osoby spacerujące rekreacyjnie po parku, czy użytkowników remontujących swój dom, jak też przez pracowników podczas prac budowlanych**.

## I. NA CO ZWRÓCIĆ UWAGĘ PRZY DOBORZE PÓLMASEK FILTRUJĄCYCH

Głównym zadaniem półmasek filtrujących jest ochrona układu oddechowego użytkownika przed zanieczyszczeniami zawieszonymi w powietrzu<sup>6</sup>. Dlatego przy wyborze półmasek filtrujących, należy przede wszystkim kierować

<sup>6</sup> Są to unoszące się w powietrzu tzw. drobne pyły (cząstki) o średnicy nie większej niż 2,5 mikrometra (tysięcznej części milimetra), zwanych PM<sub>2,5</sub>, lub pyły z grupy PM<sub>10</sub> (o średnicy mniejszej niż 10 mikrometrów). Pyły PM<sub>2,5</sub> zawierają m.in. związki siarki i azotu, metale ciężkie oraz amoniak, zaś pył PM<sub>10</sub> składa się z mieszaniny cząstek substancji organicznych i nieorganicznych, zawieszonych w powietrzu. Pył zawieszony może zawierać substancje toksyczne takie jak wielopierścieniowe węglowodory aromatyczne (np. benzo/a/piren), metale ciężkie oraz dioksyny i furany. (Źródło: Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska w Warszawie <http://soj.p.wios.warszawa.pl/?page=pm>).

się możliwością ich dopasowania do budowy twarzy (np. u mężczyzn powinno brać się pod uwagę zarost na twarzy, który może powodować niewłaściwe przyleganie półmaski do twarzy) oraz przeznaczeniem i środowiskiem, w jakim ma być stosowana. Informacja na temat ograniczeń w zastosowaniu półmasek powinna być dołączona przez producenta do wyrobu.

Półmaski filtrujące w całości lub w przeważającej części są wykonane tylko z materiału filtracyjnego i w takim przypadku nie zawsze muszą być wyposażone w filtr. Wtedy funkcję filtra będzie pełnił materiał, z którego półmaska została wykonana. Półmaska filtrująca powinna okrywać nos, usta, brodę i może mieć zawór(-ory) wdechowy(-e) i/lub wydechowy(-e). Półmaska składa się częściowo lub całkowicie z materiału filtracyjnego lub części twarzowej, w której filtr(-y) główny(-e) tworzy(-ą) nierozłączną część sprzętu<sup>7</sup>. Poniżej przykład półmaski filtrującej z zaworem.

### A - strona zewnętrzna półmaski



<sup>7</sup> pkt 4 normy PN-EN 149+A1:2010 „Sprzęt ochrony układu oddechowego - półmaski filtrujące do ochrony przed cząstkami - wymagania, badanie, znakowanie”, zwanej dalej: „normą PN-EN 149+A1:2010”.

## B - strona wewnętrzna półmaski



Kolejnym ważnym punktem, na który należy zwrócić uwagę podczas wybierania półmaski filtrującej jest sposób jej zakładania. Szczegółowy opis jak zakładać półmaskę filtrującą powinien być wyjaśniony przez producenta w instrukcji użytkownika<sup>8</sup>. Ważne jest aby dobrać właściwy rozmiar półmaski filtrującej. Zgodnie z założeniami normy PN-EN 149+A1:2010 ma to być rozmiar najbardziej odpowiedni dla użytkownika. Jak w przypadku innych wyrobów, wielu producentów półmasek filtrujących często podaje rozmiar półmaski określając go literowo, np. „rozmiar M” lub „rozmiar L”. Należy jednak pamiętać, że rozmiary półmasek filtrujących oferowanych przez różnych producentów mogą się od siebie różnić, dlatego najlepiej osobiście przymierzyć wybrany model, jeżeli mamy taką możliwość. Rozmiar półmasek filtrujących nie jest określony w żadnych przepisach czy normach.

Przy wyborze półmaski, obok jej rozmiaru, należy

<sup>8</sup> Pkt 8.5.1.3 normy PN-EN 149+A1:2010 nie precyzuje rozmiarów półmasek filtrujących w znaczeniu powszechnie przyjętych rozmiarów oznaczonych literowo - S, M czy L.

także zwrócić uwagę na sposób mocowania (tzw. taśmy nagłowia, czyli taśmy lub gumki mocujące półmaskę na głowie użytkownika). Nieprawidłowo przymocowana półmaska może zsuwać się albo odstawać od twarzy (kiedy gumki mocujące są za długie lub nieprawidłowo połączone z półmaską filtrującą).

Producent potwierdza spełnienie przez środki ochrony indywidualnej wymagań, przewidzianych rozporządzeniem Ministra Gospodarki, zarówno technicznych (m.in. konstrukcyjnych), jak i formalnych (np. dokumentacja i oznakowanie), poprzez przeprowadzenie procedury oceny zgodności i naniesienie na półmaski filtrujące oznakowania CE. Zatem, wybierając półmaski filtrujące oznaczone znakiem CE, możemy domniemywać, że oferowany wyrób spełnia wymagania techniczne i właściwie chroni układ oddechowy.



Rysunek 1: Wzór oznakowania CE

Źródło: Rozporządzenie Ministra Gospodarki

**PAMIĘTAJ:** Wszystkie półmaski filtrujące do ochrony przed cząstkami, bez względu na zastosowany kolor, wygląd, materiał filtrujący, filtr bądź jego brak, należy uznać za środki ochrony indywidualnej, a więc producent ma obowiązek poddać je procedurze oceny zgodności i oznakować znakiem CE.

## II. PODZIAŁ PÓLMASEK FILTRUJĄCYCH ZE WZGLĘDU NA ICH PARAMETRY UŻYTKOWE

Półmaski filtrujące dzielimy na trzy klasy, ze względu na skuteczność filtracji i ich całkowitego przecieku wewnętrznego<sup>9</sup>, czyli stopnia przylegania półmasksi do twarzy użytkownika, oznaczając odpowiednio symbolem: **FFP1**, **FFP2** i **FFP3**. **Dodatkowo półmaski filtrujące mogą być przeznaczone do jednorazowego użytku**, co oznacza się literami **NR** lub **wielokrotnego użytku**, oznaczane literą **R**.

**WAŻNE:** Po literach NR nie powinno być żadnych oznaczeń, które miałyby sugerować liczbę użycia półmasksi, gdyż została ona wyprodukowana i oznaczona przez producenta jako półmaska filtrująca do jednorazowego użytku. Należy pamiętać, że **takiej półmasksi nie można użyć drugi raz**.

W instrukcji dostarczanej przez producenta często możemy spotkać się z określeniem, że półmaska może być używana tylko przez jedną zmianę roboczą<sup>10</sup>, co oznacza maskę jednorazowego użytku, w przeciwieństwie do półmasksi filtrujących wielokrotnego użytku, oznaczanych jako półmaski filtrujące przeznaczone do użytku dłużej niż przez jedną zmianę roboczą.

Ponadto, niektóre półmaski filtrujące dostępne na rynku, oznakowane są literą **D**. Litera D oznacza, że półmaska filtrująca pozytywnie przeszła badanie na zatkanie pyłem dolomitowym<sup>11</sup> (czyli test sprawdzający jak półmaska funkcjonuje w zapyłonym otoczeniu). **Oznaczenie to stanowi**

<sup>9</sup> Całkowity przeciek wewnętrzny oznacza maksymalny stopień nieszczelności maski, będący wynikiem niecałkowitego (nieprawidłowego) przylegania maski do skóry twarzy oraz ewentualnych nieszczelności zaworu wydechowego.

<sup>10</sup> standardowo jest to 8 godzin pracy

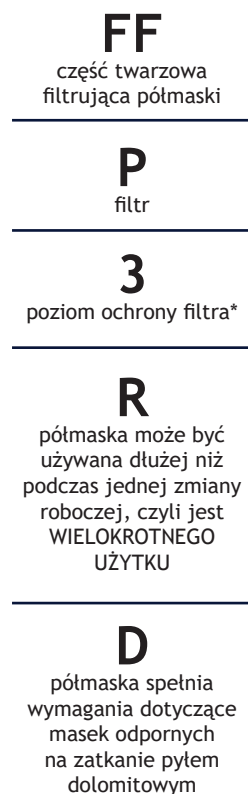
<sup>11</sup> Badanie na zatkanie pyłem dolomitowym, zgodnie z normą PN-EN 149+A1:2010, polega na poddaniu półmasksi filtrującej symulacji oddechowej w kontrolowanym otoczeniu o znanym, wysokim stężeniu pyłu dolomitowego w powietrzu. Przeprowadzenie takiego testu pozwala upewnić się, że odporność wydechowa półmasksi i penetracja filtra nie ulegną zmianie (nie pogorszą się) w wyniku użytkowania takiej półmasksi w zapyłonym otoczeniu przez określony czas.

opcję w przypadku półmasksi filtrującej jednorazowego użytku, natomiast jest obowiązkowe dla półmasksi filtrujących wielokrotnego użytku. Półmaski filtrujące z takim oznaczeniem powinni wybierać użytkownicy, którzy chcą pracować przez dłuższy czas w zapyłonym pomieszczeniu, np. podczas remontu domu.

**WAŻNE: Oznaczenie literą D nie jest zależne od klasy ochrony półmasksi.** Jeżeli półmaski przeszły pozytywnie test zatkania dolomitowym oznaczenie to powinno widnieć nie tylko na samej półmasce, ale również na opakowaniu zbiorczym półmasksi filtrujących.

Poniżej na przykładzie półmasksi filtrującej klasy 3 wielokrotnego użytku wyjaśniono znaczenie poszczególnych symboli, które powinny znajdować się na wyrobie.

**FFP3 R D** (Przykład prawidłowego oznakowania półmasksi, która pozytywnie przeszła test zatkania pyłem dolomitowym)



\* wyróżniamy trzy klasy ochrony filtra, przy czym klasa oznaczona cyfrą 3 jest klasą najwyższą, a oznaczona cyfrą 1 najniższą.

Półmaski filtrujące oznaczone jako zapewniające większą ochronę z uwagi na zaklasyfikowanie ich do klasy wyższej (FFP2 lub FFP3), powinny również zapewniać ochronę na poziomie klasy niższej.

**PAMIĘTAJ:** Podczas zakupu półmaski filtrującej należy zwrócić uwagę na elementy, które mogą wejść w bezpośredni kontakt ze skórą użytkownika. Półmaski nie powinny mieć ostrych krawędzi lub zadziorów. Użytkownik nie powinien mieć trudności z zakładaniem i zdejmowaniem półmaski (odpowiednie dopasowanie półmaski). Półmaska filtrująca nie powinna także ograniczać pola widzenia użytkownika. Półmaskę filtrującą należy dobierać pod kątem jej przeznaczenia, np. przy remoncie domu w zapyłonym środowisku, powinna przejść wymagane badania w trakcie oceny zgodności i być odporna na zatkanie pyłem dolomitowym.

### III. PODSTAWOWE INFORMACJE DOSTARCZANE Z KAŻDĄ PÓŁMASKĄ FILTRUJĄCĄ

Do każdego egzemplarza półmaski filtrującej producent powinien obowiązkowo dostarczyć przyszłemu użytkownikowi informacje w języku polskim dotyczące podstawowych parametrów półmasek filtrujących oraz ograniczeń ich stosowania<sup>12</sup>. Informacje powinny być w sposób czytelny i trwały naniesione na najmniejsze opakowanie dostępne w handlu lub widoczne przez opakowanie, jeżeli jest ono przezroczyste.

#### 1. Oznakowanie półmasek filtrujących

Na opakowaniu półmaski filtrującej i na samym wyrobie powinny znaleźć się następujące informacje<sup>13</sup>:

- oznaczenie producenta (nazwa lub znak handlowy);
- typ maski (np. półmaska filtrująca do

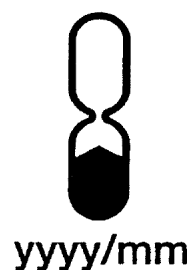
ochrony przed cząstkami);

- numer i rok publikacji normy, którą producent zastosował w procedurze oceny zgodności (w przypadku półmasek filtrujących – PN-EN 149:2010);
- symbole określające jej klasyfikację, np. FFP2 R D.

W przypadku użycia piktogramów, producent powinien je wyjaśnić<sup>14</sup>.

Obok ww. informacji, które powinny być umieszczone przez producenta, zarówno na półmasce filtrującej, jak i na jej opakowaniu, dodatkowo **na opakowaniu półmaski filtrującej powinny być umieszczone następujące informacje:**

- co najmniej rok końca okresu przechowywania półmaski filtrującej; koniec okresu przechowywania może być naniesiony w postaci piktogramu, prezentowanego poniżej:



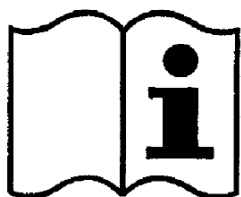
Rysunek 2: Piktogram przedstawiający koniec okresu przechowywania, gdzie yyyy/mm wskazuje odpowiednio na rok i miesiąc

<sup>12</sup> § 9 ust. 3 rozporządzenia Ministra Gospodarki.

<sup>13</sup> Na podstawie pkt 9 normy PN-EN 149+A1:2010

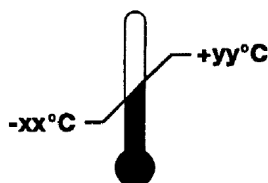
<sup>14</sup> § 9 ust. 2 pkt 5 rozporządzenia Ministra Gospodarki

- informacja „Patrz informacje dostarczone przez producenta” podana w języku polskim lub w postaci piktogramu, prezentowanego poniżej:



Rysunek 3: Piktogram zwracający uwagę użytkownika na informacje dostarczane przez producenta

- zalecane przez producenta warunki przechowywania (co najmniej temperaturę i wilgotność) lub odpowiedni piktogram, prezentowany poniżej:



Rysunek 4: Piktogram przedstawiający zakres temperatur w warunkach przechowywania



Rysunek 5: Piktogram przedstawiający maksymalną wilgotność względną w warunkach przechowywania

- opakowanie półmasek filtrujących, które pozytywnie przeszły badanie zatkania pyłem dolomitowym, powinno być dodatkowo oznakowane literą D. Ta litera powinna następować po oznakowaniu klasyfikacyjnym.

## 2. Informacje dla użytkownika dotyczące parametrów półmasek filtrujących

Producent powinien dostarczyć w instrukcji użytkownika następujące informacje dotyczące półmasek filtrujących:

- do czego jest przeznaczona półmaska lub jakie ma ograniczenia w stosowaniu;
- znaczeń jakiegokolwiek kodowania kolorem, np. szybkie rozpoznawanie poziomu ochrony danej półmaski poprzez oznaczanie jej kolorem<sup>15</sup>;
- informacji o konieczności sprawdzenia przed użyciem<sup>16</sup>;
- sposobu zakładania i dopasowywania półmaski do twarzy użytkownika;
- użytkowania<sup>17</sup>;
- sposobu konserwacji (np. czyszczenia, dezynfekowania); ma to zastosowanie przy półmaskach filtrujących wielokrotnego zastosowania (szczególnie producent powinien wymienić produkty nieodpowiednie do ich czyszczenia, które mogą uszkodzić materiał filtracyjny lub filtr półmaski);
- warunków przechowywania;
- znaczenia użytych symboli/piktogramów.

Wszystkie informacje, zawarte w instrukcji użytkownika, dostarczone przez producenta,

<sup>15</sup> Dla konsumenta oznacza to szybki wybór odpowiedniej półmaski danego producenta. Norma nie określa kolorów kodowania. Producent może wskazać w instrukcji użytkownika jakim kolorem oznaczył swoje półmaski, np. półmaska klasy ochrony FFP1 będzie miała napisy na filtrze i taśmy mocujące w kolorze żółtym, półmaska FFP2 w kolorze niebieskim, a z kolei półmaska FFP3 w kolorze czerwonym lub w innych kolorach wybranych przez producenta.

<sup>16</sup> np. sprawdzenie szczelności przylegania przed rozpoczęciem używania półmaski filtrującej

<sup>17</sup> np. półmaskę filtrującą należy zakładać na twarz w czystej atmosferze, przed użyciem należy sprawdzić datę ważności i stan techniczny półmaski.

powinny być dołączone do każdego egzemplarza półmasksi filtrującej w języku polskim. Do informacji mogą być dodane ilustracje oraz znakowanie, które mają pomóc użytkownikowi w prawidłowym używaniu półmasksi.

### 3. Ograniczenia i zalecenia użycia półmasek filtrujących

Producent w instrukcji użytkowania powinien wskazać, w formie ostrzeżeń, sposoby radzenia sobie z mogącymi zaistnieć w trakcie używania półmasksi filtrującej negatywnymi sytuacjami. Przykładowo, gdy w czasie używania półmasksi pojawią się zawroty głowy lub trudności w oddychaniu, należy natychmiast opuścić miejsce, w którym półmaska była używana i zdjąć półmaskę z twarzy.

Ponadto w instrukcji użytkowania powinny znaleźć się informacje na temat:

- sposobu zakładania i dopasowania półmasksi filtrującej (sprawdzenie przed użyciem);
- jakości powietrza w jakim można używać półmasksi (np. rodzaje zanieczyszczeń, przed którymi ma chronić półmaska filtrująca);
- zalecenia odnoszące się do momentu, kiedy półmaska filtrująca przestaje być zdatna do użycia.

Prawidłowo dobrana półmaska filtrująca nie może ograniczać pola widzenia użytkownika a materiał filtracyjny musi dokładnie przylegać do twarzy przy jednoczesnym zapewnieniu komfortu używania.

Przy zakładaniu półmasksi filtrującej należy zwrócić uwagę na dociśnięcie zacisku nosowego półmasksi oraz przyleganie powierzchni stykającej się z twarzą. Nieszczelność (niedopasowanie) półmasksi na jej brzegach powoduje utratę skuteczności filtracji i przedostawanie się niepożądanych cząstek do dróg oddechowych użytkownika. Poza dopasowaniem do twarzy, maska nie powinna sprawiać problemów przy jej zakładaniu i zdejmowaniu.

## IV. JAK KUPOWAĆ I PRAWIDŁOWO UŻYWAĆ PÓŁMASKI FILTRUJĄCE?

1. Przy zakupie półmasek filtrujących należy zwrócić uwagę, czy są one oznakowane znakiem CE oraz czy na opakowaniu i półmasce filtrującej została umieszczona nazwa producenta, a także klasa ochrony (np. FFP1, FFP2 lub FFP3). Po klasie powinien znaleźć się symbol informujący czy półmaska jest jednorazowego czy wielokrotnego użytku (NR lub R). Litera D jest umieszczana w oznakowaniu półmasksi jedynie, jeżeli półmaska pozytywnie przeszła badania na zatkanie pyłem dolomitowym. Nie jest to badanie obowiązkowe i nie zależy od klasy ochrony półmasksi filtrującej.

Przykład oznakowania półmasksi klasy 2 jednorazowego użytku: FFP2 NR D

2. Do każdego modelu półmasksi filtrującej **powinna być dołączona instrukcja dla użytkownika**, z którą należy się zapoznać. Producent powinien w niej zamieścić ważne informacje:

- o sposobie konserwacji, w tym jakim środkiem należy czyścić półmaskę filtrującą, aby nie zniszczyć materiału filtrującego lub filtra;
- o przeznaczeniu, np. półmasksi filtrujące do użytku w atmosferze, w której występują pyły, dymy lub mgły;
- o ograniczeniach stosowania półmasksi, np. półmaska filtrująca nie nadaje się do użytku w atmosferze wybuchowej; półmaska filtrująca nie powinna być stosowana podczas wykonywania czynności wymagających znacznego wysiłku fizycznego.

3. Należy wybierać półmasksi filtrujące dostosowane do kształtu twarzy, tak aby blaszka nosowa i cała półmaska szczelnie przylegała do twarzy.

4. Jeżeli półmaska filtrująca jest wyposażona w filtr, należy go okresowo sprawdzać, a jeżeli producent to przewiduje, konserwować i regularnie wymieniać zgodnie z instrukcjami producenta. Szczególnie



powinniśmy zwracać uwagę na powierzchnię materiału filtracyjnego. Brudna półmaska filtrująca może stracić swoje właściwości ochronne.

## V. KTO POMAGA KONSUMENTOM?

W ewentualnych sporach ze sprzedawcami, **konsumentom służą pomocą** powołane do tego instytucje:

- **rzecznicy konsumentów**
- Dane teleadresowe rzecznika najbliższego miejsca zamieszkania można znaleźć za pomocą wyszukiwarki instytucji udzielających pomocy konsumenckiej na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)
- **wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej**
- Lista wraz z danymi teleadresowymi dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)
- w zakładce konsumenci/instytucje konsumenckie/ważne adresy
- **pozarządowe organizacje konsumenckie**, np. Federacja Konsumentów lub Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.

**Bezpłatną pomoc** można uzyskać, **dzwoniąc na infolinię konsumencką** pod numer telefonu **801 440 220** lub **pisząc na adres mailowy** [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).

W związku z wejściem w życie 10 stycznia 2017 r. ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>18</sup>, UOKiK uruchomił dedykowaną stronę internetową: [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl) – na której informuje o istniejących możliwościach pozasądowego rozwiązywania sporów z przedsiębiorcą. Na stronie zamieszczono również wyszukiwarkę podmiotów, które pomagają rozwiązać spór w zależności od jego przedmiotu (<http://www.polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>). W przypadku półmasek filtrujących jest to Inspekcja Handlowa.

W siedzibie UOKiK w Warszawie działa także punkt

kontaktowy udzielający pomocy konsumentom i przedsiębiorcom w sprawach dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów: tel: 22 55 60 333, e-mail: [kontakt.adr@uokik.gov.pl](mailto:kontakt.adr@uokik.gov.pl), adres: Pl. Powstańców Warszawy 1, Warszawa. Z pracownikiem punktu można spotkać się osobiście w godzinach: poniedziałek: 12.00-16.00; wtorek/środa/piątek: 10.00-14.00; czwartek: 8.30-12.30. Więcej informacji na temat rozwiązywania sporów poza sądem, znajduje się na stronie: [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)

Ponadto przed zakupem doradzamy zajrzenie na stronę rejestru wyrobów niezgodnych lub stwarzających zagrożenie prowadzonego przez UOKiK, gdzie umieszczono informacje o wyrobach niespełniających wymagań wobec których Prezes UOKiK wydał decyzje nakładające obowiązki, np. wycofanie z obrotu: [http://publikacje.uokik.gov.pl/hermes3\\_pub/](http://publikacje.uokik.gov.pl/hermes3_pub/).

Dodatkowym narzędziem informującym konsumentów o produktach niebezpiecznych, które zostały wykryte na terenie Unii Europejskiej, jest **system RAPEX**<sup>19</sup> dostępny w języku angielskim pod adresem:

<http://ec.europa.eu/consumers/safety/rapex/alerts/main/index.cfm?event=main.search>

Opracowanie:

Wydział monitorowania systemu nadzoru rynku,  
Departament Nadzoru Rynku.

<sup>19</sup> RAPEX - (ang. Rapid Alert System for non-food consumer products) jest to informatyczny system do szybkiej wymiany informacji pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej a Komisją Europejską o zagrożeniach stwarzanych przez produkty nieżywnościowe oraz działaniach podjętych przez organy kontroli i przedsiębiorców, zarządzany przez Komisję Europejską.

<sup>18</sup> (Dz. U., poz. 1823)