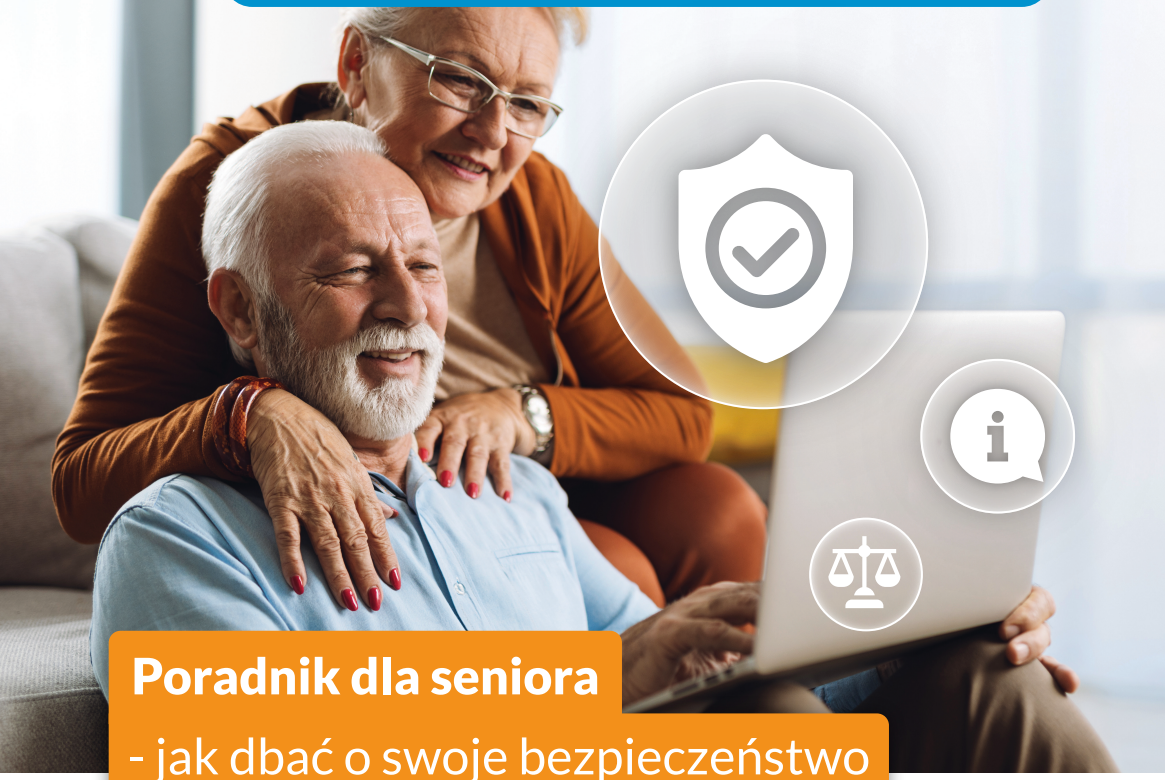
WARTO WIEDZIEĆ



Poradnik dla seniora

- jak dbać o swoje bezpieczeństwo

Ministerstwo Sprawiedliwości

Minister do spraw Polityki Senioralnej

Ministerstwo Cyfryzacji

NASK

POMAGAMY I CHRONIMY POLICJA 112



Drogi Czytelniku,

prawdopodobnie często w telewizji lub od znajomych słyszysz o kradzieżach, oszustwach, przemocy domowej lub problemach spadkowych. Takie informacje wywołują niepokój, strach, a czasem poczucie bezradności.

Jak unikać oszustw i kradzieży? Jak dbać o swoją prywatność i bezpieczeństwo w Internecie? Jak skutecznie korzystać ze swoich podstawowych praw konsumenckich? Co robić, aby pomóc osobie, która doświadczyła przemocy? Jak spisać testament, aby majątek otrzymały osoby, którym chcemy go przekazać?

Odpowiedzi na te pytania znajdziesz w tym poradniku. Treści, które w nim zawarliśmy, skupiają się na codziennych zagrożeniach i praktycznych wskazówkach. Informacje te pomogą Ci bezpiecznie funkcjonować w dynamicznym świecie.

Poradnik jest efektem współpracy Ministerstwa Sprawiedliwości z Ministrą ds. Polityki Senioralnej, Ministerstwem Cyfryzacji, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową oraz Komendą Główną Policji.

Ministerstwo Sprawiedliwości
Minister do spraw Polityki Senioralnej
Ministerstwo Cyfryzacji
NASK
POMAGAMY I CHRONIMY POLICJA 112

Spis treści



Metoda na wnuczka i inne zagrożenia, czyli o najpopularniejszych przestępstwach przeciwko mieniu ..... s. 3



Korzystam z Internetu, czyli o bezpieczeństwie w sieci ..... s. 9



Tajemnice czterech ścian, czyli o przemocy domowej ..... s. 14



Testament, darowizna, umowa dożywocia – jak rozporządzić swoim majątkiem? ..... s. 21



Świadomy konsument ..... s. 39



Najważniejsze informacje - warto wiedzieć! ..... s. 48



Jak i gdzie szukać pomocy – pomoc Państwa w pigułce ..... s. 53



METODA NA WNUCZKA I INNE ZAGROŻENIA, CZYLI NAJPOPULARNIEJSZE PRZESTĘPSTWA PRZECIWKO MIENIU

Jakie są rodzaje niebezpieczeństw, na które musisz uważać?

Kradzież to zabranie cudzej rzeczy bez zgody jej właściciela. Jeśli ktoś Ci coś ukradnie, tracisz tę rzecz. Jeśli wartość skradzionego przedmiotu wynosi do 800 złotych, jest to wykroczenie. Natomiast, gdy kwota przekracza 800 złotych, jest to już przestępstwo, za które prawo przewiduje wyższą, surowszą karę.

Kradzież z włamaniem następuje wtedy, gdy ktoś przełamuje zabezpieczenia, żeby uzyskać dostęp do czyjegoś mienia. Takim zabezpieczeniem mogą być zamknięte drzwi, kłódka, ogrodzenie, szyfr czy numer PIN – wszystko, co chroni Twoją własność.

Oszustwo to sytuacja, gdy ktoś wprowadza inną osobę w błąd, manipuluje, aby zdobyć jej pieniądze lub inne cenne rzeczy. Na przykład ktoś podaje się za policjanta, opowiada historię o tym, że życie Twoich bliskich jest zagrożone i prosi Cię o pieniądze na leczenie. Robi to po to, aby wyłudzić od Ciebie Twoje oszczędności.

Pamiętaj – Twoje imię i nazwisko również są cenne. Nie dziel się swoimi danymi zbyt pochopnie.



Ucz się na przykładach

Przykład 1

Metoda na klamkę

Złodziej dyskretnie naciska klamkę drzwi do mieszkania i sięga po rzeczy, które znajdują się blisko drzwi. Zabiera portfel i znika, a Ty możesz przez długi czas nie zauważyć, że coś zginęło. Złodziej złapany na gorącym uczynku zacznie uciekać. Może też zacząć udawać, że pomylił mieszkania lub szedł do kogoś innego.

Aby uniknąć takiej sytuacji, zawsze zamykaj drzwi na klucz. Nie zostawiaj także cennych rzeczy w przedpokoju ani w miejscu, gdzie nie masz ich na oku.



Przykład 2

Metoda na obserwatora

Złodziej przez długi czas śledzi Twój tryb życia, na przykład sprawdza, o której wychodzisz i wracasz do domu. Gdy zobaczy, że nikogo nie ma w domu, wykorzystuje okazję i włamuje się.

Pamiętaj, aby zawsze zamykać drzwi i okna, nawet jeśli wychodzisz tylko na chwilę – także w upały. Złodziej potrzebuje zaledwie kilku minut, żeby ukraść coś cennego. Nigdy nie zostawiaj klucza pod wycieraczką, na liczniku energii, w doniczce. Okazja czyni złodzieja, więc nie daj mu szansy.



Przykład 3

Metoda na wnuczka

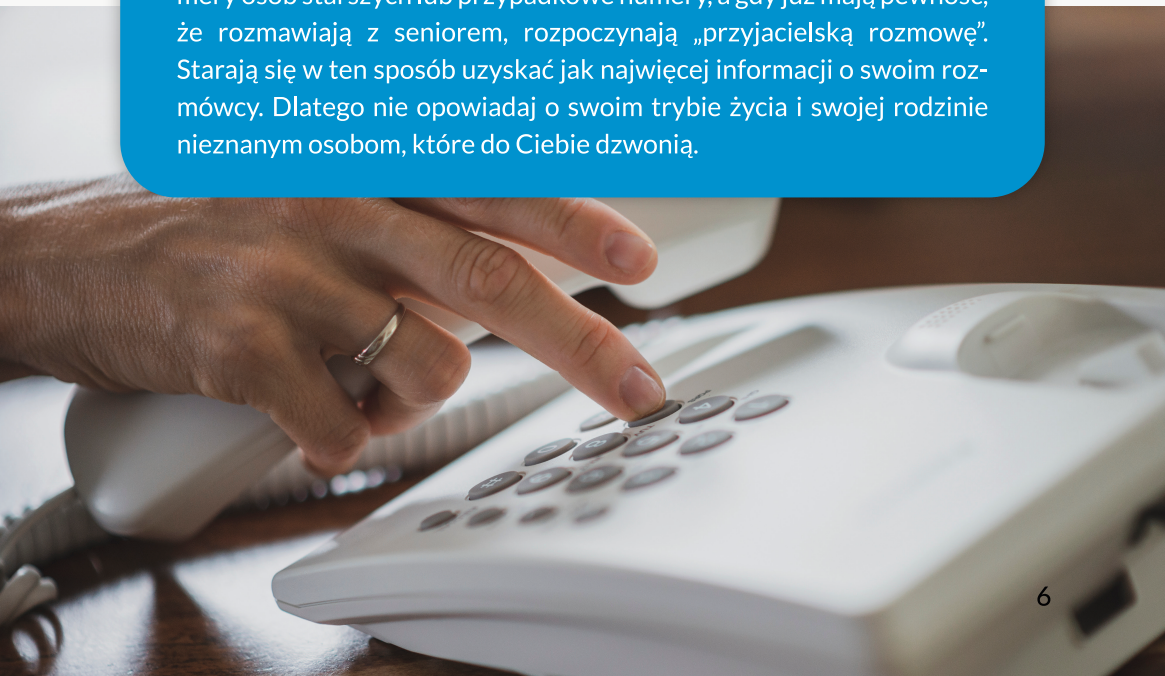
Przestępca dzwoni i podaje się za kogoś z Twojej rodziny, na przykład wnuczka, syna czy siostrzeńca. Mówi do Ciebie „Babciu, Dziadku, to ja, nie poznajesz mnie?". Twierdzi, że jest w trudnej sytuacji, na przykład spowodował wypadek i potrzebuje pieniędzy, żeby uniknąć kary, albo ma okazję kupić coś tanio i szybko zarobić. Podczas rozmowy stara się dowiedzieć, ile masz oszczędności i gdzie je trzymasz – w domu, czy w banku. Jeśli kwota mu odpowiada, prosi o przygotowanie pieniędzy. Jeśli jest za mała, wysyła Cię po pieniądze do bankomatu, sąsiada, znajomych lub po kredyt do banku.

Oszust często prosi, aby przelać pieniądze na wskazane konto bankowe – zazwyczaj takie, które obsługuje szybkie międzynarodowe przelewy, przez co pieniądze znikają w kilka minut. Jeśli oszust potrzebuje gotówki, wysyła po nią kogoś, kogo nazywa „zaufaną osobą" – tłumaczy, że sam nie może przyjść.

Współcześnie przestępcy mogą za pomocą komputera odtworzyć głos kogoś z Twojej rodziny, tak, by brzmieć identycznie jak ktoś, komu ufasz. Dlatego ustal z rodziną bezpieczne hasło, które pozwoli ustalić, z kim rozmawiasz.

Pamiętaj, żeby zawsze upewnić się, kto dzwoni, i nie podejmować decyzji zbyt szybko. Jeśli masz wątpliwości, natychmiast skontaktuj się z innymi bliskimi lub policją. Powiedz osobie dzwoniącej: „muszę się zastanowić, proszę zadzwonić później". Gdy zakończysz tę rozmowę, natychmiast skontaktuj się z bliskimi lub policją.

UWAGA: taki telefon może być poprzedzony rozmową, która odbyła się kilka miesięcy wcześniej. Są osoby, które dzwonią na numery osób starszych lub przypadkowe numery, a gdy już mają pewność, że rozmawiają z seniorem, rozpoczynają „przyjacielską rozmowę". Starają się w ten sposób uzyskać jak najwięcej informacji o swoim rozmówcy. Dlatego nie opowiadaj o swoim trybie życia i swojej rodzinie nieznanym osobom, które do Ciebie dzwonią.





Przykład 4

Metoda na policjanta

Oszust najpierw dzwoni jako rzekomy wnuczek, a potem rozmowa zostaje przerwana. Następnie kontaktuje się z Tobą osoba, która podaje się za policjanta. Twierdzi, że wie o wcześniejszym telefonie i mówi, że był to oszust. Wyjaśnia, że policja prowadzi akcję, aby zatrzymać przestępców i prosi Cię o współpracę.

Fałszywy policjant przekonuje, że musisz przekazać pieniądze, aby pomóc w zatrzymaniu oszustów. Zapewnia, że wszystko jest pod kontrolą i dzięki temu uda się uniknąć kolejnych przestępstw. Niestety, gdy przekażesz pieniądze, widzisz je po raz ostatni.

PAMIĘTAJ!

Policja nigdy nie prosi o udział w swoich akcjach ani o pieniądze. Jeśli odbierzesz taki telefon, możesz mieć pewność, że ktoś próbuje Cię oszukać i okraść. **W takiej sytuacji natychmiast rozłącz się i powiadom prawdziwą policję – zadzwoń na numer 112.**



Przykład 5

Metoda na litość

Oszust puka do drzwi i podaje się za przedstawiciela organizacji charytatywnej, osobę potrzebującą pomocy albo nowego sąsiada, który chce na przykład skorzystać z telefonu. Jego celem jest wejście do Twojego mieszkania. Kiedy Cię czymś zajmie lub odwróci Twoją uwagę, wykorzystuje moment, żeby ukraść rzeczy, które znajdują się w pobliżu.

PAMIĘTAJ!

Nigdy nie wpuszczaj do domu osób, których nie znasz.
Jeśli ktoś potrzebuje pomocy, zaproponuj rozmowę przez drzwi lub poproś, żeby zgłosił się do odpowiednich służb.



UWAGA!

Jeśli jesteś uczestnikiem sytuacji, które opisaliśmy w tym poradniku, jak najszybciej skontaktuj się z policją

- zadzwoń na numer alarmowy 997 lub 112



KORZYSTAM Z INTERNETU, CZYLI O BEZPIECZEŃSTWIE W SIECI

Co musisz wiedzieć

W obecnych czasach większość ludzi korzysta z Internetu. Jego rola w naszym życiu staje się coraz większa. Pozwala nam kontaktować się z bliskimi, rozwijać zainteresowania, robić zakupy czy opłacać rachunki bez wychodzenia z domu. Jednak oszuści wymyślają nowe sposoby na przestępstwa w Internecie. **Pamiętaj, aby korzystać z Internetu ostrożnie i dbać o swoje bezpieczeństwo.**

Często stosowaną metodą oszustwa w sieci jest **phishing,** czyli „łowienie ryb na wędkę". Nie bez przyczyny oszustwo to jest tak nazwane, ponieważ jego mechanizm najprościej można porównać do wędkowania. Oszuści internetowi próbują „złowić" Twoje dane osobowe i poufne informacje w sieci. **Oszust przygotowuje przynętę, ale ukrywa haczyk, czyli zagrożenie.**

Jak to może wyglądać w praktyce?

Możesz otrzymać wiadomość e-mail, wiadomość na portalu społecznościowym, która zawiera link do niebezpiecznej strony. Oszuści kuszą fałszywymi obietnicami i wskazują, że gdy klikniesz w link z wiadomości, otrzymasz np.:

- wartościowy przedmiot lub wygraną pieniężną,
- pieniądze lub prezent za rejestrację na wskazanej stronie,
- wynik testu lub badania medycznego,
- status przesyłki kurierskiej.



Pamiętaj, że w Internecie oszuści potrafią podszywać się pod urzędy, firmy kurierskie lub znane osoby. Strona, która wygląda jak urzędowa, może być fałszywa i stworzona specjalnie przez przestępców, by ukraść Twoje dane osobowe, dane logowania do banku lub pieniądze.

Pamiętaj, że oszuści kontaktują się również telefonicznie, podając się np. za pracownika banku lub przedstawiciela innej zaufanej instytucji. **Jest to tzw. spoofing telefoniczny.** To metoda, gdzie przestępcy podszywają się pod numer telefonu zaufanej instytucji, takiej jak bank, policja czy przychodnia. Może się zdarzyć, że na ekranie Twojego telefonu pojawi się numer, który znasz, a mimo to osoba dzwoniąca będzie oszustem. Celem takiego ataku jest skłonienie Cię do podania wrażliwych danych, takich jak hasła, kody SMS czy informacje o stanie konta bankowego.



Ucz się na przykładach

Metody oszustw online i telefonicznych

Przykład 1

Jan otrzymał wiadomość od osoby, która napisała, że jest pracownikiem banku. Gdy przeczytał komunikat, zdenerwował się i kliknął w link bez zastanowienia. Na stronie, która wyglądała jak strona banku, wpisał swoje dane logowania do konta. Niestety, była to fałszywa strona, którą stworzyli oszuści. Wykorzystali dane Jana, żeby ukraść wszystkie pieniądze z jego konta.

Pamiętaj: Nigdy nie klikaj w podejrzane linki w wiadomościach, które zawierają błędy językowe lub nietypowe prośby.
Jeśli masz wątpliwości, skontaktuj się bezpośrednio z bankiem.

Przykład 2

Jan otrzymał wiadomość z informacją o niedopłacie za prąd. Wiadomość ostrzegała, że jeśli szybko nie ureguluje zaległości, prąd w jego mieszkaniu zostanie odłączony. Zdenerwowany, w pośpiechu kliknął w link podany w informacji. Strona, na którą został przekierowany, wyglądała jak witryna dostawcy prądu. Jan, zgodnie z instrukcjami, zalogował się na swoje konto bankowe, żeby wykonać płatność. Niestety, była to „fałszywa" strona, którą stworzyli oszuści. Kiedy Jan zalogował się później na „prawdziwą" stronę swojego banku, zauważył, że z konta zniknęło ponad 8 000 złotych – wszystkie oszczędności z jego emerytury.

Pamiętaj: Zawsze staraj się sprawdzać nadawcę wiadomości. Nie klikaj w podejrzane linki w wiadomościach, szczególnie w tych, które zawierają błędy językowe lub nietypowe prośby. Nie podawaj danych osobowych. Sprawdzaj adres strony. Strona „fałszywa" różni się adresem strony. Najczęściej zawiera literówkę lub znak specjalny lub inne drobne błędy – staraj się uważnie czytać adresy stron internetowych. Na takiej stronie często też znajdują się pola, które wymuszą na Tobie, aby podać dane poufne, takie jak PESEL lub hasło do konta bankowego.

Często na pierwszy rzut oka te strony wyglądają jak prawdziwe. Natomiast gdy przyjrzysz się uważnie, zauważysz w adresie strony nietypowe elementy, np. podmienione litery. Przykład poniżej:

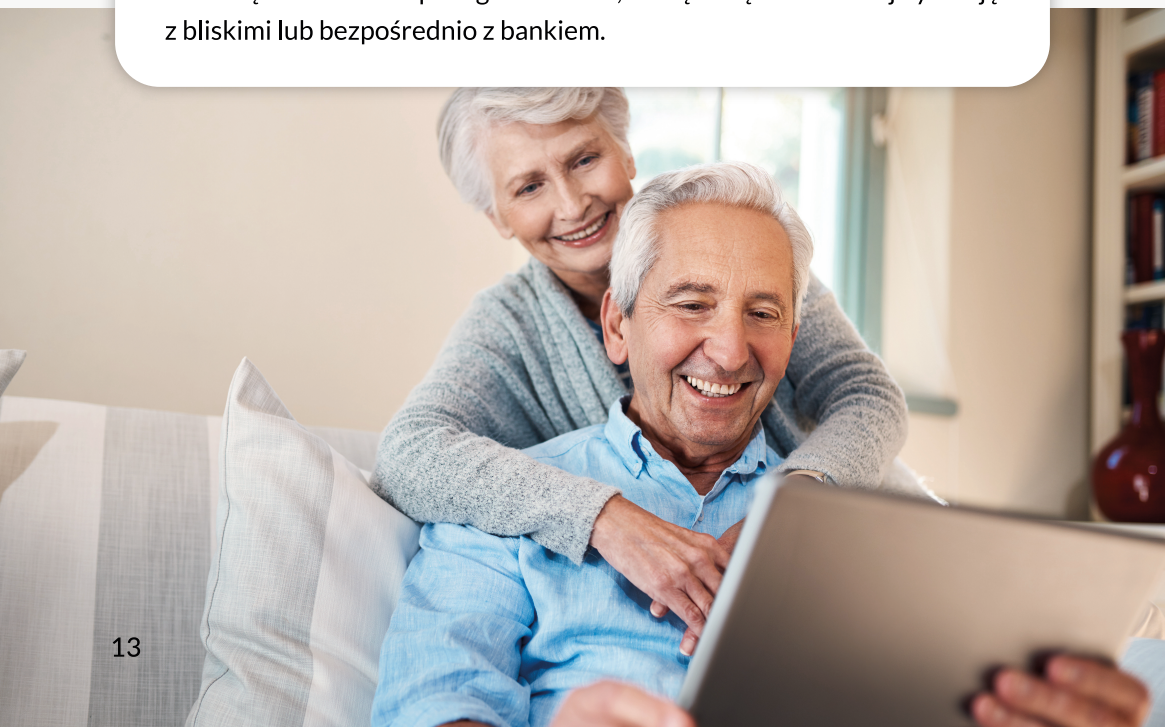


Źródło: NASK

Przykład 3

Krystyna odebrała telefon od osoby, która podszywała się za pracownika banku. „Fałszywy” pracownik poinformował ją, że ktoś próbuje wykonać przelew z jej konta. Krystyna początkowo nie uwierzyła rozmówcy. Pracownik docenił jej ostrożność. Aby rozwiać jej wątpliwości, rozmówca obiecał zadzwonić ponownie z numeru telefonu banku. Na wyświetlaczu telefonu Krystyny rzeczywiście pojawił się numer stacjonarny infolinii banku, co uśpiło jej czujność. Podczas długiej rozmowy oszust przekonał Krystynę do przelania pieniędzy na wskazane przez niego konto w innym banku. **Niestety, w ten sposób straciła wszystkie swoje oszczędności.**

Pamiętaj! Bank nigdy nie prosi o przelanie pieniędzy na inne konto. Oszuści mogą z łatwością podszywać się pod numer telefonu Twojego banku. W przypadku wątpliwości zawsze zadzwoń na infolinię swojego banku – skorzystaj z numeru podanego na jego oficjalnej stronie. Jeśli ktoś Cię namawia do pilnego działania, rozłącz się i skonsultuj sytuację z bliskimi lub bezpośrednio z bankiem.





TAJEMNICE CZTERECH ŚCIAN, CZYLI O PRZEMOCY DOMOWEJ

Co musisz wiedzieć

Dom to miejsce, które powinno kojarzyć się dobrze – z ciepłem, bezpieczeństwem, bliskością ukochanych osób. Niestety, zbyt często zdarza się, że to właśnie w domu dzieją się największe tragedie.

Czym jest przemoc domowa (nazywana też przemocą w rodzinie)?

Przemoc domowa to świadome naruszanie praw i dóbr innych osób. Może polegać na działaniu (np. biciu, wyzwiskach) albo braku działania (np. zaniedbaniu), które wywołuje ból, cierpienie lub straty. Przemoc w rodzinie dotyczy osób spokrewnionych, bliskich, krewnych albo takich, które mieszkają w tym samym domu. To poważny problem, który wymaga reakcji i pomocy.

Co to oznacza?

ŚWIADOME DZIAŁANIE – osoba, która krzywdzi, doskonale wie co robi, widzi efekty, jakie to przynosi, ale się tym nie przejmuje.

NARUSZENIE PRAW – każdy ma prawo podejmować decyzje o sobie, zarządzać swoim majątkiem i korzystać z prawa do życia i zdrowia. Przemocą jest utrudnianie korzystania z tych praw, np. zamykanie kogoś w domu, zabieranie leków lub zakazywanie, ograniczanie kontaktu z przyjaciółmi i znajomymi.

NARUSZENIE DÓBR – dobra to rzeczy materialne (np. przedmioty osobiste) i niematerialne (np. godność, szacunek, dobre imię). Przemocą jest zabieranie, czy niszczenie cudzych rzeczy, nawet jeśli nie mają dużej wartości, a także wyzwiska, poniżanie czy rozsiewanie plotek.

BRAK DZIAŁANIA – zaniedbanie to też przemoc! Obojętność na potrzeby bliskich, którzy nie mogą sami o siebie zadbać, jest karalna. Przemocą będzie ignorowanie faktu, że ktoś nie je, nie przyjmuje leków, a jego stan zdrowia się pogarsza.

Dlaczego "zgadzamy się" na przemoc?

Kiedy słyszymy historie osób, które doświadczały przemocy, bardzo często oburzamy się: jak można było do tego dopuścić, dlaczego znosili to latami, czemu nie prosili o pomoc? **Powodów może być wiele:**

- **z poczucia bezradności** – „nie wiem, co mam robić, nie wiem, gdzie szukać pomocy".
- **z braku wiary, że coś się zmieni** – „a czy to, że gdzieś to zgłoszę, coś zmieni?". Historie wielu osób wskazują, że owszem – zmieni na lepsze!

- **ze strachu** – przed zemstą, przed jeszcze większą krzywdą – prawo daje narzędzia, które mogą Cię zabezpieczyć.
- **ze wstydu** – „co ludzie powiedzą?". Przemocy powinien wstydzić się ten, kto ją stosuje, a nie ten, kto szuka pomocy.
- **z lojalności** – „to moja rodzina, nie mogę występować wbrew niej". Nie występujesz wbrew rodzinie, to rodzina występuje przeciwko Tobie. Ty tylko upominasz się o to, co rodzina powinna dać Tobie, czyli bezpieczeństwo, miłość i spokojny dom.
- **z poczucia bezsensowności działań** – „mam już tyle lat, po co zmieniać coś na starość". Niezależnie od tego, ile masz lat, masz prawo żyć w spokoju i bezpieczeństwie.

Osoby krzywdzone wstydzą się prosić o pomoc. Przemoc, która pozostaje bez reakcji, eskaluje i staje się coraz bardziej dotkliwa dla ofiary. W rodzinie sprzyja jej „tajemnica czterech ścian", czyli zasada, która mówi, że to, co dzieję się w domu, zostaje za jego murami.

Przemoc karmi się milczeniem, a milczenie nie jest rozwiązaniem.





Ucz się na przykładach

Poniżej znajdziesz kilka historii starszych osób, które zetknęły się z przemocą ze strony swoich bliskich. Historie są autentyczne. Aby zadbać o prywatność bohaterów, zmieniliśmy tylko imiona i szczegóły.

Przykład 1

Do Ośrodka Pomocy Pokrzywdzonym Przestępstwem zgłosiła się 68-letnia Wanda, która mieszka z dorosłą, ale niepracującą córką. Wanda od lat doświadczała przemocy. Córka bez powodu wszczynała awantury, obrażała matkę i niszczyła mieszkanie. Niedawno sytuacja stała się jeszcze gorsza – córka pobiła Wandę tak dotkliwie, że konieczna była hospitalizacja.

Choć córka wykazywała objawy zaburzeń psychicznych, odmawiała leczenia. W ośrodku Wanda otrzymała wsparcie psychologiczne i prawne. Dzięki pomocy sądu córka została skierowana na leczenie. Początkowo Wanda miała wyrzuty sumienia, ale teraz cieszy się, że jej córka wreszcie otrzymuje odpowiednią pomoc. Ich relacje poprawiły się, a życie w domu stało się spokojniejsze.



Pamiętaj!

Pamiętaj: Szukanie pomocy to krok, który może odmienić życie na lepsze – dla Ciebie i Twoich bliskich.

Przykład 2

Grażyna przez 30 lat małżeństwa przechodziła przez piekło. Kiedy z zewnątrz wydawać się mogło, że to spokojna i szczęśliwa rodzina, to w murach domu mąż często wszczynał awantury, podczas których szarpał żonę, popychał ją, bił po twarzy i głowie, wyzywał, znieważał, dręczył, upokarzał, wyrzucał z domu. Stosował również terror psychiczny – ograniczał jej kontakty z rodziną i znajomymi. Grażyna wspomina – „robiłam wszystko, żeby męża nie sprowokować, żeby tylko był w dobrym humorze, ale im bardziej się starałam, tym gorzej mnie traktował. Kiedy byliśmy sami groził, że mnie zabije. Kazał mi spać na podłodze, bo wspominał, że to on kupił nam łóżko. Nie pozwolił iść do pracy, ale kazał mi łożyć na dom. Bez konsultacji z nim nie mogłam nic kupić". Dzięki podjętym działaniom pomocowym z ośrodka, kobieta po latach upokorzeń i krzywd zdecydowała się zakończyć swój koszmar. Zgłosiła sprawę na policję oraz organizacji udzielających pomocy, gdzie otrzymała natychmiastowe wsparcie prawne oraz psychologiczne. Pokrzywdzonej udało się pokonać strach, wstyd i przeciwności losu. Mąż Grażyny został skazany za przestępstwo znęcania się nad osobą najbliższą, a sprawa rozwodowa jest w toku.

Przykład 3

Andrzej jest kawalerem, ma 71 lat, mieszka w swoim domu rodzinnym. Gdy miał 15 lat zmarli jego rodzice, wówczas do domu wprowadziła się jego siostra wraz z mężem, aby zająć się osieroconym rodzeństwem. Podział spadku przeprowadzono dopiero, kiedy dzieci siostry Andrzeja były dorosłe. Andrzej oświadczył, że nie domaga się części nieruchomości, ani żadnych spłat od siostry. Siostra zapewniła go, że będzie mógł mieszkać w domu rodzinnym i prowadzić małe gospodarstwo rolne na własny użytek. Są przecież rodziną. Gdy siostra stała się właścicielką całej nieruchomości, przepisała wszystko na swoje dzieci. Andrzej, mimo że jest w tym domu zameldowany i żyje przez całe swoje życie, znalazł się w bardzo trudnej sytuacji, ponieważ nie ma żadnego prawa do tej nieruchomości.

Po śmierci siostry, sytuacja Andrzeja się pogorszyła. Jego siostrzeniec wraz z żoną i córką postawili sobie za cel usunąć go z domu. Uprzykrzają mu codzienne życie, niszczą sprzęty, żądają horrendalnie wysokich opłaty za prąd i inne media (niew-



spółmierne do faktycznego zużycia). Grożą jednocześnie, że odłączą prąd, wyganiają go z domu, zabierają telefon, pomawiają o pijaństwo oraz twierdzą, że zagraża on domownikom przez groźby spalenia domu, co nigdy nie miało miejsca. Ponadto, siostrzeniec stosuje przemoc fizyczną: popychanie, szarpanie, bicie. Andrzej chce tylko spokojnie żyć, prosi o pomoc prawną i pomoc w uzyskaniu lokalu socjalnego od gminy. Andrzej zgłosił się do ośrodka pomocy. Obecnie prowadzone są mediacje, aby ustalić zasady, które mimo wszystko pozwolą Andrzejowi korzystać z nieruchomości w sposób akceptowalny dla obu stron oraz złagodzić konflikt i przemoc. Równocześnie trwają starania o przyznanie Andrzejowi lokalu socjalnego. Andrzej otrzymał również wsparcie psychologiczne, które pomaga mu radzić sobie w trudnej sytuacji.

PAMIĘTAJ: Nie rezygnuj pochopnie ze swojego majątku. Jeśli chcesz darować komuś swój dom, mieszkanie, zrób to pod warunkiem ustanowienia dla Ciebie służebności mieszkania, czyli uprawnienia do korzystania z nieruchomości do końca życia.





TESTAMENT, DAROWIZNA, UMOWA DOŻYWOCIA – JAK ROZPORZĄDZIĆ SWOIM MAJĄTKIEM

Co musisz wiedzieć

W życiu każdego z nas z czasem przychodzi refleksja i zastanawiamy się, co będzie z naszym majątkiem po śmierci, w jaki sposób mogę zabezpieczyć dzieci oraz wnuki na przyszłość, jak zadbać o to, by dom i samochód, na które pracowaliśmy całe życie, nie trafiły w nieodpowiednie ręce? Wszystkie te pytania są nierozerwalnie związane z pojęciem spadku.

SPADEK

To wszystkie prawa i obowiązki, które zmarły pozostawił. **Mogą to być:**

- prawa (aktywa) – np. własność domu, samochodu, działki, ubrań, pieniędzy, przedsiębiorstwa czy prawo do odebrania długu, który ktoś był winien zmarłemu;
- obowiązki (pasywa) – np. niespłacone kredyty czy inne długi zaciągnięte przez zmarłego.

Kim jest spadkodawca, a kim spadkobierca

Spadkodawca
to osoba, która zmarła i zostawia po sobie spadek.

Spadkobierca
to osoba, która otrzymuje spadek, czyli dziedziczy po spadkodawcy.

TESTAMENT – PODSTAWA DZIEDZICZENIA TESTAMENTOWEGO



W Polsce można odziedziczyć spadek na dwa sposoby:

1. **dziedziczenie testamentowe** – poprzez testament, który najczęściej ma postać dokumentu własnoręcznie spisanego przez zmarłego lub formę aktu notarialnego sporządzonego u notariusza;

2. **dziedziczenie ustawowe** – to nabycie spadku na podstawie przepisów ustawy – kodeksu cywilnego. Dziedziczenie ustawowe ma miejsce, gdy spadkodawca nie pozostawił testamentu lub testament został uznany przez sąd za nieważny (np. spadkobierca nie był u notariusza, a testament napisał na komputerze, a nie własnoręcznie).

Każdy z nas może sporządzić testament, o ile jest:

- pełnoletni,
- nieubezwłasnowolniony.

Przepisy nie pozwalają na sporządzanie testamentów wspólnych. Dlatego testament może zawierać rozporządzenie (wolę) tylko jednego spadkodawcy (każdy musi sporządzić swój własny testament).

Testament można w każdej chwili odwołać - całość lub tylko niektóre jego części.

Wyróżnia się kilka rodzajów testamentów. Najbardziej popularny jest **testament własnoręczny,** przygotowany samodzielnie.



BARDZO WAŻNE JEST, ABY TESTAMENT:

- **był napisany w całości własnoręcznie – długopisem lub innym narzędziem pisarskim (ołówek nie jest polecany), na kartce papieru (nie na komputerze lub maszynie),**
- **był opatrzony własnoręcznym podpisem,**
- **zawierał datę jego sporządzenia przez spadkodawcę.**

Postaraj się, aby testament był czytelny i jednoznaczny, czyli wyraźnie wskazywał, kogo powołujesz do spadku.

Ważne: nie pisz o konkretnych przedmiotach, ale rozdziel spadek w ułamkach, np. po ½ części, gdy wskazujesz dwie osoby lub przekaż spadek w całości jednej osobie.

Możesz też skorzystać z pomocy notariusza. **Testament notarialny,** to jedna z bezpieczniejszych opcji dysponowania posiadanym majątkiem. Dlaczego? Ponieważ sporządza go notariusz w formie aktu notarialnego – osoba zaufania publicznego. Podważenie takiego testamentu jest bardzo trudne. Notariusz może zarejestrować go w **Notarialnym Rejestrze Testamentów.** Rejestracja jest dobrowolna.



WSKAZÓWKA

Do notariusza możesz udać się również z testamentem własnoręcznym. Notariusz zapozna się z nim, a następnie potwierdzi Twój podpis.

Co zrobić, gdy testamentu nie ma – dziedziczenie ustawowe

Dziedziczenie ustawowe to moment, kiedy zostajemy powołani do spadku w takiej kolejności, jak wskazuje prawo. Do takiego sposobu dziedziczenia dochodzi tylko, gdy:

- **zmarły nie sporządził testamentu**
- **sporządzony testament okazał się nieważny**
- **żadna z osób wskazanych w testamencie nie chce lub nie może przyjąć majątku zmarłego.**

Co muszą wiedzieć Twoi bliscy

Często po śmierci bliskiej nam osoby, w trakcie żałoby, zapominamy o tym, aby spełnić kilka niezbędnych formalności, w tym tych, które dotyczą spadku. Najważniejsze to uzyskać wiedzę co do stanu spadku i na tej podstawie, świadomie podjąć decyzję, czy chcę przyjąć spadek, czy wręcz przeciwnie, chcę go odrzucić. Dlatego, zanim złożysz oświadczenie, zastanów się, czy na pewno w spadku nie ma długów i innych zobowiązań. Jeśli masz wątpliwości, poczekaj. Możesz udać się do punktu nieodpłatnej pomocy prawnej lub porozmawiać z profesjonalnym pełnomocnikiem, który wytłumaczy Ci, co będzie najlepsze dla Ciebie.

WAŻNE: Oświadczenie o przyjęciu lub o odrzuceniu spadku składa się w sądzie albo przed notariuszem w ciągu sześciu miesięcy od dnia, w którym spadkobierca dowiedział się o tytule swego powołania (najczęściej jest to data śmierci spadkodawcy), czyli, że jest wymieniony w testamencie lub jest spadkobiercą ustawowym.

Termin sześciu miesięcy jest zachowany (czyli nie minie), gdy w tym czasie złożysz do sądu wniosek o odebranie od Ciebie oświadczenia o przyjęciu lub odrzuceniu spadku. Oznacza to, że nie musisz faktycznie złożyć w tym czasie oświadczenia przed sądem, ale ważne, aby sprawa była już w sądzie założona.

1. Oświadczenie o przyjęciu spadku w całości

Spadkobierca przyjmuje zarówno prawa (np. prawo własności do ekspresu na kawę), jak i obowiązki zmarłego, np. długi. Pamiętaj w skład spadku mogą wchodzić ogromne długi, które będziesz musiał spłacić.



2. Oświadczenie o odrzuceniu spadku w całości

Gdy nie chcemy przyjąć spadku.



3. Oświadczenie o przyjęciu spadku z dobrodziejstwem inwentarza

Spadkobierca nabywa spadek, czyli również ewentualne długi zmarłego, ale nie odpowiada za nie w całości, tylko do wysokości otrzymanego majątku, który go wzbogaca (do wysokości aktywów), np. jeżeli spadkobierca przyjmie spadek z dobrodziejstwem inwentarza, w którego skład wchodzi majątek w wysokości 10 tysięcy złotych oraz kredyt w wysokości 30 tysięcy złotych, bank może zaspokoić się jedynie do wysokości aktywów, czyli do 10 tysięcy złotych, a spadkobierca nie musi spłacać pozostałych 20 tysięcy złotych.

Trzeba jednak pamiętać, że jeśli zmarły pozostawił długi, mogą one zostać pokryte także z majątku osobistego spadkobiercy, zgromadzonego przed przyjęciem spadku. Majątek ze spadku i majątek osobisty w ramach dziedziczenia ulegają połączeniu, a ograniczenie dobrodziejstwem inwentarza dotyczy jedynie wysokości wartości przyjętego spadku, a nie dokładnie tych składników, które spadkobierca otrzymał.

Spadkobierca ma sześć miesięcy, aby złożyć oświadczenie o przyjęciu lub odrzuceniu spadku. Czas ten liczy się od dnia, gdy spadkobierca dowiedział się, że wchodzi w krąg osób dziedziczących.



Brak oświadczenia w tym czasie jest jednoznaczny z przyjęciem spadku z dobrodziejstwem inwentarza.

Odwołanie złożonego oświadczenia jest możliwe tylko w szczególnych sytuacjach. Decyduje o tym sąd.

Oświadczenie o przyjęciu spadku wprost albo z dobrodziejstwem inwentarza nie oznacza, że jesteś już spadkobiercą.

To, że jesteś spadkobiercą wynika z:

- „postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku" – wydaje je sąd po przeprowadzeniu sprawy lub
- protokołu dziedziczenia sporządzonego przez notariusza. Od notariusza otrzymamy zarejestrowany „akt poświadczenia dziedziczenia", czyli dokument, w którym również stwierdza się nabycie spadku.

Przypomnij bliskim, aby po przyjęciu spadku (gdy przyjmą go w całości lub z dobrodziejstwem inwentarza) zgłosili to do Urzędu Skarbowego.

ZACHOWEK

Kiedy możemy starać się o zachowek

Bliscy zmarłego, gdy ten nie zdecydował się, aby przepisać im spadek w testamencie, mogą ubiegać się o zachowek, czyli o otrzymanie określonej sumy pieniędzy ze spadku. O zachowek mogą starać się: **zstępni (dzieci, wnuki prawnuki), małżonek oraz rodzice zmarłego spadkodawcy, którzy byliby powołani do spadku przy dziedzi- czeniu ustawowym.** Aby móc go uzyskać muszą był spełnione następujące warunki:

- zmarły pozostawił testament, w którym nas nie uwzględnił lub
- zmarły uwzględnił nas w testamencie, ale otrzymaliśmy mniej niż moglibyśmy otrzymać w dziedziczeniu ustawowym (czyli kiedy testament okazał się dla nas mniej korzystny niż dziedziczenie ustawowe).



Przykład

Zmarły miał rodziców, małżonka i dzieci. O zachowek mogą ubiegać się małżonek i dzieci. Oni byliby bowiem spadkobiercami, gdyby spadkodawca nie pozostawił testamentu. Rodzice zmarłego w ogóle nie będą mogli starać się o zachowek. Rodzice mogliby być spadkobiercami ustawowymi, gdyby zmarły nie miał dzieci.

Co do zasady, zachowek wynosi połowę tego, co dana osoba odziedziczyłaby według dziedziczenia ustawowego. Obowiązek zapłaty spoczywa na spadkobiercy. Osoba, która planuje starać się o wypłatę zachowku, powinna złożyć pozew do sądu przeciwko osobie, która otrzymała spadek.

WAŻNE: Roszczenie o zachowek przedawnia się z upływem **pięciu lat** od ogłoszenia testamentu. Ustalenie, kiedy nastąpi przedawnienie może być skomplikowane, dlatego skorzystaj z pomocy prawnika w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej lub udaj się na konsultację do prawnika odpłatnie. **Pamiętaj, z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej możesz skorzystać w sytuacji, gdy nie jesteś w stanie pokryć kosztów odpłatnej konsultacji u prawnika.**

DAROWIZNA

Darowizna polega na bezpłatnym przekazaniu innej osobie konkretnej rzeczy lub prawa. Darowizna to umowa między żyjącymi osobami i wymaga działania obu osób: darczyńcy, czyli osoby, która decyduje się na przekazanie darowizny oraz obdarowanego, czyli osoby, która ją przyjmuje.

Możemy komuś podarować pieniądze, nieruchomość, samochód, kolekcję znaczków, a nawet możemy umorzyć komuś dług (np. gdy rodzice pożyczyli dużą sumę pieniężną swojemu synowi z obowiązkiem jej spłaty w określonym terminie, mogą w ramach darowizny umorzyć dług).

W zależności od tego, co jest przekazywane w ramach darowizny, jej forma może być różna – pisemna lub w postaci aktu notarialnego.

W pewnych sytuacjach osoba, która otrzymała darowiznę (obdarowany) musi zgłosić darowiznę do Urzędu Skarbowego oraz zapłacić podatek od darowizny.

Skorzystaj z pomocy prawnika w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej lub podczas odpłatnej konsultacji u notariusza, adwokata lub radcy prawnego, aby upewnić się jaką formę musi mieć konkretna darowizna, czy trzeba ją zgłosić do Urzędu Skarbowego, a także czy i w jakiej wysokości trzeba zapłacić podatek.

Pamiętaj: Darowizna, nawet wykonana, co do zasady może zostać odwołana. Jest to dopuszczalne m.in. gdy obdarowany dopuścił się rażącej niewdzięczności względem darczyńcy, chyba że ten mu przebaczył.

UMOWA DOŻYWOCIA I DOŻYWOTNIA RENTA

W ostatnich czasach wśród osób starszych bardzo popularne stało się przepisywanie nieruchomości (domu, mieszkania) innym osobom w zamian za dożywotnie utrzymanie jej właściciela, czyli do momentu jego śmierci. **Jest to umowa dożywocia.**

Osoba, która otrzymuje nieruchomość zobowiązuje się, że przyjmie jej właściciela jako domownika, dostarczy mu wyżywienia, ubrań, mieszkania, będzie mu pomagać, pielęgnować w chorobie, natomiast w razie śmierci zorganizuje pogrzeb.

Oprócz umowy dożywocia możesz skorzystać również z renty dożywotniej, która polega na tym, że otrzymujesz regularnie (najczęściej co miesiąc) do końca życia określoną kwotę pieniędzy, za co w zamian decydujesz się przekazać drugiej osobie swoją nieruchomość. Osobami, które zazwyczaj decydują się na umowę lub rentę dożywotnią są najczęściej osoby po 60 – 65 roku życia. Jest to często spowodowane ich złą sytuacją finansową oraz okazją do zwiększenia niskiej emerytury.



WAŻNE! Zarówno w przypadku umowy dożywocia, jak i umowy o rentę pamiętaj, że wyzbywasz się w ten sposób swojej nieruchomości! Dlatego zanim zdecydujesz się na taki krok, udaj się koniecznie po poradę do prawnika – skorzystaj z punktu nieodpłatnej pomocy prawnej lub odpłatnie uzyskaj pomoc u notariusza, adwokata lub radcy prawnego. Jeśli w zamian za dożywocie lub za rentę będziesz przenosić własność nieruchomości lub prawa do mieszkania spółdzielczego, musisz dokonać tej czynności u notariusza, w formie aktu notarialnego. W innej formie taka umowa będzie nieważna.

W przypadku tych umów musisz zachować szczególną czujność. Niektóre firmy, które oferują możliwość podpisania z nimi umowy okazują się oszustami. Firmy te wykorzystują okazję, aby zdobyć nieruchomość w bardzo niskiej cenie. Powoduje to, że kwota, którą otrzymasz jest drastycznie niska i nie będziesz w stanie się z tych pieniędzy utrzymać.

Plusy umowy dożywocia i renty dożywotniej:		
Otrzymujesz utrzymanie od innej osoby lub pieniądze na codzienne potrzeby.	Możesz liczyć na pomoc w codziennych obowiązkach.	Nie musisz martwić się o obowiązki i koszty związane z posiadaniem domu lub mieszkania.

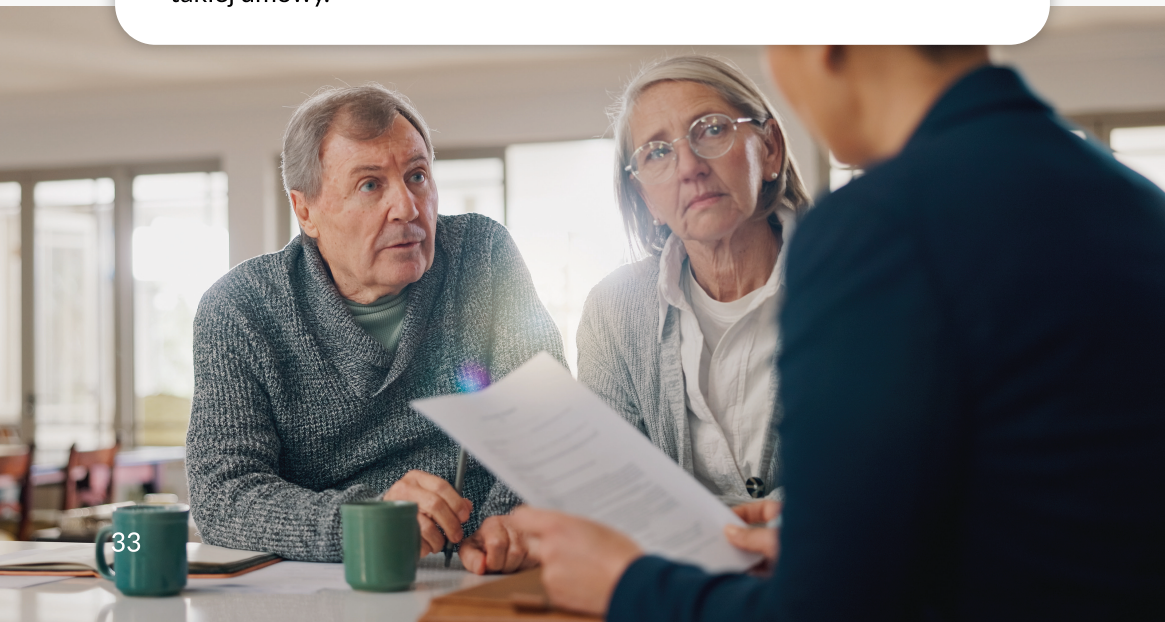
Dokładnie zweryfikuj, czy:

nie masz do czynienia z oszustami, którzy przejmą nieruchomość i przestaną płacić na Twoje utrzymanie albo zaoferują bardzo niską kwotę.

Aby mieć pewność, przed podjęciem decyzji o podpisaniu umowy:

- Zawsze skonsultuj decyzję z bliskimi lub prawnikiem.
- Nie podpisuj żadnych dokumentów, bez wcześniejszego uzyskania porady prawnej co do umowy, którą chcesz zawrzeć. Twoje mieszkanie, dom to zazwyczaj dorobek Twojego całego życia. Zastanów się, nie działaj zbyt szybko, bo możesz skusić się na ofertę pochodzącą od oszusta.
- Dokładnie sprawdź firmę lub osobę, z którą chcesz zawrzeć umowę. Jeśli nie wiesz jak to zrobić, poproś bliskich o pomoc lub udaj się do prawnika. Możesz też skorzystać z punktów nieodpłatnej pomocy prawnej w Twoim województwie.

Upewnij się, że wysokość wypłacanej renty odpowiada realnej wartości Twojej nieruchomości. Pomyśl, czy rzeczywiście kwota, jaką proponuje Ci firma, jest wystarczająco duża. Skonsultuj proponowaną kwotę z Twoimi bliskimi lub profesjonalistami, którzy zajmują się na co dzień wycenami nieruchomości. Pomogą Ci oni w ocenie wyceny oraz w podjęciu decyzji. Wskażą też, na co zwrócić uwagę przy zawarciu takiej umowy.





Ucz się na przykładach

Przykład 1

Co, gdy przyjmę spadek?

Co oznacza, że przyjmuję cały spadek?

Kazimierz miał jedną córkę Kasię, której w testamencie przepisał cały swój majątek w wysokości 50 tysięcy złotych. Kasia przyjęła spadek w całości, ale nie wiedziała, że tata przed śmiercią wziął kredyt w wysokości 75 tysięcy złotych i niestety nie zdążył spłacić żadnej raty zobowiązania. Gdy Kasia przyjęła spadek w całości, zyskała 50 tysięcy złotych, ale jednocześnie musi spłacić cały kredyt, więc musi ze swojego majątku dołożyć 25 tysięcy złotych.

Co oznacza, że przyjmuję spadek z dobrodziejstwem inwentarza?

Gdyby Kasia złożyła oświadczenie, że przyjmuje spadek po Kazimierzu z dobrodziejstwem inwentarza, otrzymałaby 50 tysięcy złotych (aktywa) i niespłacony kredyt (pasywa), tylko że nie musiałaby spłacać go w całości. Przyjmując spadek z dobrodziejstwem inwentarza, spłacamy długi tylko do wysokości tego, ile się

wzbogaciliśmy. W przypadku Kasi, musiałaby ona spłacić kredyt tylko do wysokości 50 tysięcy złotych, a nie 75 tysięcy złotych. Ważne, aby pamiętać, że dług może zostać spłacony z całego majątku Kasi, również osobistego, ponieważ spadek po jego przyjęciu łączy się z jej majątkiem osobistym. Kasia musi spłacić kredyt do wysokości 50 tysięcy i nie musi to być dokonane jedynie ze składników, które dostała w spadku.



Przykład 2

Potencjalne zagrożenia renty dożywotniej

Kawaler, 75-letni Konstanty, posiada mieszkanie w centrum Warszawy. Już od dłuższego czasu boryka się z problemami finansowymi, ponieważ emerytura, którą pobiera jest drastycznie niska. Co miesiąc musi zastanawiać się, czy w pierwszej kolejności kupić leki, czy opłacić czynsz.

Pewnego dnia usłyszał o funduszu, który oferuje seniorom comiesięczny dodatkowy dochód, w formie renty, w zamian za ich mieszkanie. Pan Konstanty zainteresowany tematem umówił się na spotkanie z przedstawicielem takiej firmy.

Podczas wizyty pracownik namawiał Konstantego, aby podpisał umowę. Tłumaczył, że będzie miał dodatkowe pieniądze oraz w dalszym ciągu mieszkanie – będzie mógł w nim mieszkać dożywotnio, pomimo że stanie się ono własnością firmy. Pracownik wycenił nieruchomość. Nie ukrywał, że niemożliwe jest spłacenie całości wartości mieszkania, ale deklarował, że na pewno minimum 70% ceny mieszkania zostanie zwrócona Konstantynowi w rencie dożywotniej. Zaoferowano kwotę w wysokości 3 tysięcy złotych. Pan Konstanty zrozumiał, że taką kwotę będzie otrzymywał co miesiąc i bez konsultacji umowy z bliskimi oraz prawnikiem podpisał ją. Pierwsze dwa miesiące senior otrzymywał kwotę deklarowaną przez pracownika, czyli 3 tysiące złotych. W końcu starczyło mu

na leki i dodatkowe aktywności. Niestety już trzeciego miesiąca kwota spadła do 800 złotych. Zaniepokojony Konstanty skontaktował się z firmą, która poinformowała go, że początkowa wyższa kwota to był jedynie dodatkowy bonus dla nowego klienta na pierwsze dwa miesiące.



PAMIĘTAJ!

Zawsze dokładnie czytaj umowy zanim je podpiszesz i konsultuj je z bliskimi lub prawnikiem. Umowa dożywocia lub renta dożywotnia mogą przynieść wiele korzyści, ale mogą też sprawić problemy.

Przed podjęciem decyzji:

- Sprawdź wartość renty. Upewnij się, że wypłacana kwota jest adekwatna do wartości Twojego mieszkania.
- Zweryfikuj firmę. Zobacz, co inni mówią o firmie – czy wypłacała pieniądze w terminie i czy nie stosowała nieuczciwych praktyk, np. zmuszania seniorów do opuszczenia mieszkań.
- Sprawdź historię firmy. Upewnij się, że ma dobrą reputację i działa zgodnie z prawem.

Ostrożność i dokładna weryfikacja mogą uchronić Cię przed problemami w przyszłości. Jeśli sam nie potrafisz wykonać tych czynności, nie podejmuj decyzji. Pamiętaj, jeżeli nie jesteś w stanie pokryć kosztów odpłatnej konsultacji u prawnika, możesz udać się do punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i zapytać o pomoc. Zanim cokolwiek podpiszesz, zastanów się spokojnie i skonsultuj propozycję z zaufanymi osobami i z profesjonalistami.

Przykład 3

Umowa dożywocia

Łucja posiada dom jednorodzinny na wsi. Gdy jej córka ogłosiła, że wychodzi za mąż i po ślubie z rodziną chciałaby zamieszkać w rodzinnym domu wspólnie z Łucją, kobieta uznała, że to idealny moment, aby przekazać nieruchomość córce.

Stwierdziła, że na starość nie zrobi nic z wielkim domem, a skoro córka będzie tak blisko niej, zobowiązała się do pomocy matce. Koleżanki Łucji z Koła Gospodyń Wiejskich powiedziały Łucji o możliwości przekazania nieruchomości drugiej osobie w zamian za dożywotnią opiekę. Kobiecie bardzo ten pomysł się spodobał. Od razu zaproponowała go córce, która bez chwili wahania zgodziła się i umówiła wizytę u notariusza, aby sporządzić umowę dożywocia. W umowie znajdowało się postanowienie, że córka Łucji dożywotnio będzie opiekowała się matką, zagwarantuje jej jedzenie, ubrania, pomoc w chorobie i dach nad głową. Początkowo wszystko przebiegało bezproblemowo. Jednak po kilku latach, córce Łucji zaczęła przeszkadzać obecność kobiety, która zajmowała całe dolne piętro domu. Córka wraz z mężem zaczęli uprzykrzać życie seniorce: wyłączali prąd, nie grzali w piecu, kobieta nie miała pieniędzy na jedzenie i lekarstwa. Próbowali szantażem pozbyć się Łucji z domu.

Pamiętaj: Jeśli decydujesz się przepisać nieruchomość w ramach umowy dożywocia innej osobie, nawet najbliższej, dobrze to przemyśl. Nie podejmuj szybkich decyzji pod wpływem emocji. Każde działanie niesie za sobą skutki prawne.





ŚWIADOMY KONSUMENT

Co musisz wiedzieć

Konsument

to osoba, która kupuje towary (np. telewizor, buty, odkurzacz) lub korzysta z usług (np. montaż pralki, zawarcie umowy telekomunikacyjnej lub umowy na dostawę prądu) na własne, prywatne potrzeby. Konsument ma specjalne prawa i ochronę, ponieważ w przypadku problemów, takich jak wadliwy towar lub też nieuczciwe praktyki ze strony sprzedawców, jego pozycja wobec przedsiębiorcy jest słabsza. Prawo pomaga chronić interesy konsumentów, jeśli ich prawa zostały naruszone.

Konsument ma prawo m.in. do:

- rzetelnej i jasnej informacji
- bezpieczeństwa i ochrony przy zawieraniu umów
- kupowania bezpiecznych dla zdrowia produktów i usług
- prawa do reklamacji

- bezkosztowego odstąpienia od umowy (czyli zrezygnowania z niej) przy zakupach na odległość (np. przez Internet, telefon) i poza lokalem przedsiębiorcy (np. na pokazie)
- zawierania umów bez zapisów, które naruszają jego prawa i interesy.

Reklamacja

Jednym z najważniejszych praw konsumenta jest **uprawnienie do złożenia reklamacji,** gdy dostaliśmy inny przedmiot niż kupiliśmy lub gdy jest on wadliwy. Przedsiębiorca odpowiada za to, co sprzedaje. **Istnieją dwa odrębne i niezależne od siebie sposoby reklamowania towarów** – do sprzedawcy albo gwaranta, o ile gwarancja została udzielona.

W reklamacji możesz najczęściej żądać naprawy lub wymiany towaru na nowy. W ściśle określonych i wskazanych w przepisach prawa przypadkach możesz również żądać obniżenia ceny towaru lub odstąpić od umowy, czyli zwrócić towar i otrzymać zwrot środków.

Z tych uprawnień możesz skorzystać jedynie, gdy:

- Sprzedawca odmówił doprowadzenia lub nie doprowadził towaru do zgodności z umową
- Niezgodność występuje nadal, pomimo prób jej usunięcia przez sprzedawcę
- Brak zgodności towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy od razu, czyli bez konieczności wcześniejszej naprawy albo wymiany towaru na nowy
- Z oświadczenia sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Ciebie.

Odstąpienie jest możliwe tylko wtedy, gdy brak zgodności towaru z umową jest istotny. Obniżona cena musi być proporcjonalna do stopnia niezgodności towaru z umową.

Reklamację możesz złożyć w dowolnej formie (również ustnej), lecz najbezpieczniej jest złożyć ją na piśmie. Sprzedawca powinien odpowiedzieć na Twoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych. Pamiętaj, że jeśli składasz reklamację ustnie, poproś o pisemne potwierdzenie jej przyjęcia. Będziesz mieć dowód, że została złożona. Jeśli wysyłasz reklamację listem poleconym, zachowaj dowód nadania.



Istnieją dwa zupełnie różne sposoby reklamowania towarów:

1. **do sprzedawcy na podstawie niezgodności towaru z umową,**
2. **do gwaranta (najczęściej producenta) na podstawie gwarancji.**

Niezgodność towaru z umową

Sprzedawca odpowiada za wady towaru na podstawie **niezgodności towaru z umową.** Odpowiedzialność ta jest obowiązkowa, co oznacza, że sprzedawca nie może jej uniknąć. Odpowiedzialność sprzedawcy na podstawie niezgodności towaru z umową wynosi 2 lata od dnia wydania towaru, chyba że określono dłuższy termin przydatności towaru do użycia, czyli towar może być używany dłużej.

Wskazany termin dotyczy rzeczy ruchomych (np. butów, lodówki, komputera). W przypadku nieruchomości czas ten jest dłuższy i wynosi 5 lat.

Gwarancja

Gwarancja to odpowiedzialność gwaranta, którym najczęściej jest producent. Gwarant to osoba, która udziela gwarancji. Gwarancja jest dobrowolna i zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy oraz przyznane konsumentowi prawa określa sam gwarant. Udzielona gwarancja na rzeczy ruchome (np. buty) nie może przewidywać mniej korzystnych warunków naprawy albo wymiany towaru niż są przyznane konsumentowi w ramach reklamacji do sprzedawcy.

Jeśli udzielono gwarancji, powinna być ona przedstawiona w jasny i zrozumiały sposób (np. w reklamie, na stronie sklepu lub w dokumentacji towaru).

Podstawowe różnice między niezgodnością towaru z umową a gwarancją

	Niezgodność towaru z umową	Gwarancja
Obowiązkowość	Wynika z przepisów i sprzedawca nie może zmieniać jej zasad na niekorzyść konsumenta. Dlatego niezgodność towaru z umową daje pewniejszą ochronę.	Jest dobrowolna – zależy od decyzji gwaranta.
Czas obowiązywania	Wynosi 2 lata dla rzeczy ruchomych (np. buty, telewizor), chyba że określono dłuższy termin przydatności towaru do użycia. Przy nieruchomościach sprzedawca odpowiada przez 5 lat (na podstawie przepisów o rękojmi).	Okres jej obowiązywania ustala gwarant. Jeśli czas ten nie jest wskazany, to wynosi 2 lata od wydania towaru.
Zakres odpowiedzialności	1. Wady fizyczne – np. gdy rzecz nie ma cech, jakie miała mieć, zepsuje się lub działa nieprawidłowo. 2. Wady prawne – np. kupiona rzecz jest własnością innej osoby niż sprzedawca albo jest obciążona prawem innej osoby.	Zależy od decyzji gwaranta – może obejmować niektóre tylko wady i niektóre tylko części składowe towaru.
Uprawnienia	Najczęściej możesz żądać naprawy lub wymiany towaru na nowy. W ściśle określonych i wskazanych w przepisach przypadkach możesz również żądać obniżenia ceny towaru lub odstąpić od umowy.	Zależy od decyzji gwaranta – najczęściej jest to naprawa lub wymiana towaru.
Niezależność	Możesz skorzystać z niezgodności towaru z umową, nawet jeśli udzielono Ci gwarancji. Podobnie możesz skorzystać z gwarancji, jeśli wcześniej towar był już reklamowany u sprzedawcy.	

Pamiętaj: Jeśli kupiony towar jest wadliwy, z reguły korzystniej jest złożyć reklamację do sprzedawcy. Gwarancja może być dodatkowym zabezpieczeniem, ale nie zastępuje odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

Zakupy na odległość i poza lokalem – prawo do namysłu

Towary możesz kupić stacjonarnie w lokalu, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność (np. w hipermarkecie), na odległość (np. przez Internet lub telefonicznie), jak również poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie, od akwizytora). Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa masz prawo do odstąpienia od umowy (zrezygnowania z niej). **Jest to tzw. prawo do namysłu.** Aby z niego skorzystać musisz poinformować sprzedawcę **w ciągu 14 dni kalendarzowych** o swoim odstąpieniu, a następnie zwrócić towar. Z kolei sprzedawca musi oddać Ci pieniądze.

Gdzie szukać pomocy

Jeśli masz problem jako konsument, możesz skontaktować się z powiatowym lub miejskim rzecznikiem konsumentów, którego siedziba znajduje się w pobliżu Twojego miejsca zamieszkania. Możesz też skontaktować się z wybraną organizacją konsumencką, która zajmuje się ochroną interesów konsumentów. Są to instytucje, które dbają o Twoje prawa i pomagają w ich dochodzeniu. **Pamiętaj: Nie bój się korzystać ze swoich praw konsumenckich.**





Ucz się na przykładach

Przykład 1

Elżbieta kocha robić zakupy. Największą przyjemność sprawia jej kupowanie butów. Elżbieta dotychczas nie miała problemów z kupionym towarem. Buty służyły jej latami. Natomiast ostatnio odwiedziła nowy osiedlowy sklep obuwniczy. Od razu spodobały jej się brązowe pantofle, które kupiła. Minął tydzień, buty zaczęły się rozklejać, aż w końcu cała podeszwa odpadła. Elżbieta postanowiła pójść do sklepu żądać zwrotu pieniędzy.

Sprzedawca niestety nie chciał oddać kobiecie pieniędzy. Twierdził, że to nie wina obuwia, a ich złego użytkowania. Zdenerwowana Elżbieta powołała się na gwarancję. Niestety, w szale zakupów nie usłyszała, że tydzień temu sprzedawca poinformował ją, że nie ma możliwości reklamowania butów, bo nie zapewnia on gwarancji.

W tej sytuacji Elżbieta ma prawo złożyć reklamację na podstawie niezgodności towaru z umową, która zgodnie z prawem obowiązuje zawsze, niezależnie od gwarancji. W reklamacji Elżbieta może żądać naprawy lub wymiany towaru.

Elżbieta może też żądać obniżenia ceny lub – w przypadku istotnej niezgodności z umową – odstąpić od umowy w sytuacji, gdy sprzedawca:

- odmówi jej naprawy lub wymiany,
- nie naprawił lub nie wymienił towaru,
- próbował naprawić lub wymienić towar, ale nadal jest on niezgodny z umową,
- oświadczył, że nie naprawi lub nie wymieni towaru w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Elżbiety.

Przykład 2

Jarosław od zawsze interesuje się wędkarstwem. Stara się regularnie jeździć na ryby ze swoimi kolegami z sąsiedztwa. Kilkanaście lat temu na urodziny dostał od swoich dzieci oraz żony niezwykły prezent – profesjonalną wędkę, która od zawsze była jego marzeniem. Od tamtej pory nie rozstawał się z nią. Niestety, podczas ostatniego wędkowania ziścił się najgorszy scenariusz dla Jarosława. Ukochana wędka popsuła się. Załamany Jarosław poszedł ze sprzętem do salonu, który trudni się w naprawach tego modelu. Jarosław dowiedział się, że naprawa wędki ze względu na jej lata oraz duże zużycie nie jest możliwa. Załamany mężczyzna wrócił do domu.

Gdy jego dzieci dowiedziały się o tej przykrej sytuacji, uznały, że natychmiast muszą kupić tacie nową wędką. W końcu wędkowanie to jego całe życie. Córka Jarosława – Anna, znalazła na wcześniej nieznanej stronie internetowej wędkę łudząco przypominającą poprzedni, zepsuty sprzęt. Cena również wydawała jej się okazyjna. W poniedziałek, 10 marca, postanowiła zakupić wędkę i złożyła zamówienie na stronie internetowej. Paczkę otrzymała bardzo szybko – już 13 marca kurier przyniósł nową wędkę. Jednakże po rozpakowaniu, zamówiony sprzęt nie przypominał poprzedniej wędki i nie był to oryginalny producent.

Po namyśle, postanowiła zwrócić zakup. Zgodnie z przepisami prawa, Anna ma 14 dni kalendarzowych na złożenie oświadczenia o zwrocie towaru i odstąpieniu od umowy. Termin liczony jest w pełnych dniach kalendarzowych i rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym paczka została dostarczona do konsumenta, czyli w przypadku Anny termin jest liczony od piątku 14 marca i upłynie 27 marca w czwartek.

Przykład 3

Krystyna, która bardzo lubi gotować, postanowiła sprawić sobie prezent. Kupiła robota kuchennego z tzw. „wyższej półki". Niestety, prezentem nie nacieszyła się długo, gdyż już po 7 miesiącach prawidłowego użytkowania sprzętu, robot się popsuł. Zdecydowała się go zareklamować. Reklamację złożyła do producenta. Odpowiedź przyszła bardzo szybko.

Ku zdziwieniu Krystyny producent odrzucił jej żądanie naprawy sprzętu argumentując to tym, że gwarancja została udzielona jedynie na okres 6 miesięcy. Krystyna sprawdziła w karcie gwarancyjnej, że rzeczywiście taki czas gwarancji jest wskazany w dokumencie. Niezrażona Krystyna postanowiła reklamować robota u sprzedawcy, w sklepie, w którym go kupiła. Zgodnie z przepisami gwarancja (reklamacja do producenta) i odpowiedzialność sprzedawcy na podstawie niezgodności towaru z umową są od siebie niezależne. Nie minęły jeszcze 2 lata od wydania Krystynie towaru, więc może go reklamować w sklepie.





NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE - WARTO WIEDZIEĆ!

Kilka przydatnych rad, aby nie stać się ofiarą oszusta lub złodzieja:

- Nie noś przy sobie dużych kwot pieniędzy.
- Gdy robisz zakupy – nie zostawiaj torebki w wózku zakupowym.
- Czekasz w poczekalni lub jedziesz autobusem? Jeśli musisz na chwilę odejść, nie kładź torebki na siedzeniu, aby zająć w ten sposób miejsce.
- W autobusie trzymaj torbę na kolanach, a jeśli stoisz – trzymaj ją blisko siebie, w zasięgu Twojego wzroku. Nigdy nie trzymaj torby na plecach.
- Na ulicy, aby nikt nie wyrwał Ci portfela, nie wyciągaj go na widoku. Drobne na bilet trzymaj w kieszeni lub małej portmonetce.
- Przechowuj oszczędności w domu w miejscu, które znasz tylko Ty. Nie mów nikomu, kiedy otrzymujesz emeryturę, ile masz oszczędności ani gdzie je trzymasz.
- Nie pożyczaj pieniędzy osobom, których nie znasz dobrze, np. tylko je widujesz.

- Nie pożyczaj pieniędzy osobie, która deklaruje, że chce przekazać gotówkę Twoim bliskim.
- Nie wpuszczaj do mieszkania nieznajomych.
- Nie zawieraj żadnych transakcji z akwizytorami, inkasentami lub przez telefon.
- Jeśli wokół Ciebie nagle robi się tłoczno, zachowaj czujność. Złodzieje często tworzą sztuczny tłok, by łatwiej sięgnąć do cudzej kieszeni czy torebki.
- Jeśli odblokowujesz telefon w miejscu publicznym, zawsze sprawdzaj, czy ktoś nie obserwuje Cię przez ramię i nie próbuje poznać Twojego hasła lub kodu.

Pamiętaj: Jeśli zostaniesz zaatakowany przez osobę, która żąda od Ciebie pieniędzy, telefonu, itp. oddaj mu te przedmioty. Najważniejsze jest Twoje zdrowie i życie – nie walcz z napastnikiem.

Jeśli korzystasz z Internetu lub odbierasz telefon, pamiętaj:

- Nie działaj pod wpływem emocji i presji czasu.
- Policja, pracownicy urzędów czy banków nigdy nie proszą o przekazywanie pieniędzy.
- Pracownik banku nigdy nie poprosi o dane logowania do Twojego konta w bankowości elektronicznej. Ma dostęp do potrzebnych informacji w systemie. Jeśli rozmowa wydaje Ci się podejrzana, natychmiast się rozłącz.
- Nigdy nie podawaj swoich loginów, numerów PIN, haseł do poczty i portali społecznościowych oraz danych kart płatniczych. Nie zdradzaj nikomu stanu swoich oszczędności.
- Jeśli korzystasz z Internetu, zawsze zachowaj czujność. Jeśli jakaś strona internetowa zawiera nietypowe linki, nigdy nie otwieraj ich pochopnie, nie podawaj swoich danych osobowych ani informacji bankowych.

- Kiedy korzystasz z Internetu do komunikowania się, pamiętaj, że zawsze możesz prosić o weryfikację danych osoby, która podaje się za urzędnika, policjanta lub odmówić rozmowy. Zachowaj szczególną ostrożność i pamiętaj, że oszuści są bardzo sprytni. Jeśli masz jakiekolwiek wątpliwości, rozłącz się z rozmówcą.



Zawsze sprawdzaj, kim jest osoba, z którą rozmawiasz.
Aby upewnić się, że przedstawiona historia jest prawdziwa, skontaktuj się z zaufanym członkiem rodziny.



Zachowaj ostrożność w kontaktach towarzyskich w Internecie.
Weryfikuj wiadomości i zaproszenia od nieznajomych. Nigdy nie przekazuj pieniędzy osobom, których nie znasz.

Skąd mam wiedzieć, że grozi mi przemoc? Jak ją rozpoznać i co zrobić?

- Przemoc fizyczna często zostawia ślady: siniaki, zadrapania, złamania. Osoby starsze są bardziej podatne na urazy. Jeśli Twój przyjaciel zadziwiająco często ma ślady po „nieszczęśliwych wypadkach" i „przypadkowych potknięciach", może to oznaczać, że w jego otoczeniu nie dzieje się najlepiej. Spróbuj z nim o tym porozmawiać.
- Przemoc psychiczna to obrażanie, wyzwiska, groźby i szantaże. To także izolowanie, zabranianie spotkań i rozmów z innymi. Objawem jest strach przed bliskimi, niechęć do podejmowania samodzielnych decyzji, zaniżona samoocena, wycofanie się z życia towarzyskiego. Jeśli Twój przyjaciel sprawia wrażenie, że boi się swojej rodziny albo bez powodu przestał się spotykać ze znajomymi, spróbuj się z nim skontaktować, aby dowiedzieć się, co się dzieje.
- Zaniedbanie to brak zaspokojenia podstawowych potrzeb życiowych. Jeśli

wiesz, że Twój przyjaciel nie dojada, nie przyjmuje leków, żyje w brudzie – być może jego bliscy stosują wobec niego przemoc.

- Przemoc materialna lub ekonomiczna to sytuacja, w której ktoś zabiera przykładowo drugiej osobie emeryturę, zmusza ją, aby wzięła kredyt lub sprzedała swój majątek. Jeśli Twój przyjaciel mówi, że musi oddawać dzieciom swoje oszczędności albo przepisać im dom, bo inaczej stanie mu się krzywda, najprawdopodobniej dzieje się coś złego.

Pamiętaj!

- Nikt nie ma prawa naruszać nietykalności Twojego ciała, nawet Twoje dziecko. W swoim domu masz czuć się bezpiecznie.
- Godność to podstawowe prawo człowieka. Nikt nie może Cię obrażać. Jeśli tylko pozwala Ci na to stan zdrowia, możesz swobodnie zawierać znajomości i wychodzić z domu.
- Nikt nie ma prawa zmuszać Cię do wzięcia pożyczki, zarządzać Twoimi pieniędzmi, szantażować ani namawiać do zapisania konkretnych rzeczy w testamencie.
- Masz prawo do godnego życia i spokojnej starości. Masz prawo się bronić.

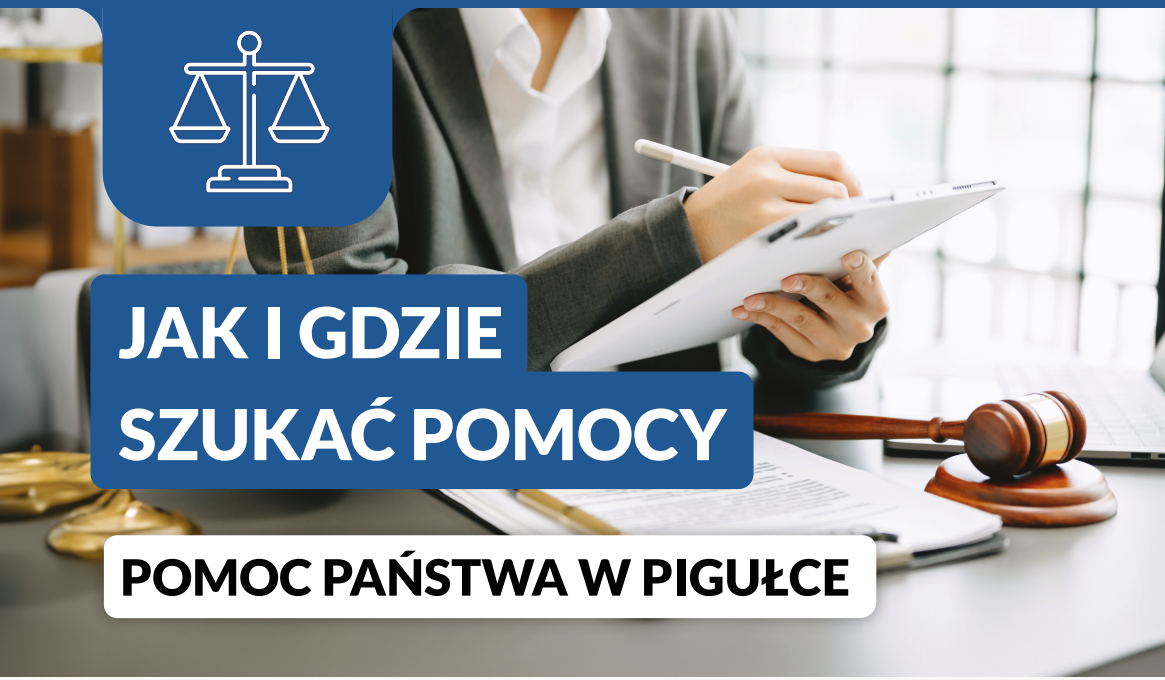
Jeśli przygotowujesz się do sporządzenia testamentu, warto wiedzieć, że...

- Możesz napisać testament własnoręcznie lub skorzystać z pomocy notariusza. Jeśli nie wiesz, gdzie w Twojej okolicy jest notariusz, zapytaj znajomych, w przychodni, w kościele, w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej.
- Testament zawsze musi być osobisty – nie można napisać wspólnego testamentu, nawet jeśli masz z małżonkiem wspólny majątek, np. dom lub samochód.
- Każdy testament do momentu śmierci możesz zmienić lub odwołać w całości, jak również jego poszczególne części. Możesz zniszczyć pierwszy testament, sporządzić nowy z późniejszą datą lub spisać oświadczenie o jego zmianie u notariusza.

- Po rozwodzie lub separacji orzeczonej przez sąd, Twój były małżonek nie ma prawa do spadku ani zachowku.
- Jeśli Twoi bliscy nie złożą oświadczenia o tym, czy przyjmują lub odrzucają spadek w ciągu 6 miesięcy, automatycznie przyjmą go z dobrodziejstwem inwentarza.
- Rodzeństwo zmarłego nie ma prawa do zachowku.
- W testamencie możesz napisać, że pozbawiasz kogoś prawa do zachowku, ponieważ go wydziedziczasz. Ale pamiętaj, aby to było skuteczne, musisz wskazać podstawy wydziedziczenia wymienione w kodeksie cywilnym. Jeśli chcesz mieć pewność, że zapisy będą skuteczne, skonsultuj to z prawnikiem.
- Na złożenie pozwu do sądu o zachowek masz 5 lat od dnia ogłoszenia testamentu zmarłego.
- Darowizna przechodzi na drugą osobę natychmiast, a spadek – po śmierci spadkodawcy.
- Umowę dożywocia sporządza się w formie aktu notarialnego u notariusza.

Jako konsument pamiętaj, że:

- Odpowiedzialny za towar jest sprzedawca i to do niego kierujesz reklamację.
- Złożenie reklamacji jest całkowicie bezpłatne.
- Jeśli sprzedawca nie odpowie na Twoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych, można przyjąć, że ją uznał.
- Jeśli zakupisz towar stacjonarnie i nie jest on wadliwy, czyli towar działa sprawnie – sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia jego zwrotu.
- Reklamacja przysługuje tylko od wadliwych towarów.
- Jeśli zawierasz umowę na odległość (przez telefon lub Internet) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas zorganizowanego pokazu), masz co do zasady 14 dni kalendarzowych od otrzymania towaru na odstąpienie od takiej umowy, czyli na jej zakończenie. Pamiętaj, że musisz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy i odesłać towar.
- Jeśli skorzystasz z uprawnień na podstawie gwarancji, możesz też złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.



JAK I GDZIE SZUKAĆ POMOCY

POMOC PAŃSTWA W PIGUŁCE

Państwo podejmuje działania, których celem jest wsparcie obywateli i zapewnienie im dostępu do bezpłatnej pomocy. W tym poradniku znajdziesz informacje o najważniejszych instytucjach, które służą wsparciem. Nie musisz się obawiać, że zostaniesz bez pomocy. Pamiętaj, że możesz skorzystać z pomocy różnych instytucji.

Jeżeli stałeś się ofiarą lub świadkiem przestępstwa w świecie rzeczywistym lub internetowym możesz skontaktować się z:

Policją – zadzwoń pod numer **997 lub ogólnopolski numer alarmowy 112.**

Prokuraturą – zgłoś się do najbliższej prokuratury i opowiedz o zdarzeniu. Szczegółowe informacje, co przygotować i gdzie się zgłosić, znajdziesz także na stronie internetowej: **https://www.gov.pl/web/gov/zglos-przestepstwo.**
Jeśli nie posługujesz się Internetem, zadzwoń na policję i zapytaj, jak masz bezpiecznie postąpić.

Krajowy Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego (CSIRT) – możesz tu zgłosić podejrzane wiadomości lub niepokojące zachowania w Internecie. Całą treść podejrzanej wiadomości możesz przekazać na numer 8080 (kliknij opcję "przekaż wiadomość dalej" na telefonie) lub za pomocą aplikacji WhatsApp **na numer +48 780 907 000.** Krajowy Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego prowadzi NASK, czyli Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Warszawie. Problem możesz zgłosić również poprzez stronę internetową **https://incydent.cert.pl/.**

NASK

(Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy)

Urząd Ochrony Danych Osobowych – w przypadku naruszenia Twoich danych osobowych na stronie internetowej Urzędu znajdziesz m.in. przydatne informacje, jak postąpić w takiej sytuacji, pobierzesz wzór skargi na naruszenie danych osobowych do Prezesa Urzędu oraz zapoznasz się z materiałami edukacyjnymi na temat Twoich praw w zakresie ochrony danych osobowych: **https://uodo.gov.pl/.** Zadaniem Urzędu jest edukować społeczeństwo w zakresie danych osobowych oraz monitorować czy przepisy, które dotyczą ochrony danych osobowych są przestrzegane.



Jeśli Ty lub Twoi bliscy jesteście narażeni na przemoc, możesz skontaktować się z:

Linią Pomocy Pokrzywdzonym:
+48 222 309 900,
info@numersos.pl, czat on-line na stronie numersos.pl

Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej:
+48 41 368 18 67, ul. Kołłątaja 4, 25–716 Kielce

Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla Osób Doznających Przemocy Domowej, Punktem Interwencyjno-Konsultacyjnym dla Osób Doznających Przemocy Domowej wraz z hostelem:
+48 41 366 10 52, ul. Olkuska 18, 25–852 Kielce

Telefonem Zaufania w sprawach rodzinnych:
+48 41 368 18 74 (czynny pn-pt w godzinach 8:00 – 18:00)

Miejskim Telefonem Zaufania „Stop przemocy”:
195 13 (czynny całodobowo)

Telefonem Zaufania dla osób w kryzysie:
195 25 (czynny całodobowo)

Kryzysowym telefonem zaufania:
116 123 (czynny w godz. 14:00 – 22:00

Telefonicznym centrum wsparcia:
800 70 2222 (czynne całą dobę)

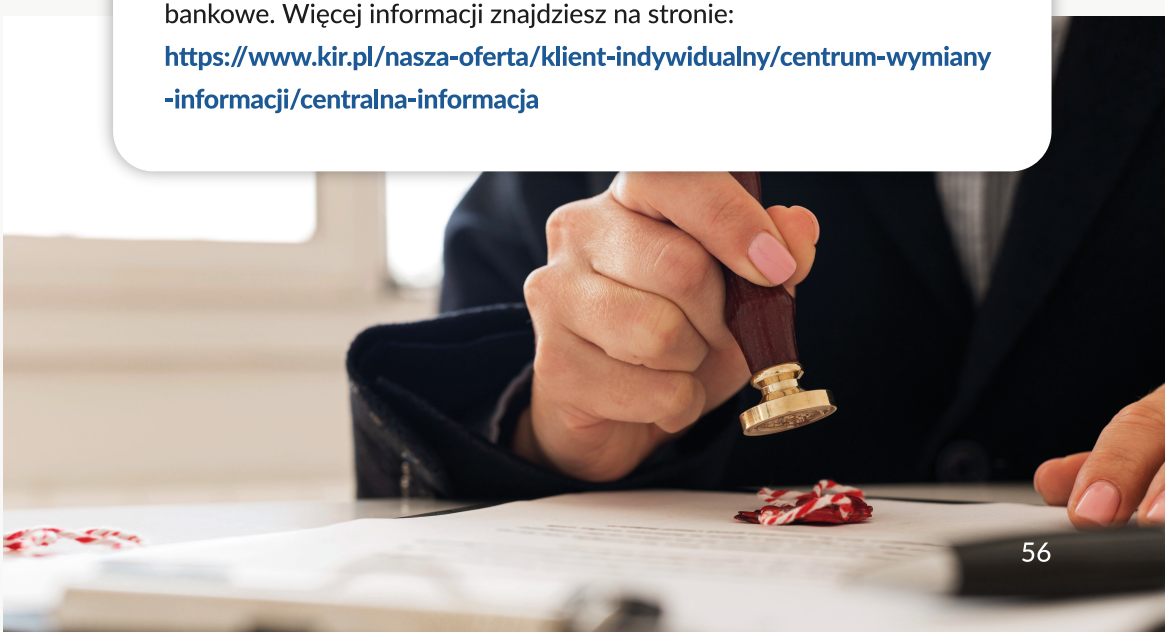
Telefonem zaufania dla osób starszych:
22 635 09 54 (czynny w poniedziałki, środy, czwartki w godz. 17:00 – 20:00)

Jeśli szukasz pomocy przy sprawach, które dotyczą dziedziczenia, darowizny lub umowy dożywocia, możesz skontaktować się z:

Najbliższym notariuszem – udzieli Ci odpowiedzi w zakresie sporządzenia testamentu, umów dożywocia, złożenia oświadczenia o przyjęciu lub odrzuceniu spadku czy innych zawieranych na wypadek śmierci umowach, a dodatkowo wyda akt poświadczenia dziedziczenia.

Krajową Radą Notarialną, czyli samorządem, do którego należą wszyscy notariusze w Polsce. Podczas „Dnia otwartego notariatu" lub wybranych wykładów Uniwersytetu Trzeciego Wieku, możesz porozmawiać za darmo z notariuszem. Więcej informacji znajdziesz na stronie:
https://krn.org.pl/samorzad-notarialny/dzialalnosc-spoleczna-i-naukowa

Centralną informacją o rachunkach, stworzoną przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Uzyskasz tam informację o kontach bankowych lub – przed przyjęciem spadku – sprawdzisz, czy zmarły miał zadłużone konta bankowe. Więcej informacji znajdziesz na stronie:
https://www.kir.pl/nasza-oferta/klient-indywidualny/centrum-wymiany-informacji/centralna-informacja



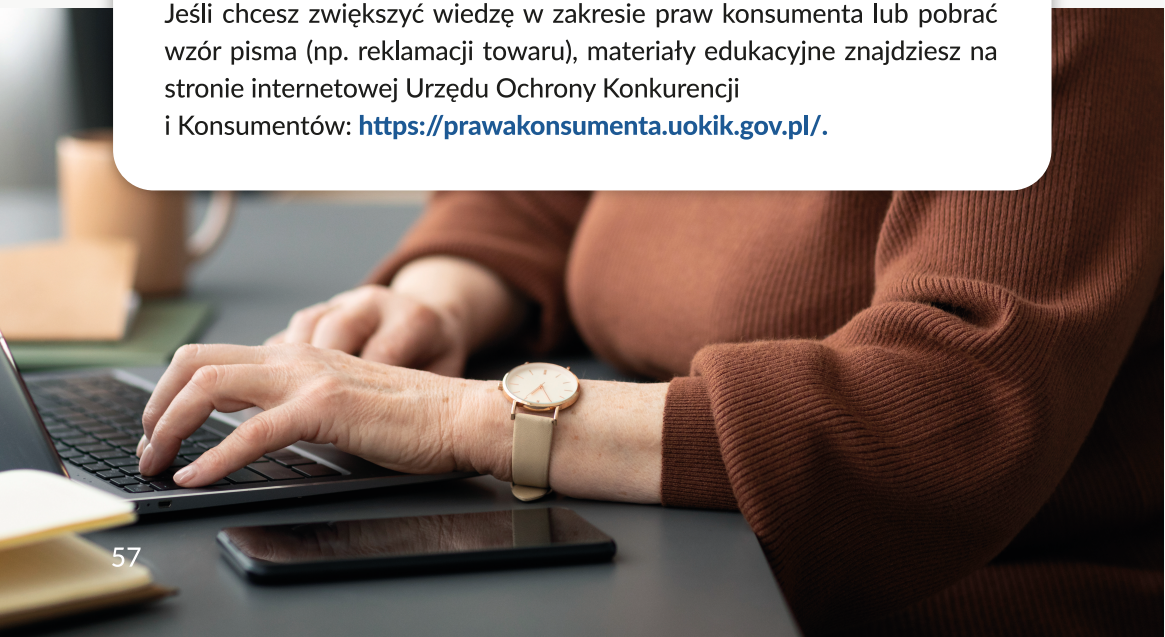
Jeśli chcesz złożyć reklamację lub poznać swoje prawa i obowiązki jako konsument, możesz skontaktować się z:

Powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów – poszukaj informacji, w tym numeru telefonu do wybranego rzecznika, na stronie internetowej Twojego samorządu lub starostwa powiatowego. Możesz również skontaktować się z tymi podmiotami telefonicznie albo udać się osobiście z prośbą o kontakt do rzecznika konsumentów. Powiatowy lub miejski rzecznik konsumentów może udzielić Ci bezpłatnie porady prawnej, pomóc w napisaniu reklamacji lub pisma do sądu.

Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Kielcach:
41 36 61 941.
Więcej informacji znajdziesz na stronie **https://www.wiihkielce.pl/.**

Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
801 440 220 lub 222 66 76 76 (czynne w dni robocze od 10:00 do 18:00), e-formularz na stronie **https://poradydlakonsumentow.pl/.**

Jeśli chcesz zwiększyć wiedzę w zakresie praw konsumenta lub pobrać wzór pisma (np. reklamacji towaru), materiały edukacyjne znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/.**



Punkt nieodpłatnej pomocy prawnej

Jeżeli chcesz umówić się na wizytę w Kielcach możesz zadzwonić pod numer **+41 367 67 03** lub udać się tam osobiście.

Możesz również znaleźć inny najbliższy punkt nieodpłatnej pomocy prawnej na stronie internetowej: **https://zapisy-np.ms.gov.pl/**

Jeśli korzystasz z Internetu, poniżej umieściliśmy najważniejsze adresy do stron internetowych, na których również możesz uzyskać pomoc lub poszerzyć wiedzę:

- Znajdź i zapisz się do najbliższego **punktu nieodpłatnej pomocy prawnej:** **https://zapisy-np.ms.gov.pl/.**
- Zapoznaj się z informacjami, **w jaki sposób możesz zgłosić przestępstwo:** **https://www.gov.pl/web/gov/zglos-przestepstwo**
- Zgłoś potencjalne **zagrożenie w Internecie:** **https://incydent.cert.pl/**
- Znajdź **mediatora:** **https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/jak-znalezc-mediatora**
- Zapoznaj się z **zasadami mediacji:** **https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/mediacje lub https://krm.gov.pl/o-mediacjach**
- Zapoznaj się z informacjami na temat **działalności Krajowej Rady Notarialnej** (np. o akcjach "Dzień Otwarty Notariatu" lub "Porozmawiaj z notariuszem"): **https://krn.org.pl/samorzad-notarialny/dzialalnosc-spoleczna-i-naukowa**

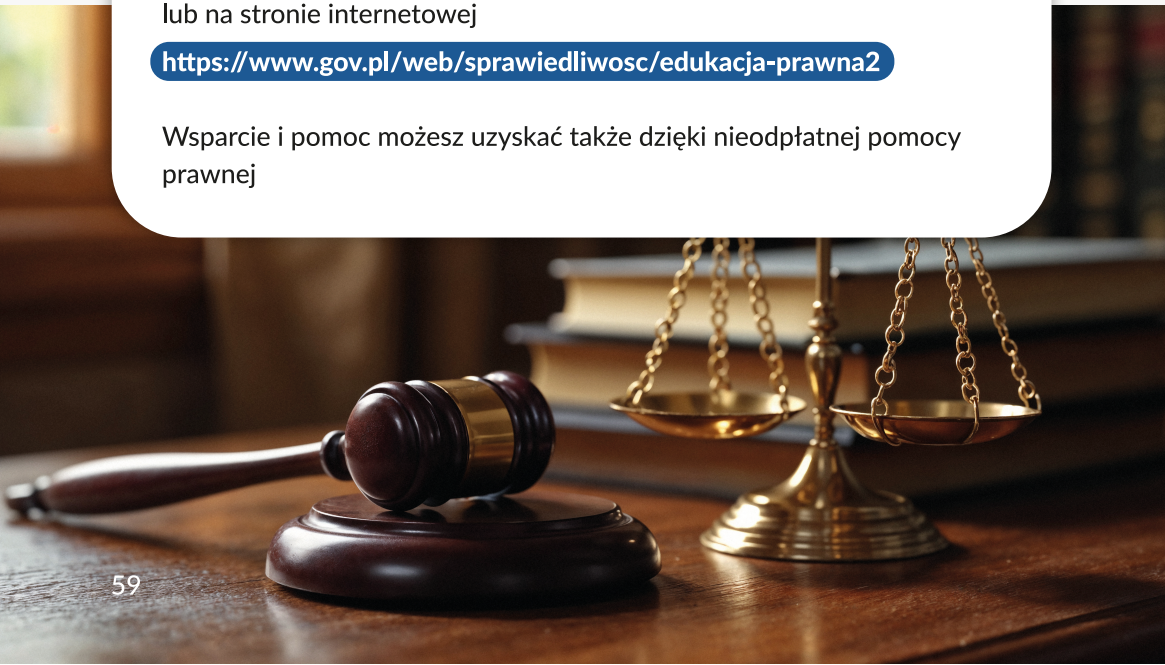
Znajdź rzecznika konsumentów w Twojej miejscowości:
https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow

Skorzystaj z **Pomocy Konsumentom** oferowanej przez UOKIK lub zapoznaj się z materiałami edukacyjnymi:
https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/

Skorzystaj i poszerz wiedzę **w zakresie praw konsumentów** z pomocą serwisu internetowego, na którym znajdują się automatyczne porady konsumenckie, przygotowane przez doświadczone organizacje konsumenckie:
https://centrumkonsumenckie.pl/

Informację, **gdzie szukać pomocy prawnej,** uzyskasz również w Wydziale Edukacji Prawnej w Ministerstwie Sprawiedliwości pod adresem
edukacja.prawna@ms.gov.pl
lub na stronie internetowej
https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/edukacja-prawna2

Wsparcie i pomoc możesz uzyskać także dzięki nieodpłatnej pomocy prawnej



Nieodpłatna pomoc prawna

W całym kraju działają punkty nieodpłatnej pomocy prawnej. Jeśli masz problem, możesz skorzystać z bezpłatnej porady adwokata lub radcy prawnego, którzy wytłumaczą Ci, jakie masz prawa i co możesz zrobić w swojej sprawie. Taka pomoc jest dla osób, które nie mogą pozwolić sobie na płatne usługi prawnika. Możesz zapisać się poprzez stronę internetową lub odwiedzić dowolnie wybrany punkt osobiście.

Co oferują punkty pomocy prawnej?

- Porad udzielają adwokaci lub radcowie prawni.
- Odpowiedzą na Twoje pytania i wytłumaczą prostym językiem, jak prawo i państwo mogą Ci pomóc.
- Pomogą w przygotowaniu pism, np. do sądu lub udzielą wskazówek, jak zrobić to samodzielnie.



Mediacja

Jeśli masz konflikt z kimś bliskim lub z inną osobą, możesz skorzystać z mediacji. To sposób na spokojną rozmowę i znalezienie kompromisu z pomocą bezstronnego mediatora.

Mediacja jest poufna i dobrowolna. Może pomóc w sprawach takich jak:

- przemoc,
- naruszenie Twoich praw jako konsumenta,
- spory o majątek, np. w sprawach spadkowych.

Gdzie znaleźć pomoc

- W punktach nieodpłatnej pomocy prawnej możesz skorzystać z nieodpłatnej mediacji.
- Mediatora znajdziesz na stronie **https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/jak-znalezc-mediatora.**
- Więcej o mediacji przeczytasz na stronie **https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/mediacje.**

Biuro Obsługi Interesanta (BOI)

W sądach powszechnych znajdziesz Biura Obsługi Interesanta lub wyznaczonych pracowników, którzy świadczą wsparcie w zakresie obsługi interesantów. Możesz tam zgłosić się osobiście, zadzwonić lub wysłać e-mail. BOI lub wyznaczeni pracownicy udostępnią Tobie wzory pism oraz inne informacje pomocne w załatwianiu spraw sądowych.

Pamiętaj, że BOI nie udziela porad prawnych – to zadanie adwokata lub radcy prawnego.

W sądach powszechnych dostępne są **karty usług dla interesantów,** które możesz pobrać osobiście lub znaleźć online pod linkiem:

https://wsoi.ms.gov.pl/do-pobrania/katalogi-uslug/.

Możesz skorzystać z numeru kontaktowego do BOI z siedzibą w Krakowie, który obsługuje również osoby zainteresowane z województwa świętokrzyskiego:
12 286 32 83.

Nie wahaj się korzystać z dostępnej pomocy – wsparcie profesjonalistów ułatwi rozwiązanie Twoich spraw.

Nie bój się prosić o pomoc. Zarówno porady prawne, jak i mediacje mogą pomóc Ci rozwiązać Twoje problemy.

NOTATKI