



www.czarnkowsko-trzcianecki.pl



MINISTERSTWO
SPRAWIEDLIWOŚCI

www.ms.gov.pl

PORADNIK OBYWATELA

**Edukacja prawna w ramach
Nieodpłatnej pomocy prawnej**

**Projekt realizowany przez Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki
jako zadanie zleczone z zakresu administracji rządowej.**

Edukacja prawna w ramach Nieodpłatnej pomocy prawnej

Ustawa o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej przewiduje działania polegające na kształtowaniu świadomości prawnej obywateli. Świadomość prawna to nieodzowny element kształcenia człowieka na każdym etapie jego życia, zarówno młodego, jak i dojrzałego Polaka.

Poniżej prezentujemy poradniki informacyjne, które mamy nadzieję będą stanowiły bazę działań na rzecz pogłębiania świadomości prawnej społeczeństwa oraz staną się cennymi wskazówkami w rozwiązywaniu problemów życia codziennego.

Masz kłopoty w sprawach prawnych lub z zakresu innych spraw
życia codziennego?

Potrzebujesz porady prawnej lub obywatelskiej?

**Pomoże Ci bezpłatnie prawnik z nieodpłatnej pomocy
prawnej i nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego.**

**zadzwoń: 67 253 01 60 wew. 8.
lub napisz: npp@pct.powiat.pl**

źródło:

Ministerstwo Sprawiedliwości

www.darmowapomocprawna.ms.gov.pl

Więcej na temat edukacji prawnej po adresem:

www.edukacjaprawna.gov.pl

Projekt realizowany przez Powiat Czarnkowsko-Trzcianecki
jako zadanie zleczone z zakresu administracji rządowej.

Nieodpłatna pomoc prawna.

Gdzie i kiedy można uzyskać pomoc?

Punkt w Czarnkowie

ul. Plac Wolności 6, 64-700 Czarnków

- w każdy poniedziałek **od 13:00 do 17:00**
- w każdy wtorek, środę, czwartek, piątek od 9:00 do 13:00

z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

Punkt w Trzciance

ul. Żeromskiego 28, 64-980 Trzcianka

- w każdy poniedziałek, wtorek, środę **od 13:00 do 17:00**
- w każdy czwartek i piątek **od 9:00 do 13:00**

z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

Punkt w Połajewie

ul. Obornicka 1, 64-710 Połajewo

- każdy poniedziałek **od 12:00 do 16:00**
- każdy wtorek **od 9:00 do 13:00**

z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Punkt w Krzyżu Wielkoposkim

ul. Poznańska 53, 64-761 Krzyż Wielkopolski

- każda środa **od 14:00 do 18:00**
- każdy czwartek **od 9:00 do 13:00**
- każdy piątek **od 13:00 do 17:00**

z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

Zapisów dokonywać można pod numerem:
67 253 01 60 wew. 8

czynnym w godzinach pracy Urzędu Starostwa Powiatowego w Czarnkowie
lub pod adresem mailowym: **npp@pct.powiat.pl**

Projekt realizowany przez Powiat Czarnkowsko-Trzcianiecki
jako zadanie zleczone z zakresu administracji rządowej.

Przewodnik po nieodpłatnej mediacji

Zgodnie z Ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej art. 4a w punktach nieodpłatnej pomocy prawnej oraz nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego odbywają się nieodpłatne mediacje.

1. Co to jest mediacja?

Mediacja to próba doprowadzenia do ugodowego, satysfakcjonującego obie strony rozwiązania konfliktu na drodze dobrowolnych negocjacji prowadzonych przy udziale osoby trzeciej, neutralnej wobec stron i ich konfliktu, czyli mediatora, który wspiera przebieg negocjacji, łagodzi powstające napięcia i pomaga – nie narzucając jednak żadnego rozwiązania – w wypracowaniu kompromisu. Mediacja jest dobrowolna i poufna.

2. Kto to jest mediator?

Mediator jest osobą, która usprawnia komunikację między stronami i pomaga uczestnikom mediacji w wypracowaniu satysfakcjonującego obie strony rozwiązania. Mediator nie jest sędzią ani arbitrem – jego rolą nie jest rozstrzygnięcie zaistniałego między stronami sporu. Musi zachować neutralność i bezstronność. Mediatorem może być osoba wpisana na listę stałych mediatorów prowadzoną przez prezesa sądu okręgowego lub wpisana na listę mediatorów prowadzoną przez organizację pozarządową w zakresie swoich zadań statutowych lub uczelnię.

3. Beneficjenci nieodpłatnej mediacji

Uprawniona do zainicjowania takiej darmowej mediacji jest każda osoba, której nie stać na odpłatną pomoc prawną i która złoży stosowne oświadczenie w tej sprawie. Druga strona sporu, zapraszana do mediacji przez osobę uprawnioną, nie musi spełniać tych warunków. Może to być także osoba prawna np. firma, instytucja, spółdzielnia, wspólnota mieszkaniowa.

4. Co obejmuje nieodpłatna mediacja?

- 1) poinformowanie osoby uprawnionej o możliwościach skorzystania z polubownych metod rozwiązywania sporów, w szczególności mediacji oraz korzyściach z tego wynikających;
- 2) przygotowanie projektu umowy o mediację lub wniosku o przeprowadzenie mediacji;
- 3) przygotowanie projektu wniosku o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego w sprawie karnej;
- 4) przeprowadzenie mediacji;
- 5) udzielenie pomocy w sporządzeniu do sądu wniosku o zatwierdzenie ugody zawartej przed mediatorem.

5. Czego nie obejmuje nieodpłatna mediacja?

- 1) sąd lub inny organ wydały postanowienie o skierowaniu sprawy do mediacji lub postępowania mediacyjnego;
- 2) zachodzi uzasadnione podejrzenie, że w relacji stron występuje przemoc.

6. Czy mediator może odmówić nieodpłatnej mediacji ?

Mediator może odmówić nieodpłatnej mediacji w sytuacji kiedy świadczył pomoc prawną którejkolwiek ze stron, był świadkiem, sporządzał wywiad środowiskowy, wydawał opinię, prowadził terapię lub w sytuacji gdy zachodzi uzasadniona wątpliwość co do bezstronności. Wówczas mediator informuje o możliwości skorzystania z nieodpłatnej mediacji w tym samym punkcie lub innych punktach, w których udzielana jest nieodpłatna pomoc prawna lub świadczone nieodpłatne poradnictwo obywatelskie.

7. Punkty, w których można skorzystać z nieodpłatnej mediacji w Powiecie Czarnkowsko-Trzcianeckim

Urząd Miasta Czarnków, **pl. Wolności 6**
dyżury odbywają się codziennie: **pon. godz. 13.00-17.00, wt-pt 9.00-13.00**
(zgodnie z zapotrzebowaniem na mediacje)

Hala Widowiskowo-Sportowa w Trzciance, **ul. Żeromskiego 28**
dyżury odbywają się codziennie: **pon-śr. godz. 13.00-17.00, czw-pt 9.00-13.00**
(zgodnie z zapotrzebowaniem na mediacje)

Gminny Ośrodek Kultury w Potajewie, **ul. Obornicka 1**
dyżury odbywają się: **pn- 12.00-16.00, wt-9.00-13.00**
(zgodnie z zapotrzebowaniem na mediacje)

Punkt w Krzyżu Wielkopolskim, **ul. Poznańska 53**
dyżury odbywają się **w śr-14.00-18.00, czw- 9.00-13.00, pt – 13.00-17.00**
(zgodnie z zapotrzebowaniem na mediacje)

Termin wizyty ustalany jest telefonicznie pod nr **67 253 01 60 wew.8**
lub mailowo **npp@pct.powiat.pl**

Więcej informacji na temat mediacji po adresem: **www.mediacja.gov.pl/**

Dziedziczenie

Spadek wielu osobom kojarzy się jedynie z majątkiem. Niestety czasami oprócz majątku zmarły zostawia po sobie także długi. W skład spadku wchodzi nie tylko aktywa (np. samochód, dom, biżuteria), ale także długi spadkowe (kredyty, niezapłacone rachunki czy podatki). Osoby, które dziedziczą spadek muszą zatem pamiętać, że oprócz atrakcyjnej nieruchomości mogą stać się także dłużnikami dotychczasowych wierzycieli spadkodawcy. Wartość długów może wielokrotnie przewyższać wartość przykładowej nieruchomości. Wyjaśnimy najpierw kilka podstawowych pojęć z zakresu prawa spadkowego, które ułatwią wam zrozumienie całości.

Spadek - majątek, który pozostawił zmarły (np. dom, samochód), a także zobowiązania zmarłego (np. niespłacony kredyt) z wyłączeniem tych, które ściśle są związane z jego osobą (np. zobowiązanie do namalowania obrazu wynikające z zawartej przez zmarłego umowy o dzieło).

Spadkodawca - osoba fizyczna (człowiek), po śmierci której spadek przechodzi na inne podmioty (spadkobierców). Mówiąc najprościej to osoba, po której się dziedziczy.

Spadkobierca - to podmiot, który dziedziczy, czyli na który przechodzi ogół praw i obowiązków zmarłego. Może być nim zarówno osoba fizyczna (człowiek) jak i osoba prawna (np. spółka, fundacja)

Testament - to czynność prawna, w której spadkodawca rozporządza swoim majątkiem na wypadek śmierci, czyli wskazuje ostatnią wolę - kto i w jakiej części powinien odziedziczyć jego majątek. Testament jest czynnością prawną dokonywaną na wypadek śmierci, dlatego nabiera on mocy dopiero z chwilą śmierci spadkodawcy. Testament może sporządzić tylko osoba, która ma pełną zdolność do czynności prawnych (tzn. ma ukończone 18 lat i nie jest ubezwłasnowolniona). Testamentu nie można sporządzić udzielając komuś pełnomocnictwa - trzeba to zrobić osobiście. Istnieje kilka form sporządzenia testamentu, od tych zwyczajnych do tych sporządzanych w chwili zagrożenia życia. Dla przykładu, testament własnoręczny to testament napisany w całości pismem ręcznym (nie komputerowym), własnoręcznie podpisany i opatrzony datą. Można także udać się do notariusza, który sporządzi testament w formie aktu notarialnego.

Dziedziczenie ustawowe - jeśli spadkodawca nie sporządził testamentu, lub testament jest nieważny, albo gdy osoby powołane do dziedziczenia nie chcą lub nie mogą być spadkobiercami, wówczas mamy do czynienia z dziedziczeniem ustawowym. Kodeks cywilny zalicza do spadkobierców ustawowych m.in. dzieci, małżonka, rodziców, rodzeństwo oraz dziadków.

Zstępni - to kolejni potomkowie tej samej osoby - czyli jej dziecko, wnuk, prawnuk.

Wstępni - to przodkowie danej osoby - rodzice, dziadkowie. W pierwszej kolejności dziedziczą dzieci i małżonek spadkodawcy. Jeśli spadkodawca nie miał dzieci - wówczas dziedziczą małżonek oraz rodzice zmarłego. Dla obliczenia dalszej kolejności dziedziczenia, a także ułamek w jakim spadek przypada poszczególnym członkom rodziny, należy zajrzeć do ustawy.

Zasady odpowiedzialności spadkobierców za długi i zobowiązania spadkowe (z wyłączeniem tych ściśle związanych z osobą zmarłego).

Przepisy stanowią, że po tym jak spadkobierca dowiedział się o tym, że spadkodawca zmarł i w związku z tym należy mu się spadek po zmarłym, ma 6 miesięcy na złożenie oświadczenia o przyjęciu bądź odrzuceniu spadku. W przypadku gdy spadkobierca nie złoży żadnego oświadczenia we wskazanym terminie 6 miesięcy, automatycznie przyjmuje się, że nabył spadek z dobrodziejstwem inwentarza.

Przyjęcie spadku z dobrodziejstwem inwentarza oznacza odpowiedzialność spadkobiercy za długi spadkodawcy tylko do wartości spadku. Wartość spadku ustalana jest na podstawie spisu inwentarza. Do sporządzenia tej czynności uprawniony jest komornik na podstawie wniosku złożonego w sądzie lub można złożyć prywatny wykaz inwentarza. Do jego sporządzenia uprawniony jest spadkodawca, który przyjął spadek z dobrodziejstwem inwentarza, zapisobierca windykacyjny lub wykonawca testamentu. Wykaz inwentarza składa się do sądu lub do notariusza gdzie zostanie zaprotokołowany. W celu uproszczenia przygotowania wykazu został przygotowany formularz, który należy zastosować do spisania majątku. Sankcją za celowe, błędne wypełnienie druku jest brak możliwości powołania się na ograniczenie odpowiedzialności za długi.

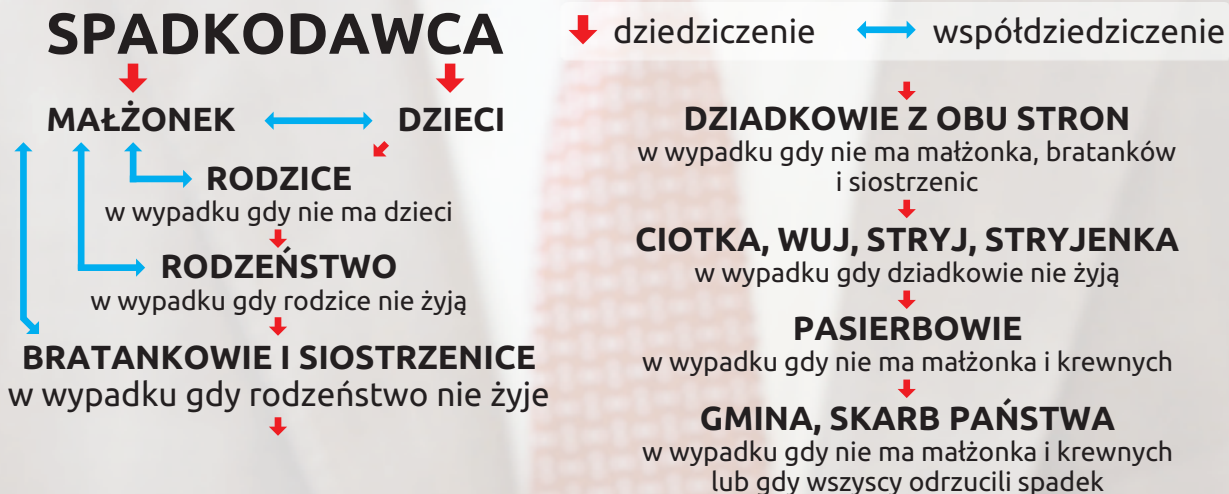
Ale uwaga! Nowe przepisy stosuje się tylko do osób zmarłych po 18 października 2015 r. Miej to na uwadze i pamiętaj, że liczy się data zgonu a nie np. data wszczęcia postępowania spadkowego.

Oświadczenie o przyjęciu lub odrzuceniu spadku składa się przed sądem lub notariuszem. Złożenie oświadczenia o odrzuceniu spadku, pozwala spadkobiercy uniknąć długów spadkowych, z tym że przypadającą mu część spadku dziedziczą jego dzieci, a jeśli ich nie ma, pozostali spadkobiercy ustawowi. Dlatego też należy pamiętać aby w imieniu osób niepełnoletnich spadek odrzucili ich rodzice, z tym że do dokonania tej czynności konieczna będzie zgoda Sądu Rodzinnego.

UWAGA NA OBOWIĄZEK PODATKOWY!

Przepisy przewidują zwolnienie z opodatkowania spadku dla najbliższej rodziny - bez względu na wartość spadku. Wynika z nich, że zwalnia się od podatku nabycie własności rzeczy lub praw majątkowych przez małżonka, zstępnych, wstępnych, pasierbą, rodzeństwo, ojczyma i macochę. Konieczne jest jednak zgłoszenie nabycia spadku właściwemu naczelnikowi urzędu skarbowego w terminie 6 miesięcy dla najbliższej rodziny a dla dalszej rodziny termin ten wynosi 1 miesiąc od dnia uprawomocnienia się orzeczenia sądu stwierdzającego nabycie spadku. Zgłoszenia dokonuje się na formularzu SD-Z2.

Kto po kim dziedziczy?



Zakupy przez Internet a prawa konsumenta

Zakupy dokonywane przez Internet cieszą się coraz większą popularnością wśród polskich konsumentów. Pozwalają zaoszczędzić czas, a często także pieniądze. Jeszcze większą popularność zyskały podczas trwania pandemii. Aby wystrzec się najważniejszych błędów, należy poznać prawa i obowiązki związane z zakupami internetowymi, gdyż różnią się od tych, jakie obowiązują w tradycyjnym sklepie.

Do czego ma prawo konsument kupując przez Internet?

Prawo do jasnej i pełnej informacji - nazwa i adres przedsiębiorstwa; koszty dostawy, formy dostawy oraz możliwe sposoby zapłaty za zakupy; całkowita cena produktu lub usługi (po doliczeniu ewentualnych podatków); cechy podstawowe produktu lub usługi (najważniejsze właściwości i zastosowanie); informacja o prawie do odstąpienia od umowy (z wyłączeniem kilku przypadków); koszty związane z koniecznością porozumienia się na odległość, gdy różnią się od tych, które są standardowo naliczane (np. infolinia, której minuta rozmowy jest droższa niż standardowa stawka u naszego operatora).

Prawo do zwrotu towaru - Konsument ma 14 dni na poinformowanie sklepu o decyzji o odstąpieniu od umowy bez podania przyczyny. Jeżeli sklep nie potwierdzi na piśmie informacji o możliwości odstąpienia od umowy, termin ten wydłuża się do 12 miesięcy.

Koszty zwrotu produktu - Koszty zwrotu produktu ponosi kupujący, jednak sprzedawca nie ma prawa żądać od klienta żadnych dodatkowych kosztów za zwrot produktu.

Oryginalne pudełko przy zwrocie? - Sprzedawcy często zezwalają na zwrot produktów wyłącznie w oryginalnych opakowaniach. Takie zapisy są niezgodne z prawem. Konsument musi mieć możliwość zapoznania się z produktem. Musimy mieć możliwość odpakowania przedmiotu i zobaczenia go, a jest to możliwe wówczas, gdy odpakujemy produkt.

Tylko płatność „z góry” - Sprzedający nie może nałożyć na konsumenta obowiązku zapłaty za świadczenie przed jego otrzymaniem. Konsument musi mieć do wyboru również opcję zapłaty za produkt dopiero po jego otrzymaniu.

Czas na dostarczenie towaru - Na dostarczenie towaru do klienta, o ile nie ustalono inaczej (np. zapisane w regulaminie sklepu 14 dni), sklep internetowy ma maksymalnie 30 dni od daty zawarcia umowy. Jeżeli już po złożeniu przez klienta zamówienia, sprzedający orientuje się, że nie będzie mógł go zrealizować (np. towar jest niedostępny), ma on obowiązek powiadomić o tym konsumenta i zwrócić wpłacone przez niego pieniądze, w terminie do 30 dni.

Potwierdzenie zawarcia umowy. - W przypadku zakupów dokonywanych w Internecie, klient ma prawo do otrzymania potwierdzenia zawarcia umowy na trwałym nośniku (na piśmie lub w mailu), nie później niż w chwili otrzymania zamówionego produktu, czy rozpoczęcia świadczenia usługi.

Opcje domyślne - przedsiębiorca nie może stosować tzw. opcji domyślnych przy składaniu zamówienia. Zakup dodatkowego świadczenia związanego z głównym przedmiotem umowy powinien wymagać zaznaczenia przez kupującego odpowiedniego pola, a nie odznaczenia go w celu uniknięcia obowiązku zapłaty.

Reklamacja - niezależnie od możliwości zwrotu towaru obowiązuje prawo reklamowania towaru wadliwego. Przy składaniu reklamacji można skorzystać z gwarancji producenta (o ile taka była udzielona i nie minął okres gwarancyjny) albo z tytułu niezgodności towaru z umową.

Odpowiedzialność za towar - Przedsiębiorca jest odpowiedzialny za towar, aż do momentu, w którym konsument go otrzyma. Oznacza to, że jeżeli towar został zagubiony lub uszkodzony przed dostarczeniem do konsumenta, to sklep musi np. raz jeszcze wystać zamówienie do klienta.

Szczególna ostrożność.

Należy podkreślić, iż pomimo tego, że sprzedaż w Internecie została uregulowana w licznych przepisach, to z uwagi na fakt, iż kupujący nie ma bezpośredniego kontaktu ze sprzedawcą, należy zachować szczególną ostrożność przy wyborze sprzedawcy, jak i analizie warunków na jakich sprzedaż się odbywa.

Sprawdź wiarygodność sprzedawcy (np. poszukaj o nim opinii, sprawdź, czy na stronie internetowej znajdują się jego dane kontaktowe). Przeczytaj uważnie regulamin sklepu, warunki zakupu i dostawy oraz ewentualnego zwrotu towaru. Podawaj dane osobowe tylko wtedy, gdy jest to naprawdę konieczne. W trakcie transakcji upewnij się, że masz bezpieczne połączenie (skrót https, który znajduje się na początku adresu WWW oraz pojawiający się w niektórych przeglądarkach symbol kłódki). Zachowaj wszelką korespondencję ze sprzedawcą.

Prowadzenie legalnej działalności oraz prezentowanie wszystkich ważnych informacji nie oznacza automatycznie rzetelnej obsługi klienta, terminowości dostawy i wysokiej jakości sprzedawanych produktów. Dlatego bardzo wiele na temat faktycznego funkcjonowania sklepu mogą powiedzieć opinie znajdujące się w katalogach sklepów. Dobrym źródłem opinii są także porównywarki cen. Lektura komentarzy klientów jest również dobrą metodą rozpoznawania fałszywych sklepów.

Bezpieczeństwo transakcji.

Każdy sklep lub portal transakcyjny ma obowiązek zapewnić swoim klientom bezpieczeństwo podczas przesyłania danych. Dotyczy to momentu samej transakcji, która musi przebiegać poprzez strony szyfrowane, a także wszelkiego typu formularzy rejestracyjnych, zawierających dane klienta zakładającego swoje konto w sklepie internetowym. Jeżeli podczas wypełniania jakiegokolwiek formularza z użyciem swoich danych, w górnej części przeglądarki nie widzisz ważnych SYMBOLI KŁÓDEK na paskach adresowych przeglądarki, natychmiast zrezygnuj z zakupów!!! Symbol kłódki to znak, że strona ma certyfikat SSL (Secure Socket Layer), odpowiednie szyfrowanie i zabezpieczone łącze. Uchroni Cię to przed utratą poufnych danych, takich jak PIN do karty czy hasło i login do konta w e-banku: przeglądarka Google Chrome, przeglądarka Mozilla Firefox.

Pamiętaj – strzeż swoich danych

Pamiętaj – strzeż swoich danych!!! Internet przyciąga oszustów wyłudzających dane osobowe, które później mogą posłużyć im do innych przestępczych działań (np. pobierania świadczeń socjalnych na czyjeś nazwisko na terenie UK). Do zrealizowania transakcji w internecie zwykle wystarczy adres oraz adres fizyczny, na który ma być przystany zamawiany towar. Jeżeli ktoś wymaga od Ciebie podania numeru PESEL (w Polsce) lub NINo (w UK), czy też nazwiska panińskiego Twojej matki i wielu innych dodatkowych danych – bądź ostrożny i nigdy nie podawaj tego typu informacji!

Metody płatności

KARTY PŁATNICZE: karta kredytowa, a także niektóre rodzaje kart debetowych (na przykład Visa Electron):- najbardziej popularny, prosty i wygodny sposób zapłaty;- natychmiastowa autoryzacja, a tym samym realizacja zamówienia;- do potwierdzania transakcji internetowych nie służy PIN, ale wyłącznie numer CVC2/CVV2 - trzy cyfry umieszczone na odwrocie karty kredytowej na pasku, na którym znajduje się podpis posiadacza;- płacąc kartą, sklep nie ma dostępu do naszych danych, dane z karty trafiają bezpośrednio na serwer obsługujący transakcje bezgotówkowe (tzw. operatorzy e-płatności).

OPCJA CHARGEBACK: reklamacja płatności kartą, czyli tzw. „obciążenie zwrotne” to zwrot pieniędzy z konta usługodawcy na konto posiadacza karty w wypadku nieudanej transakcji (nierzetelny, nieuczciwy sprzedający); zgodnie z regulaminami korzystania z kart kredytowych i debetowych (np. Visa, MasterCard) zwrot w ramach tej opcji jest obowiązkiem banku; w reklamacji składanej do banku należy podać konkretny powód/ uzasadnienie reklamacji, powinna ona zostać rozpatrzona w ciągu maksymalnie dwóch miesięcy; jest to procedura bezpłatna. Warto wiedzieć: żaden sprzedawca nie może żądać od nas podania numeru PIN przy dokonywaniu e-zakupów; kod CVC2/CVV2 służy do zabezpieczenia transakcji internetowych; żaden sklep nie otrzymuje nigdy numeru naszej karty ani dostępu do naszych pieniędzy!!!!

SYSTEMY PŁATNICZE: systemy działają na zasadzie wirtualnej portmonetki; klienci zarejestrowani w systemie mogą dokonywać płatności przy użyciu karty kredytowej bądź za pomocą salda konta PayU/ Pay Pal, Blik, które można zasilać przelewami z osobistego konta bankowego: Systemy płatnicze są to darmowe dla kupujących, szybkie, łatwe a przede wszystkim bezpieczne systemy płatności internetowych; - aby móc korzystać z tego typu serwisu należy przy użyciu konta założyć własne konto, wpisując dane osobowe, takie jak: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, następnie zaś zarejestrować dane dotyczące konta bankowego lub karty kredytowej; Informacje osobowe podajesz tylko raz podczas zakładania konta PayU/ Pay Pal; aby zapłacić za wybrany przedmiot wystarczy zalogować się za pomocą własnego poufnego hasła; płatności dokonuje się w bardzo prosty sposób - jednym kliknięciem; Należność za dany towar jest rejestrowana na koncie Pay Pal zaraz po dokonaniu płatności; obie strony (kupujący i sprzedawca) są natychmiast poinformowani o dokonaniu płatności - poprzez wiadomości- serwisy płatności są w pełni bezpieczne dla klientów, dane finansowe kupującego nigdy nie są udostępniane sprzedawcy (dla nich widoczny jest tylko adres oraz podany adres dostawy); wszyscy sprzedawcy akceptujący płatności przez systemy płatności PayU/Pay Pal zostali uprzednio zweryfikowani, co oznacza, że można być pewnym, że rzeczywiście są tymi, za kogo się podają.- w przypadku, gdy przedmiot opłacony przez systemy płatności nie zostanie dostarczony, a handlowiec nie znajdzie dobrego rozwiązania problemu, możemy zrefundować do 100% straconych pieniędzy!

KONSUMENTCIE! SPRAWDŹ, GDZIE ZNAJDZIESZ POMOC



INFOLINIA
KONSUMENCKA

801 440 220
22 290 89 16

opłata wg taryfy operatora

czynna pon - pt, 8:00-18:00

➔ sprawy proste - bez analizy dokumentów



KONSUMENCKIE CENTRUM E-PORAD

porady@dlakonsumentow.pl

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów



WOJEWÓDZKIE INSPEKTORATY
INSPEKЦИИ HANDLOWEJ

www.uokik.gov.pl/wiuh

➔ sprawy proste i wymagające analizy dokumentów



ODDZIAŁY
FEDERACJI
KONSUMENTÓW

www.federacja-konsumentow.org.pl



RZECZNIICY
KONSUMENTÓW

www.uokik.gov.pl/rzeczniczy

➔ sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów

➔ wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe

SPECJALISTYCZNE PORADY



UBEZPIECZENIA I FINANSE

Rzecznik Finansowy

22 333 73 26-27

www.rf.gov.pl



TELEKOMUNIKACJA

Centrum Informacji
Konsumentckiej przy UKE

22 330 40 00

www.cik.uke.gov.pl



ENERGIA I PALIWA

Punkt informacyjny
dla Odbiorców Energii
i Paliw Gazowych

22 244 26 36

drr@ure.gov.pl

www.ure.gov.pl



PODRÓŻE LOTNICZE

Komisja Ochrony Praw
Pasażerów przy ULC

222 692 600

kopp@ulc.gov.pl

www.ulc.gov.pl



PODRÓŻE KOLEJOWE

Urząd Transportu
Kolejowego

801 044 080 lub 22 460 40 80

pasazer@utk.gov.pl

www.pasazer.utk.gov.pl



ZAKUPY W UE,
NORWEGII I ISLANDII

Europejskie Centrum
Konsumentckie

22 55 60 118

ECCNET-PL@ec.europa.eu

www.konsument.gov.pl