



"MAM PRAWO..."

nr 2022-3-PL01-ESC30-SOL-000099053



Finansowane przez
Unię Europejską

Projekt "Mam prawo"
Okres realizacji: 01.03.2023-29.02.2024
Nr 2022-3-PL01-ESC30-SOL-000099053

FUNDACJA POMOCY
PRAWNEJ



EGIDA

Fundacja pomocy prawnej EGIDA
ul. Katowicka 65/3a, 45-061 Opole
email: egidafundacja@gmail.com

| SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	03
Prawo spadkowe	04
Prawo konsumenta	12
Prawo konsumenta - umowy konsumenckie	25
Internetowe konto pacjenta i profil zaufany	32
Oszustwa - jak się przed nimi bronić?	35
Podsumowanie	45

Wprowadzenie

Prawo stanowi integralną część naszego społeczeństwa, kształtując nie tylko relacje międzyludzkie, ale również wpływając na nasze codzienne życie. Poznanie podstawowych zasad i obowiązków, jakie nas wszystkich obowiązują to filary bezpiecznego i spokojnego życia. Seniorzy to grupa osób, która zdecydowanie potrzebuje edukacji z zakresu prawa, ponieważ ma utrudniony dostęp do informacji, spowodowany chociażby wykluczeniem cyfrowym czy kwestią finansową.

W związku z tym Fundacja na rzecz edukacji SMART wyszła z rozwiązaniem tworząc projekt "Mam prawo..." nr 2022-3-PL01-ESC30-SOL-000099053, dzięki któremu seniorzy mogli poznać i poszerzać swoją wiedzę z zakresu prawa spadkowego, prawa konsumenta, prawa pacjenta i nie tylko.

Ten poradnik stanowi podsumowanie najważniejszych zagadnień z zakresu prawa, które były omawiane podczas trwania projektu. Mamy nadzieję, że będzie on służył każdemu, kto potrzebuje wsparcia, pomocy czy po prostu odświeżenia wiedzy w tym zakresie.



Prawo spadkowe

CZYM JEST TESTAMENT?

Testament, z punktu widzenia prawa, to jednostronna czynność prawną, w której testator (osoba sporządzająca testament) osobiście i z zachowaniem szczególnej formy, rozporządza swoim majątkiem na wypadek śmierci. Możemy więc powiedzieć, że testament to dokument, w którym spadkodawca umieszcza swoją ostatnią wolę, określa dziedziców oraz modyfikuje ustawowy krąg dziedziczenia.

DLACZEGO WARTO SPORZĄDZIĆ TESTAMENT?

1. **Samodzielne Określenie Dziedziców:** Testament pozwala spadkodawcy na samodzielne wyznaczenie osób lub organizacji, które odziedziczą jego majątek. To oznacza, że można uniknąć automatycznego podziału zgodnego z ustawowym porządkiem dziedziczenia.
2. **Modyfikacja Ustawowego Kręgu Dziedziczenia:** Testament daje możliwość zmiany ustawowego porządku dziedziczenia, co jest istotne zwłaszcza w sytuacjach, gdzie spadkodawca chce uwzględnić szczególne okoliczności lub osoby spoza kręgu rodzinno-krewniaczego.
3. **Ochrona Partnera Życiowego:** W sytuacji, gdy spadkodawca nie posiada potomstwa lub chce zapewnić szczególną ochronę partnerowi życiowemu, testament może być kluczowym instrumentem prawnym.

JAK SPORZĄDZIĆ TESTAMENT?

- **Wybór Formy Testamentu:** Testament można sporządzić w formie pisemnej lub aktu notarialnego. Warto skonsultować się z prawnikiem, aby wybrać odpowiednią formę, zależnie od indywidualnych okoliczności.
- **Zachowanie Formalności:** Testament musi być sporządzony z zachowaniem określonych formalności prawnych, które różnią się w zależności od wybranej formy. Warto pamiętać o obowiązku podpisania testamentu, często także w obecności świadków lub notariusza.

- Określenie Dziedziców: Spadkodawca powinien jasno określić osoby lub organizacje, które mają odziedziczyć jego majątek. Wskazanie dziedziców powinno być precyzyjne i jednoznaczne.
- Dokładne Opisanie Mienia: W testamentcie warto uwzględnić dokładny opis posiadanych nieruchomości, wartościowych przedmiotów oraz innych składników majątku. To pomoże uniknąć niejasności przy podziale spadku.
- Aktualizacja Testamentu: W miarę zmian w życiu spadkodawcy, np. narodzin potomstwa, ślubu, rozwodu, warto aktualizować testament, aby zachować jego aktualność i zgodność z życzeniami.

CO NALEŻY WIEDZIEĆ O ŚWIADKACH TESTAMENTU

1. Liczba Świadców:

- W zależności od prawa lokalnego, może być wymagana obecność świadków przy sporządzaniu testamentu.
- Warto sprawdzić, ile świadków jest koniecznych i jakie są ich kwalifikacje.

2. Wybór Świadców:

- Świadcowie nie mogą być objęci dziedziczeniem i powinni być dorosłymi osobami.
- Ich obecność potwierdza autentyczność i ważność testamentu.

CO NALEŻY WIEDZIEĆ O UNIEWAŻNIENIU TESTAMENTU?

1. Brak Formalności:

- Testament może zostać unieważniony, jeśli nie zostały zachowane wymagane formalności.
- Warto skonsultować się z prawnikiem, aby upewnić się, że testament jest zgodny z prawem.

2. Nacisk Psychiczny:

- Jeśli spadkodawca został zmuszony bądź zastraszone do sporządzenia testamentu, może to być podstawą do jego unieważnienia.

3. Niezdolność Do Wyrażenia Woli:

- Jeśli spadkodawca w chwili sporządzania testamentu nie był zdolny do wyrażenia woli, dokument może zostać unieważniony

JAK SPORZĄDZIĆ TESTAMENT?

1. Wybór Formy Testamentu: Testament można sporządzić w formie pisemnej lub aktu notarialnego. Warto skonsultować się z prawnikiem, aby wybrać odpowiednią formę, zależnie od indywidualnych okoliczności.
2. Zachowanie Formalności: Testament musi być sporządzony z zachowaniem określonych formalności prawnych, które różnią się w zależności od wybranej formy. Warto pamiętać o obowiązku podpisania testamentu, często także w obecności świadków lub notariusza.
3. Określenie Dziejców: Spadkodawca powinien jasno określić osoby lub organizacje, które mają odziedziczyć jego majątek. Wskazanie dziejców powinno być precyzyjne i jednoznaczne.
4. Dokładne Opisanie Mienia: W testamentcie warto uwzględnić dokładny opis posiadanych nieruchomości, wartościowych przedmiotów oraz innych składników majątku. To pomoże uniknąć niejasności przy podziale spadku.
5. Aktualizacja Testamentu: W miarę zmian w życiu spadkodawcy, np. narodzin potomstwa, ślubu, rozvodu, warto aktualizować testament, aby zachować jego aktualność i zgodność z życzeniami.

RODZAJE TESTAMENTÓW

TESTAMENTY ZWYKŁE

1. Testament Holograficzny (Art. 949 k.c.)

- Forma: Napisany własnoręcznie, podpisany i opatrzony datą.
- Brak Daty: Brak daty nie powoduje nieważności, chyba że budzi wątpliwości co do zdolności spadkodawcy do sporządzenia testamentu lub co do treści.

2. Testament Notarialny (Art. 950 k.c.)

- Forma: Sporządzany w formie aktu notarialnego.
- Koszty: Wiąże się z pewnymi kosztami (50 - 200 złotych), ale daje pewność co do zgodności z prawem.

3. Testament Allograficzny (Art. 951 k.c.)

- Forma: Spadkodawca ustnie oświadcza swoją wolę przed osobą publiczną (wójtem, burmistrzem, prezydentem miasta, itp.) w obecności dwóch świadków.
- Protokół: Oświadczenie spadkodawcy jest spisywane w protokole, który podpisuje spadkodawca, osoba przed którą składane jest oświadczenie i świadkowie.



TESTAMENTY SZCZEGÓLNE

1. Testament Ustny (Art. 952 k.c.)

- Obawa Śmierci: Możliwość, gdy istnieje obawa rychłej śmierci spadkodawcy.
- Sześciomiesięczny Termin: Treść testamentu ustnego może być stwierdzona przez świadków w ciągu sześciu miesięcy od otwarcia spadku.

2. Testament Podróżny (Art. 953 k.c.)

- Podczas Podróży: Możliwość sporządzenia testamentu na polskim statku morskim lub powietrznym przed dowódcą statku w obecności dwóch świadków.
- Alternatywa: Jeżeli nie można zachować tej formy, można sporządzić testament ustny.

3. Utrata Mocy Testamentu Szczególnego (Art. 955 k.c.)

- Okres Utraty Mocy: Testament szczególny traci moc po sześciu miesiącach od ustania okoliczności uzasadniających niezachowanie formy testamentu zwykłego.

ZAPISY TESTAMENTOWE

1. Zapis Zwykły i Dalszy Zapis (Art. 968 k.c.)

- Zapis Zwykły: Zobowiązanie spadkobiercy do świadczenia majątkowego na rzecz oznaczonej osoby.
- Dalszy Zapis: Obciążenie zapisobiercy.

2. Zapis Windykacyjny (Art. 981(1) k.c.)

- Forma Aktu Notarialnego: Spadkodawca może postanowić, że oznaczona osoba nabywa przedmiot zapisu od razu po otwarciu spadku.

3. Polecenie Testamentowe (Art. 982 k.c.)

- Obowiązek Działania lub Zaniechania: Spadkodawca może nałożyć na spadkobiercę lub zapisobiercę obowiązek konkretnego działania lub zaniechania.

WAŻNE!



Konsultacja z Prawnikiem: Zawsze warto skonsultować się z prawnikiem przed sporządzeniem testamentu, aby upewnić się, że spełnia on wszystkie wymogi prawa.

Aktualizacja Testamentu: W miarę zmian w życiu warto aktualizować testament, aby odzwierciedlał aktualne życzenia i sytuację majątkową.

O CZYM PAMIĘTAĆ, ABY TESTAMENT ZACHOWAŁ WAŻNOŚĆ?

1. Przesłanki Nieważności Testamentu (Art. 945):

- Testament jest nieważny, jeśli sporządzony był w stanie uniemożliwiającym świadome wyrażenie woli.
- Nieważność może wynikać z błędu, groźby, lub braku zdolności do czynności prawnych.
- Termin na powołanie się na nieważność to trzy lata od poznania przyczyny, maksymalnie dziesięć lat od otwarcia spadku.

2. Niezdolność do Bycia Świadkiem Testamentu (Art. 956):

- Osoby niewidome, głuche, nieme, nie czytające, nie władające językiem sporządzania testamentu nie mogą być świadkami.
- Skazani prawomocnie za fałszywe zeznania również są wyłączeni.

3. Skutki Naruszenia Przepisów (Art. 958):

- Testament sporządzony z naruszeniem przepisów jest nieważny, chyba że inaczej stanowią te przepisy.

4. Niezdolność do Bycia Świadkiem ze Względu na Korzyść (Art. 957):

- Osoby przewidziane w testamencie do jakiegokolwiek korzyści nie mogą być świadkami.
- Dotyczy to również ich małżonków, krewnych i powinowatych.

5. Odwołanie Testamentu (Art. 946):

- Testament można odwołać poprzez sporządzenie nowego testamentu.
- Odwołanie może nastąpić również poprzez zniszczenie, pozbawienie cech ważności, bądź wprowadzenie zmian w testamencie.

6. Skutki Sporządzenia Nowego Testamentu (Art. 947):

- Jeżeli spadkodawca sporządzi nowy testament bez wyraźnego odwołania poprzedniego, ulegają odwołaniu tylko te postanowienia, które są niezgodne z treścią nowego testamentu.

PODSUMOWANIE

1. Spadkodawca musi mieć pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Unikaj sporządzania testamentu w warunkach, które mogą wpłynąć na świadome wyrażenie woli.
3. Wybieraj świadków zgodnie z przepisami, a ci nie powinni być związani z jakąkolwiek korzyścią z testamentu.
4. Pamiętaj o odwołaniu poprzedniego testamentu, jeśli sporządzasz nowy.
5. Zawsze warto skonsultować się z prawnikiem, aby upewnić się co do zgodności testamentu z prawem.

ZACHOWEK

Zachowek to świadczenie zagwarantowane dla najbliższych, którzy zostali pominięci lub uwzględnieni w niższej wysokości w testamencie. Jego celem jest ochrona bliskich krewnych przed niesprawiedliwością.

KTO MA PRAWO DO ZACHOWKU?

Do zachowku mają prawo zstępni, małżonek oraz rodzice spadkodawcy, którzy byliby powołani do spadku z ustawy.

JAK JEST OBLICZANY ZACHOWEK?

Dwie trzecie wartości udziału spadkowego dla trwale niezdolnych do pracy lub małoletnich zstępnych, a połowa wartości dla innych przypadków. Obliczenia uwzględniają spadkobierców niegodnych oraz tych, którzy odrzucili spadek.

DAROWIZNY ORAZ INNE ELEMENTY ZACHOWKU

Darowizny, zapisy windykacyjne i fundusze założycielskie mogą wpływać na obliczenia zachowku. Drobnostki darowizn nie są zaliczane, a istnieje okresowy limit czasowy dla darowizn.

WYDZIEDZICZENIE

Spadkodawca może pozbawić zstępnych, małżonka i rodziców zachowku w przypadku postępowania sprzecznego z zasadami współżycia społecznego lub popełnienia przestępstwa przeciwko życiu, zdrowiu lub wolności. W przypadku wydziedziczenia, przyczyny powinny być jasno określone w treści testamentu.

PRZEBACZENIE

Spadkodawca nie może wydziedziczyć, jeśli przebaczył uprawnionemu do zachowku. Przebaczenie jest skuteczne, gdy spadkodawca miał zdolność do czynności prawnych.

Zachowek to ważne narzędzie w planowaniu dziedziczenia. Zrozumienie jego zasad i przepisów pomoże w uniknięciu sporów i zapewni sprawiedliwe dziedziczenie dla wszystkich zaangażowanych stron. Pamiętaj o konsultacji z prawnikiem, aby dostosować te zasady do swojej sytuacji życiowej.



PODZIAŁ SPADKU DZIEDZICZENIE USTAWOWE

1. Dzieci i Małżonek:

- Dzieci i małżonek są pierwszą grupą spadkobierców ustawowych.
- Dziedziczą w częściach równych, przy czym udział małżonka nie może być mniejszy niż jedna czwarta całości spadku.

2. Brak Zstępnych Spadkodawcy:

- W przypadku braku zstępnych spadkodawcy, dziedziczą małżonek i rodzice.
- Udział rodziców wynosi jedną czwartą całości spadku w zbiegu z małżonkiem, a w przypadku nieustalonego ojcostwa matki - połowę spadku.

3. Brak Zstępnych i Małżonka:

- Gdy brak zstępnych i małżonka, cały spadek przypada rodzicom spadkodawcy w częściach równych.

4. Brak Zstępnych, Małżonka, i Jednego Rodzica:

- Jeżeli jeden z rodziców nie dożyje otwarcia spadku, pozostałą część dziedziczy rodzeństwo spadkodawcy.

5. Brak Zstępnych, Małżonka, i Rodzeństwa:

- Jeżeli którekolwiek z rodzeństwa nie dożyje otwarcia spadku, jego udział przypada zstępnyemu zmarłego, a podział następuje według zasad dziedziczenia między zstępnymi spadkodawcy.

6. Dziedziczenie Dziadków:

- W braku zstępnych, małżonka, rodziców, rodzeństwa i ich zstępnych, cały spadek przypada dziadkom spadkodawcy, dziedziczącym w częściach równych.

7. Dziedziczenie Gminy:

- Jeżeli nie ma małżonka, krewnych, czy dzieci małżonka, ostatnim spadkobiercą ustawowym jest gmina ostatniego miejsca zamieszkania spadkodawcy.
- Brak ustalonego miejsca zamieszkania skutkuje dziedziczeniem przez Skarb Państwa.

Dokładny podział spadku zależy od obecności i statusu różnych grup spadkobierców. Zrozumienie tych zasad pomoże uniknąć nieporozumień i ułatwi planowanie dziedziczenia. W razie wątpliwości zawsze warto skonsultować się z prawnikiem.

ODRZUCENIE SPADKU

Coraz więcej osób wpada w pętlę zadłużenia. Często rodzina zmarłego nie ma świadomości, że pozostawił on po sobie długi, które wchodzą do masy spadkowej. Spadek to nie tylko aktywa, np. mieszkanie, samochód, oszczędności, ale także pasywa, czyli długi, których nie spłacił spadkodawca.

Przejęcie Praw i Obowiązków:

- Zgodnie z Art. 992 § 1 Kodeksu cywilnego, prawa i obowiązki majątkowe zmarłego przechodzą na spadkobierców po jego śmierci.
- Spadkobiercy powinni starannie ustalić rzeczywisty majątek zmarłego, sprawdzając dokumenty i korespondencję.

Odrzucenie Spadku - Kiedy i Jak:

- Art. 1012 k.c. określa, że spadkobierca może przyjąć spadek bez ograniczeń odpowiedzialności za długi (przyjęcie proste), z ograniczeniem (przyjęcie z dobrodziejstwem inwentarza), lub odrzucić spadek.

Termin na Oświadczenie:

- Art. 1015 k.c. wyznacza termin sześciu miesięcy od dowiedzenia się o tytule powołania do złożenia oświadczenia o przyjęciu lub odrzuceniu spadku.

Sposób i Forma Oświadczenia:

- Art. 1018 k.c. reguluje, że oświadczenie o przyjęciu lub odrzuceniu spadku musi być złożone przed sądem lub notariuszem, a pełnomocnictwo powinno być pisemne z podpisem urzędowo poświadczonym.

Skutki Odrzucenia Spadku:

- Art. 1020 k.c. stanowi, że spadkobierca, który odrzucił spadek, jest wyłączony od dziedziczenia, jakby nie dożył otwarcia spadku.

Uchylenie się od Skutków Prawnych Oświadczenia:

- Art. 1019 k.c. pozwala na uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia o przyjęciu lub odrzuceniu spadku w przypadku błędu lub groźby.

Uznanie Odrzucenia za Bezskuteczne:

- Art. 1024 k.c. oraz Art. 1024 k.c. umożliwiają wierzycielom żądanie uznania odrzucenia spadku za bezskuteczne w razie pokrzywdzenia ich wierzytelności.

Zrozumienie procedur związanych z odrzuceniem spadku jest kluczowe dla uniknięcia ewentualnych obciążeń finansowych. W przypadku wątpliwości, zawsze warto skonsultować się z prawnikiem.

! Prawo konsumenta

DLACZEGO ZNAJOMOŚĆ PRAW KONSUMENCKICH JEST WAŻNA?

Znajomość praw konsumenckich pomaga w podejmowaniu świadomych decyzji zakupowych, ułatwia działanie w razie zauważenia wady towaru bądź zaistnienia innego sporu ze sprzedawcą

KIM JEST KONSUMENT?

Osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej (np. poprzez zawarcie umowy), niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

KIM JEST PRZEDSIĘBIORCA?

Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, o której mowa w art. 33(1) § 1, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

CZYM JEST FIRMA OSOBY FIZYCZNEJ?

Firma osoby fizycznej to jej imię i nazwisko, jednak może zawierać także pseudonim, określenia związane z przedmiotem działalności, miejscem prowadzenia działalności oraz inne dowolnie wybrane informacje zgodnie z decyzją przedsiębiorcy (Art. 43(5) k.c.).

JAKIE SĄ REJESTRY, W KTÓRYCH MOŻNA WSTĘPNIE SPRAWDZIĆ FIRME?

- Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej (w skrócie CEIDG) - w tym rejestrze możemy sprawdzić działalność gospodarczą osoby fizycznej. Dostęp do informacji w rejestrze jest bezpłatny.
- Krajowy Rejestr Sądowy (w skrócie KRS) - w tym rejestrze możemy sprawdzić działalność gospodarczą osoby prawnej i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej np. spółka z ograniczoną odpowiedzialności, spółka jawna, spółka akcyjna etc. Dostęp do informacji w rejestrze KRS jest również bezpłatny.



Czy osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, może dokonać zakupu w związku z tą działalnością i pozostać konsumentem?

Tak, osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą może dokonywać zakupów związanym z tą działalnością i jednocześnie pozostawać konsumentem, o ile treść umowy wskazuje, że nie ma ona charakteru zawodowego wynikającego z przedmiotu wykonywanej działalności gospodarczej, jak określa Art. 7aa p.k. oraz Art. 385(5) k.c

PODSTAWOWE PRAWA KONSUMENTA

- Prawo do informacji
- Otrzymanie niezamówionego towaru
- Dodatkowe płatności poza umową
- Wydanie towaru
- Odpowiedzialność sprzedawcy za przesyłkę
- Infolinia konsumentka z przedsiębiorcą
- Koszt formy płatności
- Odstąpienie od umowy zawartej na odległość



Konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy.

Umiejętność określenia, czy w konkretnym przypadku mamy status konsumenta jest bardzo ważna. Konsumentom są szczególnie chronieni przez obowiązujące przepisy, a także tylko im przysługują pewne prawa, np. możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość.

O BOWIĄZKI INFORMACYJNE SPRZEDAWCY

- Sprzedawca zobowiązany jest dostarczyć konsumentowi przed umową jasne, zrozumiałe i nie wprowadzające w błąd informacje w języku polskim.
- Informacje te dotyczą m.in.: rodzaju rzeczy, producenta, znaków bezpieczeństwa, informacji o dopuszczeniu do obrotu, energochłonności oraz innych danych przewidzianych w przepisach.
- W przypadku sprzedaży w opakowaniu jednostkowym, informacje powinny być umieszczone na rzeczy lub być z nią trwale połączone.
- Sprzedawca zapewnia odpowiednie warunki w miejscu sprzedaży do wyboru, sprawdzenia i zrozumienia jakości rzeczy.
- Na żądanie kupującego, sprzedawca wyjaśnia postanowienia umowy i dostarcza wszelkie dokumenty oraz instrukcje w języku polskim.

WAŻNE!



Obowiązek informacyjny nie występuje w przypadku drobnych umów życia codziennego!

O BOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCY

- Przedsiębiorca zobowiązany jest informować konsumenta przed zawarciem umowy o głównych cechach świadczenia, swoich danych identyfikujących, łącznej cenie, sposobie i terminie spełnienia świadczenia, odpowiedzialności za zgodność, treści usług posprzedażnych i gwarancji, czasie trwania umowy, funkcjonalności towarów cyfrowych oraz kompatybilności z elementami cyfrowymi.
- Informacje powinny być przekazane w sposób jasny i zrozumiały.
- Przedsiębiorca ma obowiązek informować o wszelkich istotnych kwestiach dotyczących umowy, zwłaszcza gdy informacje te nie wynikają już z okoliczności.

O BOWIĄZKI INFORMACYJNE PRZEDSIĘBIORCY PRZY UMOWACH NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

- Przedsiębiorca musi jasno i zrozumiale poinformować konsumenta o głównych cechach świadczenia, danych identyfikujących się, adresie przedsiębiorstwa, środkach komunikacji, kosztach, sposobie i terminie płatności, spełnienia świadczenia, procedurze reklamacji, oraz prawa odstąpienia od umowy.
- Informacje o kosztach zwrotu, obowiązku zapłaty kosztów za część spełnionego świadczenia, braku prawa odstąpienia od umowy, odpowiedzialności przedsiębiorcy, gwarancji, czasie trwania umowy, minimalnym czasie zobowiązań konsumenta, kaucji, funkcjonalności towarów cyfrowych, kompatybilności, oraz pozasądowych metodach rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.
- Informacje muszą być przekazane na piśmie lub za zgodą konsumenta na innym nośniku, zachowując formę umowy (np. na stronie internetowej przy zakupach online).

WAŻNE!



Przedsiębiorca w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa ma obowiązek udzielić powyższych informacji utrwalonych na papierze lub za zgodą konsumenta na innym nośniku. W przypadku umowy zawieranej na odległość informacja ma zostać udzielona w tej samej formie (np. w przypadku zakupu przez Internet informacja może być zamieszczona na stronie internetowej).

O TRZYMANIE NIEZAMÓWIONEGO TOWARU

Jeżeli konsument otrzyma niezamówiony towar lub usługę, to nie ma obowiązku za to płacić. Przedsiębiorca podejmuje działania na własne ryzyko i nie może żądać opłaty za ich wykonanie. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie jest równoznaczny z wyrażeniem zgody na zawarcie umowy.

DODATKOWE PŁATNOŚCI

- Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek uzyskać wyraźną zgodę konsumenta na każdą dodatkową płatność wykraczającą poza uzgodnione wynagrodzenie za główne obowiązki umowne przedsiębiorcy.
- Jeżeli przedsiębiorca nie otrzymał wyraźnej zgody konsumenta, lecz założył jej istnienie przez zastosowanie domyślnych opcji, które konsument musi odrzucić w celu uniknięcia dodatkowej płatności, konsument ma prawo do zwrotu uiszczonych dodatkowych opłat.

WAŻNE!



Niedozwolone jest stosowanie w ramach transakcji z góry zaznaczonych pozycji świadczących o zgodzie konsumenta na dodatkową płatność, np. domyślnie zaznaczonej opcji ubezpieczenia bagażu w przypadku zakupu biletu lotniczego. W tej sytuacji konsument ma prawo żądać zwrotu uiszczonych opłat dodatkowych.

WYDANIE TOWARU

Zgodnie z Artykułem 535 § 1 Kodeksu Cywilnego, w ramach umowy sprzedaży sprzedawca zobowiązuje się przekazać kupującemu własność i wydać mu rzecz, natomiast kupujący zobowiązuje się odebrać rzecz i zapłacić cenę. Według Artykułu 543(1) Kodeksu Cywilnego, jeśli kupującym jest konsument, sprzedawca musi niezwłocznie wydać rzecz, nie później niż w ciągu trzydziestu dni od daty zawarcia umowy, chyba że umowa stanowi inaczej; w przypadku opóźnienia kupujący może wyznaczyć dodatkowy termin, a po jego bezskutecznym upływie ma prawo odstąpić od umowy.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY

zgodnie z Artykułem 492 Kodeksu Cywilnego, strona mająca prawo do odstąpienia od umowy bez wyznaczania dodatkowego terminu może to zrobić w razie zwłoki drugiej strony lub gdy wykonanie zobowiązania po terminie nie ma znaczenia dla drugiej strony. Artykuł 494 określa, że strona odstępująca od umowy musi zwrócić wszystko, co otrzymała od drugiej strony, a druga strona musi to przyjąć. W przypadku konsumenta zwrot świadczenia powinien nastąpić niezwłocznie, a strona odstępująca może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ SPRZEDAWCY ZA PRZESYŁKĘ

- Jeżeli rzecz sprzedana ma zostać wysłana konsumentowi, to sprzedawca odpowiada za bezpieczeństwo takiej przesyłki, w tym ponosi ryzyko jej przypadkowej utraty lub uszkodzenia.
- Przedsiębiorca odpowiada do momentu wydania przesyłki konsumentowi.
- Przedsiębiorca nie może się uchylić od tej odpowiedzialności, nawet w sytuacji gdy do uszkodzenia przesyłki doszło z winy przewoźnika, którego wybrał (np. firmy kurierskiej).
- Konsument odpowiada za transport tylko w sytuacji, jeżeli to on samodzielnie wybierze pośrednika, który dostarczy mu zakupiony towar.

KOSZT FORMY PŁATNOŚCI

Przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty.

Za skorzystanie z określonej formy płatności przedsiębiorcy nie wolno żądać od konsumenta opłaty przewyższającej koszty poniesione z tego tytułu przez przedsiębiorcę.





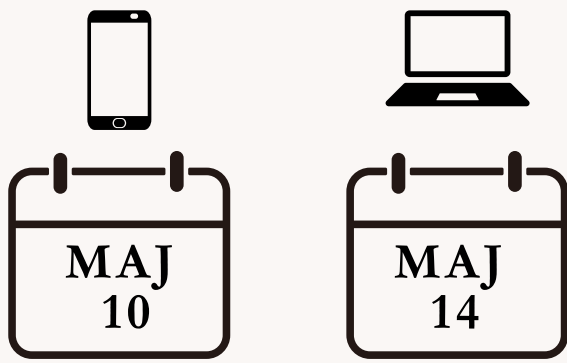






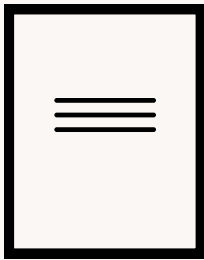


Dodatkowa opłata - np. za płatność kartą - nie może być wyższa od prowizji, którą uiszczy w związku z tym sprzedawca.

INFOLINIA KONSUMENCKA

Przedsiębiorca może udostępnić specjalną infolinię pozwalającą konsumentowi na nawiązanie kontaktu telefonicznego w sprawie zawartej umowy. Za połączenie z tym numerem konsument nie może zostać obciążony opłatą wyższą niż za zwykłe połączenie telefoniczne - zgodnie z pakietem taryfowym, z którego korzysta. Nie dotyczy to niektórych umów wyłączonych ze stosowania tej zasady, np. dotyczących usług finansowych, udziału w imprezie turystycznej albo gier hazardowych.

ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ

- Konsument ma prawo odstąpić od umowy na odległość w terminie 14 dni (30 dni w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty).
- Wyjątki od prawa odstąpienia obejmują sytuacje, gdy konsument wybierze inny, droższy sposób dostarczenia, oraz koszty zwrotu towaru, chyba że przedsiębiorca je pokryje.
- Konsument musi zapłacić za świadczenie częściowe, które zostało spełnione do momentu odstąpienia.
- Bieg terminu do odstąpienia rozpoczyna się od objęcia towaru w posiadanie, przy czym dla różnych rodzajów umów termin może mieć różne punkty startowe.

TERMIN ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ PRZEZ INTERNET 14 DNI			
POJEDYNCZY TOWAR			
WIELE TOWARÓW (Dostarczone osobnymi partiami)			
REGULARNE DOSTARCZANIE TOWARÓW (np. prenumerata)	1  2  3 		
INNE USŁUGI (np. usługi, zlecenia)			

WYDŁUŻENIE TERMINU ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- Brak informacji o prawie odstąpienia: Konsument traci prawo do odstąpienia od umowy po 12 miesiącach od upływu terminu ustawowego.
- Informacja o prawie odstąpienia: Jeżeli konsument jest poinformowany o prawie odstąpienia przed upływem 12 miesięcy, termin na odstąpienie to 14 lub 30 dni od otrzymania informacji, zależnie od treści komunikatu.

PROCEDURA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. Konsument może odstąpić od umowy, przesyłając przedsiębiorcy oświadczenie w formie pisemnej lub elektronicznej, również za pomocą załączonego formularza.
2. Ważne, aby oświadczenie zostało wysłane przed upływem terminu.
3. Jeśli przedsiębiorca umożliwia składanie oświadczeń elektronicznie, konsument może użyć tej formy, wysyłając je online lub wypełniając formularz na stronie internetowej.
4. Przedsiębiorca musi niezwłocznie potwierdzić otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku, jeśli zostało złożone przez stronę internetową.

OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY PRZY ODSTĄPIENIU OD UMOWY

1. Przedsiębiorca musi niezwłocznie, nie później niż w 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane płatności, włącznie z kosztami dostarczenia towaru.
2. Zwrot płatności odbywa się tym samym środkiem płatności, którym skorzystał konsument, chyba że wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu.
3. Jeśli przedsiębiorca nie zaoferował samodzielnego odbioru towaru, może wstrzymać zwrot płatności do momentu otrzymania towaru lub dostarczenia dowodu jego odesłania przez konsumenta, zależnie od wcześniejszego zdarzenia.

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

.....
(imię i nazwisko konsumenta)

.....
(miejscowość, data)

.....

.....
(adres konsumenta)

.....

.....
(nazwa i adres przedsiębiorcy)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Ja / My^{*)} niniejszym informuję / informujemy^{*)} o moim / naszym^{*)} odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^{*)}, umowy dostawy następujących rzeczy^{*)}, umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^{*)} / o świadczenie następującej usługi^{*)}

.....
.....
.....

Data zawarcia umowy / data odbioru towaru(ów)^{*)}:

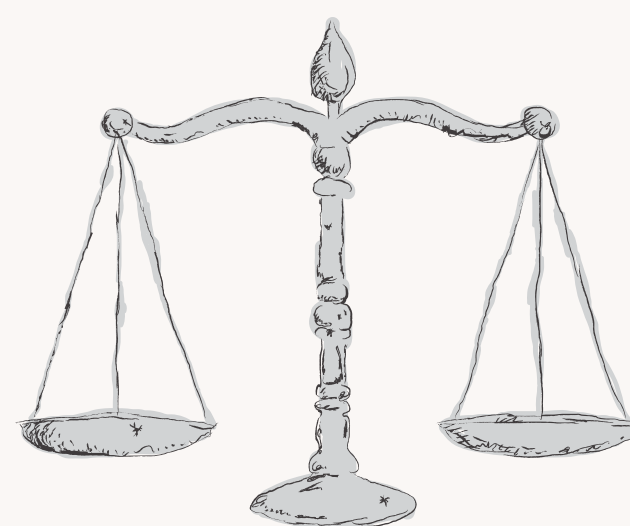
Proszę / prosimy^{*)} o zwrot środków na niżej podany numer rachunku bankowego:

.....

.....
(podpis konsumenta -
wymagany, jeśli formularz jest przesyłany
w wersji papierowej)

^{*)} niepotrzebne skreślić

Źródło: Wydawnictwo Podatkowe GOFIN sp. z o.o. - www.Druki.Gofin.pl



SKUTKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ:

- Odstąpienie od umowy tego rodzaju uznaje się za jej nieważność.
- Jeśli konsument zrezygnuje przed przyjęciem oferty przez przedsiębiorcę, oferta przestaje obowiązywać.

PRAWO ODSTĄPIENIA NIE OBEJMUJE UMÓW DOTYCZĄCYCH

1. Usług, gdy przedsiębiorca zakończył je zgodnie z zaleceniem konsumenta, który przed rozpoczęciem był świadomy utraty prawa do odstąpienia - np. online korepetycje.
2. Towarów łatwo psujących się lub o krótkim terminie ważności - np. świeże produkty spożywcze.
3. Rzeczy, które po dostarczeniu są nierozłącznie połączone z innymi - np. paliwo wlezione do samochodu.
4. Usług hotelarskich, przewozu, najmu samochodów itp., gdy w umowie określono konkretny dzień lub okres świadczenia - np. zakup biletu na wydarzenie.
5. Usług, za które konsument musi zapłacić, jeśli wyraźnie zażądał, aby przedsiębiorca przyszedł do niego w celu naprawy, a usługa została już w pełni zrealizowana z wyraźną zgodą konsumenta - np. naprawa żaluzji po zgłoszeniu przez konsumenta.



FORMY DOKONYWANIA ZAKUPÓW

ZAKUPY STACJONARNE

- Cena: Widoczna i jednoznaczna, bez wątpliwości.
- Informacje przed zakupem: Przedsiębiorca zobowiązany informować klienta o cenie przed ewentualną obniżką, umożliwiając zapoznanie się z produktem.
- Odmowa sprzedaży: Sprzedawca nie może bez uzasadnionej przyczyny odmówić sprzedaży, a konsument nie ma prawa odstąpić od umowy bez podania przyczyny.
- Ogłoszenia: Ogłoszenia, reklamy, cenniki traktowane jako zaproszenie do rozmowy, nie jako oferta.

ZAKUPY PRZEZ TELEFON

- Kontakt telefoniczny: Przedsiębiorca przy rozmowie telefonicznej musi poinformować o celu kontaktu, podać identyfikujące dane, a umowę potwierdzić na trwałym nośniku.
- Potwierdzenie umowy: Przedsiębiorca musi dostarczyć potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu.
- Prawo do odstąpienia: Konsument ma prawo do odstąpienia od umowy zawartej przez telefon w ciągu 14 dni, bez podawania przyczyny.

ZAKUPY PRZEZ INTERNET

- Informacje o dostawie i płatnościach: Strony internetowe powinny jasno przedstawiać informacje o dostawie i płatnościach na początku składania zamówienia.
- Potwierdzenie umowy: Przedsiębiorca musi przekazać potwierdzenie zawarcia umowy na trwałym nośniku najpóźniej w chwili dostarczenia towaru.
- Prawo do odstąpienia: Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej przez Internet w ciągu 14 dni od otrzymania towaru, bez podawania przyczyny.

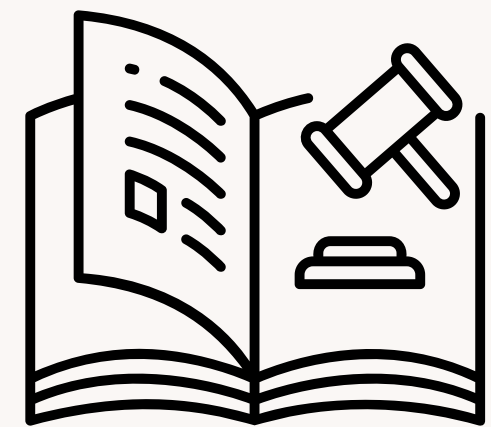
FORMY DOKONYWANIA ZAKUPÓW

DODATKOWE INFORMACJE

- Rozbieżności cen: Konsument ma prawo do zakupu towaru lub usługi po najkorzystniejszej cenie w przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny.
- Prawa konsumenta: Prawa konsumenta są klarownie określone, a sprzedawca powinien dostarczyć informacje na temat zwrotów, odstąpienia od umowy, i innych kwestii przed zawarciem transakcji.
- Obowiązki informacyjne: Przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi pełnych informacji przed zawarciem umowy, zwłaszcza w przypadku umów na odległość.

Zakupy stacjonarne zależą od dobrej woli sprzedawcy, a w zakupach przez telefon i przez Internet konsument ma prawo do jasnych informacji i potwierdzenia umowy na trwałym nośniku. Odstąpienie od umowy jest możliwe w określonych warunkach.

RĘKOJMIA A GWARANCJA



RĘKOJMIA

- Obowiązkowa: Dotyczy każdego produktu.
- Odpowiedzialność Sprzedawcy: Za niezgodność towaru z umową przez 2 lata od daty zakupu.
- Zapisy Prawne: Uregulowana w Kodeksie Cywilnym.
- Zgodność z Umową: Określone kryteria, takie jak opis, ilość, jakość, oraz dodatkowe wymogi.
- Czas Trwania Odpowiedzialności: Przez 2 lata od dostarczenia towaru.
- Uchylenie się od Odpowiedzialności: W przypadku zatajenia braku zgodności przez konsumenta.
- Naprawa/Wymiana: Konsument ma prawo żądać naprawy lub wymiany w przypadku niezgodności towaru z umową.
- Obniżenie Ceny lub Odstąpienie: Konsument może żądać obniżenia ceny lub odstąpić od umowy w określonych warunkach.
- Zwrot Kosztów: Przedsiębiorca zwraca konsumentowi kwoty należne wskutek skorzystania z prawa obniżenia ceny niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.

GWARANCJA

- Nieobowiązkowa: Jest świadczona dobrowolnie przez producenta lub sprzedawcę.
- Dodatkowe Zabezpieczenie: Oferuje dodatkową ochronę poza rękojmią.
- Warunki Gwarancji: Określane przez producenta lub sprzedawcę.
- Czas Trwania: Nieograniczony czasowo, może być krótszy lub dłuższy niż rękojmia.
- Konkretny Usługi: Gwarancja może obejmować konkretne usługi, naprawy, lub wymiany.
- Zakres Odpowiedzialności: Zależy od warunków gwarancji.

Rękojmia to obowiązkowa ochrona konsumenta, regulowana prawnie, obejmująca 2 lata. Gwarancja to dodatkowe zabezpieczenie, nieobowiązkowe, oferujące konkretne świadczenia na określony czas, określone przez producenta lub sprzedawcę.

REKLAMACJA

1. Niezależnie od Rękojmi czy Gwarancji:

- Pierwszy krok przy stwierdzeniu niezgodności towaru.
- Procedura jest zbliżona, niezależnie od wyboru pomiędzy rękojmią a gwarancją.

2. Reklamacja:

- Dla zakupów - dotyczy uszkodzeń lub niewłaściwego działania.
- Dla usług - związana z niewłaściwym wykonaniem umowy przez przedsiębiorcę.
- Opisz powód reklamacji szczegółowo i sformułuj konkretne żądanie.
- Przedsiębiorca ma 14 dni na odpowiedź.

3. Wskazówki do Reklamacji:

- Przygotuj reklamację samodzielnie w domu.
- Przeczytaj dokładnie druk reklamacyjny przed podpisaniem.
- W przypadku odrzucenia reklamacji, wyślij ją listem poleconym.

4. Dodatkowe Wskazówki:

- Nie podawaj numeru telefonu i e-maila w reklamacji.
- Opisz dokładnie wadę towaru i sformułuj konkretne żądanie.
- Dołącz kopię dowodu zakupu.

5. Odwołanie Od Odrzuconej Reklamacji:

- W przypadku odrzucenia reklamacji, złożenie odwołania jest praktykowane.
- W odwołaniu wyjaśnij dlaczego nie zgadzasz się z decyzją przedsiębiorcy i ponownie sformułuj żądania.
- Odpowiedzi na odwołania zazwyczaj są udzielane, choć nie są prawnie wymagane.

Prawo konsumenta - umowy konsumencieckie

UMOWY W KODEKSIE CYWILNYM

1. Zasady Ogólne

- Art. 56 k.c.: Czynność prawna wywołuje skutki z ustawy, zasad współżycia społecznego i zwyczajów.
- Art. 58 § 1 k.c.: Czynność prawna sprzeczna z ustawą jest nieważna, chyba że przepis inaczej stanowi.

2. Wyrażanie Woli

- Art. 60 k.c.: Wola może być wyrażana każdym zachowaniem, w tym elektronicznym oświadczeniem woli.
- Art. 61 k.c.: Oświadczenie woli jest skuteczne w chwili zapoznania się drugiej strony z jego treścią.

3. Wykładnia Oświadczeń Woli

- Art. 65 k.c.: Oświadczenie woli należy tłumaczyć zgodnie z okolicznościami, zasadami współżycia społecznego i zwyczajami.

UMOWY KONSUMENCKIE: KLUCZOWE KWESTIE

4. Oferta i Akceptacja

- Art. 66 k.c.: Oświadczenie woli stanowi ofertę, a brak odpowiedzi w określonym czasie oznacza rezygnację.
- Art. 66(1) § 1 k.c.: Oferta elektroniczna wiąże, gdy druga strona potwierdzi jej otrzymanie.

5. Chwila i Miejsce Zawarcia Umowy

- Art. 70 k.c.: Umowę uważa się za zawartą w chwili otrzymania oświadczenia o jej przyjęciu.
- Art. 73 k.c.: Umowę uważa się za zawartą w miejscu otrzymania oświadczenia.

6. Forma Umów

- Art. 73 k.c.: Forma pisemna, dokumentowa i elektroniczna są ważne zgodnie z przepisami.
- Art. 78 k.c.: Forma pisemna obejmuje własnoręczny podpis, a forma elektroniczna wymaga kwalifikowanego podpisu elektronicznego.

OCHRONA KONSUMENTA: NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIA UMOWNE

7. Niedozwolone Postanowienia Umowne

- Art. 385(1) k.c.: Postanowienia niezgodnione indywidualnie są nieważne, jeżeli rażąco naruszają prawa konsumenta.
- Art. 394 k.c.: Zastrzeżenie zadatku może skutkować utratą dwukrotności zadatku w przypadku niewykonania umowy.

8. Prawo Odstąpienia od Umowy

- Art. 395 k.c.: Strony mogą zastrzec prawo odstąpienia od umowy w określonym terminie.
- Art. 396 k.c.: Odstępne jest skuteczne tylko po jednoczesnej zapłacie.

RÓŻNICA MIĘDZY ZADATKIEM A ZALICZKĄ		
UISZCZONE PRZEZ KUPUJĄCEGO	ZADATEK	ZALICZKA
Usługa niewykonana z winy kupującego	Przepada na rzecz sprzedającego	Zostaje zwrócona kupującemu
Usługa niewykonana z winy sprzedawcy	Dwukrotność zadatku powinna zostać zwrócona kupującemu	Zostaje zwrócona kupującemu w takiej samej kwocie
Usługa niewykonana bez winy stron oraz zgodne rozwiązanie umowy	Zostaje zwrócony kupującemu w takiej samej kwocie	Zostaje zwrócona kupującemu w takiej samej kwocie

O CZYM WARTO PAMIĘTAĆ PRZY ZAWIERANIU UMOWY?

1. Przed podpisaniem dokumentów dokładnie przeczytajmy je. Dzięki temu wiemy jaka jest treść umowy oraz znamy prawa i obowiązki przysługujące każdej ze stron umowy.
2. Nie podpisujemy umowy, jeśli nie rozumiemy jakiegoś zapisu. W takiej sytuacji trzeba skonsultować się z najbliższymi lub skorzystać z fachowej pomocy, np. rzecznika praw konsumentów.
3. Nie podpisujemy umów pod presją. W ciszy i spokoju zapoznajmy się z treścią dokumentów, zastanówmy się, czy umowa jest na pewno dla nas korzystna i potrzebna.
4. Zadbajmy o to, aby otrzymać egzemplarz dokumentów dla siebie. Dzięki temu w każdej chwili możemy upewnić się, jakie są warunki umowy oraz z kim została ona zawarta.
5. Zawsze składajmy pisma tak, aby mieć potwierdzenie ich dostarczenia oraz egzemplarz dla siebie. Najlepiej wysyłajmy listy polecone za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, a dowody nadania i potwierdzenia odbioru dołączajmy do swojego egzemplarza pisma. Jeśli składamy pismo osobiście (np. w sklepie), żądajmy pisemnego potwierdzenia, że pismo wpłynęło.
6. Zachowajmy dowód zakupu zwłaszcza przy płatności gotówką. Płatność np. kartą można udowodnić potwierdzeniem przelewu lub wyciągiem z konta bankowego.

RODZAJE UMÓW W OBROTCIE KONSUMENCKIM

RODZAJE UMÓW ZE WZGLĘDU NA FORMĘ:

1. Umowy ustne: Zawierane w sposób werbalny.
2. Umowy pisemne: Sporządzane na piśmie.
3. Umowy elektroniczne: Zawierane online, na przykład przez Internet.
4. Umowy dorozumiane: Bez wyraźnej zgody, np. korzystanie z myjni bezdotykowej czy skasowanie biletu w autobusie.

RODZAJE UMÓW ZE WZGLĘDU NA SPOSÓB ZAWARCIA:

1. Umowy tradycyjne: Zawierane w miejscu fizycznej obecności stron, jak wizyta w salonie kosmetycznym czy zakupy w supermarkecie.
2. Umowy na odległość: Bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, wyłącznie za pośrednictwem środków komunikacji na odległość.
3. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa: Zawierane poza siedzibą przedsiębiorcy, obejmujące m.in.:
 - Umowy zawarte w miejscu niebędącym siedzibą przedsiębiorstwa.
 - Umowy wynikające z oferty przyjętej w miejscu spoza siedziby przedsiębiorcy.
 - Umowy zawarte w lokalu przedsiębiorstwa po wcześniejszym kontakcie z konsumentem poza tym miejscem.
 - Umowy zawarte podczas wycieczek lub pokazów zorganizowanych przez przedsiębiorcę.

OGRANICZENIA PRZY ZAWIERANIU UMÓW POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA:

1. Zakaz umów finansowych podczas pokazów lub wycieczek:
 - Nie można zawierać umów dotyczących usług finansowych (np. bankowych, ubezpieczeniowych, kredytów) podczas pokazów lub wycieczek.
 - Wyjątek stanowi sytuacja, gdy umowa jest zawierana podczas pokazu zorganizowanego na zaproszenie konsumenta.
2. Zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy:
 - Przedsiębiorca nie może przyjmować płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, zwłaszcza w przypadku umów zawartych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa podczas wycieczki, nieumówionej wizyty przedsiębiorcy lub pokazu. Wyjątkiem jest, gdy pokaz odbywa się na zaproszenie konsumenta.



UMOWY WYŁĄCZONE Z ZAKRESU PRAWA KONSUMENTA

UMOWY WYŁĄCZONE

1. Usługi socjalne i mieszkania socjalne: dotyczą opieki społecznej, mieszkań socjalnych, wsparcia dla rodzin i osób w potrzebie (z wyjątkiem odpowiedzi na reklamację).
2. Gry hazardowe: umowy związane z grami hazardowymi.
3. Objazdy przedsiębiorcy z dostawą artykułów spożywczych: umowy zawierane podczas częstych i regularnych objazdów przedsiębiorcy, dostarczające środki spożywcze, napoje itp. do miejsca zamieszkania, pobytu lub pracy konsumenta (z wyjątkiem odpowiedzi na reklamację).
4. Przewóz osób: umowy dotyczące przewozu osób (z wyjątkiem odpowiedzi na reklamację).
5. Automaty sprzedające i zautomatyzowane punkty sprzedaży: umowy dokonywane za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży.
6. Udział w imprezie turystycznej: umowy związane z udziałem w imprezie turystycznej.
7. Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa do 50 zł: umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa, jeśli kwota nie przekracza 50 zł (z wyjątkiem odpowiedzi na reklamację).
8. Sprzedaż w postępowaniu egzekucyjnym i upadłościowym: umowy dotyczące sprzedaży w postępowaniu egzekucyjnym i upadłościowym związane z likwidacją masy upadłości.

WYŁĄCZENIA DOTYCZĄCE USŁUG ZDROWOTNYCH

- Umowy dotyczące usług zdrowotnych, które są świadczone przez pracowników służby zdrowia w celu oceny, utrzymania lub poprawy stanu zdrowia, obejmujące przepisywanie, wydawanie i udostępnianie produktów leczniczych oraz wyrobów medycznych.

CZĘŚCIOWE WYŁĄCZENIA

1. Nieruchomości i najem mieszkań:
 - Wyłączenie przepisów ustawy dotyczących ustanawiania, nabywania i przenoszenia własności nieruchomości, najmu mieszkań (z wyjątkiem obowiązku informacyjnego, płatności dodatkowych, zakazu obciążania konsumenta wyższym kosztem połączenia telefonicznego).
2. Usługi finansowe:
 - Wyłączenie przepisów ustawy dotyczących usług finansowych, z wyjątkiem umów zawieranych na odległość, gdzie obowiązują specjalne przepisy.

GDZIE SZUKAĆ POMOCY?

RZECZNIK PRAW KONSUMENTÓW W OPOLU

ul. Piastowska 17, 45-081 Opole (Budynek Instytutu Śląskiego (VI p.))

e-mail: mrk@um.opole.pl

nr tel. 696 489 993 lub 77 44 38 735

Miejski Rzecznik Konsumentów nie udziela porad i informacji prawnej oraz nie podejmuje interwencji w sprawach zgłoszonych za pośrednictwem poczty elektronicznej.

Osoby zainteresowane uzyskaniem porady lub informacji proszone są o kontakt telefoniczny lub osobisty - w siedzibie Biura.

WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

Do podstawowych zadań Państwowej Inspekcji Handlowej należy kontrola:

- legalności i rzetelności firm produkcyjnych, usługowych i handlowych,
- jakości i bezpieczeństwa produktów i usług przeznaczonych dla konsumentów,
- prawidłowości oznakowania produktów i usług przeznaczonych do obrotu handlowego,
- produktów przeznaczonych do obrotu handlowego pod kątem obowiązujących przepisów,
- legalności wykorzystywania substancji chemicznych przeznaczonych dla konsumentów,

Państwowa Inspekcja Handlowa stanowi wsparcie dla konsumentów w zakresie:

- podejmowania mediacji w celu zapewnienia ochrony praw konsumentów,
- przyjmowania skarg i zażaleń konsumentów,
- organizowania i prowadzenia polubownych sądów konsumenckich,
- prowadzenia poradnictwa konsumenckiego,
- edukacji konsumentów.

URZĄD OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW

pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

e-mail: uokik@uokik.gov.pl

tel. 22 55 60 800

www.uokik.gov.pl

Obszary działania UOKiK w zakresie ochrony konsumentów:

- eliminowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz niedozwolonych klauzul wzorców umów,
- nadzór nad Inspekcją Handlową,
- nadzór rynku, zapewnianie bezpieczeństwa produktów nieżywnościowych, zarządzanie systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw i paliw stałych.
- monitorowanie systemu polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich,
- finansowanie poradnictwa dla konsumentów w ramach infolinii i systemu e-porad,
- poradnictwo w sprawach transgranicznych świadczone w ramach Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

PORADA KONSUMENCKA



801 440 220

222 66 76 76

(opłata wg taryfy operatora)

poniedziałek - piątek

godz. 8:00 - 18:00

@ porady@dlakonsumentow.pl



Internetowe konto pacjenta i profil zaufany

INTERNETOWE KONTO PACJENTA (IKP)

Internetowe konto pacjenta to aplikacja internetowa, dzięki której łatwo, szybko i bezpiecznie sprawdzisz informacje o swojej elektronicznej dokumentacji medycznej. Z aplikacji skorzystasz na komputerze, tablecie lub smartfonie z dostępem do internetu.

DLACZEGO WARTO KORZYSTAĆ Z IKP?

Dzięki IKP:

- odbierzesz i zrealizujesz e-recepty:
 - od lekarza — nawet bez konieczności wizyty, jeśli potrzebujesz dalszego leczenia,
 - od pielęgniarki lub położnej — zarówno po wizycie, jak i po konsultacji telemedycznej (na odległość),
- sprawdzisz i pobierzesz otrzymane e-recepty i e-skierowania,
- otrzymasz powiadomienia o wystawionych e-receptach i kody do ich realizacji — mailem lub smsem
- sprawdzisz historię swoich wizyt, za które zapłacił Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ),
- dasz innej osobie dostęp do swoich danych medycznych lub informacji o stanie swojego zdrowia.

CZEGO DOWIESZ SIĘ Z IKP?

Dzięki IKP będziesz mieć w jednym miejscu:

1. Swoją dokumentację medyczną — na przykład e-recepty i e-skierowania, a wkrótce także swoje wyniki badań czy wypis ze szpitala,
2. Informacje o:
 - wysokości refundacji: kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń wykorzystanych w ramach NFZ — na przykład przebytego zabiegu lub badania,
 - zalecanej dawce leków,
 - zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ, takich jak wizyta u twojego lekarza specjalisty czy planowany termin rehabilitacji.

Wkrótce w IKP sprawdzisz także swoje deklaracje wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej publicznej służby zdrowia (POZ).

ZAŁOŻENIE INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA

Masz już konto w Zintegrowanym Informatorze Pacjenta (ZIP)?

- *IKP automatycznie pobierze twoje dane z ZIP do IKP – pojawią się one w ciągu 24 godzin po pierwszym logowaniu.*

1. Twoje konto zostanie założone od razu – przy pierwszym logowaniu. Nie musisz się rejestrować.
2. Założenie IPK jest bezpłatne.

KTO MOŻE KORZYSTAĆ Z IKP?

KAŻDY, KTO MA PROFIL ZAUFANY.

Profil zaufany pozwala potwierdzić twoją tożsamość. Profil zaufany to bezpłatne narzędzie, dzięki któremu możesz potwierdzać swoją tożsamość w Internecie oraz składać podpis zaufany*.

*Podpis zaufany - to podpis elektroniczny do podpisywania podań i wniosków składanych do podmiotów publicznych.

PROFIL ZAUFANY

Profil zaufany jest środkiem identyfikacji elektronicznej. Dzięki niemu możesz potwierdzić swoją tożsamość w Internecie oraz podpisać dokument podpisem elektronicznym, jeśli jest to niezbędne do załatwienia twojej sprawy.



Profil zaufany umożliwia elektroniczne podpisywanie dokumentów. Dzięki temu możesz złożyć np.: podanie, wniosek, odwołanie czy skargę bez konieczności drukowania dokumentu, jego ręcznego podpisywania i skanowania. Dzięki profilowi zaufanemu zalogujesz się również do systemów informatycznych administracji publicznej.

Podpis elektroniczny ma taką samą wagę jak podpis ręczny!

PROFIL ZAUFANY - JAKIE SPRAWY URZĘDOWE ZAŁATWISZ?



złożysz wniosek i podpiszesz dokument online



zgłosisz utratę lub zniszczenie dowodu osobistego



złożysz wniosek o świadczenie 500+



zarejestrujesz działalność gospodarczą



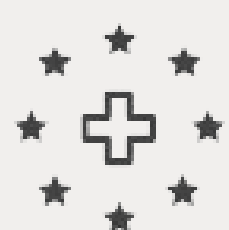
złożysz wniosek o wydanie wtórnika prawa jazdy



złożysz PIT



uzyskasz odpis aktu stanu cywilnego (urodzenia, małżeństwa, zgonu)



wystąpisz o Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)



sprawdzisz liczbę swoich punktów karnych



Oszustwa - jak się przed nimi bronić?

Zgodnie z treścią art. 286 § 1 k.k. kto, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, doprowadza inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia własnym lub cudzym mieniem za pomocą wprowadzenia jej w błąd albo wyzyskania błędu lub niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania, podlega karze pozbawienia wolności od 6 miesięcy do lat 8.

ELEMENTY OSZUSTWA:

Pierwszym elementem, który składa się na przestępstwo oszustwa jest doprowadzenie przez sprawcę innej osoby (zarówno człowieka, jak i osoby prawnej) do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Nie zawsze musi być to mienie własne. Wystarczy, aby sprawca dysponował tym mieniem. Wówczas pokrzywdzonym jest nie tylko ten, kto rozporządzał mieniem, ale również ten, do kogo to mienie faktycznie należało.

Drugim elementem, który musi zaistnieć dla zarzucenia sprawcy przestępstwa z art. 286 § 1 k.k. jest sposób jego działania, który może polegać na: wprowadzeniu w błąd pokrzywdzonego - oznacza wywołanie przez sprawcę swoim zachowaniem u pokrzywdzonego mylnego wyobrażenia o rzeczywistości. Na przykład:

- przedłożenie do banku wniosku kredytowego zawierającego nieprawdziwe dane, na podstawie którego dojdzie do zawarcia umowy, wprowadzając tym samym pracownika banku w błąd co do możliwości spłaty kredytu;
- ktoś obiecuje, że wyśle towar po jego opłaceniu, a tego nie robi;
- ktoś sprzedaje nieruchomość, twierdząc, że jest jej jedynym właścicielem;
- ktoś podszywa się pod pracownika banku, żeby wyłudzić dane pozwalające włamać się na konto;
- **wyzyskanie błędu pokrzywdzonego** - zachodzi wtedy, kiedy pokrzywdzony już ma błędne wyobrażenie o rzeczywistości, a sprawca zaś wykorzystuje to wyobrażenie np.: zakup reprodukcji obrazu, k której pokrzywdzony nie wiedział, a sprawca nie wyprowadził go z błędu.

- **wyzyskanie niezdolności pokrzywdzonego do należytego pojmowania przedsiębranego działania** - wykorzystanie braku możliwości racjonalnej oceny decyzji, które pokrzywdzona osoba podejmuje z uwagi na wiek, stan zdrowia, rozwój umysłowy, itp. Na przykład: nakłanianie osoby starszej do sprzedaży cennego przedmiotu po bardzo niskiej cenie.

KIEDY SPRAWCA BĘDZIE ODPOWIADAŁ ZA OSZUSTWO?



1. Po pierwsze trzeba wykazać, że jedno z wyżej wymienionych zachowań sprawcy doprowadziło pokrzywdzonego do niekorzystnego rozporządzenia mieniem. Pokrzywdzony działa zatem samodzielnie, lecz pod wpływem zachowania sprawcy przestępstwa.
2. Po drugie trzeba wykazać, że sprawca działał w celu osiągnięcia korzyści majątkowej. Korzyść majątkową postrzegać należy jako każde przyroczyste zwiększenie mienia. Sprawca przestępstwa oszustwa podejmuje więc swoje zachowania po to, by korzyść taką uzyskać.
3. Po trzecie sprawca musi swoją świadomością i zamiarem bezpośrednim obejmować:
 - wprowadzenie w błąd innej osoby,
 - wyzyskanie błędu innej osoby,
 - wyzyskanie niezdolności do należytego pojmowania przedsiębranego działania,
 - oraz to, że doprowadza w ten sposób inną osobę do niekorzystnego rozporządzenia mieniem.

WYMIAR KARY

Oszustwo zagrożone jest karą pozbawienia wolności od 6 miesięcy do 8 lat. W przypadku mniejszej wagi (tj. w sytuacji, gdy czyn charakteryzuje się niższą społeczną szkodliwością, np. pokrzywdzony niekorzystnie rozporządził mieniem niskiej wartości), sprawca podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Natomiast, gdy sprawca dopuszcza się przestępstwa oszustwa w stosunku do mienia znacznej wartości (tj. mienia powyżej 200.000,00 zł), podlega karze pozbawienia wolności od roku do lat 10. W kodeksie karnym wskazano, że taką samą karę poniesie również osoba, która żąda od pokrzywdzonego korzyści majątkowej w zamian za zwrot bezprawnie zabranej rzeczy.

Rzecz ma być bezprawnie zabrana, a więc nielegalnie, w sposób naruszający porządek prawny. Wartość tej rzeczy nie ma znaczenia. W przypadku gdy przestępstwo oszustwa zostało popełnione na szkodę osoby najbliższej, wówczas ściganie sprawcy czynu następuje na wniosek pokrzywdzonego.

Sprawca oszustwa, który dobrowolnie naprawił szkodę w całości lub w znacznej części, może liczyć na nadzwyczajne złagodzenie kary przez sąd. Jeśli szkoda została naprawiona w całości, sąd może nawet odstąpić od wymierzenia kary.

ROLA EMOCJI

Często jest tak, że sprawca wywołuje u pokrzywdzonego emocje, tylko po to, aby łatwiej było wprowadzić swoją ofiarę w błąd (z zamiarem osiągnięcia korzyści majątkowej). Emocje u pokrzywdzonego może wywoływać wizja uzyskania jakiejś korzyści, zminimalizowania straty, chęć udzielenia komuś (osobie najbliższej lub obcej) pomocy, a nawet litość, złość czy też frustracja. Zazwyczaj sprawcy próbują wywołać emocje, np. litość czy współczucie, innym razem manipulują faktami, abyśmy podjęli decyzje, które finalnie będą niezgodne z naszymi interesami.

NAJCZĘSTSZE OSZUSTWA - JAK SIĘ PRZED NIMI BRONIĆ?

OSZUSTWA INTERNETOWE

Przesyłanie linków do fałszywych stron w celu próby wyłudzenia danych logowania.



OBRONA: Nigdy nie klikaj w podejrzane linki, zweryfikuj adres URL, nie dziel się danymi logowania.

OSZUSTWA TELEFONICZNE

Ktoś podszywa się pod pracownika banku lub innej instytucji, prosząc o podanie poufnych informacji.



OBRONA: Nigdy nie podawaj danych przez telefon. Jeśli masz wątpliwości, zadzwoń bezpośrednio do instytucji, z której rzekomo dzwonią.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z LOTERIAMI

Otrzymujesz informację, że wygrałeś dużą sumę pieniędzy, ale musisz najpierw opłacić "podatek" lub "opłatę administracyjną".

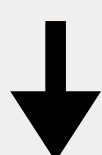


OBRONA: Nie płać żadnych opłat za "wygrane", których się nie spodziewałeś. Zawsze sprawdzaj autentyczność organizacji.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z NAJMEM NIERUCHOMOŚCI

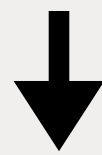
Fałszywe ogłoszenia o wynajmie, gdzie oszuści żądają zaliczki lub zadatku za nieruchomość.



OBRONA: Nigdy nie płać zaliczki bez fizycznego obejrzenia nieruchomości i spotkania z wynajmującym oraz bez zweryfikowania ksiąg wieczystych.

OSZUSTWA ZWIĄZANE Z FAŁSZYWYMI POŻYCZKAMI

Oszuści oferują szybkie pożyczki bez sprawdzania zdolności kredytowej, ale wymagają opłaty wstępnej.



OBRONA: Unikaj pożyczkodawców, którzy żądają opłat z góry. Sprawdź opinie o firmie.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z KRADZIEŻĄ TOŻSAMOŚCI

Wykorzystywanie twojej tożsamości do uzyskania kredytów lub innych korzyści finansowych. Do uzyskania tożsamości może dojść np. poprzez spisanie umowy sprzedaży telefonu komórkowego.



OBRONA: Chroń swoje dane osobowe, regularnie sprawdzaj swoją historię kredytową.



FAŁSZYWE AUKCJE INTERNETOWE

Sprzedawcy oferują produkty, których nie mają, i znikają po otrzymaniu płatności.



OBRONA: Korzystaj z zaufanych platform aukcyjnych, unikaj płatności z góry, jeśli to możliwe.

OSZUSTWA ZWIĄZANE Z PODRÓBKAMI

Oferowanie fałszywych produktów po niższej cenie.



OBRONA: Kupuj produkty tylko od zaufanych sprzedawców i unikaj tzw. "okazji".



FAŁSZYWE ANKIETY I KONKURY

Oszuści zbierają Twoje dane pod pretekstem nagrody.



OBRONA: Bądź ostrożny, udzielając informacji w ankietach, zwłaszcza jeśli nie znasz organizacji, która je przeprowadza.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z FAŁSZYWYMI INWESTYCJAMI

Oferowanie zbyt atrakcyjnych okazji inwestycyjnych, zakup akcji, które są zbyt dobre, by były prawdziwe.



OBRONA: Zawsze bądź ostrożny przy inwestowaniu pieniędzy i radź się ekspertów.

OSZUSTWA ZWIĄZANE Z “BLACK FIRDAY” I WYPRZEDAŻAMI

Fałszywe sklepy internetowe oferujące zbyt dobre - by były prawdziwe - okazje lub oferujące towary w cenie takiej samej lub wyższej jak dotychczas.



OBRONA: Kupuj produkty tylko od zaufanych sprzedawców i unikaj tzw. "okazji".



FAŁSZYWE ANKIETY I KONKURY

Oszuści zbierają Twoje dane pod pretekstem nagrody.



OBRONA: Bądź ostrożny, udzielając informacji w ankietach, zwłaszcza jeśli nie znasz organizacji, która je przeprowadza.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z FAŁSZYWYMI INWESTYCJAMI

Oferowanie zbyt atrakcyjnych okazji inwestycyjnych, zakup akcji, które są zbyt dobre, by były prawdziwe.



OBRONA: Zawsze bądź ostrożny przy inwestowaniu pieniędzy i radź się ekspertów.

OSZUSTWA ZWIĄZANE Z “NAGŁYM KRYZYSEM”

Ktoś podaje się za krewnego, który znalazł się w tarapatach, prosząc o szybkie przesłanie pieniędzy, albo ktoś nawiązuje z tobą relację, następnie prosi o przesłanie lub „pożyczenie” pieniędzy.



OBRONA: Zawsze weryfikuj takie informacje bezpośrednio u źródła, np. dzwoniąc do krewnego. Bądź ostrożny w pożyczaniu pieniędzy, pamiętając, że umowa pożyczki, której wartość przekracza tysiąc złotych, wymaga zachowania formy dokumentowej.



OSZUSTWA ZWIĄZANE Z DATKAMI

Oszuści proszą o datki na fałszywe cele charytatywne pod pretekstem nagrody.



OBRONA: Dokładnie badaj organizacje charytatywne, zanim dokonasz darowizny.

JAK DZIAŁAJĄ OSZUŚCI W SIECI?

Wyłudzenie dotyczy nie tylko bezpośrednio pieniędzy, ale także informacji czy danych osobowych. Do wyłudzeń oszuści używają komunikacji na Facebooku, WhatsAppie czy popularnych portalach aukcyjnych. Oszuści internetowi są trudni do ustalenia i złapania.

- **Phishing** - oszuści podszywają się pod zaufaną instytucję (np. bank, sklep internetowy), co pozwala im na wyłudzenie danych - haseł, numerów kont bankowych, danych karty kredytowej.
- **Scam** - oszust manipuluje drugą stroną, aby wzbudzić jej zaufanie i sterować jej wyborami. Nakłania na przykład do powierzenia pieniędzy, danych osobowych czy ważnych informacji. Oszuści wykorzystują tu często portale randkowe.
- **Tech support scam** - odmiana scamu, która polega na udawaniu pracownika pomocy technicznej w celu uzyskania dostępu do komputera ofiary lub wyłudzenia opłaty za fikcyjne usługi.
- **Ransomware** - ten typ przestępstwa polega na zainfekowaniu komputera złośliwym oprogramowaniem, które szyfruje jej pliki. Oszust następnie żąda okupu w zamian za odblokowanie danych.
- **Fałszywe strony internetowe** - oszuści tworzą fałszywe strony banków czy formularzy przelewów, które do złudzenia przypominają autentyczne. W ten sposób zyskują dostęp do poufnych danych lub pieniądze są przekazywane bezpośrednio na ich konto.
- **Kradzież tożsamości** - sprawca kradnie dostęp do danych osobowych ofiary (np. imię i nazwisko, numer dowodu osobistego, adres zamieszkania). Za ich pomocą dokonuje np. wzięcia kredytu czy przelewa w banku pieniądze na inne konto.
- **Spoofing** - przestępstwo polega na podszywaniu się pod inny adres IP lub adres e-mail w celu uzyskania poufnych danych.
- **Auction fraud** - przestępstwo polega na oszukaniu ofiary podczas internetowej aukcji. Może to być fałszywe przedstawienie towaru, niezapłacenie za sprzedany przedmiot lub odmowa jego dostarczenia.

10 ZASAD BEZPIECZNEGO KORZYSTANIA Z SIECI

- 1.** Nie otwieraj wiadomości e-mail i SMS nieznanego pochodzenia oraz zawierających podejrzaną treść.
- 2.** Tworząc hasła zadbaj o to, aby składały się z różnych znaków (wielkie i małe litery, znaki specjalne i cyfry) oraz być odpowiednio długie (minimum 8 znaków).
- 3.** Nigdy nie podawaj haseł i loginów osobom trzecim.
- 4.** Sprawdzaj, czy bank lub sklep internetowy, z którego korzystasz, wykorzystuje szyfrowaną wersję protokołu HTTP. Upewnij się, czy adres strony poprzedza fraza „HTTPS” (np. <https://www.abc.pl>).
- 5.** Wybieraj tylko bezpieczne i sprawdzone sklepy internetowe.
- 6.** Wykonując przelew bankowy online, nigdy nie kopiuj numeru rachunku bankowego z zewnętrznych źródeł, tylko za każdym razem wpisuj go ręcznie.
- 7.** Dokonuj płatności internetowych tylko przy udziale certyfikowanych pośredników.
- 8.** Nie korzystaj z otwartych, niezabezpieczonych sieci Wi-Fi, takich jak hotspot w miejscach publicznych, aby uniknąć ryzyka podsłuchiwania i kradzieży danych przez potencjalnych oszustów.
- 9.** Używaj sprawdzonych programów antywirusowych oraz korzystaj tylko z oprogramowania pochodzącego z autoryzowanych, legalnych źródeł.
- 10.** Dokonuj regularnych aktualizacji oprogramowania na Twoim komputerze i smartfonie.

Podsumowanie

Mamy nadzieję, że ten poradnik będzie stanowić realną pomoc dla wszystkich seniorów, którzy znajdą się w potrzebie, ponieważ został on stworzony z myślą o każdym seniorze z osobna.

Dzięki projektowi "Mam prawo..." nr przyczyniliśmy się do zwiększenia świadomości seniorów na temat zagrożeń, na które są narażone osoby starsze, zwiększenia wiedzy seniorów z zakresu prawa, zwiększenia poczucia bezpieczeństwa seniorów, dzięki poznanych na zajęciach metodom radzenia sobie w obliczu niebezpieczeństwa oraz do aktywizacji społecznej seniorów. Wierzymy, że nasze działania wpłynęły pozytywnie na życie codzienne seniorów.





Finansowane przez
Unię Europejską

Projekt "Mam prawo"
Okres realizacji: 01.03.2023-29.02.2024
Nr 2022-3-PL01-ESC30-SOL-000099053

FUNDACJA POMOCY
PRAWNEJ



Fundacja pomocy prawnej EGIDA
ul. Katowicka 65/3a, 45-061 Opole
email: egidafundacja@gmail.com