

# Edukacyjne spotkania przy prawie!

poradnik dla młodzieży



# PORADNIK DLA MŁODZIEŻY

przygotowany w ramach realizacji zadania publicznego pt.:

## „Edukacyjne spotkania przy prawie”

finansowanego ze środków budżetu  
Samorządu Województwa Mazowieckiego

**Mazowsze.**  
serce Polski

Wrocław  
sierpień 2021

# W jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami?

---

Wszyscy jesteśmy konsumentami, jednak nie oznacza to, że występujemy w tej roli w przypadku każdej zawieranej umowy. Konsument to osoba, która kupuje od przedsiębiorcy towar lub usługę do celów prywatnych, tzn. na własny użytek. Tak więc konsumentem nie jest osoba, która:

- 1** nabyła od przedsiębiorcy towar lub usługę bezpośrednio na potrzeby prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej,
- 2** zawarła umowę z podmiotem innym niż przedsiębiorca, np. z inną osobą fizyczną (prywatną).

# Jak prawidłowo zareklamować zepsuty towar?

---

Reklamacja to konkretny sposób postępowania, gdy kupiona rzecz zepsuła się lub działa niewłaściwie. W przypadku towarów mamy dwie podstawy złożenia reklamacji –

## **rękojmię lub gwarancję**

To klient, a nie sprzedawca, decyduje o tym, jak chce złożyć reklamację.

Na gwarancję możemy się powoływać tylko wtedy, gdy została ona udzielona (np. przez producenta, sprzedawcy tylko wyjątkowo udzielają gwarancji). Udzielenie gwarancji jest dobrowolne, co oznacza, że nie każdy towar jest nią objęty.



Gwarancja i rękojmia to osobne reżimy prawne. Dlatego skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą.

Zazwyczaj reklamacja z tytułu rękojmi jest korzystniejsza niż reklamacja na podstawie gwarancji, ponieważ jej reguły są szczegółowo opisane w kodeksie cywilnym. W przypadku gwarancji to gwarant samodzielnie ustala zasady gwarancji.

Niezależnie od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, warto pamiętać o kilku podstawowych zasadach:

- 1** dokładnie przeczytajmy dokument reklamacyjny przed jego podpisaniem. Sprawdźmy, czy druk został wypełniony prawidłowo. Jeśli reklamacja zawiera błędy, poprośmy o zrobienie korekty,
- 2** jeżeli przedsiębiorca nie chce przyjąć reklamacji, wyślijmy ją listem poleconym i pamiętajmy o zachowaniu potwierdzeniu nadania,
- 3** w reklamacji opiszmy dokładnie wadę towaru i wskażmy konkretne żądanie,
- 4** jeżeli reklamacja zostanie odrzucona, a my nie zgadzamy się z taką decyzją, złożmy odwołanie,
- 5** dołączajmy do reklamacji wyłącznie kopię dowodu zakupu, ew. pokażmy oryginał. Oryginalne dokumenty stanowią naszą własność i nikt nie może nam ich odbierać.



**Pamiętaj! Dowód zakupu często jest potrzebny, gdy np. chcemy reklamować zepsuty towar. Często konsumenci są wprowadzani w błąd, że dowodem zakupu jest wyłącznie paragon. Tymczasem takim dowodem mogą być również inne dokumenty, np. potwierdzenie przelewu, potwierdzenie zakupu na portalu aukcyjnym, korespondencja e-mail.**

W zależności od tego, czy reklamujemy towar na podstawie rękojmi czy gwarancji, będą miały zastosowanie różne reguły.

## Rękojmia

- reklamację składamy do sprzedawcy. Sprzedawca ma obowiązek przyjąć reklamację,
- w reklamacji wskazujemy konkretne żądanie (naprawa towaru, wymiana na nowy, obniżenie ceny (wskazmy dokładnie kwotę obniżki np. 50 zł albo 30% ceny) lub zwrot gotówki (odstąpienie od umowy)),
- wskazujemy zawsze tylko jedno żądanie, aby nie było wątpliwości, czego oczekujemy od sprzedawcy,
- sprzedawca może zaproponować zakończenie postępowania reklamacyjnego inaczej niż poprzez spełnienie żądania klienta - w takim wypadku klient musi zgodzić się na takie rozwiązanie,
- sprzedawca odpowiada tylko za wadę, która pojawiła się w ciągu 2 lat od dostarczenia towaru (przy nieruchomościach jest to 5 lat),
- jeżeli wada pojawi się w ciągu roku od dostarczenia towaru, uznaje się, że wada faktycznie tkwiła w rzeczy. Sprzedawca, który się z tym nie zgadza, musi udowodnić, że jest inaczej,
- przy pierwszej zasadnej reklamacji możemy odstąpić od umowy, ale sprzedawca może zablokować tę decyzję, jeżeli niezwłocznie i bez nadmiernych dla konsumenta niedogodności naprawi rzecz lub ją wymieni (musi uzyskać zgodę konsumenta na takie działania, bez niej może zwrócić wadliwą rzecz). Przy drugiej i kolejnej zasadnej reklamacji sprzedawca nie ma już takiego prawa,
- jeśli w ciągu 14 dni nie otrzymamy od sprzedawcy odpowiedzi na reklamację (musimy ją faktycznie dostać, nie wystarczy samo wysłanie listu), to reklamacja jest uznana za zasadną. Zasada ta nie obowiązuje, gdy odstąpiliśmy od umowy i żądaliśmy zwrotu pieniędzy,
- wadliwy towar dostarczamy na koszt sprzedawcy.

## Gwarancja

- gwarant (zazwyczaj jest to producent, a nie sprzedawca!) samodzielnie ustala zasady gwarancji – może odpowiadać tylko za niektóre wady, ustalać długie terminy na odpowiedź, dowolnie

ustalać czas swojej odpowiedzialności oraz ustalać czego może żądać konsument

- przy reklamacji obowiązują zasady ustalone przez gwaranta, tylko niektóre kwestie wynikają z kodeksu cywilnego,
- jeżeli gwarant wymienił rzecz na nową lub dokonał istotnych napraw, to termin gwarancji biegnie na nowo od dnia otrzymania przez konsumenta sprawnego towaru. Jeżeli gwarant wymienił część rzeczy, to gwarancja biegnie na nowo tylko dla tej części.

## Odwołanie od odrzuconej reklamacji

---

Często zdarza się, że przedsiębiorcy odrzucają reklamacje, mimo że żądania konsumentów są całkowicie uzasadnione. Jeśli taka sytuacja nas spotka, złożymy odwołanie. Choć przepisy w ogóle nie przewidują takiej procedury, to zwyczajowo przyjęła się i funkcjonuje.

W odwołaniu wskażemy, dlaczego nie zgadzamy się ze stanowiskiem przedsiębiorcy i ponownie zażądajmy spełnienia naszych żądań. Z reguły konsumenci otrzymują odpowiedzi na złożone odwołania. Jednak żadne przepisy nie przymuszają przedsiębiorców do reagowania na odwołania.

**Pamiętajmy, że rękojmia i gwarancja to całkowicie osobne reżimy prawne - skorzystanie z jednej możliwości nie ma wpływu na drugą. Dlatego jeśli gwarant odrzucił naszą reklamację, możemy złożyć kolejną reklamację – tym razem do sprzedawcy na podstawie rękojmi. I odwrotnie – odrzucenie reklamacji w ramach rękojmi nie oznacza, że nie możemy złożyć reklamacji na podstawie gwarancji.**

Jeśli przedsiębiorca milczy w sprawie naszego odwołania lub nie zmienia swojego stanowiska, możemy skorzystać z fachowej pomocy np. powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów. Często dzięki takiej interwencji udaje się wypracować satysfakcjonujące rozwiązanie. Jeśli działania te mimo wszystko okażą się nieskuteczne, to być może postępowanie sądowe będzie jedynym możliwym rozwiązaniem.

# Co warto wiedzieć o umowach zawieranych w Internecie?

---

## Bezpieczne zakupy

Kupowanie przez Internet, choć ma wiele zalet, wiąże się również z różnymi niebezpieczeństwami. Aby nasze zakupy były możliwie bezpieczne, stosujemy się do kilku reguł:

- 1** przed zakupem dokładnie sprawdzimy, z kim chcemy zawrzeć umowę. Zweryfikujemy, czy taki podmiot faktycznie istnieje oraz czy na forach znajdziemy negatywne opinie o nim. Jeżeli nie znajdziemy danych sprzedawcy lub są one szczątkowe (np. nie ma adresu, a dostępny jest jedynie sam formularz kontaktowy), zrezygnujemy z zakupu,
- 2** obecnie wiele firm jest zarejestrowanych za granicą, mimo że sprzedają towary na stronach internetowych w języku polskim. Zastanówmy się, czy chcemy zawrzeć umowę ze sprzedawcą spoza Polski. Często z takimi umowami, zwłaszcza gdy sprzedawcami są podmioty spoza Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii, wiążą się problemy, np. gdy zamówiony towar nie dojdzie lub zepsuje się,
- 3** unikajmy zakupów na stronach, na których nie ma regulaminu - w praktyce często takie strony służą oszukiwaniu ludzi,
- 4** sprawdzimy regulamin na stronie internetowej sprzedawcy. Jeśli według nas zapisy są sprzeczne z prawem lub są bardzo dla nas niekorzystne, zrezygnujemy z zakupu,
- 5** nie kupujemy, gdy oferowana cena towaru lub usługi znacznie odbiega od rynkowej – może być to oszustwo.



## Odstąpienie od umowy zawartej w Internecie

---

Przy zakupach przez Internet nie jesteśmy w stanie dokładnie zapoznać się z towarem, sprawdzić jego jakości, obejrzeć bezpośrednio. Dlatego przepisy dają konsumentom w przypadku tego rodzaju umów możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Należy pamiętać o kilku najważniejszych kwestiach związanych z tym prawem:

- przy zakupie towaru mamy na odstąpienie 14 dni kalendarzowych od odebrania rzeczy, a przy zakupie usługi 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy,
- nie musimy podawać przyczyny swojej decyzji, choć przepisy nie przewidują żadnej formy, to dla celów dowodowych odstąpmy od umowy w taki sposób, aby był trwały ślad naszej decyzji, np. zrobmy to pisemnie lub mailowo, a nie telefonicznie,
- możemy odstąpić od umowy zanim dotrze zamówiony towar,
- odstąpienie od umowy może wiązać się z koniecznością poniesienia pewnych kosztów. Są to m.in. koszty zwrotu rzeczy,



- od odstąpienia od umowy mamy 14 dni na zwrot kupionej rzeczy – w tym czasie musimy odesłać rzecz (tj. np. nadać na poczcie),
- przedsiębiorca musi przyjąć zwracaną rzecz i dokonać zwrotu pieniędzy w terminie 14 dni,
- w okresie do odstąpienia od umowy mamy możliwość zapoznać się z rzeczą tak, jak moglibyśmy to zrobić w sklepie stacjonarnym. Możemy więc otworzyć opakowanie, a następnie zbadać i sprawdzić rzecz oraz ustalić, jak ona funkcjonuje i czy nie ma wad,
- jeżeli będziemy korzystać z rzeczy w większym zakresie i użyjemy jej (np. ubierzemy kupione buty na wycieczkę, wypierzemy kurtkę), sprzedawca może zmniejszyć zwrot adekwatnie do stopnia, w jakim zużyliśmy towar.
- jeżeli towar lub usługa okażą się wadliwe, nie odступujemy od umowy, a reklamujemy u przedsiębiorcy.

---

Przepisy przewidują dokładną listę sytuacji, gdy nawet przy zawarciu umowy przez Internet, nie ma możliwości odstąpienia od niej. Ma to miejsce np. gdy:

- umowa dotyczy rzeczy niepowtarzalnej, wytwarzanej według naszych indywidualnych życzeń i wytycznych np. album ze zdjęciami,
- umowa dotyczy rzeczy, którą otrzymaliśmy zapakowaną w zabezpieczone opakowanie i której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (np. zakup kremu do twarzy, bielizny),
- umowa dotyczy dostarczania dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
- zawarliśmy umowę dot. zakwaterowania (np. w hotelu/pensjonacie), przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie jest wskazany dzień lub okres świadczenia usługi.

# Dostawa kurierem - o czym pamiętać?

---

Jeżeli zamówiony towar dostarcza nam kurier, pamiętajmy o kilku podstawowych zasadach:

- 1** od razu w obecności kuriera sprawdźmy dokładnie, czy opakowanie nie jest uszkodzone, wgniecione, porozrywane,  
  
jeżeli opakowanie jest uszkodzone, powinniśmy odmówić przyjęcia paczki i od razu sporządzić z kurierem protokół szkody. Jeśli tego nie zrobimy i pomimo uszkodzeń przyjmujemy paczkę, możemy mieć problemy z udowodnieniem, że przesyłka (a więc i z dużym prawdopodobieństwem kupiona przez nas rzecz) zniszczyła się w trakcie transportu, a nie u nas. Za uszkodzenia towaru, które powstały z naszej winy, sprzedawca nie odpowiada. Warto też od razu powiadomić sprzedawcę o całej sytuacji,
- 2**



- 3** jeżeli opakowanie nie jest uszkodzone, nie musimy rozpakowywać paczki w obecności kuriera. Mamy aż 7 dni od odebrania przesyłki na sprawdzenie jej stanu i zawartości. Gdyby w tym czasie okazało się, że kupiony towar jest uszkodzony, powinniśmy zrobić kilka rzeczy w poniższej kolejności:

- w ciągu 7 dni zgłoszmy do kuriera, że towar w paczce był uszkodzony i sporządzmy z nim protokół szkody. Warto, abyśmy komunikowali się z kurierem w taki sposób, że będziemy mogli udowodnić, czego dotyczył nasz kontakt z nim (np. mailowo z biurem obsługi klienta),
  - mając protokół szkody złożmy do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi,
  - nie możemy składać żadnych reklamacji do firmy kurierskiej, ponieważ to nie my zawieraliśmy z nią umowę (zrobił to sprzedawca),
- 4 jeżeli nie sporządziliśmy protokołu szkody w ciągu 7 dni nie oznacza to, że nie możemy dochodzić swoich praw od sprzedawcy. Jednak uzyskanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji może okazać się trudniejsze. W razie problemów skorzystajmy z fachowej pomocy.

## Subskrypcje na co uważać?

---

Obecnie wiele aktywności w sieci opartych jest o korzystanie z subskrypcji. Portale randkowe, bazy filmów i muzyki, aplikacje do nauki czy mapy offline, to tylko nieliczne przykłady. Większość z nas niestety nie czyta regulaminu przed wykupieniem usługi, co później skutkuje wieloma problemami.

Większość aplikacji stosuje mechanizm „automatycznego przedłużenia konta”. Oznacza to, że jeżeli klient nie prześle rezygnacji z subskrypcji lub nie wyłączy jej w „ustawieniach”, konto jest samoczynnie odnawiane po okresie na jaki wykupiono pakiet. Wówczas z karty płatniczej nieświadomego użytkownika pobierane są kolejne opłaty.

**PAMIĘTAJ: Samo usunięcie profilu czy odinstalowanie aplikacji nie prowadzi do wygaśnięcia subskrypcji!**

Przepisy nie wykluczają możliwości stosowania automatycznego przedłużenia konta. Informacja musi być jednak przekazana konsumentowi przed zawarciem umowy (przed zaakceptowaniem regulaminu i założeniem konta).

Wiele aplikacji zachęcają do zakupu członkostwa łudząc klientów atrakcyjnymi cenami – uwaga, reklamy najczęściej dotyczą tylko miesiąca! Po tym czasie, jeżeli

nie wypowiedz umowy/nie wyłączysz subskrypcji, zostanie ona przedłużana na kolejne miesiące. Wówczas z karty płatniczej konsumenta zostaje już pobrana standardowa opłata. Wszystkie warianty uzależnione są od wybranego abonamentu – zwróć na to uwagę.

W sytuacji wprowadzenia do systemu aplikacji karty płatniczej lub kredytowej, system pobiera opłatę automatycznie. Jeżeli natomiast opłaciliśmy pierwsze członkostwo za pomocą przelewu bankowego lub na karcie nie posiadamy wystarczających środków, portal/aplikacja wysła powiadomienie o obowiązku uregulowania płatności. Brak wpłaty skutkuje najczęściej przekazaniem zadłużenia firmie windykacyjnej i egzekucji na drodze sądowej.

Jeżeli chcesz uniknąć automatycznego przedłużenia konta, wypowiedz umowę w terminie określonym w regulaminie! Jeżeli umowę zawarłeś przez Internet/telefon, masz prawo odstąpić od niej w ciągu 14 dni od jej zawarcia. Przedsiębiorca może jednak obciążyć Cię kosztami za okres, kiedy korzystałeś z usługi.

Pamiętaj, w mechanizmie uczciwej subskrypcji:

- 1** znamy warunki oferowanej usługi, a regulamin jest łatwo dostępny,
- 2** możemy przystępować do niej cyklicznie,
- 3** opłacając ją, każdorazowo dostajemy informacje, że z naszego konta została pobrana opłata,
- 4** jeżeli chcemy zrezygnować z subskrypcji, wystarczy jedno (lub kilka) kliknięcie, a pieniądze nie będą więcej już pobierane z naszego konta; czasem dostajemy nawet zwrot pieniędzy za niewykorzystany okres.

## Oszustwa w „cyberświecie”

---

Internet i sieć telekomunikacyjna stały się nieodłączną częścią naszego codziennego życia. Wykorzystywane są w pracy, do nauki, wymiany informacji lub jako forma relaksu czy zabawy. Niestety z sieci korzystają również osoby, które wykorzystują go do popełniania przestępstw. Użytkownicy Internetu nie zawsze zdają sobie z tego sprawę jak łatwo można stać się ofiarą cyberprzestępczości. Obecnie najczęstszymi cyberprzestępstwami są:

# Phishing

Polega na tym, że oszust zmierza wprowadzić ofiarę w błąd i wyłudzić jej wrażliwe dane osobowe lub finansowe, tj. numer karty kredytowej, hasła, loginy, numery PIN. Często ofiara oszustwa dostaje wiadomość e-mail, mówiącą, aby się zalogować i potwierdzić swoje dane bankowe, dane do konta e-mail



itd. Sprawcy potrafią tworzyć fałszywe maile, które do złudzenia przypominają oficjalne wiadomości od różnych organizacji i instytucji, takich jak banki, towarzystwa ubezpieczeniowe. Aby zmylić odbiorców, wykorzystują logo organizacji, instytucji czy podmiotu oraz imitują styl i szatę graficzną jej korespondencji. Wiadomość zwykle sugeruje użytkownikowi, aby kliknął odsyłacz w celu wprowadzenia swoich informacji osobistych. Po wejściu na link sugerowany w korespondencji, nawet bez wprowadzania swoich danych, następuje zainstalowanie na komputerze lub smartfonie użytkownika złośliwego oprogramowania wykonującego funkcje zdefiniowane przez sprawców („koń trojański”).

## Fałszywe oferty na portalach sprzedażowych

Oszustwa dokonywane za pośrednictwem portali sprzedażowych są z najstarszych metod wyłudzenia pieniędzy. Najczęściej oszuści zamieszczają bardzo atrakcyjną finansowo ofertę np. motocykla, głośników, komputera na portalu aukcyjnym. Ofiara kontaktuje się z oszustem w celu dokonania zakupu, a oszust chce otrzymać pieniądze jak najszybciej. Odbiór osobisty nie jest możliwy, gdyż oszust bardzo często przebywa właśnie za granicą i zależy mu na szybkiej sprzedaży. W celu uwiarygodnienia swojej oferty, oszuści proponują dokonanie transakcji poprzez zaufaną firmę pośredniczącą tzw. „Escrow Service”, która ma gwarantować dostawę samochodu do klienta. Przy czym firma „Escrow Service” nie istnieje, jest stworzona przez oszusta. Ofiara wysłała pieniądze i na tym kontakt się urywa.

## Oszustwa SMS-owe

Proste oszustwo polegające na wyłudzeniu pieniędzy od osób, które za skorzystanie z usług dostępnych na różnego rodzaju stronach internetowych płacą wysyłając wiadomość tekstową SMS. Internauci otrzymują wiadomość e-mail zachęcającą np. do wykonania testu na inteligencję i sprawdzenia swojego IQ. Aby otrzymać rozwiązanie testu należy wysłać płatną wiadomość SMS, której cena nie jest jasno sprecyzowana np. wymaga się od użytkownika, aby zachował ściśle określony, kilkuetapowy sposób wysłania wiadomości. W efekcie rachunek za tę usługę zaskakuje niemiłe.

## Oszustwo związane z programem antywirusowym

Osoba podająca się za pracownika dobrze znanej firmy komputerowej lub programistycznej kontaktuje się z ofiarą z informacją o wykryciu wirusa na używanym komputerze. Ofiara zostaje poinformowana o możliwości usunięcia wirusa oraz objęcia komputera ochroną za niewielką opłatą kartą kredytową lub przekazem pieniężnym. W rzeczywistości na komputerze nie ma wirusa, a ofiara właśnie straciła pieniądze przesłane za ochronę.

## Oszustwo związane z rzekomym pomnażaniem pieniędzy

Polegają one na reklamowaniu w mediach społecznościowych szybkiego pomnożenia gotówki. Klient otrzymują propozycję skorzystania z systemów inwestycji np. w kryptowaluty oraz wykorzystania dodatkowych środków pieniężnych w celu uzyskania wielotysięcznego zysku z kilkuset zainwestowanych złotych. Po uzyskaniu dostępu do gotówki oszuści często blokują ofierze możliwość dalszego kontaktu z sobą za pośrednictwem mediów społecznościowych lub telefonicznie.

## Produkty i usługi o bardzo zaniżonych cenach

Zbyt duże oferty promocyjne na -70%, -80%, gdzie bardzo drogi produkt możemy dostać praktycznie za pół darmo, to prawdopodobnie oferta wystawiona przez oszusta. Swego czasu w sieci była dostępna bardzo atrakcyjna promocja

na okulary przeciwsłoneczne, które po kliknięciu w link odbierały dostęp do naszego konta i publikowały treści na naszej tablicy bez naszej wiedzy. To samo dzieje się w przypadku ofert na towary bardzo trudno dostępne np. nowe gry lub konsole, gdzie w chwili premiery ktoś wystawia na aukcji dany produkt w bardzo okazyjnej cenie, a w rzeczywistości aukcja dotyczy samego pudełka albo zdjęcia produktu. Oszuści bazują na tym, że takie decyzje podejmujemy bardzo szybko, wystawiając oferty z ograniczonym czasem ekspozycji i zakupu. Nie otwierajmy też żadnych ofert w postaci plików PDF lub ZIP, ponieważ nasz komputer może zostać zainfekowany przez wirusa.

## Metoda na dopłatę za przesyłkę

Oszust odnajduje nasz numer i podając się za firmę kurierską informuje, że ma dla nas przesyłkę. Lecz, aby ją odebrać musimy uiścić dodatkową opłatę w wysokości kilku złotych. Jeżeli zdarzy się tak, że akurat czekamy na jakąś przesyłkę, to pozbywamy się wszelkich podejrzeń i otrzymujemy link do przeprowadzenia transakcji on-line, kiedy w rzeczywistości jest to podrobiona strona, mająca za zadanie przechwycić dane naszej karty kredytowej. Pozbawieni wszelkich podejrzeń, dokonujemy wymaganej opłaty na kilka złotych, a oszuści wykorzystują później przechwycone dane do wykonywania znacznie większych transakcji na duże sumy pieniędzy. Bądźmy czujni, bo często okazuje się, że nawet nie zamawiając żadnej paczki padamy ofiarą takiego oszustwa, a jeżeli nie mamy pewności najlepiej zadzwonić do firmy kurierskiej i zapytać czy faktycznie jakaś paczka została do nas nadana i czy należy uiścić jakąś opłatę. Zabezpieczmy również swoją kartę płatniczą, a przy transakcjach bez fizycznego przedstawienia karty (MOTOEC) – pamiętajmy o ustawieniu limitu.

**Niestety, nowe zagrożenia w cyberświecie powstają każdego dnia, a jedyną skuteczną metodą ochrony przed nimi jest zachowanie OSTROŻNOŚCI i ZDROWEGO ROZSĄDKU!**

# Gdzie szukać pomocy?

---

## Pomoc w sprawach ogólnych

Duża część spraw, w jakich konsumenci potrzebują wsparcia, wymaga ogólnej i przekrojowej wiedzy. Istnieje wiele różnych form, w jakich różne podmioty pomagają.



### **Infolinia Konsumentka:**

porady w sprawach prostych bez analizy dokumentów

nr tel.: 801 440 220 oraz 22 290 89 16

pn. - pt. 8:00 - 18:00

### **Konsumentkie Centrum E-porad:**

porady w sprawach prostych

adres e-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

### **Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej:**

poradnictwo, mediacje, kontrole u przedsiębiorców

adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/wiih](http://www.uokik.gov.pl/wiih)



**Miejski (powiatowy) rzecznik konsumentów:**

poradnictwo, wystąpienia do przedsiębiorców, pomoc w przygotowaniu pism (też procesowych)

adresy dostępne na stronie [www.uokik.gov.pl/rzeczniczy](http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy)

**Europejskie Centrum Konsumenckie:**

sprawy transgraniczne (sprzedawcy z UE, Norwegii i Islandii)

strona internetowa: [konsument.gov.pl](http://konsument.gov.pl)

## Pomoc w sprawach specjalistycznych

Niektóre rodzaje spraw, z jakimi zgłaszają się konsumenci, wymaga wiadomości specjalistycznych i wykracza poza zakres spraw ogólnych. W takich sprawach pomocy należy szukać w konkretnych instytucjach.

**Rzecznik Finansowy:**

w sprawach z zakresu ubezpieczeń i finansów

nr tel. 22 333 73 26-27

strona internetowa: [www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)

**Centrum Informacji Konsumenckiej przy Urzędzie Komunikacji Elektronicznej:**

w sprawach telekomunikacyjnych

nr tel. 22 330 40 00

strona internetowa: [www.cik.uke.gov.pl](http://www.cik.uke.gov.pl)

**Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych:**

w sprawach dotyczących energii i paliw

nr tel. 22 244 26 36

adres e-mail: [drd@ure.gov.pl](mailto:drd@ure.gov.pl)

strona internetowa: [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl)

**Stowarzyszenie Aquila:**

nieodpłatna pomoc na etapie sądowym (gdy konsument chce pozwać przedsiębiorcę lub sam został przez niego pozwany)

nr tel. 71 74 000 22

strona internetowa: <http://prawo-konsumentckie.pl/>

**Policja:**

pomoc w przypadku przestępstwa (np. oszustwo, kradzież, podrobienie podpisu)  
nr tel. 112 lub 997

**CSIRT NASK:**

pomoc w przypadku incydentów dot. cyberzagrożeń (np. domen internetowych służących do wyłudzeń danych i środków finansowych, podejrzanych smsów, fałszywych sklepów internetowych)

adres strony internetowej: <https://incydent.cert.pl>

\* stan prawny na dzień 01.09.2021 r.

