

*e-mocni:*

# FINANSOWE PORADY PRAWNE ONLINE

Krystyna Brząkalik  
trenerka centralna w obszarze „Finanse”



*e-Mocni*

CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI,  
REALNE KORZYŚCI

# E-MOCNI: CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI



**Fundusze  
Europejskie**  
Polska Cyfrowa



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



## PO OBEJRZENIU TEJ PREZENTACJI:

- Dowiesz się, jak egzekwować prawa konsumenta
- Poznasz zasady bezpiecznego pożyczania
- Nauczysz się, gdzie szukać porad prawnych a także innych ekspertów - dotyczących twoich spraw finansowych

1

PORADY DLA KONSUMENTÓW

2

BEZPIECZNE POŻYCZANIE

3

PORADNICTWO PRAWNE I OBYWATELSKIE  
DLA ZADŁUŻONYCH

**CZĘŚĆ 1**  
**PORADY DLA**  
**KONSUMENTÓW**

# PORADY DOTYCZĄCE PRAW KONSUMENTA

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

Portal Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zawierający informacje o prawach konsumenta oraz o instytucjach, które pomagają konsumentom, gdy ich prawa są naruszone.

# PORTAL „PRAWA KONSUMENTA” UOKIK ZAWIERA:

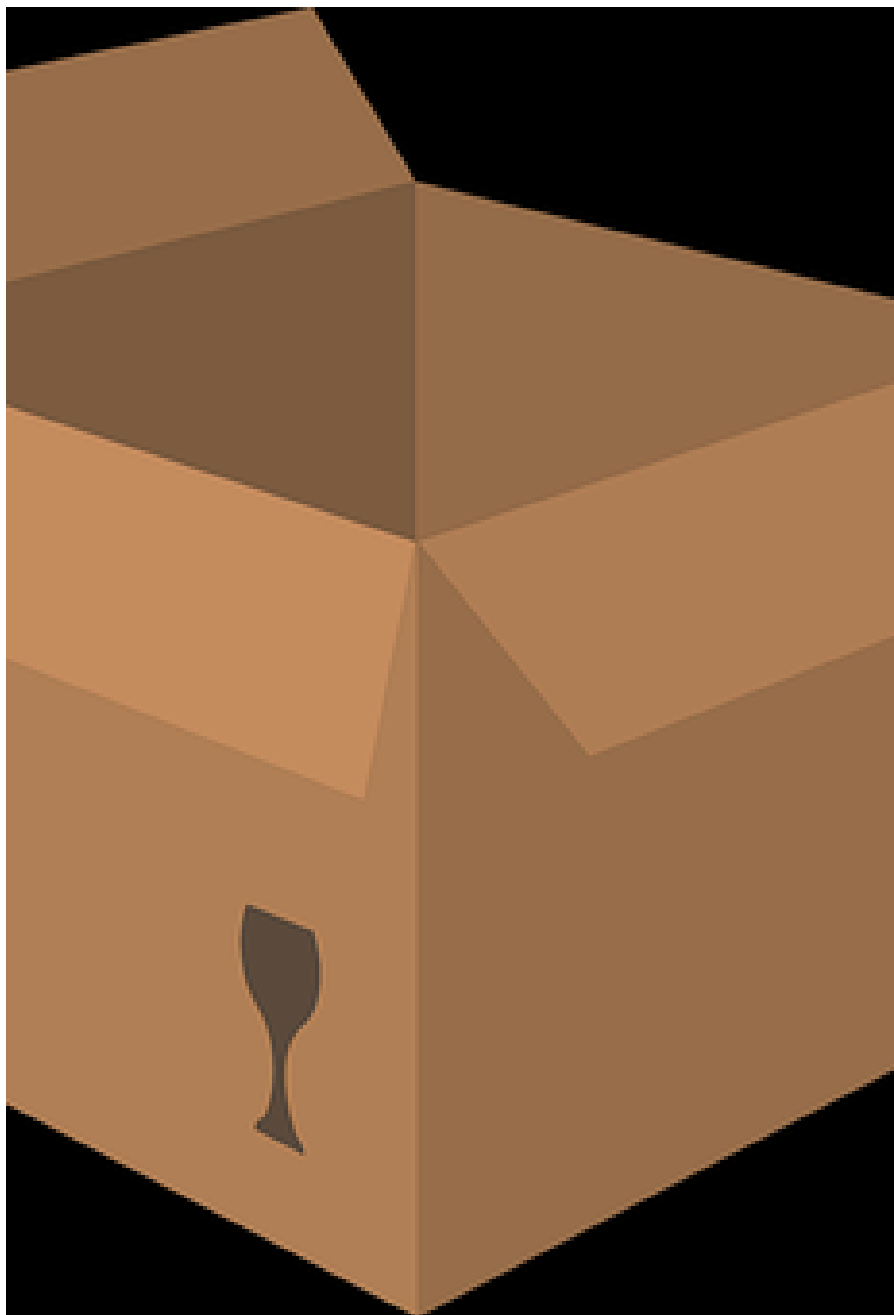
- INFORMACJE O PRAWACH KONSUMENTA
- FORMULARZE UMÓW I REKLAMACJI
- PORADY PRAWNE



**POZNAJ SWOJE PRAWA**

**konsumenta**

**Nie daj się oszukać!**



## JEŚLI ZAKUPIONY TOWAR

JEST NIEZGODNY  
Z UMOWĄ,  
MA WADY FIZYCZNE LUB  
PRAWNE,

MOŻESZ GO  
REKLAMOWAĆ  
Z TYTUŁU **RĘKOJMI**



MOŻESZ NAPRAWIĆ LUB WYMIENIĆ WADLIWY  
TOWAR, KORZYSTAJĄC Z GWARANCJI  
PRODUCENTA



**KUPUJĄC POZA  
LOKALEM FIRMY,  
NA PRZYKŁAD  
W INTERNECIE,  
MOŻESZ ODSTĄPIĆ  
OD UMOWY  
W CZASIE 14 DNI**

# NA PORTALU **UOKIK** ZNAJDZIESZ:

- Przepisy prawa konsumenckiego
- Porady dotyczące składania reklamacji
- Rady i odpowiedzi prawników dotyczące postępowania, gdy Twoje prawa są naruszone
- Poradniki, filmy, schematy
- Formularze reklamacyjne
- Informacje o zakupach przez Internet
- Kontakty do instytucji, broniących praw konsumenta

**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/wiit**  
 → sprawy proste i wymagające analizy dokumentów

**ODDZIAŁY FEDERACJI KONSUMENTÓW**  
**www.federacja-konsumentow.org.pl**

**RZECZNIICY KONSUMENTÓW**  
**www.uokik.gov.pl/rzecznicy**  
 → sprawy proste oraz wymagające analizy dokumentów  
 → wystąpienia do przedsiębiorców oraz pisma procesowe

**SPECJALISTYCZNE PORADY**

 <b>UBEZPIECZENIA I FINANSE</b> <b>Rzecznik Finansowy</b> 22 333 73 25-28 <a href="http://www.rf.gov.pl">www.rf.gov.pl</a>	 <b>TELEKOMUNIKACJA</b> <b>Centrum Informacji Konsumentckiej przy UKE</b> 801 900 853 lub 22 534 91 74 <a href="http://www.cik.uke.gov.pl">www.cik.uke.gov.pl</a>	 <b>ENERGIA I PALIWA</b> <b>Punkt informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych</b> 22 244 26 36 <a href="mailto:dr@ure.gov.pl">dr@ure.gov.pl</a> <a href="http://www.ure.gov.pl">www.ure.gov.pl</a>
 <b>PODRÓŻE LOTNICZE</b> <b>Komisja Ochrony Praw Pasażerów przy ULC</b> 22 520 74 84	 <b>PODRÓŻE KOLEJOWE</b> <b>Urząd Transportu Kolejowego</b> 801 044 080 lub 22 460 40 80	 <b>ZAKUPY W UE, NORWEGII I ISLANDII</b> <b>Europejskie Centrum Konsumentckie</b> 22 55 60 118

**SZUKAJ POMOCY  
 W INSTYTUCJACH,  
 BRONIĄCYCH PRAW  
 KONSUMENTA!**

# POMOCY KONSUMENTOM UDZIELAJĄ:

- Infolinia Konsumencka
- konsumenckie centrum e-porad
- oddziały Federacji Konsumentów
- rzecznicy konsumentów w każdym powiecie
- Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej
- Inne instytucje: Rzecznik Finansowy, Europejskie Centrum Konsumenckie, Urząd Transportu Kolejowego, Arbiter Bankowy i in.

# ĆWICZENIE 1

ZAPOZNAJ SIĘ  
Z ZAWARTOŚCIĄ PORTALU  
[HTTPS://PRAWAKONSUMEN  
TA.UOKIK.GOV.PL/](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/)  
WYBIERZ INTERESUJĄCE CIĘ  
INFORMACJE



## ĆWICZENIE 2

W PORTALU

[HTTPS://PRAWAKONSUMEN  
TA.UOKIK.GOV.PL/](https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/)

WYSZUKAJ INFORMACJE  
O ZASADACH ZWROTU  
TOWARU, KUPIONEGO  
PRZEZ INTERNET

## ĆWICZENIE 3

SPRAWDŹ, JAK  
SKORZYSTAĆ Z PORAD  
ONLINE STOWARZYSZENIA  
KONSUMENTÓW POLSKICH  
[HTTP://PORADY.KONSUMEN  
CI.ORG/](http://porady.konsumentci.org/)

# CZĘŚĆ 2

## BEZPIECZNE POŻYCZANIE

**POZNAJ ZASADY  
BEZPIECZNEGO**

**pożyczania**

**Sprawdź, zanim podpiszesz  
umowę!**

# ZANIM ZACIĄGNIESZ POŻYCZKĘ, POMYŚL...


- CZY POŻYCZKA JEST CI POTRZEBNA?
- CZY MOŻESZ JĄ ZWRÓCIĆ?
- JAKĄ KWOTĘ MOŻESZ POŻYCZYĆ?

# ZASADY BEZPIECZNYCH POŻYCZEK

- **Sprawdź** wiarygodność pożyczkodawcy
- **Policz** całkowity koszt pożyczki
- Dokładnie **przeczytaj** umowę
- **Zwróć uwagę** na oprocentowanie pożyczki, dodatkowe opłaty, koszty obsługi pożyczki
- **Nie podpisuj** umowy, **jeśli** nie rozumiesz!



PRZELICZ  
CAŁKOWITY KOSZT  
POŻYCZKI,  
KORZYSTAJĄC  
Z **INTERNETOWEGO**  
**KALKULATORA!**

A large orange circle is centered on the page, containing white text.

MASZ 14 DNI  
NA ODSTĄPIENIE  
OD UMOWY  
POŻYCZKI

Pamiętaj! **Możesz zrezygnować z pożyczki!**  
Podejmij racjonalną decyzję!



## ĆWICZENIE 4

ZAPOZNAJ SIĘ Z ZASADAMI  
BEZPIECZNEGO  
POŻYCZANIA NA STRONIE

[HTTPS://WWW.ZANIM-  
PODPISZESZ.PL/](https://www.zanim-<br/>podpiszysz.pl/)

## ĆWICZENIE 5

OBLICZ KOSZT POŻYCZKI,  
WPISUJĄC WYBRANE  
KWOTY DO KALKULATORA

[HTTPS://WWW.ZANIM-  
PODPISZESZ.PL/#POLICZ-  
CALKOWITY-KOSZT-  
POZYCZKI](https://www.zanim-podpiesz.pl/#policz-calkowity-koszt-pozyczki)

**CZĘŚĆ 3**  
**PORADNICTWO PRAWNE**  
**DLA ZADŁUŻONYCH**

# NADMIERNE ZADŁUŻENIE

Zagadnienia, związane z nadmiernym zadłużeniem, którego dłużnik nie spłaca, są zazwyczaj skomplikowane. **Indywidualna sytuacja każdego dłużnika jest inna.**

Na różnych stronach internetowych znajdziesz rady, jak postępować w sytuacji zadłużenia.

Czasem niezbędny jest kontakt się z prawnikiem, szczególnie gdy dochodzi do windykacji długu czy interwencji komornika.



**NIE DOPUSZCZAJ  
DO  
NADMIERNEGO  
ZADŁUŻENIA**

Nadmierne zadłużenie dotyczy osób, które nie radzą sobie z terminową spłatą swoich zobowiązań (opłat za mieszkanie, rat kredytu itd.). Wysokość comiesięcznych rat przekracza możliwości finansowe dłużnika i jest poważnym obciążeniem budżetu.

# JAK WYCHODZIĆ Z DŁUGÓW?

- **Oblicz** swoje łączne zadłużenie (pożyczki, kredyty, kredyt na karcie kredytowej itd.)
- **Zaplanuj** kolejność spłaty długów
- **Oszczędzaj** i racjonalnie planuj budżet domowy
- **Rozmawiaj** z wierzycielami
- **Postaraj się** zwiększyć swoje dochody (np. z dodatkowej pracy)

## ĆWICZENIE 6

ZAPOZNAJ SIĘ  
Z PORADNIKIEM

[HTTP://WWW.EDUFIN.P  
L/INDEX.PHP/COMPON  
ENT/K2/ITEM/111-  
PRZEWODNIK-JAK-  
WYJSC-Z-DŁUGOW-  
KROK-PO-KROKU](http://www.edufin.pl/index.php/component/k2/item/111-przewodnik-jak-wyjsc-z-dlugow-krok-po-kroku)

# KIEDY NIE MOŻESZ SPŁACIĆ ZADŁUŻENIA W BANKU

- **Spróbuj negocjować z bankiem** zmianę warunków umowy – wydłużenie okresu czy terminów spłaty rat kredytu
- Dowiedz się, czy możesz zaciągnąć kredyt konsolidacyjny czyli zastąpić wszystkie zobowiązania jednym kredytem (i ile to kosztuje?)



# W SYTUACJI ZADŁUŻENIA MOŻESZ KORZYSTAĆ Z PORAD

- Biura Porad Obywatelskich
- Poradników, forum czy blogów internetowych
- Infolinii Konsumentckiej Federacji Konsumentów
- Infolinii Krajowej Rady Komorniczej
- Stowarzyszeń i fundacji



# BIURO PORAD OBYWATELSKICH

ZAPEWNIĄ BEZPŁATNE  
WSPARCIE W OBSZARACH

- ZADŁUŻENIA
- SPRAW  
MIESZKANIOWYCH
- PRACY
- ŚWIADCZEŃ  
SPOŁECZNYCH

## ĆWICZENIE 6

NA STRONIE  
[HTTP://ZBPO.ORG.PL](http://zbpo.org.pl)  
SPRAWDŹ, GDZIE  
ZNAJDUJE SIĘ  
NAJBLIŻSZE BIURO  
PORAD OBYWATELSKICH

## ĆWICZENIE 7

ZAPOZNAJ SIĘ  
Z PORADAMI FUNDACJI  
ZARADNI DLA OSÓB  
ZADŁUŻONYCH

[HTTP://FUNDACJAZARA  
DNI.PL/MATERIALY-DO-  
POBRANIA/](http://fundacjazaradni.pl/materialy-do-pobrania/)

# JEŚLI ZADŁUŻENIE NIE JEST SPŁACANE, WIERZYCIEL

- Może rozpocząć **postępowanie pozasądowe**, czyli **windykację długu**.
- Prowadzi je windykator, a jego celem jest ugoda z dłużnikiem i odzyskanie długu
- Może wstąpić na drogę sądową, a komornik sądowy przeprowadzi egzekucję komorniczą

# EGZEKUCJĘ SĄDOWĄ DŁUGÓW PROWADZI KOMORNIK

- ściąga z majątku dłużnika należności dla wierzyciela, czyli np. dla banku z tytułu niespłaconego kredytu.
- może zająć **ruchomości** np. samochód, sprzęt AGD, **nieruchomości** (dom, mieszkanie, ziemię), wynagrodzenie, świadczenia emerytalne/rentowe, rachunek bankowy i in.

## ĆWICZENIE 8

WYSZUKAJ  
INFORMACJE  
O POSTĘPOWANIU  
KOMORNICZYM

[HTTPS://WWW.KOMORN  
IK.PL/?PAGE ID=183](https://www.komornik.pl/?page_id=183)  
[#MENU](#)

## ĆWICZENIE 9

SPRAWDŹ, JAK  
POSTĘPOWAĆ, GDY  
POJAWI SIĘ KOMORNIK

[HTTP://LEPIEJTOWIEDZ  
IEC.PL/PRZEWODNIK.P](http://lepiejtowiedz<br/>iec.pl/przewodnik.p)

HP





## ĆWICZENIE 10

ZNAJDŹ INFORMACJE  
O INFOLINII KRAJOWEJ  
RADY KOMORNICZEJ

[HTTPS://WWW.KOMORNIK.PL](https://www.komornik.pl)

**PODSUMOWANIE**

# ZAPAMIĘTAJ!

- **Poznaj** prawa konsumenta
- **Korzystaj** z pomocy instytucji konsumenckich
- **Pożyczaj racjonalnie**, poznając całkowity koszt pożyczki
- **Nie dopuszczaj do nadmiernego zadłużenia**
- **Korzystaj z porad**, gdy masz problemy ze spłatą długu

**DZIĘKUJEMY ZA OBEJRZENIE  
PREZENTACJI**

# E-MOCNI: CYFROWE UMIEJĘTNOŚCI, REALNE KORZYŚCI



**Fundusze  
Europejskie**  
Polska Cyfrowa



**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



[WWW.E-MOCNI.ORG.PL](http://WWW.E-MOCNI.ORG.PL)