

WARTO

WIEDZIEĆ



Poradnik dla seniora

Świadomy Senior – Bezpieczny Senior



Drogi Czytelniku,

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

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

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

Poradnik jest efektem współpracy Ministerstwa Sprawiedliwości z Pełnomocnikiem Rządu ds. Polityki Senioralnej w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Naukową i Akademicką Siecią Komputerową, Komendą Główną Policji, Krajową Radą Notarialną, Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Zakładem Ubezpieczeń Społecznych oraz Rzecznikiem Praw Pacjenta.

Spis treści

Bezpieczny Senior



Metoda na wnuczka i inne zagrożenia, czyli
o najpopularniejszych przestępstwach przeciwko mieniu s. 5



Korzystam z Internetu, czyli o bezpieczeństwie w sieci s. 12



Tajemnice czterech ścian, czyli o przemocy domowej s. 19



Testament, darowizna, umowa dożywocia
– jak rozporządzić swoim majątkiem? s. 26



Świadomy konsument s. 44



Najważniejsze informacje - warto wiedzieć! s. 53



Jak i gdzie szukać pomocy – pomoc państwa w pigułce s. 59

Świadomy Senior



Świadczenia emerytalne s. 71



Prawa Pacjenta s. 79



WARTO

WIEDZIEĆ

Bezpieczny Senior





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

Jakie są rodzaje niebezpieczeństw,
na które musisz uważać?



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



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



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

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



Dowiedz
się, jak się
chronić



Przykład 1

Metoda na klamkę

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



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



Przykład 2

Metoda na obserwatora

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



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



Przykład 3

Metoda na wnuczka

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

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

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

Pamiętaj, żeby zawsze upewnić się, kto dzwoni i nie podejmować decyzji zbyt szybko. Jeśli masz wątpliwości rozłącz się skutecznie, a następnie skontaktuj się z innym bliskim lub policją wybierając numer. Powiedz osobie dzwoniącej: „muszę się zastanowić, proszę zadzwonić później”. Nigdy nie wpuszczaj do domu osób, których nie znasz. Jeśli ktoś potrzebuje pomocy, zaproponuj rozmowę przez drzwi lub poproś, żeby zgłosił się do odpowiednich służb.



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



Nie czekaj!

Ustal Rodzinne Hasło już teraz

Jedno, wspólnie ustalone słowo może zatrzymać oszustwo, ochronić dorobek życia i zachować to, co najcenniejsze – spokój, godność oraz poczucie bezpieczeństwa całej rodziny. Ustalenie Rodzinnego Hasła zajmuje zaledwie kilka minut, a może uchronić przed dramatem, który często zaczyna się od jednego telefonu. Warto pamiętać, że zagrożenia nie dotyczą wyłącznie osób starszych – w obecnych czasach każdy może usłyszeć w słuchawce fałszywy głos kogoś bliskiego.

Rodzinnie Hasło nie musi być skomplikowane. Ważne jednak, aby było prawdziwie „rodzinne” – powiązane ze wspólnym wspomnieniem, żartem, zapachem domu lub historią, którą znają jedynie najbliżsi. Hasło nie powinno pojawiać się w mediach społecznościowych ani w wiadomościach. Najlepiej ustalić je podczas osobistej rozmowy i po prostu zapamiętać.



Bezpieczeństwo zaczyna się od prostych rzeczy
– nawet jeśli tym słowem będzie... „**naleśnik**”.



Przykład 4

Metoda na policjanta

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

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

PAMIĘTAJ!

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



Przykład 5

Metoda na litość

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

PAMIĘTAJ!



Nigdy nie wpuszczaj do domu osób, których nie znasz.

Jeśli ktoś potrzebuje pomocy, zaproponuj rozmowę przez drzwi lub poproś, żeby zgłosił się do odpowiednich służb.

UWAGA!



Jeśli jesteś uczestnikiem sytuacji, które opisaliśmy w tym

poradniku, jak najszybciej skontaktuj się z policją

- zadzwoń na numer alarmowy **112**.



KORZYSTAM Z INTERNETU, CZYLI O BEZPIECZEŃSTWIE W SIECI

Co musisz wiedzieć?

Internet to ogromne ułatwienie w codziennym życiu. Dzięki niemu możemy być w kontakcie z bliskimi, wykonywać przelewy, sprawdzać wiadomości, załatwiać sprawy urzędowe czy robić zakupy bez wychodzenia z domu.

Ale warto pamiętać, że w sieci nie wszyscy mają dobre intencje. Coraz częściej pojawiają się cyberprzestępcy, którzy próbują wykorzystać nasze zaufanie, pośpiech i brak wiedzy.



Dlatego tak ważne jest, by znać metody, które stosują oszuści.

Świadomość zagrożeń to pierwszy krok do bezpiecznego korzystania z internetu.

Wyłudzenie danych

Jednym z najczęstszych oszustw w internecie jest wyłudzenie danych (phishing). Jest to metoda, w której przestępcy podszywają się pod zaufane instytucje lub osoby i próbują skłonić nas do:

- ➔ podania poufnych informacji (np. danych logowania, danych osobowych, numerów kart płatniczych, kodów autoryzujących),
lub wykonania określonego działania m.in.
- ➔ wykonania przelewu
- ➔ zainstalowania oprogramowania umożliwiającego przejęcie kontroli nad Twoim urządzeniem.



Cyberprzestępcy mogą kontaktować się telefonicznie lub poprzez wiadomości e-mail, SMS-y, czy komunikatory internetowe.

Dlaczego wyłudzenie danych jest tak skuteczne?

Cyberprzestępcy bardzo często opierają swoje działania na manipulacji i podstępie. Tworzą fałszywe strony internetowe, które łudząco przypominają oryginalne strony logowania m.in. do banku, poczty e-mail, urzędów czy mediów społecznościowych. Różnica jest zwykle tylko w adresie strony – a na to wiele osób nie zwraca uwagi.

Przestępcy będą także próbować wzbudzić silne emocje np. związane z poczuciem zagrożenia o swoje oszczędności oraz wywierać presję czasu używając zwrotów typu: „teraz”, „zaraż”, „natychmiast” np. pod pretekstem groźby odłączenia usługi, niedostarczenia paczki, zablokowania dostępu do konta bankowego.

W takiej sytuacji łatwo kliknąć w link i podać dane bez zastanowienia. I właśnie na to liczą cyberprzestępcy – że emocje i pośpiech wygryają z rozsądkiem.



Zachowaj ostrożność, zwłaszcza gdy:

- ➔ **sprawa dotyczy pieniędzy** (np. nieoczekiwany przelew, dopłata, prośba o kod BLIK)
- ➔ **ktoś prosi o Twoje dane** (PESEL, datę urodzenia, numer karty)
- ➔ **ktoś wymusza zalogowanie się na konto** (np. bankowe, poczty elektronicznej, w mediach społecznościowych), podanie haseł logowania, kodów autoryzacyjnych lub nakłanianie do instalacji dodatkowego oprogramowania





Dowiedz się, jak się chronić



Metody oszustw SMS i e-mail

Przykład 1

Jan otrzymał wiadomość SMS z informacją o niedopłacie za energię. Wiadomość informowała o odłączeniu usługi z powodu zaległości. Zdenerwowany, w pośpiechu kliknął w podany link. Strona, na którą został przekierowany, wyglądała jak witryna dostawcy energii. Jan, zgodnie z instrukcjami próbował się zalogować na swoje konto bankowe, żeby dokonać płatności.

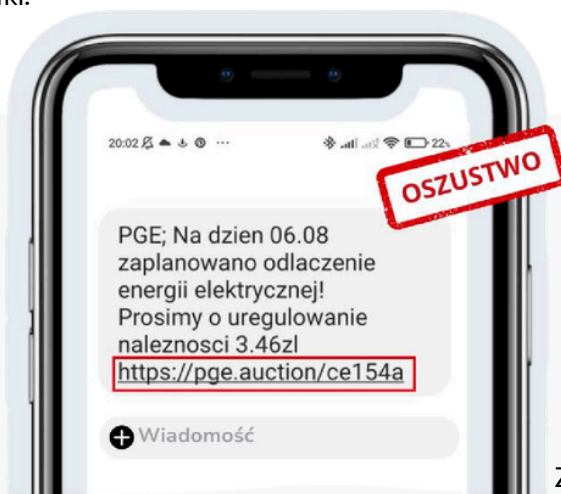
Nie wiedział jednak, że trafił na fałszywą stronę przygotowaną przez cyberprzestępców. Wprowadzając swoje dane do logowania, nieświadomie przekazał je oszustom.

Przestępcy wykorzystali zdobyte informacje, zalogowali się do konta Jana i wypłacili zgromadzone na nim środki. W wyniku tego oszustwa Jan stracił wszystkie swoje oszczędności.

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

Najczęstsze tematy fałszywych wiadomości:

- niezapłacona faktura za prąd, gaz lub telefon – groźba odłączenia usługi,
- problemy z kontem bankowym, np. blokada lub podejrzane transakcje,
- fałszywe wygrane, kupony i promocje,
- kłopoty z wypłatą emerytury, renty lub innych świadczeń,
- prośba o dopłatę do przesyłki kurierskiej – groźba anulowania przesyłki.



Źródło: NASK



Nigdy nie loguj się na stronę banku, poczty, mediów społecznościowych czy innych usług, klikając w link z wiadomości SMS lub e-mail. Zamiast tego korzystaj z autoryzowanych aplikacji bankowych, samodzielnie wpisz adres strony w przeglądarce albo korzystaj z wcześniej zapisanego skrótu do strony (tzw. zakładki).

Przykład 2

Zofia otrzymała wiadomość e-mail od osoby, która podawała się za pracownika banku. Gdy przeczytała komunikat, zaniepokoiła się i kliknęła w link bez zastanowienia. Na stronie, która wyglądała jak strona banku, wpisała swoje dane logowania do konta bankowego. Niestety, była to „fałszywa” strona, którą stworzyli oszuści. Wykorzystali dane Zofii, żeby ukraść wszystkie pieniądze z jej konta.

Od: Jan Kowalski/ Specjalista ds. zabezpieczeń TWÓJ BANK
<user234@email-campaign.de> **1**

Do: Zofia Kowalska <kowalska. z ofia@poczta.pl>

Data: 12.03.2024, 11:13

Temat: Nieautoryzowane logowanie na koncie bankowym

Drogi Kliencie,

Twoje konto właśnie się zalogowało z nowego urządzenia posiadającego zagraniczny numeru IP. Otrzymujesz tę wiadomość e-mail, aby upewnić się, że to Ty. **2**

[Zaloguj się i sprawdź ostatnie logowanie](#) **3**

 Dziękuję Ci,
Twój Bank **4**

Załączniki: **5**
Rejestr ostatnich transakcji.rar

<https://twojbank.pl.hosting537.xyz.com/login-#5&15>

Źródło: NASK



Pamiętaj: Fałszywe e-maile mogą zawierać błędy ortograficzne i stylistyczne. Jednak nie jest to regułą. Nawet poprawnie napisany e-mail może być fałszywy. Jeśli masz wątpliwość skontaktuj się bezpośrednio z daną instytucją, korzystając z oficjalnych kanałów komunikacji.

1 Sprawdź pełny adres nadawcy

Nazwa w polu „Od” może być nieprawdziwa. Zwróć uwagę na część adresu po znaku „@” – powinien być zgodny z oficjalną stroną instytucji.

2 Zwróć uwagę na ton wiadomości

Jeśli e-mail jest niespodziewany i próbuje wzbudzić emocje np. niepokój przed utratą pieniędzy i nakłania do szybkiego działania, np. kliknięcia w link, zachowaj ostrożność, to może być próba oszustwa.

3 Nie klikaj w linki

Link może prowadzić do fałszywej strony logowania, która łudząco przypomina prawdziwą. Nigdy nie loguj się na stronę banku, poczty czy mediów społecznościowych, klikając w link z wiadomości e-mail lub SMS. Zamiast tego samodzielnie wpisz adres strony w przeglądarce albo korzystaj z zapisanego adresu w zakładkach.

4 Nie daj się zwieść grafice

Znana/znajomo wyglądająca szata graficzna czy logo nie gwarantuje, że wiadomość jest prawdziwa. Oszuści często wykorzystują je bezprawnie.

5 Uważaj na załączniki

Cyberprzestępcy często nadają załącznikowi nazwę, która ma zachęcić Cię do jego otwarcia – nie rób tego. Taki załącznik może zawierać szkodliwe oprogramowanie, które zainfekuje Twoje urządzenie.



TAJEMNICE CZTERECH ŚCIAN, CZYLI O PRZEMOCY DOMOWEJ

Co musisz wiedzieć?

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



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

Przemoc domowa to każde celowe działanie, które rani – fizycznie, psychicznie albo finansowo – osobę bliską, a tym wywołuje u drugiej osoby strach, wstyd lub poczucie bezradności. Może polegać na działaniu (np. biciu, wyzwiskach) albo braku działania (np. zaniedbaniu), które wywołuje ból, cierpienie lub straty. To poważny problem, który wymaga reakcji i pomocy.

Znęcanie się nad osobą zależną lub starszą jest przestępstwem.

Co to oznacza?

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

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

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

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

Dlaczego „zgadzamy się” na przemoc?

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

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

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

Osoby doznające przemocy wstydzą się prosić o pomoc. Przemoc, która pozostaje bez reakcji, eskaluje i staje się coraz bardziej dotkliwa dla osoby doznającej przemocy domowej. W rodzinie sprzyja jej „tajemnica czterech ścian”, czyli zasada, która mówi, że to, co dzieje się w domu, zostaje za jego murami.



Przemoc karmi się milczeniem, a milczenie nie jest rozwiązaniem.





Dowiedz się, jak się chronić

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

Przykład 1

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

Choć córka wykazywała objawy zaburzeń psychicznych, odmawiała leczenia. W ośrodku Wanda otrzymała wsparcie psychologiczne i prawne. Dzięki pomocy sądu córka została skierowana na leczenie.

Początkowo Wanda miała wyrzuty sumienia, ale teraz cieszy się, że jej córka wreszcie otrzymuje odpowiednią pomoc. Ich relacje poprawiły się, a życie w domu stało się spokojniejsze.



Pamiętaj!

Szukanie pomocy to krok, który może odmienić

życie na lepsze – Twoje i Twoich bliskich.

Przykład 2

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

Przykład 3

Andrzej jest kawalerem, ma 71 lat, mieszka w swoim domu rodzinnym. Gdy miał 15 lat zmarli jego rodzice, wówczas do domu wprowadziła się jego siostra wraz z mężem, aby zająć się osieroconym rodzeństwem. Dział spadku przeprowadzono dopiero, kiedy dzieci siostry Andrzeja były dorosłe. Andrzej oświadczył, że nie domaga się części nieruchomości, ani żadnych spłat od siostry. Siostra zapewniła go, że będzie mógł mieszkać w domu rodzinnym i prowadzić małe gospodarstwo rolne na własny użytek. Są przecież rodziną. Gdy siostra stała się właścicielką całej nieruchomości, przepisała wszystko na swoje dzieci. Andrzej, mimo że jest w tym domu zameldowany i żyje przez całe swoje życie, znalazł się w bardzo trudnej sytuacji, ponieważ nie ma żadnego prawa do tej nieruchomości. Po śmierci siostry, sytuacja Andrzeja się pogorszyła. Jego siostrzeniec wraz z żoną i córką postawili sobie za cel usunąć go z domu. Uprzykrzają mu codzienne życie, niszczą sprzęty, żądają horrendalnie wysokich opłaty za prąd i inne media (niewspółmierne do faktycznego zużycia).



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



PAMIĘTAJ: Nie rezygnuj pochopnie ze swojego majątku.

Jeśli chcesz darować komuś swój dom, mieszkanie, zrób to pod warunkiem ustanowienia dla Ciebie służebności mieszkania, czyli uprawnienia do korzystania z nieruchomości do końca życia.





TESTAMENT, DAROWIZNA, UMOWA DOŻYWCIA – JAK ROZPORZĄDZIĆ SWOIM MAJĄTKIEM

Co musisz wiedzieć?

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

SPADEK

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

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

Kim jest spadkodawca, a kim spadkobierca?

→ Spadkodawca

to osoba, która zmarła i zostawia po sobie spadek.

→ Spadkobierca

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

TESTAMENT – PODSTAWA DZIEDZICZENIA TESTAMENTOWEGO



W Polsce można odziedziczyć spadek na dwa sposoby:

- 1 dziedziczenie testamentowe** – poprzez testament, który najczęściej ma postać dokumentu własnoręcznie spisanego przez spadkodawcę lub formę aktu notarialnego sporządzonego u notariusza;
- 2 dziedziczenie ustawowe** – to nabycie spadku na podstawie przepisów ustawy – kodeksu cywilnego. Dziedziczenie ustawowe ma miejsce, gdy spadkodawca nie pozostawił testamentu lub testament został uznany przez sąd za nieważny (np. testament napisał na komputerze, a nie własnoręcznie, testament został sfałszowany albo napisany pod przymusem).

Każdy z nas może sporządzić testament, o ile jest:

- pełnoletni,
- nieubezważnowolniony.

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



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

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





BARDZO WAŻNE JEST, ABY TESTAMENT:

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

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

Ważne: nie pisz o konkretnych przedmiotach, ale rozdziel spadek w ułamkach, np. po $\frac{1}{2}$ części, gdy wskazujesz dwie osoby lub przekaż spadek w całości jednej osobie.

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



WSKAZÓWKA

Do notariusza możesz udać się również z testamentem własnoręcznym w celu zarejestrowania go w Notarialnym Rejestrze Testamentów.

Co zrobić, gdy testamentu nie ma – dziedziczenie ustawowe

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

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

Co muszą wiedzieć Twoi bliscy

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



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

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



1

Oświadczenie o przyjęciu spadku wprost

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



Oświadczenie o odrzuceniu spadku

Gdy nie chcemy przyjąć spadku.



Oświadczenie o przyjęciu spadku z dobrodziejstwem inwentarza

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

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

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



Brak oświadczenia w tym czasie jest jednoznaczny z przyjęciem spadku z dobrodziejstwem inwentarza, co oznacza, że za długi zmarłego spadkobierca odpowiada do wysokości majątku wchodzącego do spadku.

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

Oświadczenie o przyjęciu spadku wprost albo z dobrodziejstwem inwentarza nie jest wystarczające do potwierdzenia wobec osób trzecich oraz w urzędach, że jesteś już spadkobiercą.

To, że jesteś spadkobiercą wynika z:

- **prawomocnego „postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku”** – wydaje je sąd po przeprowadzeniu sprawy lub
- **aktu poświadczenia dziedziczenia** sporządzonego przez notariusza, zarejestrowanego przez notariusza w Rejestrze Spadkowym, prowadzonym przez Krajową Radę Notarialną.

Przypomnij bliskim, aby po uzyskaniu prawomocnego postanowienia o stwierdzeniu nabycia spadku lub uzyskaniu zarejestrowanego aktu poświadczenia dziedziczenia zgłosili to do Urzędu Skarbowego.

ZACHOWEK

Kiedy możemy starać się o zachówek?

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

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



Przykład

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

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

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

DAROWIZNA

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

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

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

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

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



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

UMOWA DOŻYWCIA I DOŻYWOTNIA RENTA

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

Jest to umowa dożywocia.

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

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





WAŻNE! Zarówno w przypadku umowy dożywocia, jak i umowy o rentę pamiętaj, że wyzbywasz się w ten sposób swojej nieruchomości!

Dlatego zanim zdecydujesz się na taki krok, udaj się koniecznie po poradę do prawnika – skorzystaj z punktu nieodpłatnej pomocy prawnej lub odpłatnie uzyskaj pomoc u notariusza, adwokata lub radcy prawnego. Jeśli w zamian za dożywocie lub za rentę będziesz przenosić własność nieruchomości lub prawa do mieszkania spółdzielczego, musisz dokonać tej czynności u notariusza, w formie aktu notarialnego. W innej formie taka umowa będzie nieważna.

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

Zalety umowy dożywocia i renty dożywotniej:

Otrzymujesz utrzymanie od innej osoby lub pieniądze na codzienne potrzeby.

Możesz liczyć na pomoc w codziennych obowiązkach.

Nie musisz martwić się o obowiązki i koszty związane z posiadaniem domu lub mieszkania.

Dokładnie zweryfikuj, czy:

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

Aby mieć pewność, przed podjęciem decyzji o podpisaniu umowy:

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



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





Dowiedz
się, jak się
chronić



Przykład 1

Co, gdy przyjmę spadek?

Co oznacza, że przyjmuję cały spadek?

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

Co oznacza, że przyjmuję cały spadek?

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

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



Przykład 2

Potencjalne zagrożenia renty dożywotniej

Kawaler, 75-letni Konstanty, posiada mieszkanie w centrum Warszawy. Już od dłuższego czasu boryka się z problemami finansowymi, ponieważ emerytura, którą pobiera jest drastycznie niska. Co miesiąc musi zastanawiać się, czy w pierwszej kolejności kupić leki, czy opłacić czynsz. Pewnego dnia usłyszał o funduszu, który oferuje seniorom comiesięczny dodatkowy dochód, w formie renty, w zamian za ich mieszkanie.

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

Pierwsze dwa miesiące senior otrzymywał kwotę deklarowaną przez pracownika, czyli 3 tysiące złotych. W końcu starczyło mu na leki i dodatkowe aktywności. Niestety już trzeciego miesiąca kwota spadła do 800 złotych.

Zaniepokojony Konstanty skontaktował się z firmą, która poinformowała go, że początkowa wyższa kwota to był jedynie dodatkowy bonus dla nowego klienta na pierwsze dwa miesiące, a cena stała, która w umowie była zapisana drobnym kruczkiem, to 800 złotych. Konstanty zrozumiał, że został oszukany, ponieważ jego nieruchomość w centrum Warszawy jest dużo więcej warta i nawet jakby żył sto lat, renta w tej wysokości nigdy nie zwróci mu wartości mieszkania. Udał się zatem do prawnika i będzie musiał złożyć pozew do sądu.



PAMIĘTAJ!

Zawsze dokładnie czytaj umowy zanim je podpiszesz i konsultuj je

z bliskimi lub prawnikiem. Umowa dożywocia lub renta dożywotnia

mogą przynieść wiele korzyści, ale mogą też sprawić problemy.



Przed podjęciem decyzji:

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

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



Przykład 3

Umowa dożywocia

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

Stwierdziła, że na starość nie zrobi nic z wielkim domem, a skoro córka będzie tak blisko niej, to zobowiązała się do pomocy matce. Koleżanki Łucji z Koła Gospodyń Wiejskich powiedziały Łucji o możliwości przekazania nieruchomości drugiej osobie w zamian za dożywotnią opiekę. Kobiecie bardzo ten pomysł się spodobał. Od razu zaproponowała go córce, która bez chwili wahania zgodziła się i umówiła wizytę u notariusza, aby sporządzić umowę dożywocia. W umowie znajdowało się postanowienie, że córka Łucji dożywotnio będzie opiekowała się matką, zagwarantuje jej jedzenie, ubrania, pomoc w chorobie i dach nad głową.

Początkowo wszystko przebiegało bezproblemowo. Jednak po kilku latach, córce Łucji zaczęła przeszkadzać obecność kobiety, która zajmowała całe dolne piętro domu. Córka wraz z mężem zaczęli uprzykrzać życie seniorce: wyłączali prąd, nie grzali w piecu, kobieta nie miała pieniędzy na jedzenie i lekarstwa. Próbowali szantażem pozbyć się Łucji z domu.



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





ŚWIADOMY KONSUMENT

Co musisz wiedzieć?

Konsument

to osoba, która kupuje towary (np. telewizor, buty, odkurzacz) lub korzysta z usług (np. montaż pralki, zawarcie umowy telekomunikacyjnej lub umowy na dostawę prądu) na własne, prywatne potrzeby.

Konsument ma specjalne prawa i ochronę, ponieważ w przypadku problemów, takich jak wadliwy towar lub też nieuczciwe praktyki ze strony sprzedawców, jego pozycja wobec przedsiębiorcy jest słabsza. Prawo pomaga chronić interesy konsumentów, jeśli ich prawa zostały naruszone.

Konsument ma prawo m.in. do:

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

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

Reklamacja

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

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

Z tych uprawnień możesz skorzystać jedynie, gdy:

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

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

Reklamację możesz złożyć w dowolnej formie (również ustnej), lecz najbezpieczniej jest złożyć ją na piśmie.

Sprzedawca powinien odpowiedzieć na Twoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych. Pamiętaj, że jeśli składasz reklamację ustnie, poproś o pisemne potwierdzenie jej przyjęcia. Będziesz mieć dowód, że została złożona. Jeśli wysyłasz reklamację listem poleconym, zachowaj dowód nadania.



Istnieją dwa zupełnie różne sposoby reklamowania towarów:

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

Niezgodność towaru z umową

Sprzedawca odpowiada za wady towaru na podstawie niezgodności towaru z umową. Odpowiedzialność ta jest obowiązkowa, co oznacza, że sprzedawca nie może jej uniknąć.

Odpowiedzialność sprzedawcy na podstawie niezgodności towaru z umową wynosi 2 lata od dnia wydania towaru, chyba że określono dłuższy termin przydatności towaru do użycia. Wskazany termin dotyczy rzeczy ruchomych (np. butów, lodówki, komputera). W przypadku nieruchomości stosuje się inne zasady określone w kodeksie cywilnym.

Gwarancja

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

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

Podstawowe różnice między niezgodnością towaru z umową a gwarancją

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

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

Zakupy na odległość i poza lokalem – prawo do namysłu

Towary możesz kupić stacjonarnie w lokalu, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność (np. w hipermarkecie), na odległość (np. przez Internet lub telefonicznie), jak również poza lokalem przedsiębiorstwa (np. na pokazie, od akwizytora).

Jeśli zawierasz umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa masz prawo do odstąpienia od umowy (zrezygnowania z niej). Jest to tzw. prawo do namysłu. Aby z niego skorzystać musisz poinformować sprzedawcę w ciągu co do zasady 14 dni kalendarzowych o swoim odstąpieniu, a następnie zwrócić towar. Z kolei sprzedawca musi oddać Ci pieniądze.

Gdzie szukać pomocy? Jeśli masz problem jako konsument, możesz skontaktować się z powiatowym lub miejskim rzecznikiem konsumentów, którego siedziba znajduje się w pobliżu Twojego miejsca zamieszkania. Możesz też skontaktować się z wybraną organizacją konsumencką, która zajmuje się ochroną interesów konsumentów. Są to instytucje, które dbają o Twoje prawa i pomagają w ich dochodzeniu.

Pamiętaj: Nie bój się korzystać ze swoich praw konsumenckich.



Dowiedz
się, jak się
chronić

Przykład 1

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

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

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

Elżbieta może też żądać obniżenia ceny albo – w przypadku istotnej (a takie jest domniemanie) niezgodności z umową – odstąpić od umowy w sytuacji, gdy brak zgodności z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie bez uprzedniego żądania naprawy lub wymiany lub sprzedawca:

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

Przykład 2

Jarosław od zawsze interesuje się wędkarstwem. Stara się całym rokiem regularnie jeździć na ryby ze swoimi kolegami z sąsiedztwa. Kilkanaście lat temu na urodziny dostał od swoich dzieci oraz żony niezwykle cenny prezent – profesjonalną wędkę, która od zawsze była jego marzeniem. Od tamtej pory nie rozstawał się z nią. Niestety, podczas ostatniego wędkowania ziszczył się najgorszy scenariusz dla Jarosława. Ukochana wędka popsuta się. Załamany Jarosław poszedł ze sprzętem do salonu, który trudni się w naprawach tego modelu. Jarosław dowiedział się, że naprawa wędki ze względu na jej lata oraz duże zużycie nie jest możliwa. Załamany mężczyzna wrócił do domu. Gdy jego dzieci dowiedziały się o tej przykłej sytuacji, uznały, że natychmiast muszą kupić tacie nową wędkę. W końcu wędkowanie to jego całe życie. Córka Jarosława – Anna, znalazła na wcześniej nieznanym stronie internetowej wędkę łudząco przypominającą poprzednią, zepsutą sprzęt. Cena również wydawała jej się okazjna. W poniedziałek, 10 marca, postanowiła zakupić wędkę i złożyła zamówienie na stronie internetowej. Paczkę otrzymała bardzo szybko – już 13 marca kurier przyniósł nową wędkę. Jednakże po rozpakowaniu, zamówiony sprzęt nie przypominał poprzedniej wędki i nie był to oryginalny producent. Po namyśle, postanowiła zwrócić zakup.

Zgodnie z przepisami prawa, Anna ma 14 dni kalendarzowych na złożenie oświadczenia o zwrocie towaru i odstąpieniu od umowy. Termin liczony jest w pełnych dniach kalendarzowych i rozpoczyna się od dnia następującego po dniu, w którym paczka została odebrana przez konsumenta, czyli w przypadku Anny termin jest liczony od piątku 14 marca i upłynie 28 marca również w piątek. Jeśli Anna nie została poinformowana przez sprzedawcę o prawie odstąpienia, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu powyższego terminu.

Przykład 3

Krystyna, która bardzo lubi gotować, postanowiła sprawić sobie prezent. Kupiła robota kuchennego z tzw. „wyższej półki”. Niestety, prezentem nie nacieszyła się długo, gdyż już po 7 miesiącach prawidłowego użytkowania sprzętu, robot się popsuł. Zdecydowała się go zareklamować. Reklamację złożyła do producenta. Odpowiedź przyszła bardzo szybko. Ku zdziwieniu Krystyny producent odrzucił jej żądanie naprawy sprzętu argumentując to tym, że gwarancja została udzielona jedynie na okres 6 miesięcy. Krystyna sprawdziła w karcie gwarancyjnej, że rzeczywiście taki czas gwarancji jest wskazany w dokumencie. Niezrażona Krystyna postanowiła reklamować robota u sprzedawcy, w sklepie w którym go kupiła. Zgodnie z przepisami gwarancja (reklamacja do producenta) i odpowiedzialność sprzedawcy na podstawie niezgodności towaru z umową są od siebie niezależne. Nie minęły jeszcze 2 lata od odebrania przez Krystynę towaru, więc może go reklamować w sklepie.





NAJWAŻNIEJSZE INFORMACJE

- WARTO WIEDZIEĆ!

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

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

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

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

Jeśli korzystasz z Internetu lub odbierasz telefon, pamiętaj:

- Nie działaj pod wpływem emocji i presji czasu.
- Policja, pracownicy urzędów czy banków nigdy nie proszą o przekazywanie pieniędzy.
- Pracownik banku nigdy nie poprosi o dane logowania do Twojego konta w bankowości elektronicznej ani podawania kodów autoryzacyjnych.
- Nigdy nie przekazuj nikomu swoich danych dostępowych do kont bankowych, danych kart płatniczych, loginów i haseł do poczty e-mail czy portali społecznościowych.

- Nie klikaj w linki i załączniki, które otrzymujesz w niespodziewanych wiadomościach, zwłaszcza gdy nadawca nalega na szybkie działanie np. wykonanie przelewu, zalogowanie się na konto czy pobrania aplikacji.
- Rozmawiaj z bliskimi o sytuacjach, które budzą Twój niepokój – wspólnie łatwiej znaleźć rozwiązanie.



Zawsze sprawdzaj, kim jest osoba, która się z Tobą kontaktuje. Jeśli masz wątpliwość zakończ połączenie i zadzwoń na znany numer instytucji lub osoby, na którą się powołuje rozmówca.



Zachowaj ostrożność w kontaktach towarzyskich w Internecie. Weryfikuj wiadomości i zaproszenia od nieznajomych. Nie rozmawiaj o swoich oszczędnościach i nigdy nie przekazuj pieniędzy osobom, których nie znasz.

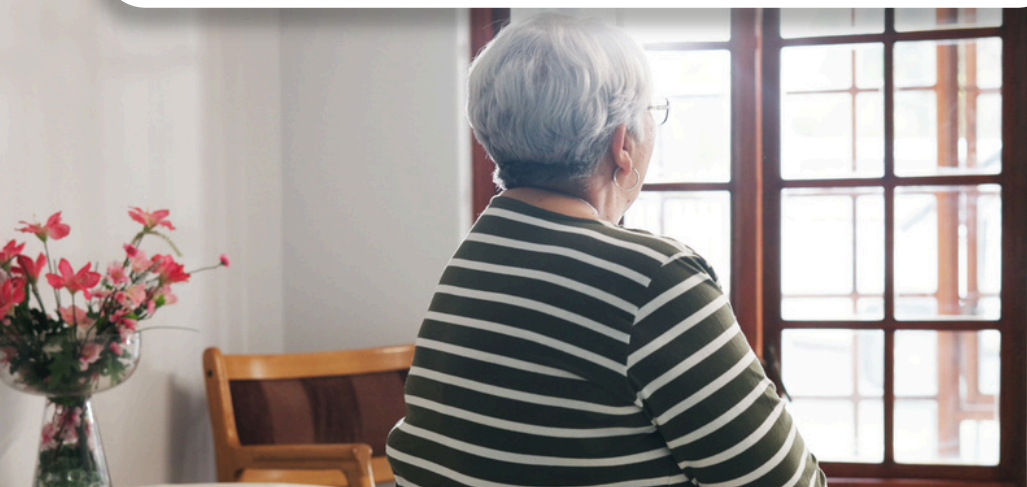
Skąd mam wiedzieć, że grozi mi przemoc? Jak ją rozpoznać i co zrobić?

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

- Zaniedbanie to brak zaspokojenia podstawowych potrzeb życiowych. Jeśli wiesz, że Twój przyjaciel nie dojada, nie przyjmuje leków, żyje w brudzie – być może jego bliscy stosują wobec niego przemoc.
- Przemoc materialna lub ekonomiczna to sytuacja, w której ktoś zabiera przykładowo drugiej osobie emeryturę, zmusza ją, aby wzięła kredyt lub sprzedała swój majątek. Jeśli Twój przyjaciel mówi, że musi oddawać dzieciom swoje oszczędności albo przepisać im dom, bo inaczej stanie mu się krzywda, najprawdopodobniej dzieje się coś złego.

Pamiętaj!

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



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

- Możesz napisać testament własnoręcznie lub skorzystać z pomocy notariusza. Jeśli nie wiesz, gdzie w Twojej okolicy jest notariusz, zapytaj znajomych, w przychodni, w kościele, w punkcie nieodpłatnej pomocy prawnej.
- Testament zawsze musi być osobisty – nie można napisać wspólnego testamentu, nawet jeśli masz z małżonkiem wspólny majątek, np. dom lub samochód.
- Każdy testament do momentu śmierci możesz zmienić lub odwołać w całości, jak również jego poszczególne części. Możesz zniszczyć pierwszy testament, sporządzić nowy z późniejszą datą lub spisać oświadczenie o jego zmianie u notariusza.
- Po rozwodzie lub separacji orzeczonej przez sąd, Twój były małżonek nie ma prawa do spadku ani zachowku.
- Jeśli Twoi bliscy nie złożą oświadczenia o tym, czy przyjmują lub odrzucają spadek w ciągu 6 miesięcy, automatycznie przyjmą go z dobrodziejstwem inwentarza.
- Rodzeństwo zmarłego nie ma prawa do zachowku.
- W testamencie możesz napisać, że pozbawiasz kogoś prawa do zachowku, ponieważ go wydziedziczasz. Ale pamiętaj, aby to było skuteczne, musisz wskazać podstawy wydziedziczenia wymienione w kodeksie cywilnym. Jeśli chcesz mieć pewność, że zapisy będą skuteczne, skonsultuj to z prawnikiem.
- Na złożenie pozwu do sądu o zachówek masz 5 lat od dnia ogłoszenia testamentu zmarłego.

- Darowizna przechodzi na drugą osobę natychmiast, a spadek – po śmierci spadkodawcy.
- Umowę dożywocia sporządza się w formie aktu notarialnego u notariusza.
- Uważaj na oszustów, którzy chcą przejąć Twoją nieruchomość. Dokładnie sprawdź firmę lub osobę, która chce zawrzeć z Tobą umowę.

Jako konsument pamiętaj, że:

- Odpowiedzialny za towar jest sprzedawca i to do niego kierujesz reklamację.
- Złożenie reklamacji jest całkowicie bezpłatne.
- Jeśli sprzedawca nie odpowie na Twoją reklamację w ciągu 14 dni kalendarzowych, można przyjąć, że ją uznał.
- Jeśli zakupisz towar stacjonarnie i nie jest on wadliwy, czyli towar działa sprawnie – sprzedawca nie ma obowiązku przyjęcia jego zwrotu.
- Reklamacja przysługuje tylko od wadliwych towarów.
- Jeśli zawierasz umowę na odległość (przez telefon lub Internet) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas zorganizowanego pokazu), masz co do zasady 14 dni kalendarzowych od otrzymania towaru na odstąpienie od takiej umowy, czyli spowodowanie że będzie uznana za niezawartą.



Pamiętaj, że musisz złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy i odesłać towar.

- Jeśli skorzystasz z uprawnień na podstawie gwarancji, możesz też złożyć reklamację z tytułu niezgodności towaru z umową.



JAK I GDZIE SZUKAĆ POMOCY

POMOC PAŃSTWA W PIGUŁCE

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

Pamiętaj, że możesz skorzystać z pomocy różnych instytucji.



Policja – zadzwoń pod numer alarmowy **112**.



Prokuratura – zgłoś się do najbliższej prokuratury i opowiedz o zdarzeniu. Szczegółowe informacje, co przygotować i gdzie się zgłosić, znajdziesz także na stronie internetowej: <https://www.gov.pl/web/gov/zglos-przestepstwo>.

Jeśli nie posługujesz się Internetem, zadzwoń na policję i zapytaj, jak masz bezpiecznie postąpić.



Krajowy Zespół Reagowania na Incydynty Bezpieczeństwa Komputerowego (CSIRT)

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



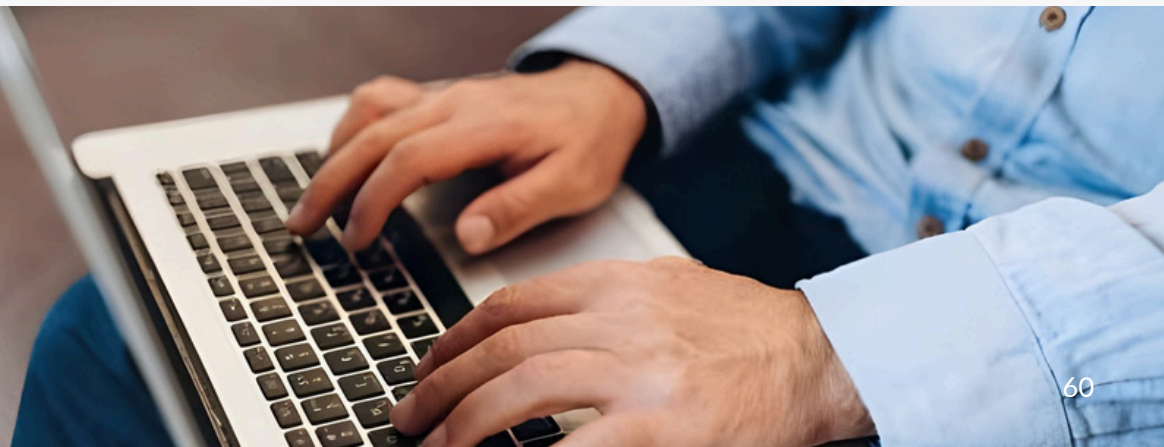
NASK

**Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa
– Państwowy Instytut Badawczy**



Urząd Ochrony Danych Osobowych – w przypadku naruszenia Twoich danych osobowych na stronie internetowej Urzędu znajdziesz m.in. przydatne informacje, jak postąpić w takiej sytuacji, pobierzesz wzór skargi na naruszenie danych osobowych do Prezesa Urzędu oraz zapoznasz się z materiałami edukacyjnymi na temat Twoich praw w zakresie ochrony danych osobowych: <https://uodo.gov.pl/>.

Zadaniem Urzędu jest edukować społeczeństwo w zakresie danych osobowych oraz monitorować czy przepisy, które dotyczą ochrony danych osobowych są przestrzegane.





Masz Problem? Nie jesteś Sam! Ważne Numery Telefonów

Numer Alarmowy:

112

(gdy jesteś w niebezpieczeństwie)

Kryzysowy Telefon Zaufania

116 123

(samotność lub trudna sytuacja życiowa)

Nagle Sami

800 108 108

(pomoc psychologiczna)

„Niebieska Linia”

800 120 002

(przemoc domowa)

Infolinia konsumencka

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

801 440 220 lub **22 266 76 76**

(reklamacje, gwarancje, zakupy przez internet)

Przestępstwo w sieci

SMS: 8080

(oszustwo, kradzież tożsamości, szantaż) zgłoś sprawę na Policję oraz do zespołu CERT Polska. Ważne jest zabezpieczenie dowodów i szybki kontakt z bankiem w przypadku wyłudzenia pieniędzy.

Masz problem prawny?

Skorzystaj z Nieodpłatnej Pomocy Prawnej i Nieodpłatnego Poradnictwa Obywatelskiego. **Punkty działają w każdym powiecie.**



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

**Specjalistycznym Ośrodkiem Wsparcia dla osób
doznających przemocy domowej**

baza kontaktowa dostępna na stronie internetowej Ministerstwa Rodziny, Pracy
i Polityki Społecznej pod linkiem [https://www.gov.pl/web/rodzina/baza-
kontaktowa-specjalistyczne-osrodki-wsparcia-dla-ofiar-przemocy](https://www.gov.pl/web/rodzina/baza-kontaktowa-specjalistyczne-osrodki-wsparcia-dla-ofiar-przemocy)

**Ośrodkiem interwencji kryzysowej oraz ośrodkami
wsparcia dla osób doznających przemocy w rodzinie**

wykaz dostępny pod linkiem [https://www.gov.pl/attachment/7f2853cf-b568-4f73-
8035-650545bf0653](https://www.gov.pl/attachment/7f2853cf-b568-4f73-8035-650545bf0653) - Policyjnym Telefonem Zaufania ds. Przeciwdziałania
Przemocy w Rodzinie - **800 120 226**

Antyprzemocową Linią Pomocy Sexed.pl

720 720 020

Anonimową policyjną linią specjalną

– zatrzymać przemoc

800 120 148

(czynny pon. – pt. w godz. 9:30-15:30)

Telefonicznym centrum wsparcia

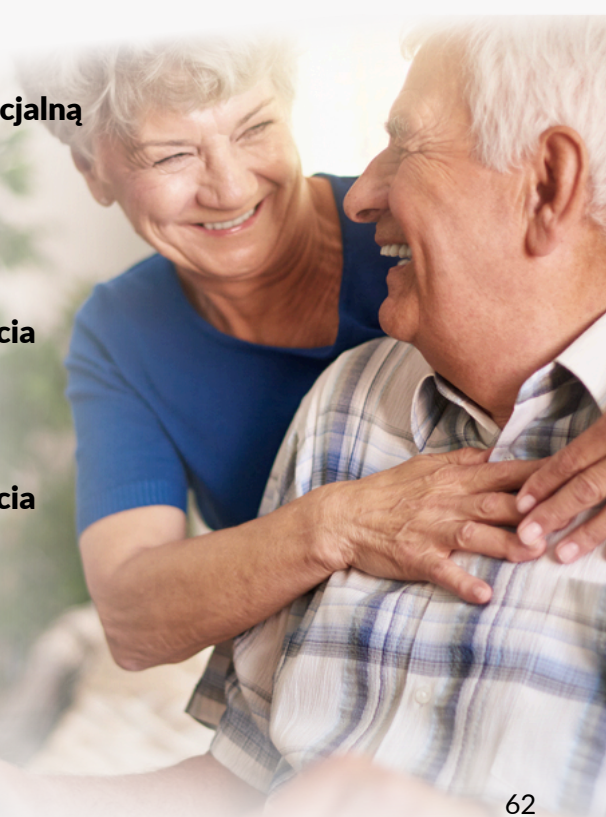
800 70 2222

(czynne całą dobę)

Telefonicznym centrum wsparcia

22 635 09 54

(czynny w poniedziałki, środy,
czwartki w godz. 17:00 – 20:00)



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

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

Krajową Radą Notarialną, czyli samorządem, do którego należą wszyscy notariusze w Polsce. Podczas „Dnia otwartego notariatu” lub wybranych wykładów Uniwersytetu Trzeciego Wieku, możesz porozmawiać za darmo z notariuszem. Więcej informacji znajdziesz na stronie:

<https://krn.org.pl/samorzad-notarialny/dzialalnosc-spoleczna-i-naukowa>

Centralną informacją o rachunkach, stworzoną przez Krajową Izbę Rozliczeniową. Uzyskasz tam informację o kontaktach bankowych lub – przed przyjęciem spadku – sprawdzisz, czy zmarły miał zadłużone konta bankowe. Więcej informacji znajdziesz na stronie:

<https://www.kir.pl/nasza-oferta/klient-indywidualny/centrum-wymiany-informacji/centralna-informacja>

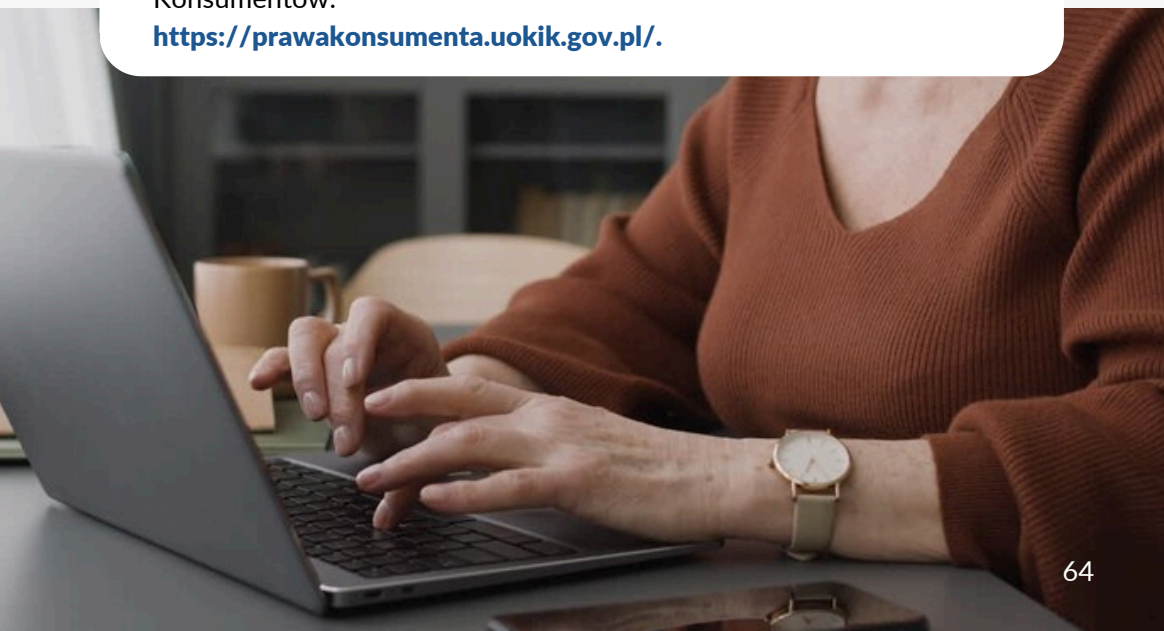


Jeśli chcesz złożyć reklamację lub poznać swoje prawa i obowiązki jako konsument, możesz skontaktować się z:

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

Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów – **801 440 220** lub **222 66 76 76** (czynne w dni robocze od 10:00 do 18:00), e-formularz na stronie **www.dlakonsumentow.pl** prowadzonej przez Fundację Przyjazne Prawo (zadanie zlecone i finansowane przez UOKiK). Jeśli chcesz zwiększyć wiedzę w zakresie praw konsumenta lub pobrać wzór pisma (np. reklamacji towaru), materiały edukacyjne znajdziesz na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

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





Punkt nieodpłatnej pomocy prawnej

Jeżeli chcesz umówić się na wizytę skontaktuj się telefonicznie ze starostwem powiatowym lub udaj się tam osobiście. Możesz wybrać punkt nieodpłatnej pomocy prawnej w dowolnie przez siebie wybranym powiecie. Na stronie internetowej starostwa znajdziesz informacje o numerach telefonu do dokonania zapisu na poradę. Termin porady możesz również umówić samodzielnie poprzez stronę internetową:

<https://zapisy-np.ms.gov.pl/>.

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

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

- znajdź rzecznika konsumentów w Twojej miejscowości: <https://uokik.gov.pl/rzecznicy-konsumentow>
- skorzystaj z Pomocy Konsumentom oferowanej przez **UOKIK** lub zapoznaj się z materiałami edukacyjnymi: <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>
- skorzystaj i poszerz wiedzę w zakresie praw konsumentów z pomocą serwisu internetowego, na którym znajdują się automatyczne porady konsumenckie, przygotowane przez doświadczone organizacje konsumenckie: <https://centrumkonsumenckie.pl/>



Informację, gdzie szukać pomocy prawnej, uzyskasz na stronie internetowej

<https://www.gov.pl/web/nieodplatna-pomoc>

lub w Wydziale Nieodpłatnej Pomocy Prawnej w Ministerstwie Sprawiedliwości, do którego możesz przesłać zgłoszenie na adres

nieodplatnapomoc@ms.gov.pl





Nieodpłatna pomoc prawna

W całym kraju działa około 1500 punktów nieodpłatnej pomocy. Jeśli masz problem, możesz skorzystać z bezpłatnej porady adwokata lub radcy prawnego, którzy wytłumaczą Ci, jakie masz prawa i co możesz zrobić w swojej sprawie. Taka pomoc jest dla osób, które nie mogą pozwolić sobie na płatne usługi prawnika. Możesz zapisać się poprzez stronę internetową lub odwiedzić najbliższy punkt osobiście. Poradę uzyskasz w punkcie lub np. telefonicznie.

Co oferują punkty pomocy prawnej?

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





Mediacja

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

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

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



Gdzie znaleźć pomoc

- W punktach nieodpłatnej pomocy prawnej możesz skorzystać z nieodpłatnej mediacji.
- Mediatora znajdziesz na stronie:

<https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/jak-znalezc-mediatora>

- Więcej o mediacji przeczytasz na stronie:

<https://www.gov.pl/web/sprawiedliwosc/mediacje>



Biuro Obsługi Interesantów (BOI)

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

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



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

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

Możesz skorzystać z numeru kontaktowego do BOI każdego sądu, który znajdziesz na stronie internetowej sądu.

Korzystaj z dostępnej pomocy – wsparcie profesjonalistów ułatwi rozwiązanie Twoich spraw.



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

WARTO

WIEDZIEĆ

Świadomy Senior





ŚWIADCZENIA EMERYTALNE

Emerytura na bezpiecznym koncie bankowym Seniora

Seniorze, świadczenia z ZUS-u możesz otrzymywać na swój rachunek bankowy – szybko, bezpiecznie i wygodnie. Aby dostawać emeryturę, rentę lub zasiłek w formie przelewu, musisz założyć konto w banku, a potem zgłosić w ZUS-ie zmianę sposobu wypłaty świadczeń – właśnie na rachunek bankowy. Jeśli pobierasz w Polsce emeryturę lub rentę, możesz założyć rachunek w wybranym przez siebie banku i zmienić w ZUS-ie sposób wypłaty świadczeń. Możesz to zrobić:



osobiście – złóż wniosek EZP (wniosek o zmianę danych osoby zamieszkałej w Polsce) w placówce ZUS lub wyślij go pocztą;



przez Internet – wypełnij wniosek w formie elektronicznej na portalu eZUS i złóż go w następujący sposób:



- zaloguj się na swoje konto na eZUS,
- w zakładce **[Ogólny]**, **[Ubezpieczony]** lub **[Świadczeniobiorca]** wybierz w bocznym menu **[Dokumenty i wiadomości]**, a potem **[Dokumenty robocze]**;
- kliknij przycisk **[Utwórz nowy]** i wybierz z listy „Wniosek EZP” (wniosek o zmianę danych osoby zamieszkałej w Polsce);
- kliknij **[Utwórz dokument]** i uzupełnij dane;
- kliknij **[Wyślij]** i podpisz dokument za pomocą jednego z dostępnych podpisów elektronicznych: podpisu osobistego (e-dowodu) bądź kwalifikowanego podpisu elektronicznego.



WAŻNE!

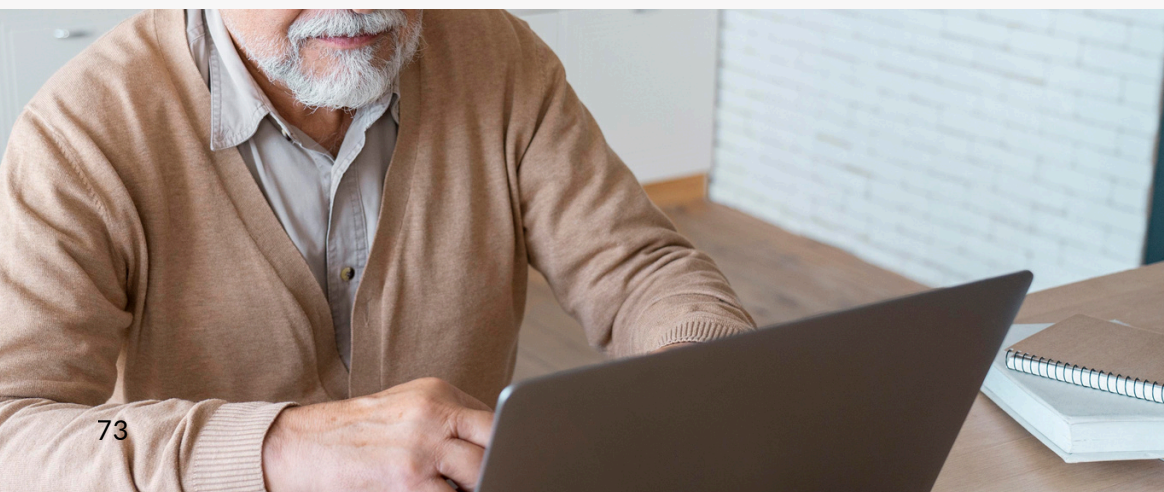
Wniosek o zmianę danych osoby zamieszkałej w Polsce (wniosek EZP) jest przeznaczony tylko dla osób, które otrzymują świadczenia emerytalno-rentowe w Polsce. Jeśli pobierasz emeryturę lub rentę za granicą, złóż wniosek EZZ (wniosek o zmianę danych osoby zamieszkałej za granicą). Jeśli dostajesz świadczenie krótkoterminowe, np. zasiłek, skorzystaj z wniosku ZZD (wniosek o zmianę danych osoby pobierającej świadczenie krótkoterminowe).

Złożenie wniosku nie zajmuje dużo czasu, a dzięki temu świadczenia z ZUS-u bezpiecznie i zawsze w terminie trafiają na Twoje konto w banku.

Większe bezpieczeństwo!

Dlaczego rachunek bankowy jest znacznie bezpieczniejszy niż trzymanie gotówki w domu? Ponieważ zdarza się coraz więcej przestępstw na tzw. legendę, czyli oszustw metodą „na wnuczka”, „na urzędnika” czy „na policjanta”. Ich ofiarami padają zazwyczaj seniorzy, ponieważ oszuści odwołują się do emocji związanych z ich najbliższymi. Osoby starsze często tracą oszczędności życia, ponieważ kierują się chęcią pomocy.

Jeśli nosisz przy sobie gotówkę, również narażasz się na ryzyko kradzieży przez kieszonkowców na ulicy czy w komunikacji miejskiej.





PRZELICZANIE EMERYTUR I RENT W ZUS-ie

Kiedy można skorzystać z przeliczenia

Jeśli masz w ZUS ustalone prawo do emerytury lub renty z tytułu niezdolności do pracy, możesz złożyć wniosek o przeliczenie wysokości swojego świadczenia. Oznacza to, że Twoja emerytura lub renta może być wyższa.

ZUS może przeliczyć Twoje świadczenie, jeśli:

- podczas składania wniosku o przyznanie emerytury lub renty nie miałeś wszystkich dokumentów, które ZUS mógłby uwzględnić przy obliczaniu Twojego świadczenia,
- możesz obecnie udokumentować swoje zarobki za lata sprzed roku przejścia na emeryturę lub rentę, lub zarobki uzyskane po przyznaniu świadczenia przez ZUS,
- po przyznaniu emerytury lub renty pracowałeś lub opłacałeś składki na ubezpieczenie społeczne.



Ważne! Możliwości przeliczenia różnią się w zależności od tego, według jakich zasad jest ustalone Twoje świadczenie.

Jak działać?

Aby ZUS mógł przeliczyć Twoje świadczenie, musisz złożyć wniosek na formularzu ERPO. Jest on dostępny na stronie ZUS w zakładce: Wzory formularzy → Emerytury, renty → Przeliczenie emerytury/renty.

Wniosek ten możesz złożyć w dowolnym momencie, a ZUS przeliczy świadczenie od miesiąca, w którym to zrobisz.

Pamiętaj! Jeżeli po przyznaniu świadczenia nadal kontynuujesz zatrudnienie, wniosek o przeliczenie świadczenia możesz złożyć po upływie roku kalendarzowego. Jeśli zakończyłeś zatrudnienie, to wniosek o przeliczenie świadczenia możesz złożyć bezpośrednio po zakończeniu zatrudnienia. ZUS przeliczy świadczenie od miesiąca, w którym złożysz wniosek.

Jeśli pobierasz rentę lub emeryturę, która została obliczona zgodnie ze starymi zasadami i:

- posiadasz dokumenty, których wcześniej nie dostarczyłeś do ZUS-u, a które potwierdzają Twoje okresy składkowe (np. okresy ubezpieczenia, okresy czynnej służby wojskowej w Wojsku Polskim) oraz zarobki osiągnięte przed przyznaniem Ci emerytury lub renty – dołącz je do wniosku (wówczas ZUS doliczy te okresy do Twojego stażu pracy, ponownie obliczy wskaźnik wysokości podstawy wymiaru i ustali nową wysokość Twojego świadczenia),

- pracowałeś po przyznaniu świadczenia – wskaż okresy składkowe oraz zarobki, które otrzymywałeś w latach po przyznaniu Twojej emerytury lub renty (wówczas ZUS przeliczy Twój staż pracy i ponownie obliczy wskaźnik wysokości podstawy wymiaru z zastosowaniem ostatnio przyjętej kwoty bazowej oraz ustali nową wysokość Twojego świadczenia)



Ważne! ZUS dysponuje informacjami niezbędnymi do ustalenia podstawy wymiaru świadczeń emerytalno-rentowych oraz przeliczenia stażu pracy za okres przypadający po 31 grudnia 2018 roku. Jeśli pracowałeś po tej dacie i chcesz przeliczyć swoje świadczenie wystarczy sam wniosek. Nie musisz do niego dołączać żadnych dokumentów.

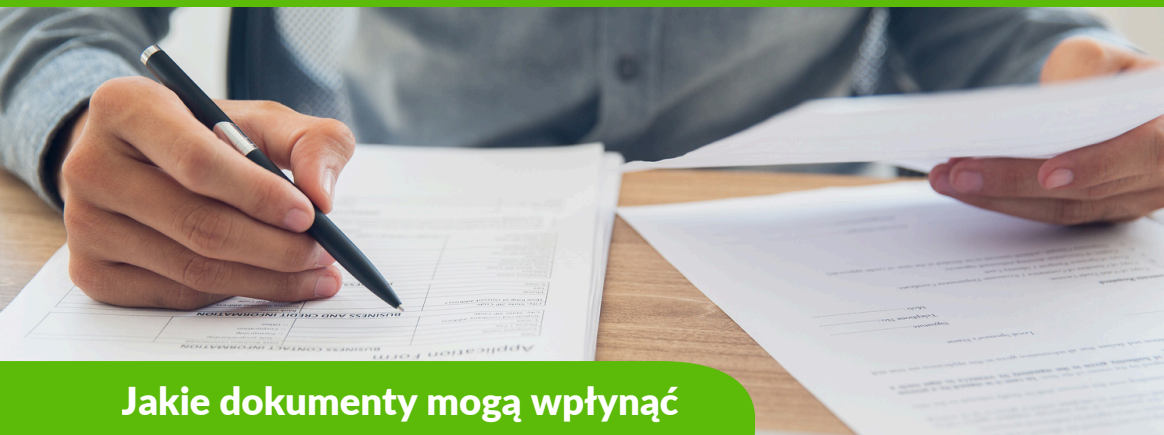
Jeśli pobierasz emeryturę obliczoną według nowych zasad i:

- posiadasz nowe dowody, których wcześniej nie dostarczyłeś do ZUS-u a które mają wpływ na wysokość Twojego kapitału początkowego, tj. dotyczą okresów składkowych i nieskładkowych lub wynagrodzenia za okres, który przypada przed 1 stycznia 1999 roku – dołącz je do wniosku (wówczas ZUS ponownie przeliczy Twój kapitał początkowy oraz emeryturę),
- pracowałeś po otrzymaniu świadczenia – złóż wniosek o ponowne obliczenie emerytury z uwzględnieniem składek zapisanych na Twoim koncie po przyznaniu emerytury (wówczas składki, które zostały zapisane na koncie ubezpieczonego po przyznaniu emerytury, podzielimy przez średnie dalsze trwanie życia, które ustalamy dla Ciebie w dniu złożenia wniosku o przeliczenie wysokości emerytury).

Ważne! Jeśli okaże się, że po przeliczeniu przysługuje Ci niższa emerytura lub renta, to ZUS nadal będzie wypłacał Ci świadczenie w dotychczasowej wysokości.

Wniosek możesz przekazać do ZUS-u:

- osobiście w placówce ZUS-u,
- przez pełnomocnika,
- pocztą.



Jakie dokumenty mogą wpłynąć na zmianę wysokości świadczenia

Do wniosku o przeliczenie świadczenia dołącz dokumenty, które nie są w posiadaniu ZUS. Mogą to być:

- świadectwa pracy, zaświadczenia płatnika składek potwierdzające przebyte okresy zatrudnienia, umowy o pracę, angaże, legitymację ubezpieczeniową,
- zaświadczenie o ukończeniu studiów wyższych,
- uwierzytelnione kopie dokumentów, ich odpisy lub zaświadczenia wystawione przez archiwum lub inną jednostkę, która przechowuje dokumenty z zakładów pracy, które nie istnieją,
- książeczkę wojskową lub zaświadczenie z Wojskowej Komendy Uzupełnień,
- dokumenty, które potwierdzają wyższe zarobki (co może zwiększyć podstawę wymiaru świadczenia) – dotyczy to zarówno dochodów, które otrzymałeś przed przejściem na świadczenie, jak i tych osiągniętych po jego przyznaniu np. zaświadczenie o zatrudnieniu i wynagrodzeniu (druk ZUS ERP7), legitymację ubezpieczeniową z wpisem na podstawie, którego można ustalić wysokość wynagrodzenia, dochodu, przychodu lub uposażenia, dokumentację płacową, którą sporządziło archiwum zakładowe lub inna instytucja, która przechowuje dokumenty po zlikwidowanych zakładach pracy.



Kontakt z ZUS

Jeśli potrzebujesz szczegółowych informacji na temat świadczeń z ZUS-u, zmiany sposobu ich pobierania lub przeliczania, możesz skontaktować się z pracownikami ZUS-u:

- w Centrum Kontaktu Klientów ZUS:
tel. **22 560 16 00**
e-mail: **cot@zus.pl**,
- we wszystkich placówkach ZUS-u,
- podczas e-wizyty w ZUS-ie.



Wszystkie informacje znajdziesz również
na stronie internetowej ZUS **www.zus.pl**.



PRAWA PACJENTA

Podstawowe prawa Seniora - Pacjenta:

- prawo do świadczeń zdrowotnych;
- prawo do informacji;
- prawo do wyrażania zgody na udzielenie świadczeń zdrowotnych;
- prawo do tajemnicy informacji;
- prawo do zgłaszania niepożądanych działań produktów leczniczych;
- prawo do zgłaszania sprzeciwu wobec opinii albo orzeczenia lekarza;
- prawo do dokumentacji medycznej;
- prawo do poszanowania intymności i godności;
- prawo do poszanowania życia prywatnego i rodzinnego;
- prawo do opieki duszpasterskiej;
- prawo do przechowywania rzeczy wartościowych w depozycie.



1

Prawo do informacji o stanie zdrowia

Lekarz ma obowiązek przekazać pacjentowi rzetelne, jasne i zrozumiałe informacje, które pozwolą mu świadomie podjąć decyzję o leczeniu.

Każdy pacjent ma prawo wiedzieć:

- jaki jest jego stan zdrowia i rozpoznanie,
- jakie metody diagnostyczne i lecznicze są proponowane oraz jakie mogą być ich skutki,
- jakie są możliwe następstwa zastosowania lub zaniechania leczenia,
- jakie są rokowania i wyniki dotychczasowego leczenia.

Pamiętaj o tym, aby upoważnić osobę bliską (niekoniecznie z rodziny) do informacji o swoim stanie zdrowia!



UPOWAŻNIENIE

Nie wymaga specjalnej formy. Można je dać na piśmie lub przekazać ustnie w placówce medycznej. Informacja o tym powinna być zapisana w dokumentacji. Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych nie może żądać od osób upoważnionych przez pacjenta, aby upoważnienie zostało potwierdzone urzędowo lub notarialnie.



2

Prawo dostępu do dokumentacji medycznej

Jako pacjent masz prawo dostępu do swojej dokumentacji medycznej, czyli dokumentów dotyczących stanu zdrowia i udzielonych świadczeń zdrowotnych. Jeśli chcesz mieć dostęp do swojej dokumentacji musisz złożyć wniosek, najlepiej w formie pisemnej.

Dokumentacja może być udostępniona:

- do wglądu, w Twojej przychodni;
- poprzez sporządzenie jej wyciągów, odpisów, kopii lub wydruku;
- przez wydanie oryginału za potwierdzeniem odbioru i z zastrzeżeniem zwrotu po wykorzystaniu, ale tylko w przypadku, gdy zwłoka w wydaniu dokumentacji mogłaby spowodować zagrożenie życia lub zdrowia pacjenta;
- za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej;
- na informatycznym nośniku danych.

Pamiętaj: Podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych ma obowiązek udostępnienia dokumentacji medycznej również osobie upoważnionej przez pacjenta!



Uwaga! Za udostępnienie dokumentacji medycznej w formie wyciągów, odpisów lub kopii podmiot udzielający świadczeń zdrowotnych może pobierać opłatę.

Pierwsze udostępnienie dokumentacji medycznej w żądanym przez pacjenta zakresie i sposobie jest za darmo.

Udostępnienie dokumentacji do wglądu na miejscu, po uprzednim uzgodnieniu terminu, jest bezpłatne.

3

Prawo do obecności osoby bliskiej przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych

Masz prawo do tego, aby przy udzielaniu świadczeń zdrowotnych (zarówno podczas wykonywania badań laboratoryjnych, diagnostycznych, jak i w czasie wizyty, czy wykonywania zabiegów np. rehabilitacyjnych) towarzyszyła Ci osoba bliska, czyli członek rodziny lub inna osoba przez Ciebie wskazana.



UWAGA!

Personel medyczny może nie zgodzić się na obecność osoby bliskiej tylko w wyjątkowych sytuacjach (np. prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia epidemicznego, albo gdy chodzi o Twoje zdrowie i bezpieczeństwo).

Taka odmowa musi być zapisana w dokumentacji medycznej.

4

Prawo do odwiedzin

Pacjent szpitala lub innego ośrodka całodobowego ma prawo do kontaktu osobistego z innymi osobami, czyli do odwiedzin.



Pamiętaj:

osoby odwiedzające powinny stosować się do zasad obowiązujących na oddziale.



Zdrowie psychiczne jest tak samo ważne jak fizyczne!

Opieka psychiatryczna w Polsce obejmuje leczenie zarówno w trybie ambulatoryjnym, jak i szpitalnym. System ten gwarantuje dostęp do opieki medycznej i psychologicznej na różnych poziomach, w zależności od potrzeb pacjenta.



Ważne! Do poradni psychiatrycznej oraz do psychologa nie potrzebujesz skierowania! Dzięki temu możesz szybko i w łatwy sposób porozmawiać ze specjalistą i otrzymać odpowiednią pomoc.

Jeśli poczujesz, że Twoje samopoczucie psychiczne się pogarsza, zbyt długo jesteś smutny, brakuje Ci sił, nic Cię nie cieszy albo po prostu - czujesz, że „coś jest nie tak”, nie krępuj się poprosić o pomoc psychologa lub psychiatrę.

Jeśli zauważysz u siebie poważniejsze objawy i czujesz, że nie radzisz sobie sam, zgłoś się do najbliższego szpitala psychiatrycznego albo do szpitala z oddziałem psychiatrycznym. Tam również nie jest potrzebne skierowanie. Dzięki temu możesz szybko rozpocząć leczenie i otrzymać potrzebne wsparcie.



Praktyczne porady dla Seniora

Bezpłatne leki dla Seniora

Masz prawo do bezpłatnych leków, jeżeli:

- ukończyłeś 65 lat oraz posiadasz aktualne ubezpieczenie zdrowotne,
- dany preparat jest na wykazie bezpłatnych leków dla seniorów (należy pamiętać, że lista ta jest poddawana regularnym aktualizacjom) na schorzenie, dla którego przewidziano refundację.

Recepty na bezpłatne leki mogą wystawiać lekarze (lub pielęgniarki), którzy udzielają świadczeń w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), ambulatoryjnej opieki specjalistycznej (AOS) oraz leczenia szpitalnego (przy wypisie ze szpitala).



Porada farmaceutyczna

W aptece zawsze możesz poprosić farmaceutę o poradę. Farmaceuta zna dokładnie leki, ich skład i działanie oraz ma aktualną wiedzę o wszystkich preparatach dostępnych w aptece. Dzięki temu może bezpiecznie doradzić i odpowiedzieć na Twoje pytania.

Farmaceuta może Ci doradzić:

- ➔ w sprawie prawidłowego stosowania i przechowywania leków,
- ➔ w przypadku drobnej dolegliwości,
- ➔ w sprawie ceny leków - wskaże tańszy zamiennik,
- ➔ niekorzystnych reakcji na lek.

W sytuacji zagrożenia życia lub zdrowia (na przykład w przypadku choroby przewlekłej) - farmaceuta jest uprawniony do wystawienia recepty farmaceutycznej.

Internetowe Konto Pacjenta

Jeśli korzystasz z internetu, możesz założyć Internetowe Konto Pacjenta (IKP) poprzez stronę pacjent.gov.pl i logowanie m.in.: przez Profil Zaufany.

Korzyści dla Seniora:

- Dostęp do danych - e-recepty, e-skierowania, wyniki badań, historię leczenia i szczepień.
- Ułatwienie w aptece - możesz odebrać e-receptę i wykupić leki bez podawania PESEL.
- Upoważnienie bliskich - wygodnie upoważnisz członka rodziny (np. dziecko) do tego, by mogli odbierać Twoje recepty czy umawiać za Ciebie wizyty.
- Wygodne e-wizyty - zapiszesz się na wizytę telemedyczną.

Nie musisz jednak mieć internetu, komputera, dostępu do aplikacji - żeby skontaktować się z przychodnią! Możesz zadzwonić z telefonu stacjonarnego, przyjść osobiście do przychodni albo poprosić kogoś bliskiego o pomoc.



UWAGA!

Brak dostępu do internetu nie może być powodem odmowy leczenia ani jakiegokolwiek usługi medycznej. Personel przychodni czy szpitala nie może wymagać, aby pacjent korzystał z internetu, komputera, smartfona czy specjalnych aplikacji, żeby zapisać się do lekarza lub skorzystać z usług placówki.

Wizyta lekarska

1

Zaplanuj swój czas tak, aby się nie spóźnić na umówioną wizytę - unikniesz stresu i będziesz mieć pewność, że lekarz będzie miał wystarczająco dużo czasu na omówienie Twoich dolegliwości.

2

Przygotuj listę problemów zdrowotnych - zapisz wszystkie kwestie, które chcesz poruszyć podczas wizyty. Dzięki temu nie zapomnisz o żadnym istotnym aspekcie swojego zdrowia.

3

Zabierz ze sobą ważne dokumenty medyczne.

4

Przygotuj listę aktualnie przyjmowanych leków, wyniki ostatnio wykonanych badań, wypisy szpitalne oraz karty informacyjne z wcześniejszych konsultacji lekarskich. Dostarczenie pełnej dokumentacji ułatwi lekarzowi ocenę Twojego stanu zdrowia.

5

Rozważ przyście z osobą towarzyszącą - może ona pomóc w zapamiętaniu informacji oraz udzielić wsparcia emocjonalnego.

PAMIĘTAJ!

Jeśli wiesz, że nie możesz przyjść na wizytę, spróbuj ją wcześniej odwołać!

Pobyt w szpitalu – o czym należy pamiętać



Skierowanie do szpitala jest ważne w każdej placówce posiadającej oddział, do którego skierował Cię Twój lekarz.



W przypadku pobytu planowego musisz skontaktować się z sekretariatem lub Izbą Przyjęć danego oddziału i ustalić termin przyjęcia.



Gdy zbliża się termin przyjęcia, przygotuj listę wszystkich przyjmowanych leków wraz z aktualnym dawkowaniem i zabierz ją do szpitala. Zabierz też swoją dokumentację medyczną, a zwłaszcza poprzednie karty informacyjne z pobytów szpitalnych oraz wyniki konsultacji specjalistycznych. Cenną informacją będzie zaświadczenie od lekarza rodzinnego podsumowujące rozpoznane dotychczas choroby oraz przyjmowane leki.

Skierowania do lekarza

1

To Ty wybierasz placówkę, w której chcesz się leczyć. Może się ona znajdować poza miejscowością, w której mieszkasz, na terenie całego kraju.

2

Do lekarzy specjalistów potrzebne jest skierowanie, ale są wyjątki!

3

Poradnie, do których **NIE** potrzebujesz skierowania, aby otrzymać pomoc medyczną to:

- ginekologiczno-położnicza;
- onkologiczna;
- psychiatryczna;
- dentystyczna;
- wenerologiczna;
- psychologiczna lub psychoterapeutyczna;
- lekarza medycyny sportowej;
- konsultacja optometry.



Chrońmy się przed pseudomedycyną!

Pseudomedycyna to określenie na metody diagnostyczne lub terapeutyczne, które funkcjonują poza nurtem medycyny opartej na dowodach. Praktyki te nie posiadają potwierdzonej badaniami naukowymi skuteczności ani bezpieczeństwa, a mimo to są promowane jako metody leczenia lub przywracania zdrowia. Często obiecują szybkie wyleczenie chorób, nawet tych poważnych proponując drogie suplementy, „cudowne tabletki”, specjalne urządzenia lub zabiegi, które w rzeczywistości nie leczą. Wykorzystują przy tym zaufanie, strach przed chorobą i nadzieję na poprawę zdrowia.

Bądź ostrożny, gdy ktoś namawia Cię do odstawienia leków przepisanych przez lekarza. Leki zalecone przez specjalistę są sprawdzone i potrzebne, aby chronić Twoje zdrowie i życie. Rezygnacja z nich może prowadzić do pogorszenia stanu zdrowia, a nawet do poważnych powikłań.

Pamiętaj!

Wysoka cena nie oznacza skuteczności

Nie ma „jednego leku na wszystko”

Zawsze konsultuj leczenie z lekarzem lub farmaceutą

Uważaj na reklamy w internecie, telewizji i na pokazach

Nie kupuj „cudownych” preparatów od nieznanomych i „uzdrowicieli”





Gdzie szukać pomocy?

Rzecznik Praw Pacjenta

Rzecznik Praw Pacjenta działa na rzecz ochrony praw pacjentów i poprawy jakości opieki medycznej.

Jeśli czujesz, że zostałeś źle potraktowany, nie udzielono Ci niezbędnej pomocy medycznej, wprowadzono Cię w błąd, zostały naruszone Twoje prawa lub doznałeś szkody w wyniku udziału w badaniu klinicznym, lekarz nie udzielił Ci lub osobie przez Ciebie upoważnionej, przystępnej informacji o Twoim stanie zdrowia i sposobie leczenia, masz kłopot z uzyskaniem kopii swojej dokumentacji medycznej, to możesz poprosić o pomoc Rzecznika Praw Pacjenta.

Dane adresowe:

Rzecznik Praw Pacjenta

ul. Płocka 11/13, 01-231 Warszawa

kancelaria@rpp.gov.pl, tel: **(22) 532 83 00**



PAMIĘTAJ!

Jeśli potrzebujesz uzyskać poradę, wyjaśnić wątpliwości

i uzyskać odpowiedź na nurtujące Cię pytanie

związane z prawami pacjenta skontaktuj się z:

**Ogólnopolską bezpłatną Telefoniczną
Informacją Pacjenta:**

800 190 590

(czynna całą dobę przez 7 dni w tygodniu), gdzie możesz otrzymać szybką i kompleksową informację dotyczącą praw pacjenta oraz funkcjonowania systemu ochrony zdrowia w Polsce

**Ogólnopolską bezpłatną infolinią „Helpline” dla osób chorych
na chorobę Alzheimera lub inne zaburzenia otępienne oraz ich
rodzin i opiekunów:**

800 201 801

(czynna od pon. do pt. w godz. 10.00 - 21.00 i w sob. w godz. 10.00 - 16.00)

NOTATKI

[illegible]

A blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is a solid blue horizontal bar at the very top of the page.

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dashed lines.

A blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is a solid blue horizontal bar at the very top of the page. The ruling lines are black and consist of a solid top line, a dashed middle line, and a solid bottom line for each row.

Handwriting practice lines consisting of 18 horizontal dashed lines.

A blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page. There is a solid blue horizontal bar at the very top of the page, above the first ruling line.



Ministerstwo
Sprawiedliwości



Pełnomocnik Rządu
do spraw Polityki Senioralnej



Kancelaria Prezesa
Rady Ministrów



Rzecznik Praw Pacjenta



KRN KRAJOWA RADA
NOTARIALNA



ZAKŁAD
UBEZPIECZEŃ
SPOŁECZNYCH



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

NASK