

RZĄDOWY PROGRAM OGRANICZANIA PRZESTĘPCZOŚCI
I ASPOŁECZNYCH ZACHOWAŃ
RAZEM BEZPIECZNIEJ
im. Władysława Stasiaka na lata 2018-2020

BEZPIECZNY SENIOR

PORADNIK



WARSZAWA 2019

Opracowanie:

Biuro Prewencji Komendy Głównej Policji
Komenda Główna Państwowej Straży Pożarnej
Urząd Ochrony Konsumenta i Konkurentów.

Wydawca

Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji

© Copyright by Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji Warszawa 2019
Wydanie drugie poprawione

ISBN 978-83-946902-9-8

Skład, druk i oprawa:

PHU "LOGOS" s.c.
05-200 Nowe Lipiny
ul. Szosa Jadowska 48a
tel/fax 22 787 77 83, 787 29 11

Spis treści

Bezpieczeństwo seniorów w miejscach publicznych oraz miejscach zamieszkania	4
Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na wnuczka”	5
Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na policjanta”	5
Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na gazownika”	7
Metoda zabezpieczania swoich pieniędzy przez osoby starsze podczas wypłacania z banku/bankomatu	7
Jak zapobiegać kradzieży w miejscu publicznym	9
Zasady bezpiecznego zachowania w miejscu zamieszkania	10
Senior bezpieczny w ruchu drogowym	12
Wstęp	12
Wiek robi swoje	12
W świetle statystyk	12
Senior – pieszy uczestnik ruchu drogowego	14
Niebezpieczne jesienne popołudnia i wieczory	19
Obserwuj swój organizm	21
Senior – kierowca samochodu	21
Ocena sytuacji i szybka reakcja	22
Zgłaszanie wypadku	23
Zagrożenia związane z pożarem	24
Nie opuszczaj kuchni, gdy przygotowujesz jedzenie	24
Urządzeń grzewczych używaj z największą ostrożnością	24
Jeśli palisz papierosy, pal na zewnątrz	24
W przypadku, gdy Twoje ubranie zacznie się palić	24
Bądź przygotowany na wypadek ewakuacji	25
Zatrucie czadem co to jest?	26
Stosuj się do tych zaleceń	26
Czujka dymu i tlenku węgla może uratować życie	26
Pożar - co robić?	27
Senior na zakupach	29
Przykłady działania nieuczciwych sprzedawców	29
Techniki manipulacji	30
Jak się bronić przed zagrożeniami i manipulacją	30
O czym powinien poinformować Cię sprzedawca?	32
Co zrobić, gdy zawarłeś umowę?	33
Sprawdź, gdzie szukać bezpłatnej pomocy prawnej	34

BEZPIECZEŃSTWO SENIORÓW W MIEJSCACH PUBLICZNYCH ORAZ MIEJSCACH ZAMIESZKANIA

Co powinieneś wiedzieć?

W kilku ostatnich latach seniorzy najczęściej padali ofiarami kradzieży, włamań i oszustw. Przesiępcy niejednokrotnie wykorzystują ufność i obniżony poziom czujności starszych i samotnie mieszkających osób. Jednym z najczęściej popełnianych przestępcstw na szkodę osób starszych jest oszustwo dokonywane metodami „na wnuczka” i „na policjanta”. Jest ono szczególnie dotkliwe, ponieważ bardzo często seniorzy w wyniku działania oszustów tracą oszczędności całego życia. Blisko 80 procent pokrzywdzonych stanowią osoby powyżej 70. roku życia. Z policyjnych statystyk wynika, że przestępcy najczęściej działają w dużych miastach. Niechlubny prym wiedzie stolica.

Jak wynika z policyjnych doświadczeń w zwalczaniu takich procederów, osoby starsze, niejednokrotnie pozbawione codziennych wizyt rodziny lub kontaktów z nią, ulegają w łatwawierny sposób namowom do wypłat swoich oszczędności, pod różnymi, zmyślonymi pretekstami. Te działania oszustów opierają się na wykorzystywaniu uczuć, emocji, w tym obaw o swoich bliskich lub o własne mienie, prowadząc nieuchronnie do uczynienia z takiej osoby potencjalnej ofiary przestępcstwa. Osoby starsze, szczególnie zamieszkujące samotnie, renciści/emeryci, są podatne na zmyślone powody dokonania wpłaty określonej sumy pieniędzy, dzięki której np. rzekomo uzyskają dodatek do emerytury czy renty. Oszuści bardzo często bazują też na niewiedzy starszych osób dotyczącej np. szczegółowych przepisów unijnych, próbują to wykorzystać i wmawiają im, że dzięki pieniądżom z Unii Europejskiej w ich mieszkaniu zostanie wykonany remont instalacji wodociągowej czy gazowej.

Te wszystkie argumenty to tylko pretekst, aby dostać się do mieszkania. Po wejściu do środka oszuści próbują odwrócić uwagę seniora i w tym czasie niepostrzeżenie zajrzeć do szafki w poszukiwaniu pieniędzy, biżuterii czy innych wartościowych przedmiotów.

Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na wnuczka”

Przestępca wybiera losowo ze starej książki telefonicznej potencjalną ofiarę przestępstwa i telefonuje do niej, próbując od początku rozmowy wprowadzić ją w błąd co do tego, z kim starsza osoba rozmawia. Często to osoba odbierająca telefon, dopytując się „halo, kto dzwoni?”, podaje imię członka rodziny (np. wnuczka, siostrzenicy), z którym ma przekonanie, że rozmawia. W ten sposób sprawca, podszywa się pod tę osobę i „jako ona” kontynuuje rozmowę. Wcielając się w rolę członka rodziny, mówi np.: „To ja. Nie poznajesz mnie?”, tym samym utwierdzając starszą osobę w przekonaniu, że rozmawia np. z wnuczką/wnuczkiem. W trakcie rozmowy stwierdza, że wnuczek znalazł się w niecodziennej sytuacji życiowej, np. spowodował wypadek i musi zapłacić, żeby uniknąć kary lub też ma niepowtarzalną okazję np. zakupu samochodu po korzystnej cenie. Legend jest wiele. Celem działania sprawcy jest przekonanie rozmówcy o konieczności udzielenia natychmiastowej pomocy członkowi rodziny. Następnie stara się ustalić, ile oszczędności ma „przyszła ofiara” i czy przechowuje je w domu czy w banku. Jeżeli kwota, o której się dowie, jest dla niego zadowalająca (np. 10 tysięcy złotych), wówczas prosi o przygotowanie tych pieniędzy. Natomiast jeżeli kwota jest niewystarczająca, wysyła ją po gotówkę do bankomatu, znajomych, sąsiadów lub banku. Jeżeli „przyszła ofiara” posiada duże oszczędności w banku, rozmówca namawia ją do ich wypłacenia. Oszust prosi o przygotowanie gotówki lub przelanie pieniędzy na wskazane konto bankowe. Zazwyczaj są to konta firm zajmujących się szybkimi międzynarodowymi transferami gotówki. Umawiając się na odbiór gotówki, oświadcza, że nie będzie mógł być osobiście, ale poprosi o to „zaufaną osobę”, argumentując to np. brakiem możliwości osobistego stawiennictwa.

Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na policjanta”

Sposób początkowej fazy działania sprawców jest taki sam lub zbliżony, jak w przypadku metody „na wnuczka”. Jednakże w trakcie tej rozmowy połączenie nagle zostaje przerwane lub też zaraz po jej zakończeniu do „przyszłej ofiary” dzwoni kolejna osoba. Tym razem podaje się za policjanta lub funkcjonariusza Centralnego Biura Śledczego Policji i mówi, że wie o przeprowadzonej przed chwilą rozmowie oraz że Policja właśnie prowadzi działania/akcję/operację mającą na celu zatrzymanie sprawcy, który podając się jedynie za członka rodziny, próbował wyłudzić pieniądze. Zdarza się, że w trakcie tej rozmowy informuje starszą osobę, że z fałszywym wnuczką współpracuje pracownik banku,

w którym osoba ta ma założone konto. Jednocześnie prosi, aby osoba ta przygotowała swoje oszczędności, które ma w domu lub też w banku, po które zgłosi się skierowany do tej osoby policjant (zapewne po cywilnemu).

Dla uwiarygodnienia swojej wersji może nawet przekazać starszej osobie numer telefonu rzekomo do dyżurnego z jednostki Policji, z której prowadzone są działania policyjne, z prośbą o niezwłoczne wykonanie sprawdzającego telefonu. „Przyszła ofiara” dzwoni pod otrzymany numer, gdzie rozmówca potwierdza, że Policja prowadzi taką akcję. Niestety taki telefon odbiera współpracujący z oszustem kolega. Namawia seniora do współpracy, argumentując to koniecznością zatrzymania przestępców i uniknięcia przez innych potencjalnych pokrzywdzonych życiowego dramatu. Do seniora zgłasza się rzekomy policjant i „zabezpiecza” gotówkę. W ten sposób senior zostaje oszukany i okradziony.

Przekazując pieniądze, osoba pokrzywdzona widzi je po raz ostatni



Schemat działania sprawców dokonujących oszustw metodą „na gazownika”

Kolejną metodą działania sprawców jest metoda „na administratora”, „na gazownika”, „na pracownika pomocy społecznej”. Sprawcy podszywając się pod pracowników różnych instytucji, urzędów, nie wzbudzają podejrzeń i są wpuszczani do domu/mieszkania. Gdy już dostaną się do środka, najczęściej proszą o przyniesienie dokumentów, długopisu, proszą o pomoc w sprawdzeniu instalacji, liczników, zdarza się, że symulują złe samopoczucie i proszą o szklankę wody. W tym czasie, wykorzystując sytuację, dokonują szybkiej lustracji pomieszczeń, sprawdzają w poszukiwaniu gotówki, biżuterii szafy, szuflady itp. Dokonują tego sami lub też, zagadując właściciela, umożliwiają to swojemu wspólnikowi, który niepostrzeżenie wchodzi do domu/mieszkania.

Metody zabezpieczania swoich pieniędzy przez osoby starsze podczas wypłacania z banku/bankomatu

Często bywa tak, że osoby starsze, wychodząc na zakupy, zabierają ze sobą większą kwotę gotówki, licząc, że może będzie jakaś okazja bądź promocja. Nie należy tak robić i bez zbędnej potrzeby nie trzeba nosić dużej sumy pieniędzy przy sobie.

NAKLADKA KAMERY



NAKLADKA NA KLAWIATURĘ



NAKLADKA NA CZYTNIK



Wyplacając pieniądze z bankomatu, należy zwrócić uwagę, czy ktoś nas nie obserwuje bądź nie stoi za blisko. Gdy już jesteśmy zmuszeni do wypłacenia większej kwoty, poprośmy zaufaną osobę o pomoc i odprowadzenie do domu. Używając kart płatniczych czy kredytowych, niezależnie czy płacimy nimi w sklepie czy podejmujemy gotówkę z bankomatu, bezwzględnie musimy znać na pamięć swój numer PIN. Nigdy nie wolno zapisywać tego numeru na karteczce przechowywanej obok karty bądź na samej karcie. Wybierając nr PIN na urządzeniu (bankomat, czytnik w sklepie) staraj się również zasłaniać klawiaturę drugą ręką. Pamiętaj, żeby przed skorzystaniem z bankomatu sprawdzić, czy przestępcy nie zainstalowali na nim czytnika kart i dodatkowej klawiatury (fot. 1 i 2). Spróbuj poruszyć klawiaturą i czytnikiem kart. Dopiero po upewnieniu się, że elementy te nie ruszają się, dokonaj wypłaty. .

Od kilku lat kartami płatniczymi można płacić metodą tzw. zbliżeniową. Przestępcy zaczęli to wykorzystywać. Najczęściej działają w miejscach, gdzie panuje tłok, np. w autobusach czy supermarketach. Zbliżają się ze specjalnie do tego przygotowanym urządzeniem (czytnikiem kart), które z reguły będzie ukryte np. w kieszeni kurtki, saszetce, za pośrednictwem którego dokonają bez naszej wiedzy „kradzieży pieniędzy z karty”. Będzie ona polegała na tzw. nieautoryzowanej wypłacie pieniędzy z konta, do którego przypisana jest dana karta.

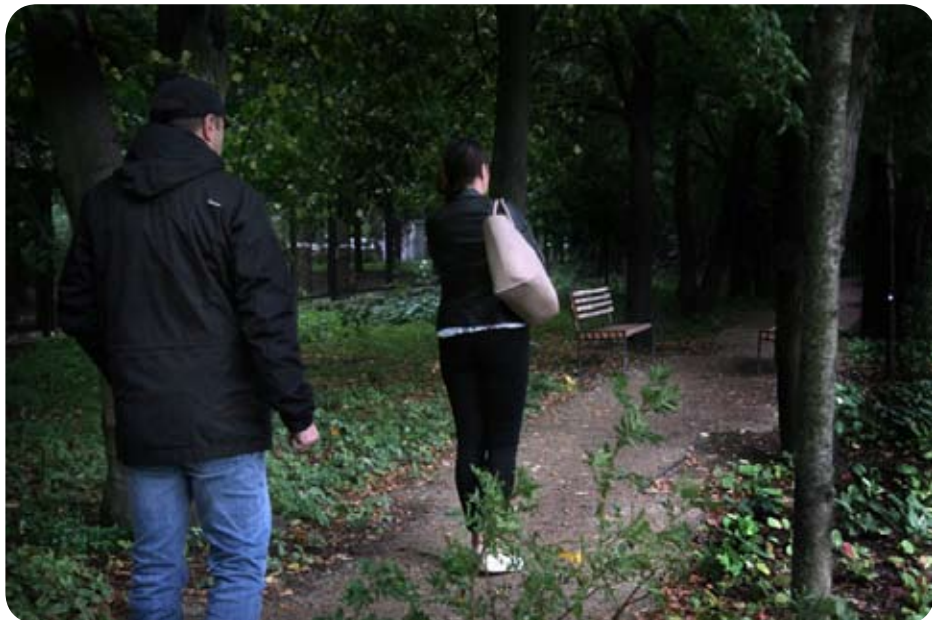


Z uwagi na fakt, że płatność kartą tzw. metodą zbliżeniową bez wpisywania kodu PIN jest możliwa jedynie do kwoty 50 zł, taka jednorazowa kradzież nie powinna przekroczyć tej kwoty. Nie jest jednak wykluczone, że kradzieży takich sprawca dokona kilkakrotnie. Sprawdzając później rachunki, zobaczysz, że wygląda to jak zwykła transakcja w sklepie. Jeżeli masz taką kartę, rozważ czy nie warto kupić tzw. etui zabezpieczającego przed sczytaniem kary. Etui takie można kupić już za kilka złotych

Jak zapobiec kradzieży w miejscu publicznym

Należy pamiętać, żeby w miejscach publicznych, gdzie panuje tłok, jak np. w tramwaju, autobusie, w markecie na targu, trzymać zawsze zapiętą torbę przed sobą, apel ten skierowany jest głównie do kobiet, ale również do mężczyzn noszących saszetki. Przechowuj niewielkie kwoty pieniędzy w kilku miejscach, nie noś portfela w tylnej kieszeni spodni, ani w bocznych kieszeniach marynarki lub płaszcza. Będąc w sklepach, w których korzystasz z koszyka na zakupy, pamiętaj, aby nie zostawiać w nim portfela czy torebki. Sprawcy kradzieży wykorzystują nieuwagę, gdy będziesz zajęty zakupami, bywa też, że specjalnie odwracają uwagę osób starszych, żeby ich okraść.





W sytuacji pobytu np. w szpital rzeczy wartościowe, jakie nosisz na sobie, w postaci biżuterii, zdawaj do depozytu szpitalnego, aby nawet nieświadomie nie stworzyć sytuacji, w której możesz stracić coś cennego. Staraj się nie pozostawiać dokumentów, gotówki, telefonu bez opieki. Podobnie będąc u fryzjera, w parku, na cmentarzu czy w sklepie nie zostawiaj nawet na chwilę bez nadzoru toreb lub siatek, w których są pieniądze i dokumenty. W momencie płacenia za zakupy miej przygotowane drobne pieniądze tak, aby nie wyjmować za każdym razem portfela i nie pokazywać potencjalnemu złodziejowi, gdzie, w której kieszeni znajdują się rzeczy wartościowe. Kieszonkowcy działają w grupach wieloosobowych i niczym się nie wyróżniają z tłumu, dlatego uważaj na osoby nieznajome stojące blisko Ciebie. Nie ułatwiał kieszonkowcom, nie daj się okraść, zapobiegaj takim sytuacjom.

Zasady bezpiecznego zachowania w miejscu zamieszkania

Osoby starsze często mieszkają samotnie, stąd niespodziewana wizyta nawet kogoś obcego może wywołać radość i niestety uśpić czujność gospodarza. Dlatego pamiętaj, aby zachować ostrożność i pod żadnym pozorem nie wpuszczać do mieszkania nieznajomych osób. Po dzwonku zanim otworzysz drzwi,

sprawdź, kto za nimi stoi, pytając kto tam? bądź obserwując przez tzw. wizjer. Jeżeli osoba przedstawi się jako pracownik urzędu lub administracji, powinna mieć legitymację lub identyfikator. Zazwyczaj wcześniej na klatce schodowej wywieszane są informacje, że w określonych dniach będzie można spodziewać się takiej wizyty. Możesz także zadzwonić do pracodawcy urzędnika i to potwierdzić. Jeżeli będzie to np. inkasent, poproś, aby wystawiony rachunek zostawił w drzwiach bądź skrzynce pocztowej.

Pamiętaj, żeby nie przechowywać w domu dużej ilości gotówki ani biżuterii. W banku będą dużo bezpieczniejsze. Jeżeli już musisz trzymać je w miejscu zamieszkania, postaraj się schować je w różnych miejscach. Złodzieje doskonale wiedzą, że zazwyczaj rzeczy wartościowe przechowywane są w łóżku czy szafie między czystą pościelą. Schowanie ich w naczyniach w kuchni też nie będzie najlepszym rozwiązaniem.

Bardzo ważne jest, abyś miał dobry kontakt z najbliższymi sąsiadami, oni zawsze najszybciej mogą służyć pomocą. Pamiętaj, aby po wejściu do domu zawsze zamykać zamek drzwi wejściowych, żeby uniknąć sytuacji, w której ktoś wejdzie do mieszkania bez Twojej wiedzy. Jeżeli wychodzisz z domu po zmroku, poproś, by ktoś ci towarzyszył, warto też wtedy omijać miejsca słabo oświetlone, szczególnie niebezpieczne są obrzeża miast, na których nie ma zabudowań..



SENIOR BEZPIECZNY W RUCHU DROGOWYM

Wstęp

Prognozy demograficzne nie pozostawiają wątpliwości. Jesteśmy społeczeństwem, w którym rośnie liczba osób starszych. Naturalną konsekwencją tej tendencji jest znaczący udział seniorów w ruchu drogowym zarówno w charakterze kierujących pojazdami, jak i pieszych.

Przyjęto umownie, że wiek senioralny zaczyna się od ukończenia 60. roku życia. Jednak grupa 60+ jest niejednorodna, decyduje o tym faktyczny wiek, stan zdrowia, styl życia i aktywność. Bardzo często osoby 60+ są czynne zawodowo, uprawiają sport, pomagają w codziennym życiu dzieciom i wnukom, są filarem swojej rodziny. Niemniej jednak wiek ma swoje prawa i wraz z nim pojawiają się zmiany w organizmie i psychice człowieka. Z upływem czasu odczuwalne stają się problemy ze zdrowiem, chodzeniem, widzeniem i słyszeniem. Nawet, pomimo ogólnie dobrej kondycji, zachodzące zmiany rzutują na bezpieczeństwo seniora w ruchu drogowym.

Wiek robi swoje

Wypadek dla starszej osoby jest szczególnie niebezpieczny. W dojrzałym wieku łatwiej o złamanie, trudno gojące się obrażenia, wzrasta też prawdopodobieństwo komplikacji medycznych. Leczenie obrażeń u seniorów to długotrwały proces, a odzyskanie pełnej sprawności często jest zupełnie niemożliwe. Każdy senior powinien też pamiętać, że młode osoby, doznając takich samych urazów, jak starsze, częściej wychodzą z wypadku z życiem i szybciej dochodzą do zdrowia, podczas gdy starsza osoba doznaje trwałego kalectwa albo nawet umiera.

W świetle statystyk

Osoby powyżej 60. roku życia stanowią rocznie ok. 18% wszystkich ofiar wypadków drogowych (zabici i ranni).

Ofiary wypadków drogowych powyżej 60 lat

	Wypadki	Zabici	Ranni
2016	10 527	872	7 351
2017	10 622	905	7 396
2018	10 642	949	7 355

Dokonując podziału ofiar wypadków w ujęciu użytkownika drogi, najwięcej ofiar śmiertelnych występuje wśród osób pieszych, w dalszej kolejności są kierujący pojazdami i pasażerowie. Piesi najczęściej giną jesienią i zimą: październik – grudzień

Ofiary wypadków użytkownika drogi powyżej 60 lat

	Zabici			Ranni		
	kierujący	piesi	pasażerowie	kierujący	piesi	pasażerowie
2016	341	399	132	2939	2545	1813
2017	347	438	123	2869	2554	1973
2018	426	415	108	2958	2460	1937

Sprawcy wypadków drogowych powyżej 60. roku życia

Kierujący

Większość wypadków drogowych powodowana jest przez kierujących pojazdami, rocznie jest to średnio około 85%. W tej grupie sprawców kierujący powyżej 60. Roku, począwszy od 2014 roku, powodują coraz większą liczbę wypadków, w 2018 roku spowodowali 16,4% zdarzeń.

Najczęstsze przyczyny wypadków drogowych, do których przyczyniają się kierujący 60+, to

- nieudzielenie pierwszeństwa przejazdu,
- nieprawidłowe zachowanie wobec pieszego,
- niedostosowanie prędkości do warunków ruchu.

Piesi

Osoby 60+ w 2016 roku spowodowały około 29,3% wypadków powstałych z winy pieszych. Najczęstszymi przyczynami tych zdarzeń było:

- nieostrożne wejście na jezdnię przed jadący pojazd,
- przekraczanie jezdni w miejscu niedozwolonym,
- wejście na jezdnię przy czerwonym świetle.

Wypadki drogowe i ich skutki spowodowane przez pieszych powyżej 60. roku życia

Rok	Wypadki	Zabici	Ranni
2016	621	133	496
2017	619	169	461
2018	561	150	418

SENIOR – pieszy uczestnik ruchu drogowego

Pieszego nazywamy niechronionym uczestnikiem ruchu, ponieważ:

- nie chroni go karoseria samochodu,
- nie zabezpieczają go pasy bezpieczeństwa ani poduszki powietrzne.

W chwili wypadku samochód uderza bezpośrednio w ciało pieszego!

Większość wypadków, w których poszkodowani zostali piesi, powstała z winy innych użytkowników dróg, w szczególności kierujących samochodami osobowymi. Ofiarami tych zdarzeń najczęściej są osoby powyżej 60. roku życia. W tej grupie notuje się również największą liczbę zabitych i rannych. Do potrażeń pieszych dochodzi najczęściej w obszarze zabudowanym, w ciągu dnia.

Wśród głównych przyczyn tych zdarzeń należy wymienić: nieustąpienie pierwszeństwa pieszemu na przejściu dla pieszych.

Wiele ofiar wypadków mogłoby do dziś cieszyć się życiem i zdrowiem, gdyby w sytuacjach budzących wątpliwości kierowało się zasadą ograniczonego zaufania. Poruszanie się zgodnie z przepisami ruchu drogowego jest podstawą bezpieczeństwa, ale potrzebna jest także ostrożność, uwaga i umiejętność przewidywania. W sytuacji, gdy kierowca jedzie szybko i nie zwalnia przed przejściem (mimo że powinien), należy go po prostu przepuścić. Marną pociechą dla pieszych – ofiar wypadków, jest to, że mieli rację, bo kierowca powinien ustąpić im pierwszeństwa.

Podstawowe zasady przechodzenia przez jezdnię

Jeśli często przechodzimy przez jezdnię w tym samym miejscu, wykonujemy tę czynność niemal automatycznie, lecz właśnie rutyna bywa zgubna. Dlatego przechodząc przez jezdnię zawsze pamiętajmy, aby:



Nawiąż kontakt wzrokowy z kierowcą nadjeżdżającego samochodu.
Oceń, czy kierowca zrozumiał nasze zamiary.



Na przejściach z sygnalizacją zawsze przechodź na zielonym świetle.
Jeżeli miga zielone światło – nie należy przechodzić, bo to oznacza, że zaraz zmieni się na czerwone.

- Na jezdni i przejściu dla pieszych skupić swoją uwagę i obserwować nadjeżdżające pojazdy.
- Zanim wejdziemy na przejście (jezdnię) upewnić się, że kierowcy pojazdów na nasz widok zwalniają.

- Powstrzymać się od przechodzenia, jeśli na przejściu z sygnalizacją świetlną miga światło zielone, bo oznacza to, że za kilka sekund zapali się czerwone.
- Nie wchodzić na jezdnię spoza pojazdu lub przeszkody ograniczającej widoczność drogi.
- Podczas przechodzenia przez jezdnię nie zatrzymywać się, nie cofać, nie zwalniać kroku.
- Nie przechodzić w miejscu, w którym urządzenia zabezpieczające – barierki, łańcuchy, oddzielają drogę dla pieszych albo chodnik od jezdni.

Unikajmy przechodzenia przez jezdnię zza dużych obiektów (np. autobusu, samochodu ciężarowego). Fakt, że jako piesi widzimy nadjeżdżający samochód, wcale nie znaczy, że kierowca też nas zauważył. Na ulicy, zwłaszcza ruchliwej, dociera do kierowcy wiele bodźców i może po prostu nie widzieć pieszego.

W miejscu, które jest zasłonięte dużym obiektem, np. zaparkowanym samochodem ciężarowym, należy maksymalnie się od niego odsunąć, stanąć nieco na krawędzi, by sprawdzić, czy nic nie jedzie, następnie przejść na drugą stronę.



Nie wchodź nagle na jezdnię spoza przeszkody, nawet na pasach. Źle zaparkowany samochód zasłania widoczność pieszym i kierowcom.



Przechodząc przez jezdnię, unikaj miejsc, gdzie nie widzisz nadjeżdżających samochodów i kierowca ma utrudnioną widoczność, np. na zakręcie, przed wzniesieniem.



Przechodząc przez ulicę, unikaj prowadzenia rozmów telefonicznych, to rozprasza uwagę.



Niektórzy rowerzyści jeżdżą bardzo szybko, a zderzenie z rozpędzonym rowerem może zakończyć się obrażeniami. Jeśli niemożliwe jest poruszanie się chodnikiem, pieszy ma prawo korzystać z drogi dla rowerów, ale wówczas jest obowiązany ustępować miejsca rowerzystom (usunąć się z toru ich jazdy)



Nie chodź po drogach dla rowerów i przejazdach dla rowerzystów, chyba że jest to konieczne, bo np. chodnik jest w remoncie.

Niebezpieczne jesienne popołudnia i wieczory

Do największej liczby wypadków z udziałem pieszych dochodzi jesienią w godzinach wieczornych. Dlaczego jesień jest tak niebezpieczną porą roku dla pieszych?

- Jesienią i zimą widoczność może być bardzo zła, nawet w ciągu dnia.
- Pieszy widzi samochód, ale nie zawsze kierowca widzi pieszego.
- Na mokrej nawierzchni wydłuża się droga hamowania pojazdu.
- Pieszy jest gorzej widoczny nawet tam, gdzie są oświetlone ulice.
- Niekorzystna pogoda przyczynia się do złego samopoczucia, powodując u wielu osób rozproszenie uwagi.

Bezpieczeństwo pieszych podnosi stosowanie elementów odblaskowych. Pieszy poruszający się po drodze po zmierzchu poza obszarem zabudowanym jest obowiązany używać elementów odblaskowych w sposób widoczny dla innych uczestników ruchu, chyba że porusza się po drodze przeznaczonej wyłącznie dla pieszych lub po chodniku. W warunkach złej widoczności pieszy, który ma na sobie ubranie w ciemnych kolorach i nie posiada na wierzchniej odzieży elementów odblaskowych, dostrzegany jest przez kierowcę z dużym opóźnieniem. Stosowanie elementów odblaskowych w różnej formie - zawieszki, opaski, kamizelki, torby na zakupu z elementami odblaskowymi itp. zwiększają szansę pieszego na uniknięcie potrącenia. Prawidłowo noszone odblaski powinny być umieszczone w takim miejscu, aby znalazły się w polu działania świateł samochodowych i były zauważalne dla kierujących nadjeżdżających z obu kierunków (z tyłu i z przodu).



Najlepszą widoczność zapewniają kamizelki odblaskowe.

Pieszy wyposażony w elementy odblaskowe jest widoczny w światłach samochodu już z odległości 150, a nawet 300 metrów. Kierowca ma wtedy szansę, aby zawczasu go zauważyć i bezpiecznie wyminąć. Dlatego też warto używać elementów odblaskowych na każdej drodze, którą się poruszamy i nie tylko w warunkach złej widoczności.

Obserwuj swój organizm

Przed wyjściem z domu powinniśmy zadać sobie parę pytań:

- W jakiej jestem kondycji?
- Jakie zażywam leki? Jak zmieniają moją świadomość i zdolność do samodzielnego poruszania się w ruchu drogowym? (np. czy po lekach zdarzają mi się zawroty głowy?)
- Czy mój wzrok i słuch są wystarczająco dobre, by ostrzec mnie przed ewentualnymi zagrożeniami? Czy potrafię długo utrzymać koncentrację?

Udzielając sobie odpowiedzi na te pytania, weźmy pod uwagę, że kondycja psychofizyczna rzutuje na bezpieczeństwo w ruchu drogowym.

Dzięki zmysłom wzroku i słuchu jesteśmy w stanie uczestniczyć w ruchu drogowym, zbierając wizualne i dźwiękowe sygnały o potencjalnych niebezpieczeństwach. Seniorzy, którzy mają takie problemy, jak osłabiony słuch i nie najlepszy wzrok, wychodząc z domu, powinni bezwzględnie zakładać okulary ze szklami korekcyjnymi i/lub aparat słuchowy.

Senior – kierowca samochodu

Kierowcy samochodów 60+ są na ogół ostrożnymi uczestnikami ruchu. Powodują znacznie mniej wypadków niż pozostali kierowcy i w związku z tym stanowią o wiele mniejsze zagrożenie niż np. grupa tzw. młodych kierowców.

PLUSY

- Mają spore doświadczenie.
- Nie śpieszą się tak bardzo, jak młodzi, zawsze zabiegani.
- Są odpowiedzialni.

MINUSY

- Pogarszający się wzrok i słuch.
- Pogarszająca się motoryka i koordynacja wzrokowo-ruchowa.
- Wolniejszy czas reakcji.
- Słabsza wytrzymałość i kondycja.

W interesie starszych osób jest, aby realnie oceniały swoją kondycję i dostosowywały się do zmian, które zachodzą w ich organizmie. Dlatego pamiętaj, że:

- Jeśli nie jest to konieczne, nie prowadź samochodu w warunkach ograniczonej widoczności – podczas zmierzchu, nocą.
- Wybieraj dobrze oświetlone drogi.
- Dbaj o czystość przedniej i tylnej szyby oraz lusterek i świateł samochodu.
- Przestrzegaj ograniczeń prędkości.

Ocena sytuacji i szybka reakcja

Trudności z umiejętną oceną odległości w połączeniu z wolniejszym czasem reakcji mogą znacząco utrudnić radzenie sobie ze zmieniającymi się sytuacjami na drodze.

Wyruszając w podróż samochodem:

- Dokładnie zaplanuj trasę przed wyjazdem, wybierając w miarę możliwości trasy o mniejszym natężeniu ruchu.
- Staraj się jeździć tylko przy dobrych warunkach pogodowych.
- Dostosuj prędkość do warunków na drodze.
- Zachowaj bezpieczny odstęp od poprzedzającego pojazdu.
- Hamuj łagodnie.
- Staraj się prawym pasem.

Możliwy wpływ lekarstw na zdolność prowadzenia samochodu.

Zdolność do prowadzenia pojazdu mogą upośledzać niektóre leki. Na ulotce informacyjnej dołączonej do leku można znaleźć informacje na ten temat.

Niektóre objawy wywoływane przez leki



W razie wystąpienia chociażby jednego z tych objawów należy powstrzymać się od prowadzenia samochodu. A najlepiej zawniczasu zapytać lekarza, czy przypadkiem nie będą one wpływały na kondycję kierowcy.

Zgłaszanie wypadku

Zgłaszając wypadek pod numerem alarmowym 112, podajemy następujące informacje:

1. Miejsce zdarzenia.
2. Rodzaj zdarzenia (np. potrącenie pieszego, uderzenie w drzewo).
3. Liczbę poszkodowanych.
4. Stan poszkodowanych.
5. Imię i nazwisko wzywającego pomocy.
6. Numer telefonu, z którego dzwonimy.

Nigdy nie rozłączaj się jako pierwszy/pierwsza

ZAGROŻENIA ZWIĄZANE Z POŻAREM

Nie opuszczaj kuchni, gdy przygotowujesz jedzenie

Nie zostawiaj w pobliżu kuchenki z włączonym palnikiem drewnianych tyłek, ręczników papierowych lub materiałowych. Reguluj gaz na palniku – nie gotuj na dużym płomieniu. Używaj zegarków z alarmem (timerów), kiedy przygotowujesz posiłki czy pieczesz w piekarniku. Pamiętaj o wyłączeniu gazu na palniku po zakończonym gotowaniu.

- W przypadku zapalenia się tłuszczu na patelni – NIGDY NIE GAŚ WODĄ.
- Nie używaj kuchenek czy piekarników, gdy jesteś pod wpływem alkoholu lub nowych leków.
- Nigdy nie dogrzewaj mieszkania kuchenką, zwłaszcza gazową!

Urządzeń grzewczych (np. farelki) używaj z największą ostrożnością

Zachowaj odpowiednią odległość od materiałów palnych (łóżka, krzesła, dywanu, firanki), gdy używasz tych urządzeń. Pamiętaj o wyłączeniu urządzeń od zasilania, gdy opuszczasz dom lub kładziesz się spać. Nie przykrywaj żadnymi przedmiotami urządzeń grzewczych, nie używaj urządzeń uszkodzonych oraz nie wykonuj samodzielnie prowizorycznych podłączeń do instalacji elektrycznej. Nie przeciążaj instalacji nadmierną liczbą podłączonych urządzeń elektrycznych, które powodują przegrzewanie się kabli i przewodów oraz wypalanie styków w gniaздkach i puszkach rozgałęźnych (np. jednoczesne włączenie opiekacza, żelazka, pralki i czajnika powoduje duże obciążenie eksploatowanej instalacji).

Jeśli palisz papierosy, pal na zewnątrz

Nigdy nie pal w łóżku. Gaś niedopałki (popiół) dokładnie, najlepiej wilgotne wyrzucaj do pojemnika na śmieci.

Nigdy nie pal, gdy używasz butli gazowych.

W przypadku, gdy Twoje ubranie zacznie się palić

Zatrzymaj się (nie wykonuj gwałtownych ruchów, nie biegnij), połóż się na podłodze, zakryj twarz rękami, przewracaj się z boku na bok w celu ugaszenia płomieni. Jeśli nie możesz położyć się, chwyć koc lub ręcznik i okryj się w celu ugaszenia płomieni.

Bądź przygotowany na wypadek ewakuacji

Jeśli to możliwe, wspólnie z domownikami, opiekunem lub inną osobą przygotuj domowy plan ewakuacji zawierający takie punkty, jak: numery alarmowe, swoje dane, tj. imię i nazwisko, miejsce zamieszkania. Upewnij się, że okna i drzwi otwierają się łatwo i nie są zastawione innymi przedmiotami.

SENIORZE TO MUSISZ WIEDZIEĆ!

Ogień rozprzestrzenia się bardzo szybko. Już po 2 minutach ogień może stać się groźny dla życia. W ciągu 5 minut cały dom może stanąć w płomieniach. Wysoka temperatura i dym są tak samo niebezpieczne, jak płomień. Podczas każdego pożaru mieszkania powstaje dużo ciemnego, gęstego i bardzo niebezpiecznego dymu. Już po paru minutach pożaru ilość wydzielonych szkodliwych substancji jest tak duża, że powoduje po kilku oddechach zatrucie, niedotlenienie i w dalszej konsekwencji zgon. W zdecydowanej większości przypadków przyczyną śmierci nie jest ogień i wysoka temperatura, lecz właśnie wdychanie toksycznego dymu.

Znaki wskazujące drogę i kierunek ewakuacji:



Zatrucie czadem – co to jest?

Zagrożenie zatrucia bezwonnym tlenkiem węgla (czadem) jest wysokie zwłaszcza w jesienno-zimowym okresie grzewczym. Każdego roku z powodu zatrucia tlenkiem węgla ginie kilkadziesiąt osób. Bardzo często nie ma to związku z powstaniem pożaru, a wynika jedynie z niewłaściwej eksploatacji budynku i znajdujących się w nich urządzeń i instalacji grzewczych.

Stosuj się do tych zaleceń

- Regularnie zlecaj przeprowadzanie kontroli technicznych, w tym sprawdzanie szczelności i drożności przewodów kominowych. Niedrożności mogą być przyczyną śmiertelnych zatruc tlenkiem węgla, szczególnie podczas kąpieli w łazienkach wyposażonych w gazowe ogrzewacze wody. Przeglądy techniczne urządzeń elektrycznych i gazowych zlecaj wyłącznie osobom uprawnionym do ich wykonania.
- Nie zatykaj przewodów kominowych i kratki wentylacyjnych. W urządzeniach gazowych, w przypadku braku wystarczającej ilości powietrza, nastąpi zupełne spalanie gazu, którego produktem może być trujący, niewyczuwalny tlenek węgla.
- W razie wymiany okien na nowe sprawdź poprawność działania wentylacji, ponieważ nowe okna są o wiele bardziej szczelne i mogą pogarszać wymianę powietrza.
- Często wietrz pomieszczenia wyposażone w urządzenia na gaz, a najlepiej zapewnij nawet niewielkie rozszczelnienie okien.

Czujka dymu i tlenku węgla może uratować życie

Tlenek węgla to największy cichy zabójca. Jest bezbarwny, bezwonne, silnie toksyczny. W przypadku wdychania czadu dochodzi do duszności. Ostre zatrucie może prowadzić do nieodwracalnych uszkodzeń ośrodkowego układu nerwowego i śmierci.

Zainstaluj w odpowiednich miejscach w domu/mieszkanie czujniki dymu i tlenku węgla! Zapoznaj się z ulotką. Poproś członka rodziny o pomoc w celu przetestowania tych urządzeń, czy są sprawne i jak działają. Upewnij się, że dźwięki urządzeń są słyszalne w całym mieszkaniu.

Domowe czujniki pożarowe przeznaczone są do wykrywania i sygnalizowania pierwszych oznak pożaru. Ostrzegają o niebezpieczeństwie już wtedy, gdy nie widać jeszcze płomienia i nie jest odczuwalny wyraźny wzrost temperatury.

Urządzenia te, mimo że nie zapobiegają powstaniu pożaru, skutecznie mogą zaalarmować lokatorów mieszkania, w którym powstał pożar, umożliwiając szybkie opuszczenie objętego pożarem domu lub mieszkania. Ma to istotne znaczenie zwłaszcza nocą, kiedy wszyscy śpimy. Podobny charakter mają czujniki gazu, które są w stanie wykryć już minimalne stężenie gazów niebezpiecznych, w szczególności tlenku węgla (czadu). Koszt zamontowania takich czujek jest niewspółmiernie niski do korzyści, jakie daje zastosowanie tego typu urządzeń.



JĘŚLI DOJDZIE DO ZATRUCIA TLENKIEM WĘGLA!

- zapewnij osobie poszkodowanej dopływ świeżego powietrza,
- wynieś osobę poszkodowaną w bezpieczne miejsce – jeżeli nie stanowi to zagrożenia dla Twojego zdrowia,
- wezwij służby ratownicze (pogotowie ratunkowe – tel. 999, straż pożarną – tel. 998 lub 112).

POŻAR – Co robić?

W przypadku powstania pożaru wszyscy jesteśmy zobowiązani do:

- zaalarmowania niezwłocznie, przy użyciu wszystkich dostępnych środków osób zagrożonych,
- wezwania straży pożarnej – tel. 998 lub 112.

Telefoniczne alarmowanie należy wykonać w następujący sposób:

Po wybraniu numeru alarmowego straży pożarnej 998 i zgłoszeniu się dyżurnego spokojnie i wyraźnie powiedz:

- Co się stało?
- Gdzie zdarzenie ma miejsce?
- Twoje imię nazwisko.

- Numer telefonu, z którego dzwonisz.
- Jak wygląda sytuacja na miejscu zdarzenia.
- Czy są osoby poszkodowane, zagrożone (określić w miarę możliwości liczbę osób).
-

PAMIĘTAJ!

Prawidłowe zgłoszenie zdarzenia jest gwarancją szybkiej i skutecznej pomocy służb ratowniczych.

Po przekazaniu informacji o zdarzeniu nie rozłączaj się (nie należy odkładać słuchawki telefonu) do czasu uzyskania wyraźnej zgody od osoby przyjmującej zgłoszenie. Należy postępować zgodnie z zaleceniami przekazanymi przez osobę przyjmującą zgłoszenie.

PODSUMOWANIE – DOMOWY TEST BEZPIECZEŃSTWA

- Czy zleciłeś wykonanie przeglądu instalacji grzewczej?
- Czy zleciłeś wykonanie przeglądu wentylacji? Czy jest ona drożna?
- Czy masz zainstalowany w domu czujnik tlenu węgla lub dymu?
- Czy masz w domu gaśnicę?
- Czy wiesz, w jaki sposób szybko opuścić swój dom w razie zagrożenia?
- Czy znasz numery alarmowe do służb ratowniczych?



SENIOR NA ZAKUPACH

Seniorze, w sanatoriach, biurach, mieszkaniach, podczas wycieczek, na ulicy – w tych miejscach często możesz spotkać akwizytorów. Bezpłatna kawa, sprzedawcy przebrani w lekarskie fartuchy, „ostatnia okazja” – to przykłady manipulacji, które są przez nich wykorzystywane. Innym przykładem jest zapraszanie do udziału w poczęstunkach, warsztatach kulinarnych, występach gwiazd bez podawania informacji, że na spotkaniu będzie prowadzona sprzedaż, np. naczyń do gotowania.

Przeczytaj i dowiedz się, jakie przysługują Ci prawa, oraz co zrobić, by nie dać się oszukać!



Przykłady działania nieuczciwych sprzedawców

1. Na operatora telefonii stacjonarnej i sprzedawcę energii elektrycznej:

- dzwoni telefon lub ktoś puka do drzwi,
- osoba, z którą rozmawiasz, przedstawia się jako twój dotychczasowy operator telefonii stacjonarnej, sprzedawca energii elektrycznej lub gazu,
- informuje, że chce przedłużyć umowę lub ma ofertę promocyjną,

- prosi Cię o podpis na dokumencie potwierdzającym, że odbyła wizytę sprzedażową, w rzeczywistości podsuwa umowę na nowe usługi z zupełnie nowym przedsiębiorcą,
- informuje o konieczności aktualizacji danych osobowych, prosi o okazanie dowodu osobistego, wypełnia gotowe formularze i prosi o podpis,
- twierdzi, że spisuje liczniki lub wymienia urządzenia, a następnie przedstawia do podpisu protokół, który w rzeczywistości jest nową umową, nie pozostawiając egzemplarza umowy.

Pamiętaj!

Przedstawiciel, który do Ciebie dzwoni lub jest w Twoim domu, może mówić cicho i szybko, abyś nie usłyszał, jaką spółkę w rzeczywistości reprezentuje. W efekcie, możesz zacząć płacić więcej.

2. Na sprzedaż naczyń do gotowania, materacy, sprzętu paramedycznego:

- otrzymujesz ulotkę lub telefon z zaproszeniem na bezpłatne badania z okazji np. otwarcia nowej przychodni lub też na warsztaty kulinarne lub na prezentacje naczyń, materacy, sprzętu paramedycznego,
- w rzeczywistości bierzesz udział w spotkaniu sprzedażowym tych produktów w cenach wielokrotnie przekraczających ich wartość,
- gdy decydujesz się na zakup, sprzedawcy często nie wywiązują się z obowiązku powiadomienia o prawie do odstąpienia od zawartej umowy i nie przekazują formularza odstąpienia od umowy.

Techniki manipulacyjne

Zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorcy, sprzedawcy stosują różne **techniki manipulacyjne**. Za sprawą tych sztuczek wiele osób daje się nakłonić do zakupu niepotrzebnych produktów, z czego zdają sobie sprawę dopiero po dokonaniu transakcji. Oto najczęściej stosowane techniki wywierania wpływu na konsumentów, które wykorzystują handlowcy.

Jak się bronić przed zagrożeniami i manipulacją

Konsumencie, pamiętaj!

- Nie podawaj danych przez telefon. Dotychczasowy usługodawca je ma.
- Sprawdź u obecnego dostawcy usług, czy oferta rzeczywiście pochodzi od niego. Nie każdy telefon z telekomunikacji czy energetyki oznacza, że to twój operator. Odłóż słuchawkę, zadzwoń do swojego operatora i upewnij się, czy faktycznie ma dla Ciebie nową ofertę.



Reguła wzajemności

wręczając drobny prezent, akwizytor wywołuje u Ciebie poczucie obowiązku kupna produktu

Reguła niedostępności

twierdząc, że oferta jest np. ograniczona czasowo akwizytor chce zmusić Cię do natychmiastowej decyzji

Reguła społecznego dowodu słuszności

powołując się na dużą grupę zadowolonych konsumentów akwizytor wywołuje poczucie, że postępujesz prawidłowo

Reguła autorytetu

akwizytor przytacza opinię eksperta w danej dziedzinie, by podnieść rangę produktu

Reguła sympatii

akwizytor prawi komplementy, stara się zachowywać i wyglądać jak potencjalny kupujący.

- Ostateczną decyzję podejmij po sprawdzeniu towaru i porównaniu cen, np. w internecie lub w sklepie. Pamiętaj - jeżeli towar jest dostępny dziś, będzie dostępny także jutro.
- Ustal, czy rzeczywistym celem spotkania, na które zostałeś zaproszony (np. wykład, prezentacja, badania), jest sprzedaż towarów lub usług. Można o to zapytać telefonując do nas osobę albo skontaktować się z instytucją kierującą do nas zaproszenie pisemne.
- Nie wierz w „darmowe” prezenty. Uważaj, darmowa wycieczka może być połączona z kilkugodzinną sprzedażą kosztownych produktów.
- Nie podejmuj decyzji pod wpływem impulsu. Poczekaj, daj sobie więcej czasu na zastanowienie. Zanim skorzystasz z oferty - skonsultuj się z rodziną lub kimś bliskim.
- Jeżeli nie stać Cię na prezentowany towar, nie kupuj go, a tym bardziej nie bierz kredytu. To może być początek Twoich problemów.
- Masz prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, wystarczy wysłać oświadczenie pocztą.
- Jeżeli sprzedawca nie udzieli informacji o prawie do odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu powyższego terminu.

O czym powinien poinformować Cię sprzedawca?

1. Czy miejsce, w którym odbywa się pokaz, to jego siedziba lub oddział?
Niektórzy sprzedawcy często celowo zmieniają swoje siedziby. Chcą przez to ominąć przepisy pozwalające na odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni.

Warto wiedzieć!

Nie ufaj całkowicie zapewnieniom sprzedawcy – samodzielnie poszukaj w umowie informacji o tym, czy masz prawo do odstąpienia od umowy. Jeżeli sprzedawca unika odpowiedzi na pytanie, namawia do podpisania kontraktu bez czytania – nie ulegaj presji. Obowiązuje to, co jest napisane w umowie, a nie zapewnienia sprzedawcy.

2. Jaki charakter będzie miało spotkanie, na które zostałeś zaproszony?

Ukrywanie handlowego celu takich zaproszeń to jedna z nieuczciwych praktyk, na którą skarżą się konsumenci. Uważaj na pokazy: w rzeczywistości są to działania marketingowe mające na celu sprzedaż konkretnego produktu. W pierwszej kolejności zastanów się, czy te rzeczy są Ci rzeczywiście potrzebne, a potem sprawdź opinie innych. Daj sobie czas do namysłu i konsultacje.

3. Sprzedawca ma obowiązek pokazać przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dowód osobisty. Odмова powinna wzbudzić podejrzenia klienta.

Co zrobić, gdy zawarłeś umowę?

- Jeżeli kupiłeś towar poza lokalem przedsiębiorcy, np. na pokazie, prezentacji lub w domu podczas wizyty akwizytora, możesz zrezygnować i odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od otrzymania towaru. Jeżeli w trakcie prezentacji zawarłeś umowę na świadczenie usług (np. opiekę medyczną) 14-dniowy termin odstąpienia liczy się od dnia zawarcia umowy. W tym przypadku liczy się data, która widnieje na umowie.

Pamiętaj!

Gdy odstępujesz od umowy, nie ponosisz żadnych kosztów poza wysyłką towarów.

Wzór odstąpienia znajdziesz na końcu poradnika!

- W przypadku, gdy towar nie spełnia Twoich oczekiwań, możesz złożyć reklamację. Jak to zrobić, dowiesz się z infografiki udostępnionej na przedostatniej stronie poradnika.
- Jeżeli zostałeś wprowadzony w błąd i minął czas na odstąpienie od umowy, to możesz np.: uchylić się od skutków oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Masz na to 12 miesięcy od momentu jego wykrycia. Możesz też żądać przed sądem stwierdzenia nieważności umowy. O pomoc poproś rzecznika konsumentów, organizację konsumencką lub prawnika
- Jeżeli otrzymałeś nakaz do zapłaty z sądu, złóż odpowiedź na pozew w terminie 14 dni (najczęściej jest to sprzeciw od nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym). Jeżeli nie wiesz, jak to zrobić, skontaktuj się z rzecznikiem konsumentów w miejscu twojego zamieszkania, organizacją konsumencką lub prawnikiem

Pamiętaj!

Wezwanie do zapłaty z firmy windykacyjnej nie jest tym samym, co nakaz zapłaty wydany przez sąd. Firma windykacyjna nie ma prawa podejmować czynności egzekucyjnych, nie może też zastraszać konsumentów.

- Wyszukiwarka pomocy prawnej: uokik.gov.pl/kontakt.php
- W jaki sposób rozwiązać spór z przedsiębiorcą? Kompleksowe porady uokik.gov.pl/sprawy-indywidualne.php
- Portal internetowy o prawach kupujących: prawakonsumenta.uokik.gov.pl.

Sprawdź, gdzie szukać bezpłatnej pomocy prawnej

Masz problem z reklamacją? Nie wiesz, jak odstąpić od umowy? Te instytucje udzielą Ci pomocy.



JAK ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ W RAMACH RĘKOJNI?

Zakupowo, 15.03.2016 r.

Jan Kupujący
ul. Konsumencka 1
00-123 Zakupowo

Sklep sp. z o.o.
ul. Handlowa 2
32-100 Sprzedażów

Reklamację kieruj do sprzedawcy

Wskaż sprzedawcę i kupującego

REKLAMACJA

- strony umowy
- data wydania towaru
- cena i rodzaj produktu
- opis wady towaru
- czas ujawnienia się wady
- żądanie
- dowód zakupu

Dołącz np. paragon lub wydruk z karty

Możesz żądać:

- naprawy
- wymiany
- obniżenia ceny
- odstąpienia od umowy, o ile wada jest istotna

Jan Kupujący



Pismo reklamacyjne wyślij
wraz z towarem
lub zanieś do sklepu

Przyjmuje się, że Twoja reklamacja jest uznana,
jeśli w ciągu 14 dni od doręczenia sprzedawcy
pisma reklamacyjnego nie otrzymasz odpowiedzi
(nie dotyczy odstąpienia od umowy)

Miejscowość, data

.....

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)
 Adres konsumenta(-ów)

Nazwa i adres przedsiębiorcy

**Oświadczenie
 o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość
 lub poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja/My (*).....niniejszym informuję/informujemy(*)
 o moim/naszym(*) odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy(*)
 o świadczenie następującej usługi(*)

Data zawarcia umowy1/odbioru2(*)

.....
 Podpis konsumenta(-ów)

(*) Niepotrzebne skreślić

1 podać, jeżeli umowa dotyczyła świadczenia usług

2 podać, jeżeli umowa dotyczyła zakupu towaru