

PORADNIK
DLA SENIORA

Jestem **ŚWIADOMY** Jestem **BEZPIECZNY**



Daniel Jachimowicz
Wojciech Nalepa

OPRACOWANIE:

Daniel Jachimowicz, Wojciech Nalepa

WYDAWCA:

Stowarzyszenie Sądecki Uniwersytet Trzeciego Wieku
ul. Jagiellońska 18, 33-300 Nowy Sącz, tel./fax 18 443 57 08
e-mail: sekretariat@sutw.pl, www.sutw.pl



Dołącz do nas na Facebooku
@SadeckiUTW

KOREKTA:

Joanna Jachimowicz

SKŁAD:

Maria Olszowska

ZDJĘCIA:

okładka: karlyukav – freepik.com; str. 7, 14: freepik.com;
str. 11: tookapic – pixabay.com; str. 18: Ron Lach – pexels.com

DRUK:

Drukarnia NOWODRUK S.C.,
33-Nowy Sącz, ul. Długosza 73
NAKŁAD: 700 egz.

Publikacja bezpłatna

Nowy Sącz 2021

SPIS TREŚCI

Wstęp 3

CZĘŚĆ I

„Babciu, jest taka sprawa...”

- czyli o oszustwach metodą na wnuczka! 4

CZĘŚĆ II

„Zapraszamy po odbiór prezentu...”

- czyli iść po prezent, a wrócić z kołdrą i kredytem na 10 tys. zł? 10

CZĘŚĆ III

„Halo. Dzień dobry. Mam dla Pani wyjątkową ofertę...”

- czyli senior kupuje na odległość! 17

CZĘŚĆ IV

Gdzie szukać pomocy?..... 20



WSTĘP

Stowarzyszenie Sądecki Uniwersytet Trzeciego Wieku w Nowym Sączu, mając na uwadze potrzeby wszechstronnego aktywizowania i edukowania seniorów, przygotowało projekt pn. „Aktywni Sądeckcy Seniorzy Razem”, który uzyskał dofinansowanie ze środków Województwa Małopolskiego w ramach konkursu pn. „Aktywny senior”. W ramach tego przedsięwzięcia przewidziano m.in. wydanie publikacji edukacyjnej adresowanej do osób starszych, poświęconej problematyce oszustw oraz różnych nieuczciwych praktyk w obszarze zawierania umów, na które w szczególności narażeni są seniorzy.

Oddajemy do Państwa rąk publikację pn. **„Jestem świadomy – jestem bezpieczny”**. Poradnik w pierwszej części opisuje najczęściej spotykane w praktyce odmiany oszustwa metodą „na wnuczka”, schemat działania sprawców tych przestępstw, a także rekomendowane sposoby zachowania się w przypadku, gdy istnieje podejrzenie usiłowania popełnienia takiego czynu. W części drugiej publikacji poruszona została problematyka zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa (pokazy, akwizycja). Jak bowiem pokazuje praktyka osoby starsze stanowią główną grupę docelową firm prowadzących tego typu sprzedaż i są szczególnie narażone na nieuczciwe praktyki handlowe w tym zakresie przy jednoczesnej ograniczonej wiedzy o przyśługujących im uprawnieniach konsumenckich np. prawie do odstąpienia od umowy zawartej w takich szczególnych warunkach. Podobna sytuacja dotyczy umów zawieranych na odległość, zwłaszcza za pośrednictwem telefonu, czemu poświęcona jest trzecia część niniejszego opracowania. W poradniku zawarte zostały opisy konkretnych przestępstw, których ofiarami padły osoby starsze, jak również wzory prostych pism, które mogą być przydatne w procesie dochodzenia/obrony naszych praw.

Wyrażamy przekonanie, iż poradnik przyczyni się do kształtowania i wzmocnienia pożądanych, ostrożnościowych postaw seniorów w różnych sytuacjach życia codziennego, szczególnie tych opisanych w publikacji, a także wpłynie na podniesienie poziomu świadomości odbiorców – konsumentów w zakresie ich praw wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa.

Daniel Jachimowicz
Wojciech Nalepa



CZĘŚĆ I

„Babciu, jest taka sprawa...” – czyli o oszustwach metodą „na wnuczka”!

Zapoznając się z dość częstymi medialnymi doniesieniami o popełnianych w Polsce przestępstwach za pomocą metody „na wnuczka” niejednokrotnie seniorzy są przekonani o tym, iż „tak, to prawda, trzeba uważać, ale w sumie mnie to przecież nie dotyczy” – do takich oszustw dochodzi w dużych miastach, aglomeracjach, ale nie tu – w spokojnym Nowym Sączu czy na Sądecczyźnie. Niestety, nic bardziej mylnego – poniżej kilka przykładów oszustw z ostatnich miesięcy, których ofiarami padli sądeccy seniorzy.

PRZYKŁAD 1

8 listopada 2021 r. przed południem na telefon starszej mieszkanki Nowego Sącza zadzwoniła kobieta, która płacząc do słuchawki, mówiła do niej „babciu” i błagała o pomoc. Telefon za chwilę przejęła druga kobieta, która przedstawiła się jako policjantka. Przekazała, że wnuczka starszej pani spowodowała wypadek śmiertelny, za co grozi jej więzienie i by go uniknąć musi wpłacić ustaloną z prokuratorem kwotę 240 tys. złotych dla rodziny zmarłej. Zdenerwowana starsza pani przekazała, że nie ma tyle pieniędzy, lecz rozmówczyni kazała jej zebrać całą sumę, nie rozłączać się i z nikim nie kontaktować. Seniorka przygotowała 130 tys. złotych. Została poinstruowana, aby spakować pieniądze razem z ubraniami do torby podróżnej i przekazać ją „człowiekowi z policji”, który miał się do niej zgłosić. Dodatkowo seniorka miała mu także przekazać 1 tys. złotych. Zmanipulowana sądeczanka postąpiła zgodnie z poleceniami i przekazała pieniądze. Kiedy po pewnym czasie do domu wrócił mąż kobiety i skontaktował się z wnuczką, okazało się, że ta jest bezpieczna i nie spowodowała żadnego wypadku. Wówczas seniorka zorientowała się, że padła ofiarą oszustów i szybko poinformowała sądecką Policję.



PRZYKŁAD 2

Do seniorki – mieszkanki Nowego Sącza zadzwonił mężczyzna, który przedstawił się jako funkcjonariusz Centralnego Biura Śledczego Policji i zakomunikował, że jej oszczędności zgromadzone w banku są zagrożone. W trakcie rozmowy zadał seniorce kilka pytań i dowiedział się, ile środków ma zgromadzonych na koncie. Oszust poinstruował kobietę, aby wybrała pieniądze z banku. Kiedy to zrobiła i wróciła do domu, kazał jej wyrzucić worek z oszczędnościami przez okno. Przewstępca zabrał je i uciekł.

PRZYKŁAD 3

Do starszej mieszkanki Nowego Sącza zadzwonił mężczyzna i przedstawił się jako adwokat. Poinformował seniorkę, że członkowie jej rodziny mają poważne problemy z prawem – jej wnuk spowodował śmiertelny wypadek, natomiast córka składała fałszywe zeznania. By uwiarygodnić całą historię ze starszą panią rozmawiała również kobieta podająca się za policjantkę. Następnie „adwokat” zażądał od seniorki niemal 300 tys. złotych w zamian za wybawienie jej krewnych z opresji. Zdenerwowana kobieta, przejęta losem najbliższych, zdołała przygotować 100 tys. zł, które następnie przekazała kurierowi. Starsza pani została poinstruowana, by nie odkładała słuchawki i zadzwoniła za dwie godziny. Po tym czasie seniorka skontaktowała się z rzekomym adwokatem, który przekazał, by w dalszym ciągu nie odkładała słuchawki i ponownie połączyła się z nim około godziny 20.00. Kiedy telefon nie odpowiadał, kobieta zadzwoniła do córki. W momencie gdy usłyszała, że nie było żadnego wypadku zorientowała się, że padła ofiarą oszustów.

Jak pokazują statystyki Komendy Głównej Policji w ostatnich kilku latach **liczba oszustw popełnionych różnymi odmianami metody „na wnuczka” systematycznie rośnie**. W 2019 r. kwota środków wyłudzonych metodą „na wnuczka” wyniosła 72 miliony złotych, w roku 2020 wzrosła do 86 milionów zł, a w pierwszych 6 miesiącach roku 2021 – osiągnęła ponad 63 miliony złotych, co niestety prognozuje na koniec br. pobicie niechlubnego rekordu z 2020 r.

ROK	KWOTA ŚRODKÓW WYŁUDZONYCH OD SENIORÓW METODĄ „NA WNUCZKA” W RÓŻNYCH ODMIANACH
2019	72 miliony złotych
2020	86 milionów złotych
2021 (I-VI)	63 miliony złotych

Podane dane statystyczne obejmują wyłącznie przestępstwa zgłoszone na Policję – tzw. ciemna liczba przestępstw (dokonanych a nieujawnionych przez ich ofiary) jest nieznaną. Za podanymi kwotami kryją się tysiące seniorów, którzy padli ofiarą oszustwa tracąc najczęściej oszczędności całego życia. Przewstępca, wykorzystując ufność i obniżony poziom czujności starszych i samotnie mieszkających osób, w sposób bezwzględny dopuszczają się wobec nich oszustw i kradzie-



ży. Problem ten spotęgowany został trwającym od marca 2020 r. stanem epidemii związanym z wirusem SARS Cov-2 – osoby starsze pozbawione codziennych wizyt rodziny lub kontaktów z nią, stały się często bardziej podatne na psychomanipulację oszustów, którzy wykorzystując ich uczucia, w tym obawę o swoich bliskich lub o własne mienie, doprowadzają do przekazania podstawionym osobom dużych kwot pieniędzy.

**Jaki jest model działania sprawców, jakie historie i opowiadania kreują, aby uwiarygodnić potrzebę przekazania im pieniędzy? Jak zachować się w sytuacji, gdy podejrzewać możemy, iż ktoś próbuje nas oszukać?
PRZECZYTAJ – BĄDŹ ŚWIADOMY I BEZPIECZNY!**

SCHEMAT DZIAŁANIA SPRAWCÓW – METODA „NA WNUCZKA”

DZWONI TELEFON – próba popełnienia oszustwa rozpoczyna się od telefonu przestępcy do losowo wybranej ofiary (np. z książki telefonicznej – przestępcy szukają w szczególności osób noszących imiona popularne kilkadziesiąt lat temu tak, aby zwiększyć szanse na nawiązanie kontaktu z osobą starszą). Przestępca inicjując rozmowę podaje się np. za krewnego ofiary (najczęściej wnuka/wnuczkę) policjanta, prokuratora, pracownika Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, urzędnika Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Urzędu Skarbowego, Narodowego Funduszu Zdrowia, pracownika socjalnego, pracownika banku, w którym senior ma zgromadzone oszczędności itp. Nie ma tu jednej reguły – wszystko zależy od tego, jaką historię oszust będzie chciał zaprezentować w dalszej części rozmowy.

ROZPOCZYNA SIĘ OPOWIEŚĆ – oszust prowadzi rozmowę w taki sposób, aby przekonać seniora, że jest tą osobą, za którą się podaje. Często sam senior odbierając telefon ustala, z kim rozmawia pytając np. „Halo, kto dzwoni?”, podając imię członka rodziny, z którym – jak mu się wydaje – rozmawia (np. imię wnuczka, siostrzenicy – „Czy to ty, Aniu?”). W ten sposób sprawca w łatwy sposób podszywa się pod tę osobę i już „jako ona” kontynuuje konwersację. Wcielając się w rolę członka rodziny, mówi np.: „Nie poznajesz mnie? Przecież to ja”, tym samym utwierdzają seniora w przekonaniu, że rozmawia ze znaną mu osobą.

Przedmiotem rozmowy jest najczęściej jakieś zdarzenie losowe o dramatycznym przebiegu, które dotknęło członka rodziny (np. wypadek samochodowy, porwanie, choroba), niepowtarzalna okazja (np. zakupu samochodu, zakupu mieszkania), potrzeba pomocy w schwyтaniu przestępcy, który oszukuje seniorów właśnie metodą „na wnuczka”, konieczność ochrony środków zgromadzonych na rachunku bankowym przed hakerami atakującymi konto seniora itp. **Takich opowieści może być bardzo wiele – cel jest zawsze jeden: przekonanie rozmówcy o konieczności udzielenia natychmiastowej pomocy członkowi rodziny/Policji /innym służbom państwowym ścigającym przestępców poprzez przekazanie stosownej kwoty pieniędzy.**



Oszust – telefonista stara się także ustalić, **jakimi oszczędnościami dysponuje ofiara i gdzie je przechowuje (w domu, w banku)**. Jeżeli podana kwota przechowywana w domu jest dla oszusta zadowalająca – prosi o jej przygotowanie. Jeżeli natomiast kwota nie jest satysfakcjonująca sprawca wysyła seniora do bankomatu czy banku w celu wypłacenia odpowiedniej kwoty.



UWAGA!

W celu uwiarygodnienia opowieści **często w trakcie rozmowy po stronie oszusta biorą udział również inne osoby np.:**

- zrozpaczony wnuczek – rzekomy sprawca wypadku drogowego – „przekazuje” telefon fałszywemu policjantowi/prokuratorowi, który potwierdza, że wpłata określonej kwoty pieniędzy uchroni wnuczka przed więzieniem;
- telefonista, grający rolę policjanta prowadzącego akcję przeciwko przestępcom oszukującym seniorów metodą „na wnuczka”, podaje ofierze numer telefonu do „centrali policyjnej”, gdzie można potwierdzić wiarygodność jego opowieści. Senior dzwoni na ten numer – oczywiście telefon odbiera współpracownik oszusta, który uwiarygadnia opowiedzianą przez niego historię i również zachęca do wypłacenia i przekazania stosownych środków argumentując to koniecznością zatrzymania przestępców i uniknięcia przez innych potencjalnych pokrzywdzonych życiowego dramatu.

WARTO WIEDZIEĆ

Jak pokazuje praktyka oszuści często wykonują do swoich ofiar bardzo dużo połączeń telefonicznych, w krótkich odstępach czasu wywierając w ten sposób presję psychologiczną, która ma przyspieszyć decyzję o wypłacie i przekazaniu pieniędzy. Takie częste telefony równocześnie utrudniają ofierze nawiązanie kontaktu z członkami rodziny w celu potwierdzenia potrzeby przekazania określonej kwoty pieniędzy. Gdy osoba oszukiwana waha się i ma wątpliwości co do tożsamości dzwoniącego, oszuści bardzo często stosują jeszcze dalej idący szantaż emocjonalny – w rozpaczliwy, rozdzierający serce sposób płaczą, szlochają i błagają o pomoc.



PRZEKAZANIE PIENIĘDZY – jeżeli opowiedziana historia przekonała ofiarę o konieczności przekazania pieniędzy oszust najczęściej informuje, że nie będzie mógł osobiście odebrać pieniędzy i podaje sposób przekazania gotówki innej osobie (tzw. „odbierakowi”), która jest np. przyjacielem/kolegą rzekomego „wnuczka”, policjantem „po cywilnemu” lub inną zaufaną osobą. Do przekazania pieniędzy dochodzi w miejscu zamieszkania oszukiwanej osoby albo na ulicy w umówionym miejscu – zdarza się, że sprawcy przyjeżdżają po swoje ofiary taksówkami, z którymi razem jadą np. do banku w celu pobrania gotówki.

UWAGA!

Zdarza się, iż „odbierak” podczas spotkania z oszukiwaną osobą przekazuje jej telefon komórkowy prosząc, by ponownie porozmawiała z fałszywym „wnuczkiem”, co pozwala dodatkowo uwiarygodnić konieczność przekazania pieniędzy. Podczas takiej rozmowy często pada zapewnienie „wnuczka” o bardzo szybkim i osobistym zwrocie pożyczki w ustalonym terminie. W takiej sytuacji wiele osób oczekuje na ten zwrot – fakt oszustwa uświadamiają sobie dopiero po bezskutecznym upływie terminu zwrotu przekazanych pieniędzy.

ODMIANY OSZUSTWA „NA WNUCZKA”

Przestępcy wykazują się dużą pomysłowością w wymyślaniu nowych, przekonujących legend mających uwiarygodnić prośbę/żądanie przekazania znacznej sumy pieniędzy. **Wśród najczęściej spotykanych wskazać należy:**

- **metodę „na policjanta/prokuratora/ pracownika innych służb”** np. agenta Centralnego Biura Śledczego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego. Oszust informuje np., że konto bankowe jest zagrożone przez grupę hakerów i można stracić wszystkie oszczędności. „Policjant” zapewnia, że można się tego ustrzec zakładając nowe konto bankowe i dokonując przelewu oszczędności. Po wykonaniu poleceń oszusta ma on dane do operacji bankowych na nowo otwartym koncie,
- **metodę „na wypadek”** – przestępca podając się za krewnego ofiary informuje, że spowodował wypadek samochodowy i pilnie potrzebuje pieniędzy na zapłacenie ofierze wypadku aby uniknąć wezwania Policji i rozprawy sądowej,
- **metodę „na zwrot długu znajomemu”** – oszust podając się za krewnego ofiary informuje, że zaciągnął u znajomego pożyczkę i w związku z nieszczęśliwym zdarzeniem, dotyczącym tej osoby, musi szybko zwrócić jej dług. Następnie po odbiór pieniędzy od oszukiwanej osoby przychodzi rzekomy znajomy, który potwierdza swoją ciężką sytuację finansową uwiarygadniając opowiedzianą telefonicznie historię,
- **metodę „na wyjątkową okazję”** – sprawca podszywając się pod członka rodziny ofiary informuje ją, że jest w trakcie dokonywania bardzo korzystnej transakcji np. zakupu samochodu i pilnie potrzebuje brakującej kwoty na jej sfinalizowanie,
- **metodę „na urzędnika”** np. Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Urzędu Skarbowego, Narodowego Funduszu Zdrowia,
- **metodę na „pracownika banku”**, w którym senior ma rachunek bankowy/zgromadzone oszczędności zagrożone atakiem hakerskim.



SENIORZE, ABY NIE DAĆ SIĘ OSZUKAĆ – PAMIĘTAJ:

- Nigdy nie przekazuj pieniędzy osobom, których nie znasz!
- Gdy ktoś w rozmowie telefonicznej podaje się za Twojego krewnego/pracownika służb mundurowych/urzędnika i prosi/żąda przekazania pieniędzy – zachowaj szczególną ostrożność!
- Gdy ktoś w imieniu Twojego krewnego prosi o pieniądze – odmów!
- Zawsze potwierdzaj „prośbę o pomoc” u źródła – z własnego telefonu zadzwoń do osoby proszącej o wsparcie lub na komendę policji/do urzędu/do banku, który rzekomo reprezentuje dzwoniący oszust.
- Gdy masz jakieś wątpliwości i podejrzewasz, że ktoś próbuje dokonać oszustwa, zawiadom Policję dzwoniąc pod nr **112** lub **997**.
- Policja oraz inne służby mundurowe nie informują telefonicznie obywateli o szczegółach prowadzonych spraw.
- Policja oraz inne służby mundurowe nigdy nie proszą obywateli o przekazywanie pieniędzy, biżuterii lub innych wartościowych przedmiotów do depozytu w sposób opisany powyżej.



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



CZĘŚĆ II

„Zapraszamy po odbiór prezentu...” – czyli iść po prezent, a wrócić z kołdrą i kredytem na 10 tys. zł?

Prawdopodobnie trudno byłoby znaleźć osobę, która przynajmniej raz nie odebrała telefonu, w ramach którego sympatyczna z reguły osoba informuje, iż ma przygotowany dla tej osoby atrakcyjny, często bardzo wartościowy prezent (np. tablet, smartfon, ekspres do kawy), który można odebrać tylko osobiście w oznaczonym miejscu i czasie przy okazji uczestnicząc w wyjątkowym wydarzeniu połączonym z poczęstunkiem i rozmową na ciekawe tematy np. o tym, jak żyć zdrowo, jak prawidłowo się odżywiać albo jak udoskonalić swój sen.

Adresatami takich telefonów szczególnie często są osoby starsze dysponujące wolnym czasem i chęcią jego atrakcyjnego – jak się wydaje – spędzenia. Przyjęcie takiego zaproszenia i pojawienie się na spotkaniu w ustalonym miejscu i czasie stanowi tak naprawdę początek udziału w procesie sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli tzw. pokazie.

Czy warto z takich zaproszeń korzystać?

Jakie ryzyka wiążą się z uczestnictwem w tego typu spotkaniach?

**Jakie prawa przysługują konsumentowi, który zawarł umowę
poza lokalem przedsiębiorstwa?**

PRZECZYTAJ – BĄDŹ ŚWIADOMY I BEZPIECZNY!

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa to **kontrakty zawiązywane pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem** w szczególności podczas:

- prezentacji mających miejsce w hotelach, sanatoriach czy też innych podobnych obiektach umożliwiających zgromadzenie kilku, kilkunastu bądź kilkudziesięciu uczestników w jednym miejscu i czasie,
- wycieczek połączonych z prezentowaniem różnorodnych produktów/usług,
- indywidualnych prezentacji produktów/usług np. w domu konsumenta.



KIM JEST KONSUMENT?

Konsument to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

PRZYKŁAD

Pan Marian dokonuje zakupu odkurzacza do sprzątania swojego domu – w tej sytuacji JEST KONSUMENTEM. Jeżeli natomiast Pan Marian dokonałby zakupu odkurzacza w celu sprzątania samochodów klientów, w prowadzonym przez siebie warsztacie samochodowym – to NIE PRZYSŁUGIWAŁBY MU W TYM ZAKRESIE STATUS KONSUMENTA.

Przedmiotem prezentacji a następnie sprzedaży są najczęściej: garnki i zestawy naczyń, urządzenia do gotowania, zestawy pościeli z wełny, materace „prozdrowotne”, maty masujące, preparaty rzekomo wzmacniające organizm i chroniące przed chorobami, a także pakiety usług medycznych. W samej sprzedaży tego typu produktów nie byłoby nic złego czy groźnego – specyfika sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa polega jednak na tym, że **cenę tych towarów wielokrotnie przekraczają ich rzeczywistą, rynkową wartość**. Rzecz kosztująca realnie 200–300 zł jest sprzedawana za 7000–8000 zł, a sprzedający przekonuje, iż i tak jest to cena wyjątkowo okazjna.





Dlaczego zatem tak wiele osób ulega „magii pokazu” i decyduje się spontanicznie zawrzeć najczęściej skrajnie niekorzystną umowę kupna z reguły połączoną dodatkowo z drogim kredytem? Słowem – kluczem, które pozwala to zrozumieć, jest **MANIPULACJA**. Sprzedawcy stosują bowiem różnorodne **techniki wywierania wpływu** (czyli manipulacji), za pomocą których potrafią skutecznie nakłonić uczestników pokazu do finalnego zawarcia umowy. **Do najczęściej stosowanych technik manipulacyjnych należą:**

REGUŁA NIEDOSTĘPNOŚCI – sprzedawca przekonuje np., że „to ostatnie urządzenia oferowane w tej cenie”, że „promocyjna cena obowiązuje tylko dziś”, że „tylko teraz można skorzystać ze specjalnej refundacji części kosztów zakupu”. Często podczas pokazu organizowana jest loteria i tylko jej zwycięzca może kupić towar po wyjątkowo niskiej cenie.

REGUŁA WZAJEMNOŚCI – oferowany uczestnikowi prezent czy też darmowy poczęstunek ma na celu wytworzenie w jego świadomości moralnej potrzeby odwdzięczenia się („Skoro dostałem prezent, zjadłem darmowy obiad to wypadałoby może coś jednak kupić...” „Może nic nie kupię, ale przynajmniej wezmę udział w tej loterii...”).

REGUŁA SPOŁECZNEGO DOWODU SŁUSZNOŚCI – „Skoro inni kupili to znaczy, że chyba warto...”. Ta okoliczność jest również podkreślana przez prowadzącego pokaz. Często elementem pokazu jest „dzielenie się” doświadczeniami z użytkowania produktu przez zachwyconych klientów, którzy wcześniej go nabyli (w rzeczywistości są to osoby współpracujące z firmą prowadzącą pokaz).

REGUŁA AUTORYTETU – sprzedawcy podczas pokazów bardzo często odwołują się do autorytetów, np.: opinii znanych ludzi (np. aktorów) albo specjalistów (np. lekarzy, rehabilitantów, fizjoterapeutów). Przedstawiane tezy czy też „fakty” obudowywane są stwierdzeniami np. „Jak wynika z przeprowadzonych badań...”, „Nad tą teorią pracowali amerykańscy naukowcy...”

REGUŁA SYMPATII – oparta na założeniu, iż osoba dobrze ubrana, zadbana, uśmiechnięta, elokwentna, sympatyczna, prowadząca pokaz w naturalny sposób wzbudza zaufanie uczestników ułatwiając im podjęcie „jedynie słusznej” decyzji o zakupie prezentowanego produktu.

PRAWO DO Odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa konsumentowi przysługuje **prawo do odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych** – bez podawania przyczyny i co do zasady bez ponoszenia kosztów. Jest to **tzw. prawo do namysłu** – jeżeli konsument z niego skorzysta, umowę uważa się za niezawartą i obie strony mają obowiązek rozliczenia się. Co ważne – przedsiębiorca nie może uregulować kwestii związanych z odstąpieniem od umowy w sposób mniej korzystny dla konsumenta, niż to wynika z przepisów prawa powszechnego.

TERMIN NA
SKORZYSTANIE
Z PRAWA
ODSTĄPIENIA
OD UMOWY



14 DNI



Aby prawidłowo określać pierwszy dzień, od którego należy liczyć termin pozwalający na odstąpienie od umowy, warto pamiętać o poniższych zasadach:

- w przypadku umowy sprzedaży pojedynczego towaru termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał towar,
- w przypadku umowy sprzedaży kilku towarów dostarczanych osobno, partiami lub w częściach termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał ostatnią rzecz, partię lub część,
- w przypadku umowy polegającej na regularnym dostarczaniu towarów przez określony czas termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym konsument otrzymał pierwszą z zamówionych rzeczy,
- w przypadku pozostałych umów (np. na wykonanie usługi) termin liczy się od następnego dnia po tym, w którym została zawarta umowa.

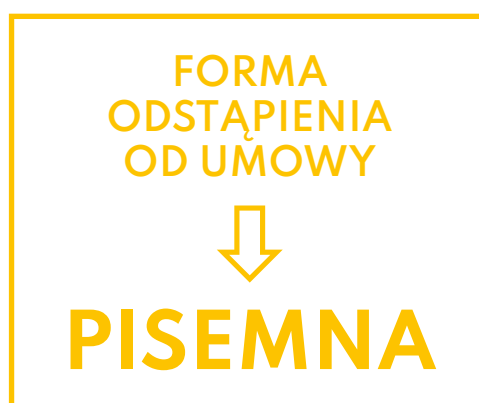
PRZYKŁAD

W dniu 5 lutego br. do Pana Marka zapukał przedstawiciel firmy energetycznej i zaproponował mu dostawę energii elektrycznej na rzekomo świetnych warunkach. Pan Marek skuszony ofertą podpisał umowę bez szczegółowego zapoznania się z jej zapisami. Pan Marek może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, licząc od następnego dnia po tym, w którym podpisał umowę. Ostatnim dniem pozwalającym na odstąpienie będzie zatem 19 lutego. Do obliczenia terminu nie bierze się pod uwagę 5 lutego, a pierwszym dniem z 14-dniowego okresu na odstąpienie od umowy jest 6 lutego.

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował klienta o prawie do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, termin na odstąpienie od niej **wydłuża się aż o 12 miesięcy**.

Odstąpienie od umowy powinno zostać dokonane w formie pisemnej – listownie lub osobiście w lokalu przedsiębiorcy, za potwierdzeniem dostarczenia. W tym celu można posłużyć się własnym oświadczeniem lub skorzystać z formularza udostępnionego przez przedsiębiorcę. Aby odstąpienie od umowy było skuteczne, konsument musi wysłać oświadczenie przed upływem 14 dni od otrzymania towaru czy zawarcia umowy.

W wyniku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy uważa się ją za **NIEZAWARTĄ**. Przedsiębiorca ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania oświadczenia, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane płatności, w tym również koszty dostarczenia towaru. Przedsiębiorca może powstrzymać się od zwrotu płatności do momentu, gdy otrzyma od konsumenta zwracany produkt lub dowód jego odesłania – **na odesłanie towaru konsument ma 14 dni od chwili odstąpienia od umowy**.





GDY ODWIEDZA NAS AKWIZYTOR...

Akwizycja to szczególna postać sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa, polegająca na próbie nawiązania bezpośredniego kontaktu z potencjalnym klientem w jego miejscu zamieszkania, a następnie doprowadzenia do szybkiego zawarcia określonej umowy. W ten sposób bardzo często oferowane jest zawarcie umowy – na rzekomo niezwykle korzystnych warunkach – dotyczącej dostarczenia prądu, gazu albo usług telekomunikacyjnych czy internetowych. W tych szczególnych okolicznościach jesteśmy **wyjątkowo narażeni na popełnienie błędu i podpisanie umowy, która w rzeczywistości okazuje się dla nas niekorzystna** – jesteśmy zaskoczeni wizytą, która nie była umówiona, często nie mamy możliwości skonsultowania się np. ze współmałżonkiem, synem, córką, działamy pod presją czasu umiejętnie kreowaną przez akwizytora (np. „ta oferta obowiązuje tylko u mnie”, „musimy to dzisiaj sfinalizować, bo przypadnie nam promocja”, „proszę się szybko decydować, bo mam jeszcze 10 umówionych klientów”), nie jesteśmy w stanie w tak krótkim czasie zapoznać się z treścią umowy, załączników itp.



Mając to na uwadze warto zarekomendować, by w przypadku tego typu ofert zachować szczególną ostrożność i nie decydować się od razu na podpisanie umowy. Jeżeli oferta wydaje nam się interesująca – można poprosić akwizytora o pozostawienie treści umowy/załączników, co umożliwi nam spokojne zapoznanie się z nimi/ skonsultowanie i podjęcie przemyślanej decyzji. Należy jednocześnie pamiętać, iż w sytuacji zawarcia umowy z akwizytorem przysługują nam wszystkie uprawnienia konsumenckie wynikające z zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a w szczególności **prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia**.

CO POWIEDZIEĆ NACHALNEMU AKWIZYTOROWI?

- Wszystkie sprawy związane z elektrownią załatwiam osobiście w biurze obsługi klienta.
- Nie załatwiam spraw związanych z pieniędzmi „na kolanie”.
- Nie przyjmuję niezapowiedzianych wizyt.
- Nie wpuszczam do domu obcych osób, jeśli nie uprzedzają mnie o wizycie.
- Proszę mnie nie nachodzić/nie niepokoić.
- Proszę mi nie przeszkadzać.
- Nie mam czasu rozmawiać.
- Nie będę rozmawiać. Jest u mnie syn/wnuk/siostrzeniec.



WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA ▼

Nowy Sącz, dnia 5 listopada 2021 r.

Wojciech Markowski*
ul. Pagórkowa 555
45-654 Nowy Sącz

Anna Kowalska
MOBILNE AGDRTV
ul. Piękna 677
12-345 Warszawa

Dotyczy: umowa sprzedaży nr 67/SD/34/2021 z dnia 3 listopada 2021 r.

ODSTĄPIENIE **od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa**

Ja, niżej podpisany Wojciech Markowski niniejszym informuję, iż odstępuję od ww. umowy sprzedaży następującej rzeczy: odkurzacz piorący HIPERCLEAN 9900hm.

Umowę zawarto na pokazie sprzedażowym w dniu 3 listopada 2021 r., w Hotelu EKSTRAKOMFORT w Nowym Sączu.

Zakupiony towar znajduje się w stanie niezmienionym – towar zostanie odesłany na adres siedziby Firmy: MOBILNE AGDRTV, ul. Piękna 677, 12-345 Warszawa. Jednocześnie wnoszę o zwrot kwoty 9900 zł na mój rachunek bankowy 11 3333 3333 1111 1111 3333 3333.

Podpis konsumenta

**wszystkie dane zawarte w niniejszym wzorze mają charakter fikcyjny*



.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



10 RAD DLA OSÓB, KTÓRE WYBIERAJĄ SIĘ NA POKAZ LUB W NIM UCZESTNICZĄ

1. Masz zaproszenie na pokaz – **najlepiej nie idź!**
2. Jeżeli poszedłeś na pokaz i otrzymujesz prezent lub darmowy poczęstunek – skorzystaj, ale nie czuj się zobowiązany do zakupu.
3. Nie miej wyrzutów sumienia, że sprzedawca poświęca Ci swój czas, a ty mu odmawiasz zawarcia umowy. To jego praca – on na tym zarabia!
4. Pamiętaj, iż to, że inni kupują nie oznacza, że mają rację i Ty także musisz to zrobić.
5. Jeżeli chcesz kupić wyrób „medyczny” – przed podjęciem decyzji skonsultuj się ze swoim lekarzem.
6. Decyduj samodzielnie – nie rób niczego wbrew sobie.
7. Jeżeli musisz coś podpisać na pokazie – **ZACHOWAJ SZCZEGÓLNA OSTROŻNOŚĆ.** Najlepiej nic nie podpisuj bez konsultacji z bliskimi, prawnikiem czy inną zaufaną osobą.
8. Jeżeli czujesz się niebezpiecznie lub niekomfortowo na pokazie, spróbuj nawiązać kontakt z sąsiadem siedzącym obok Ciebie – najlepiej weź jego numer telefonu. W razie potrzeby będzie Twoim świadkiem.
9. Jeśli jednak zdecydujesz się na podpisanie jakichś dokumentów – **PRZED PODPISANIEM PRZECZYTAJ JE UWAŻNIE.**
10. Pamiętaj, że jeśli nie zastosowałeś się do ww. rad i podpisałeś niekorzystną umowę pozostaje Ci jeszcze możliwość skorzystania z **uprawnienia do odstąpienia od umowy!**



CZĘŚĆ III

„Halo. Dzień dobry. Mam dla Pani wyjątkową ofertę...” – czyli senior kupuje na odległość!

Umowa zawarta na odległość to umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem co najmniej jednego środka porozumiewania się na odległość (np. zakup w sklepie internetowym, zakup towaru przez telefon). Niemal każdy z nas miał okazję przeprowadzić rozmowę telefoniczną, w ramach której oferowane było np. zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych na wyjątkowych warunkach czy też prenumerata unikalnej kolekcji książek.

Jakie obowiązki ma wobec konsumenta przedsiębiorca dokonujący sprzedaży na odległość? Jakie uprawnienia przysługują konsumentowi, który zawarł umowę w tym trybie? Czy możemy odstąpić od umowy zawartej przez telefon? PRZECZYTAJ – BĄDŹ ŚWIADOMY I BEZPIECZNY!

PODSTAWOWE OBOWIĄZKI PRZEDSIĘBIORCY OFERUJĄCEGO ZAWARCIE UMOWY NA ODLEGŁOŚĆ

1. Zanim przedsiębiorca przedstawi ofertę handlową przez telefon zobowiązany jest uzyskać na to **zgody konsumenta**.
2. W przypadku sprzedaży usług lub towarów przez telefon przedsiębiorca jest zobowiązany do **poinformowania** – na początku rozmowy o jej celu oraz do podania informacji umożliwiających jego identyfikację (lub identyfikację osób, w których imieniu dzwoni).
3. W przypadku zawierania umowy na odległość, **najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta zgody na zawarcie umowy**, przedsiębiorca jest zobowiązany do poinformowania go o wielu aspektach przyszłej umowy – obowiązek ten obejmuje ponad 20 różnorodnych



elementów m.in.: wskazanie głównych cech świadczenia, danych identyfikujących oraz adresowych przedsiębiorcy, łącznej ceny/wynagrodzenia, sposobu i terminu zapłaty, procedury rozpatrywania reklamacji, prawa do odstąpienia od umowy itp.

4. Informacje powinny zostać przedstawione w **sposób jasny i zrozumiały**. Jeżeli jednak umowa zostaje zawarta na odległość, to obowiązkiem przedsiębiorcy jest dostarczenie informacji w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość, np. w przypadku umowy zawartej za pośrednictwem strony internetowej może on przedstawić wymagane informacje na tej stronie.
5. Jeśli przedsiębiorca w trakcie rozmowy telefonicznej proponuje zawarcie umowy **musi potwierdzić jej treść na papierze lub innym trwałym nośniku**. Po otrzymaniu takich informacji konsument ma prawo zapoznać się z oferowanymi warunkami. Sama rozmowa telefoniczna i wyrażona podczas niej zgoda konsumenta nie oznacza skutecznego zawarcia umowy. **Dopiero gdy oświadczenie konsumenta o przyjęciu proponowanych warunków zostanie utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku i przedsiębiorca będzie mógł się z nim zapoznać, umowę uznaje się za skutecznie zawartą.**

PRZYKŁAD

Konsultant zadzwonił do Pana Mariana, by zaproponować zawarcie umowy na dostawę energii elektrycznej. Ustnie przedstawił ofertę, po czym poprosił Pana Mariana o podanie adresu e-mail w celu przesłania wzoru wypełnionej umowy. Pan Marian zapoznał się z projektem, który otrzymał i odpisał drogą mailową, że akceptuje przedstawione warunki. W ten sposób umowa została skutecznie zawarta. Gdyby Pan Marian nie odpowiedział lub udzielił odpowiedzi negatywnej, do zawarcia umowy by nie doszło.



Konsumentowi, który zawarł umowę na odległość, przysługuje prawo do **odstąpienia od niej w terminie 14 dni kalendarzowych** – bez podawania przyczyny i co do zasady bez ponoszenia kosztów. Zasady skorzystania z tego uprawnienia są podobne do obowiązujących w sytuacji odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, które opisano w części II niniejszego poradnika.



WZÓR ODSTĄPIENIA OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ ▼

Nowy Sącz, dnia 10 listopada 2021 r.

Marek Wojciechowski*
ul. Łąkowa 333
45-654 Nowy Sącz

Maria Porębska
F.H.U. SUPERENERGIA
ul. Energetyczna 776
12-345 Warszawa

Dotyczy: umowy na dostawę energii elektrycznej nr 67/SD/34/2021 z dnia 6 listopada 2021 r.

ODSTĄPIENIE **od umowy sprzedaży zawartej na odległość**

Ja, niżej podpisany Marek Wojciechowski niniejszym informuję, iż odstępuję od ww. umowy na dostawę energii elektrycznej. Umowę podpisałem w dniu 6 listopada 2021 r. po otrzymaniu przesyłką kurierską dwóch egzemplarzy umowy – jeden podpisany egzemplarz został wysłany w tym samym dniu na wskazany w umowie adres F.H.U. SUPERENERGIA, ul. Energetyczna 776, 12-345 Warszawa.

Podpis konsumenta

**wszystkie dane zawarte w niniejszym wzorze mają charakter fikcyjny*



.....

.....

.....

.....

.....

.....

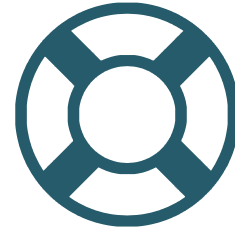
.....

.....

.....

.....

.....



CZĘŚĆ IV

Gdzie szukać pomocy?

1. Policja: www.policja.pl, tel. **997** lub **112**
2. Prokuratura: www.pk.gov.pl
3. Strona internetowa do zgłaszania incydentów związanych z próbami oszustw w Internecie: www.incydent.cert.pl
4. Powiatowi oraz Miejscy Rzecznicy Konsumentów: www.uokik.gov.pl/pomoc.php
5. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Pl. Powstańców Warszawy 1; 00-950 Warszawa: www.uokik.gov.pl
6. Federacja Konsumentów, ul. Ordynacka 11/1; 00-364 Warszawa; www.federacja-konsumentow.org.pl
(Infolinia Konsumentka: **801 440 220** oraz **22 290 89 16**)
7. Ministerstwo Sprawiedliwości Departament Funduszu Sprawiedliwości: www.funduszsprawiedliwosci.gov.pl; Infolinia: **+48 222 309 900**
8. Strona internetowa ogólnopolskiego systemu bezpłatnej pomocy prawnej: www.darmowapomocprawna.ms.gov.pl
9. Rzecznik Praw Obywatelskich, Al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa: www.rpo.gov.pl
10. Portal edukacyjny UOKiK: www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl
11. Europejskie Centrum Konsumentkie: www.konsument.gov.pl

publikacja bezpłatna

WYDAWCA



**STOWARZYSZENIE
SĄDECKI UNIWERSYTET TRZECIEGO WIEKU**

ul. Jagiellońska 18, 33-300 Nowy Sącz

tel./fax 18 443 57 08

e-mail: sekretariat@sutw.pl

www.sutw.pl

 **MAŁOPOLSKA**

Projekt zrealizowano przy wsparciu finansowym
Województwa Małopolskiego.