SENIOŘI, NEDEJTE SE!

informace pro seniory

Když nevíte, co dělat
a na koho se obrátit.

úvod

Vážení spoluobčané, milí senioři,

*s ohledem ke skutečnosti, že v naší společnosti narůstá kriminalita včetně majetkově trestných činů na seniorech, jsme se rozhodli v roce 2012 zapojit do Programu prevence kriminality Ministerstva vnitra ČR projektem **„Senioři, nedejte se!“.** Díky finanční podpoře jsme pro Vás připravili informační brožuru, která obsahuje celou řadu praktických doporučení a cenných rad, jak čelit kriminalitě a nestát se obětí trestného činu. Povíme si, jak se chránit před krádežemi, přepadením, ale i před domácím násilím. Vzhledem k fenoménu dnešní doby, kterými jsou předváděcí akce, se zmíníme samozřejmě i o nich. Bývají pro seniory největším nebezpečím. Dozvíte se, jaká rizika předváděcí akce a podomní prodeje představují, proč se jim bránit a co dělat v případě, že jste stali obětí podvodu.*

Senioři jsou pro pachatele majetkově trestné činnosti snadnými objekty. Proto je velmi důležité před hrozícími riziky varovat a na nebezpečí upozorňovat, neboť informovaný a „připravený“ se může lépe bránit.

Jsme si vědomi, jak je důležité a praktické pro seniory, zvláště pro ty, kteří žijí sami, mít doma po ruce důležitá telefonní čísla, proto je najdete i v naší předkládané brožuře.

Doufáme, že náš „průvodce“ prevencí kriminality Vás zaujme, dozvíte se o opatřeních, která pomáhají zvýšit Vaše osobní bezpečí nebo Vám bude oporou v situaci, kdy nevíte, co dělat a na koho se obrátit.

Mgr. Petr Podhola
náměstek primátora

obsah

01 Jak se nestát obětí kriminality
02 Chráníte svůj majetek, domov? Myslíte na své bezpečí?
03 Největší nebezpečí pro seniory - prodejní akce „předváděčky“
04 Podomní prodej, nenechte se nachytat!
05 Co dělat, když jste podepsali?
06 Pokojný stav bydlení aneb jak předcházet případným konfliktům
07 Násilí není normální! Jak se bránit domácímu násilí?
08 Preventivní desatero proti kriminalitě
09 Rada závěrem, jak nepodlehnout nabídkám předváděcích akcí
10 Čísla tísňového volání
11 A další, důležité informace

V mnoha případech je člověk během svého života vystaven řadě rizikových a nebezpečných událostí. Některá rizika jsou známá, ale člověk si je nepřipouští. „To mě se stát nemůže.“ Přitom nebezpečí hrozí kdekoli. Obětí trestného činu se můžete stát nejen na volném prostranství, venku, v dopravním prostředku, kde to možná i očekáváte, ale i přímo v bytě, rodinném domku, na chatě, v místě, které pro Vás znamená domov.

Aby pro Vás byl domov místem klidu a bezpečí, doporučuje se instalovat některý bezpečnostní systém. Pořiďte si dveřní panoramatické kukátko a pojistný řetízek, který Vám umožní vyřídit nutné záležitosti v relativním bezpečí. Viditelně instalované zabezpečovací systémy odradí více než 70% pachatelů krádeží vloupáním. Doporučuje se zajistit nejen vchodové dveře, ale i okna, balkon, spojovací dveře z půdy, sklepa apod.

Na vstupní dveře do bytu si dejte jmenovku v množném čísle, i v případě, že žijete sami např. Krofikovi místo Krofiková. Nikdy neotvírejte dveře automaticky, ihned, pokud nevíte, kdo za dveřmi je a dokud si nejste jisti, že člověka za dveřmi znáte. Vynalézavost podvodníků nemá meze, proto musíte být vždy obezřetní při výběru toho, koho pustíte do Vašeho domova. Přestože Vás někdo osloví jménem, neznamená to, že Vás zná a Vy již nemusíte dávat pozor. Vaše jméno je k dispozici na zvonku nebo poštovní schránce. Při komunikaci s neznámými lidmi buďte ostražití a obezřetní. Často se stává, že pachatelé trestných činů si vymýšlejí pádné důvody, proč byste jim měli dveře otevřít např. nevolnost, nutnost zavolat si pomoc, vyřízení vzkazu od rodinných členů apod. Také si mnohdy pořizují falešné průkazy pracovníka plynárny, vodárny a jiných služeb. V těchto případech dveře neotvírejte a komunikujte s nimi

přes zavřené dveře. Požadujte jméno pracovníka a číslo služebního průkazu. Poté si pro ověření zatelefonujte na příslušný úřad, zda k Vám dotyčného poslal. Zvýšená opatrnost je na místě. Jedná se nejen o Váš majetek, finance, ale hlavně o Vaše zdraví či dokonce Váš život.

Při bezprostředním ohrožení a napadení volejte o pomoc (nejlépe z okna - pokud je v domě více bytových jednotek, uveďte patro popř. číslo dveří). Pokud Vám to situace umožní, vyhoďte z okna nějaký předmět, upoutáte pozornost kolemjdoucích, zloděj nebude chtít riskovat dopadení nebo svědky, může se zaleknout a odradit od zlého úmyslu.

Jana (28) *měla před svatbou, získala zajímavé a prestižní zaměstnání, o kterém snila. V jeden zamračený podvečer se vracela domů z práce. Vystoupila z auta, blížila se k domovním dveřím, když zaslechla podivný zvuk. Někdo rychle utíkal. Jana přemýšlela, co se děje. Nevěděla, že před chvílí za rohem přepadl muž obchod. Nikoho neslyšela volat o pomoc, na vyloupený obchod zpoza rohu neviděla. Prchajícího lupiče nechtěla zastavit, ani nevěděla, že je to lupič. Jen stála na chodníku mezi autem a svým domovem. Muž, který se k ní rychle blížil, byl ozbrojen. V bundě měl kořist, za sebou zločin a před sebou překážku. Jana se skácela na zem s několika bodnými ranami. Během okamžiku se jí zhroutil svět. Místo očekávané svatby byla několik týdnů hospitalizována v nemocnici. Dodnes neví, kdo jí málem zabil.*

Pokud jste se stali obětí nebo svědkem trestného činu, potřebujete pomoc a nevíte si rady s tím, co prožíváte (stud, strach, lítost, zármutek …), můžete se obrátit na Bílý kruh bezpečí, který nabízí odbornou, bezplatnou a diskrétní pomoc.

Název: **Bílý kruh bezpečí**
Kontaktní adresa: Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice
Telefon: 387 200 094
E-mail: bkb.cbudejovice@bkb.cz
Web: www.bkb.cz

Činnost: odborné poradenství – odborná, bezplatná a diskrétní pomoc obětem pozůstalým po obětech a svědkům trestných činů, poskytovaná dvojicí poradců – poradcem pro právní a poradcem pro psychologickou podporu

Objednat se lze na telefonním čísle 775 067 495 v pracovní dny od 8 do 17 hod.

Od kontaktu s Bílým kruhem bezpečí můžete očekávat:

- poskytnutí bezpečného prostoru, kde můžete bez ostychu a zábran ventilovat své emoce (stud, hněv, pocit viny, bezradnost, smutek…),
- pomoc při třídění problémů a cílů,
- podpora při hledání strategií a stanovení priorit k nápravě škod,
- pomoc se znovuobnovením pocitu klidu a bezpečí, jistoty.

Každý jedinec je v prožitku traumatu neopakovatelný a proto se vždy při poskytování pomoci respektuje osobnost oběti, její individuální potřeby a přihlíží se k okolnostem trestného činu.

NEDEJTE SE!

Zvýšená opatrnost, ostražitost Vám v mnoha případech může zachránit nejen Váš majetek, cennosti, ale hlavně Vaše zdraví popřípadě Váš život.

Jak se chránit před okradením

- Peníze, doklady, kreditní karty, klíče ukládejte do vnitřních kapes, do spodní části tašky, kabelky.
- Peníze a doklady noste odděleně. Nenoste u sebe větší obnos peněz, berte si jen tolik, kolik budete potřebovat.
- Pokud to není nezbytně nutné, nevybírejte peníze z bankomatů za tmy. Vybrané peníze ihned schovejte do peněženky, zbytečně nepostávejte u bankomatu. Vybírání peněz z bankomatů uvnitř bank je bezpečnější.
- U kreditní karty nenechte poznačený PIN kód. V případě ukradení kreditní karty ihned svůj účet zablokujte!
- Pokud můžete, vyhněte se návalům mnoha lidí. Tlačenice nahrává zlodějům, kdy okradení většinou proběhne bez povšimnutí. Zvýšené opatrnosti dbejte v MHD, v obchodech, na tržištích a dalších místech, kde je kumulace více lidí. Kapsáři často pro svou strategii zneužívají děti.
- Často kontrolujte uzavření své tašky, kabelky, chraňte ji rukama.
- Při nákupu neodkládejte tašku s penězi a doklady do nákupního košíku.

Jak předcházet riziku přepadení

- Nechoďte málo osvětlenými, méně frekventovanými ulicemi. Vyhýbejte se nepřehledným, odlehlým, opuštěným zákoutím, výklenkům, průjezdům, kde by se mohl útočník skrývat.
- Při kontaktu s neznámou osobou buďte ostražití a udržujte bezpečný odstup.
- Pokud Vám chce někdo kabelku, tašku ukrást, nebraňte se za každou cenu. Zdraví a život je nejcennější.
- U domů choďte dále od jejich vchodů, kde by mohl případný pachatel číhat a mohl by Vás vtáhnout do domu.
- Nezůstávejte o samotě s neznámou osobou v uzavřeném prostoru např. ve výtahu. Raději počkejte na výtah prázdný.
- Pokud Vás někdo fyzicky napadne, křičte, i když nikoho v blízkosti nevidíte. Může Vás někdo uslyšet za rohem v ulici, v autě …
- Naučte se využít věci každodenní potřeby k sebeobraně např. kabelku, klíč, deštník apod.

Paní Pavla (55) *„Když jdu po ulici, stále před sebou vidím muže, který mě napadl.“*

Pro Vaši ochranu a zvýšení bezpečnosti lze využít i moderní bezpečnostní předměty, díky nimž můžete rychle reagovat na kritickou situaci. Bezpečnostním pomocníkem může být např. osobní kapesní alarm.

Osobní alarm má vestavěnou sirénu, jejíž agresivní zvuk o průměru 90dB odradí útočníka nebo zloděje, přivolá pomoc nejen při přepadení, ale i při úrazu v odlehlém místě. Aktivace se provádí vytržením poutka z přívěšku, deaktivuje se opětovným zasunutím kolíčku do poutka

zpět do alarmu. Lze použít i opakovaně. Osobní alarm můžete mít v kapse nebo připevněný na klíče, kabelku apod.

Tento malý pomocník pro vysokou bezpečnost se doporučuje i seniorům, kteří ho mohou použít při náhlých, nečekaných zdravotních potížích.

V případě ohrožení, v nebezpečí volejte ihned o pomoc.

158 Policie ČR

Kdy volat?

- v případě trestného činu
- nebezpečí
- narušení veřejného pořádku
- dopravních nehod

156 Městská policie České Budějovice

- řeší na území města místní záležitosti veřejného pořádku
- přispívá k ochraně života, zdraví a majetku osob

Hlavní náplní činnosti Městské policie České Budějovice je dohled nad dodržováním zákonů a obecně závazných právních předpisů, odhalování a řešení protiprávního jednání na území města. Nelze opomenout i působení v oblasti prevence kriminality.

NEDEJTE SE!
Pilsner Urquell

Proč? Starší lidé bývají důvěřiví, snadno podléhají manipulaci, nátlaku a z předváděcích akcí si domů vozí to, co nepotřebují a nechtějí. Spotřebitelské organizace seniory varují, aby se nenechali přesvědčit o potřebnosti a nákupu prezentovaného zboží, nebrali si kvůli nákupu úvěr, zbytečně se nezadlužovali. Senioři často splátky za zboží nedokážou plnit a v důsledku toho se ocitají v rukou exekutora. Podle dostupných informací proti roku 2000 se počet důchodů s exekucí zvýšil více než čtyřikrát, senioři „naletí“ nejvíce na předváděčkách.

Předváděcí akce jsou fenoménem dnešní doby. Prodejci se stále učí novým a novým taktikám, ale stále jde o jedno. Spotřebitelé jsou informováni nepravdivě! Informace o zboží a s ním spojenou výhrou či dárkem bývají neúplné, zkreslené. Jak se říká, když ptáčka lapají, pěkně mu zpívají. Nabízené zboží bývá nekvalitní, nemá slibované vlastnosti, funkce, ale hlavně je předražené i s přihlédnutím k poskytnutým slevám či dárkům zdarma. Vzhledem k tomu, že kupní smlouvy jsou uzavírány mimo prostory obvyklé k podnikání, platí jiná pravidla než v běžném obchodě. Upravuje je občanský zákoník v §§ 52-57 a vyplývá z nich pro prodávajícího více informačních povinností a pro spotřebitele více práv. Pro nákup bez rizika by měl spotřebitel znát svá práva a využívat je.

Základní práva spotřebitelů na předváděcích akcích:

- Právo na pravdivé a úplné informace:
  - o výrobku, jeho vlastnostech, způsobu užití a účincích
  - konečné ceně

  - o odstoupení od kupní smlouvy
  - o podmínkách uplatnění reklamace
- právo volby smlouvu uzavřít či nikoliv
- právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů (upozornění na výjimku, kdy nelze od smlouvy odstoupit např. smlouva na opravy a servis zakoupeného zboží)

Rizika spojená s nákupem zboží na předváděcích akcích jsou velká! Nespoléhejte pouze na slova prodejce. Důležité je, co obsahuje smlouva. Co je psáno, to je dáno. ***Je nezbytné smlouvu důkladně přečíst od prvního do posledního řádku.*** Zjistěte, zda Vám nehrozí sankce při odstoupení od smlouvy apod. Smlouvu nepodepisujte, pokud jste ji nečetli. I v případě, že prodejce tvrdí, že Vám všechno důležité řekl a je zbytečné smlouvu číst. Můžete nevědomky podepsat úvěrovou smlouvu, což znamená, že za zboží zaplatíte několikanásobně více. Splátky mohou být mimo vaše možnosti.

Nejlepším řešením nebo-li ***prevencí, jak předejít rizikům vyplývajících z předváděcích akcí je na pozvánky vůbec nereagovat a na tyto akce nejezdit.*** Nevěřte, že naléhání prodejců nepodlehnete a nenakoupíte neuváženě. Prodejci užívají propracovanou manipulaci. Nejdříve se jeví jako přátelé, mají zájem o klienta, jeho zdraví, jeho rodinu, pak přichází nátlak, agrese, lži, ničeho se neštítí. Často předváděcí místnost uzavřou a seniorům brání v odchodu, dokud smlouvu nepodepíšou. Výjimečná není ani situace, kdy účastníkům jsou odebrány mobilní telefony, odjezd z předváděcí akce domů je podmíněn nákupem zboží, podepsáním smlouvy. Dochází k zastrašování, slovním útokům.

Paní Marie (75) *podepsala na předváděcí akci kupní smlouvu na kuchyňský robot v hodnotě* ***20 000 Kč.*** *Na místě uhradila zálohu 2 000 Kč s tím, že do týdne uhradí zbývající část. Ke kupní smlouvě obdržela poukaz o výhře týdenního zájezdu do Itálie k moři. Když přišla domů a s dětmi si důkladně poukaz o výhře přečetla, zjistila, že je hrazeno pouze ubytování, náklady spojené s dopravou na místo pobytu a zpět si musí uhradit sama. I když se obratem pokusila od uzavřené smlouvy odstoupit, prodejce s ní nekomunikoval. Poslední „kapkou“ bylo, když jí poštou přišla kopie úvěrové smlouvy na 18 000 Kč, jejíž splácení v konečném součtu přesáhne* ***24 000 Kč.***

Název: **Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.**
Kontaktní adresa: Riegrova 51, 370 01 České Budějovice
Telefon: 387 222 838, 606 720 095
E-mail: poradna@jr-spolecnost.cz
Web: www.obcaskeporadenstvi.cz

Činnost: odborné poradenství v těchto problematikách:

- dluhová
- bytová,
- pracovně právní,
- majetkoprávní,
- spotřebitelská,
- rodinná aj.

Posláním občanské poradny je pomoci klientům lépe se orientovat v jejich právech a povinnostech, aby dokázali efektivně vyjádřit své potřeby a přání a ve spolupráci s občanskou poradnou nebo prostřednictvím sítě dostupných služeb nalezli řešení své situace.

Občanská poradna podporuje každého člověka, který je v nepříznivé sociální situaci nebo mu taková situace hrozí a neví jakým způsobem tuto situaci řešit. Podporuje samostatnost a nezávislost klientů. Toto poslání naplňuje poskytováním emoční podpory, informací, rad, aktivní pomocí. Služba stojí na principech bezplatnosti, diskrétnosti, nezávislosti a nestrannosti. Občanská poradna je členem Asociace občanských poraden.

NEDEJTE SE!

Téměř každý se již někdy setkal s tím, že mu u dveří zazvonil solidně vyhlížející, usměvavý muž nebo žena s nějakou úžasnou nabídkou, která je nej… nejvýhodnější, nejkvalitnější, nejlevnější, zkrátka přesně to pravé pro Vás.

Tatínek (75) *paní Lenky má artrózu kolen, z bytu nevychází a je odkázán na její pomoc. Proto ji překvapilo, když jednou u tatínka našla krabici s biolampou. Vyprávěl jí, že u něj zazvonila paní, která tvrdila, že prezentovaná lampa mu dokáže pomoci s jeho chorobou, že ho vyléčí. Biolampa byla samozřejmě v nekvalitním provedení a předražená.*

Obchodní praktiky podomního prodeje a předváděcích akcí jsou si velmi podobné. I podomní prodej je pro spotřebitele rizikový. Nepodléhejte lákavé vidině snadného zbohatnutí. Podomní nabídky výher v loterii nebo výhodných koupí odmítejte, v naprosté většině jde o podvod. Důkladně zvažte, co můžete při podomním prodeji získat a co případně ztratit.

Ostražití buďte i před osobami, které se vydávají za zástupce Vašeho stávajícího dodavatele elektřiny nebo plynu. Tito prodejci požadují předložení Vašeho vyúčtování za dodávku energií s tím, že provedou kontrolu stávajícího tarifu. Následně podbízí uzavření nové smlouvy zajišťující levnější dodávku elektřiny či plynu.

„Muž v obleku si vyžádal moje poslední faktury s tím, že pokud chci levnější dodávku

elektřiny, stačí podepsat nějaké papíry,“ vzpomíná ***pan Jan (60)*** ze Strakonic. *„Podepsal jsem s důvěrou a až později jsem zjistil, že nové podmínky, nová smlouva je nevýhodná.“*

Proč se vyhýbat podomním prodejcům, dealerům?

- Nabízené zboží je často předražené, kvalita nemusí odpovídat požadavkům.
- Prodejce neříká o prezentovaném zboží všechno, nevěřte planým slibům!
- Nabízená cena za zboží nebývá konečná.
- Za podomního prodejce se může vydávat i osoba páchající trestnou činnost.

Základní pravidla sebeobrany při podomním prodeji, předváděcích akcích:

- Při kontaktu s podomními prodejci buďte obezřetní.
- Požadujte všechny informace o výrobcích, včetně návodů v českém jazyce.
- Nepodléhejte zvýšenému nátlaku, manipulaci. Trvejte na svých právech. Jedním z nich je právo říci ne. Ne, Vás může ochránit! (Nátlak ze strany prodávajícího není důvod k uzavření kupní smlouvy).
- Při předváděcích akcích si nenechte odebrat mobilní telefon, abyste mohli v případě ohrožení volat policii.
- Nenechte se přesvědčovat, odradit od přečtení celé smlouvy. Před podepsáním se poraďte s nejbližšími případně s odborníkem. Požádejte prodejce, ať Vám dá smlouvu k prostudování, k přečtení a ať si pro ni přijde druhý nebo třetí den. Pokud odmítne, víte, na čem jste.

Nechali jste se nachytat nebo podepsali nevýhodnou smlouvu pod tlakem? Víte, že jste udělali chybu, ale nevíte, co dělat dál? Lepší je nemoci předcházet, než ji léčit. Ale stalo se a nic se nejí tak horké, jak se uvaří. Nejdůležitější je problém řešit aktivně a neodkladně. Řešení problému neodkládejte, odložte pouze stud a strach. Odstoupit od uzavřené kupní smlouvy můžete bez udání důvodu do 14 dnů od jejího podpisu. Nemá smysl prodejce osobně či telefonicky kontaktovat. Prodejci budou odmítat s Vámi komunikovat, budou se před Vámi zapírat. A čas v této situaci pracuje proti Vám. ***Odstoupení od kupní smlouvy*** musí být ***písemné a doručení prokazatelné***. Zvolte doporučený dopis s dodejkou. Myslete na to, že odstoupení od kupní smlouvy musíte zaslat tak, aby jej pošta ***nejpozději čtrnáctý den*** doručila **adresátovi**. Lhůta 14ti dnů se začíná počítat dnem, který následuje po podpisu smlouvy.

Náležitosti dopisu pro odstoupení od kupní smlouvy:

- **prodávající – *identifikační číslo (IČ) a adresu*** (opište ze smlouvy),
- **datum uzavření smlouvy**,
- **místo**, kde byla smlouva uzavřena,
- **číslo kupní smlouvy,**
- **předmět koupě** (zboží, služba),
- **cena** koupě a uhrazená, **zaplacená částka**.

Náležitosti textu k odstoupení hledejte v uzavřené smlouvě. V případě, že jste s kupní smlouvou současně uzavřeli smlouvu úvěrovou, musíte písemně (doporučeně s dodejkou) informovat úvěrovou společnost. K informaci přiložte fotokopii odstoupení od smlouvy, které bylo zasláno prodejci.

Je nutné upozornit, že při odstoupení od smlouvy nemusíte mít 100% vyhráno a že se nakonec vrácení peněz budete muset domáhat soudní cestou, ale nevzdávejte se! Problém může přestavovat rozhodčí doložka ve smlouvě, kterou se prodejce domáhá toho, aby případný spor neřešil nestranný, nezávislý soud, ale „rozhodce“ z jím vybrané soukromé společnosti. O nestrannosti či nezávislosti rozhodce lze s úspěchem pochybovat, už z toho důvodu, že společnost vybral prodejce a její příjmy jsou tudíž na něj vázány.

Název:	**Sdružení obrany spotřebitelů ČR,** **Spotřebitelské informační centrum SOS České Budějovice**
Kontaktní adresa:	Senovážné náměstí 13, 370 01 České Budějovice
Telefon:	387 201 915, 608 032 385
E-mail:	sosjck@seznam.cz
Web:	www.spotrebitele.info

Činnost: občanská poradna – hájí oprávněné zájmy spotřebitelů zvláště v těch případech, kdy síly jednotlivce nestačí, provádí osvětovou činnost pro mladistvé, studenty, seniory a

zdravotně postižené, dále zajišťujeme mimosoudní i soudní řešení spotřebitelských sporů a čistotu obchodních podmínek

… a co dalšího zajímavého se můžete díky SOS dozvědět

- Chcete změnit lékaře a nevíte jak, na co si dávat pozor? (co je informovaný souhlas pacienta, způsobilost pacienta…)
- Máte spotřebitelský problém a nevíte, kam se obrátit?
- Nevíte, jak zjistit, který výrobek je kvalitní, jaká služba je na úrovni?
- Máte problém s reklamací výrobku či služby, znáte svá práva?
- Víte, jak „nenaletět“? Jak reklamovat a co dělat v případě zamítnutí reklamace?
- Řešíte problém s nákupem přes internet, podomním prodejem, s poskytovanými službami, s protiprávním jednáním obchodníků, možností odstoupení od smlouvy?
- Neznáte přesně, jaké údaje musí být na obalech výrobků, jak má být zboží označeno?
- Jak bez rizika kupovat starší zboží?
- Jak ušetřit při nákupu služeb – telefon, energie, bankovní služby atd.

Název:	**Česká obchodní inspekce** (Inspektorát Jihočeský)
Kontaktní adresa:	Mánesova 3, 370 21 České Budějovice
Telefon:	387 722 338
E-mail:	cb_coi@coi.cz
Web:	www.coi.cz

Česká obchodní inspekce (ČOI)
je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu ČR. Kontroluje a dozoruje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky a zboží na vnitřní trh.

Kdy se obrátit na ČOI?

- Setkali jste se na předváděcí akci nebo při návštěvě dealera s nátlakem nebo agresí? Použili vůči Vám nekalé obchodní praktiky?
- Nepravdivě Vás informovali o účincích, funkcích výrobku?
- Zamlčeli informace, které by Vás odradili od nákupu?
- Smlouva neobsahovala všechny povinné údaje (např. práva při reklamaci, informace o možnosti odstoupení)?

Česká obchodní inspekce nemůže postihnout odmítnutí zrušit platnou kupní smlouvu, vyřízení reklamace zboží, pokud byla prodávajícím zamítnuta. *Nároky a práva, kterých se spotřebitel nedomůže dohodou s prodávajícím, lze vymáhat pouze soudní cestou!*

Název:	**Občanské sdružení spotřebitelů TEST (dTest)**
Kontaktní adresa:	Černomořská 419/10, 101 00, Praha 10 - Vršovice
Telefon:	299 149 009 (Po-Pá, 9-17.00)
E-mail:	kontaktní formulář
Web:	www.dtest.cz

- Testuje nezávisle a objektivně výrobky a služby jejichž výsledky jsou zveřejňovány v časopisu dTest a na webových stránkách *www.dtest.cz*
- Poskytuje informace o právech, které chrání spotřebitele
- Poskytuje spotřebitelské poradenství

Z celkového počtu případů v **roce 2012** tvoří 10% dotazy a stížnosti prodeje mimo prostory obvyklé k podnikání (předváděcí akce, podomní prodej).

Pokojný stav bydlení aneb jak předcházet případným konfliktům 06

Pan Karel (66) *přepsal v dobré víře svůj byt na syna Lukáše. Po devíti měsících od převodu bytu obdržel dopis od pana XX, který ho žádal o vystěhování a vyklizení bytu do konce následujícího měsíce. Pan Karel v tu chvíli pochopil, proč s ním syn přes dva měsíce nekomunikuje, telefon nebere, nevolá mu. Syn pana Karla prodal byt bez vědomí svého otce a pan XX je nový majitel.*

Nemalé úskalí či riziko podvodu může představovat i zajištění důstojného, uspokojivého bydlení, které má bezpochyby zásadní roli v každodenním životě jednotlivce, rodiny.

Potřebujete informace z oblasti bydlení, bytové politiky, kde často dochází k převratným

změnám? Zorientovat se v bytové problematice, ať už jde o klasické nájemní bydlení, bytové družstevnictví nebo bydlení ve vlastním bytě, Vám pomůže Sdružení nájemníků ČR. Jedná se o občanské sdružení působící na celém území České republiky.

- **USILUJE:** o dodržování a respektování zákonných práv, zájmů a potřeb nájemců a uživatelů bytů a nebytových prostor nesloužících k podnikání. Nabízí ochranu bydlení seniorů a sociálně potřebným.
- **PROSAZUJE:** oprávněné požadavky nájemců a uživatelů bytů při jednání s orgány státní správy a samosprávy a s dalšími právními subjekty.
- **PŘEDKLÁDÁ:** vlastní návrhy a náměty řešení v bytové oblasti, připomínkuje návrhy zákonů, vyhlášek a nařízení.
- **PROVOZUJE:** poradny s cílem poskytnout odborné konzultace a pomoc potřebným v bytové problematice.

SON.cz
SDRUŽENÍ NÁJEMNÍKŮ ČR

Název:	**SON ČR** (Jihočeská obl. org. SON ČR)
Kontaktní adresa:	Česká 52, České Budějovice
Telefon:	386 360 262, 602 148 876, 732 420 223
E-mail:	soncb@seznam.cz
Web:	www.son.cz

Činnost: odborné sociální poradenství v oblasti bydlení

Špatné zacházení se seniory není problematikou ojedinělou, sporadickou. Dle Občanského sdružení Život 90 se oběťmi násilí a zanedbávání stává v ČR až 20 % lidí starších 60 let. Týrání a zneužívání je problémem nejen v České republice, ale celosvětově, proto si zaslouží velkou pozornost veřejnosti.

Týrání a zanedbávání seniorů je projevem domácího násilí, který nikdo není povinen snášet. Odehrává se uvnitř rodin v domácím prostředí, ale i v ústavech. Domácí násilí má mnoho podob od psychického, citového týrání až po fyzické násilí, sexuální či finanční zneužívání. Oběti domácího násilí naslouchají omluvám útočníků, věří slibům, že se jejich chování již nebude opakovat. Skutečnost je však jiná. Pro domácí násilí je charakteristické, že se opakuje a stupňuje. Neméně závažné je zanedbávání, kdy se opomíjí základní potřeby seniora, neposkytuje se pomoc a péče, kterou senior potřebuje. Dochází k emočnímu nátlaku zdůrazňováním jeho nepotřebnosti, omezováním sociálních kontaktů. Zanedbávání seniorů v ústavních zařízeních může probíhat tak nenápadně, že ho nezaregistruje ani nejbližší rodina seniora. Nemusí však jít vždy o záměrné chování, v mnohých případech to může být druh obrany přetížených pečovatelů.

Odhalování a pomoc seniorským obětem týrání či zanedbávání jsou velmi složité, protože oběti svůj problém tají, stydí se. Vypořádat se skutečností, že mu nejbližší (děti, vnoučata) nebo pečovatel ubližují, je psychicky náročné. Projevy domácího násilí nelze vždy s jistotou rozpoznat, vzhledem k tomu, že pády a poranění nejsou ve stáří ničím výjimečným.

Paní Petra (85) *bydlela se synem v domku, který si společně pořídili. Když se syn oženil, začaly problémy. Snacha postupně svoji tchyni tyranizovala, nadávala jí, že smrdí, chrápe, je nemožná a nepotřebná. Důchod jí odebrala ihned na poště s tím, že stejně nic nepotřebuje. Paní Petru zastrašovala, pokud si bude synovi stěžovat, tak nedostane jídlo ani léky, které potřebuje.*

Faktory zvyšující ohrožení seniora zanedbáváním, domácím násilím:

- ztráta soběstačnosti z důvodu nepříznivého zdravotního stavu,
- poruchy komunikačních a kognitivních funkcí,
- sociální izolace,
- soužití s agresorem a závislost na jeho pomoci, péči.

Jak se násilí a zanedbávání bránit?

- Nebuďte v izolaci, udržujte kontakty se svými přáteli, sousedy. Pokud Vám již zdravotní stav neumožňuje vycházet z bytu, trvejte na tom, že Vás přátelé mohou navštívit doma.
- Trvejte na svém právu autonomie, máte právo o svých záležitost rozhodovat sami.
- Svou situaci nepodceňujte, řešení neodkládejte.
- Pokuste se násilí zastavit, pokud si nevíte rady, vyhledejte odborníka.
- Využijte služby tísňového volání.

Pro pomoc lidem, na nichž je násilí pácháno, se u nás zřizují intervenční centra a telefonní linky pomoci, kde se problematika domácího násilí řeší.

INTERVENČNÍ CENTRUM
pro osoby ohrožené domácím násilím při Diecézní charitě České Budějovice

Název:	**Intervenční centrum pro osoby ohrožené domácím násilím při Diecézní charitě České Budějovice**
Kontaktní adresa:	Kanovnická 11/390, 370 01 České Budějovice
Telefon:	386 323 016, 603 281 300, 731 604 400
E-mail:	intervencnicentrum@charitacb.cz
Web:	www.dchcb.cz

Činnost: pomoc a podpora osobám ohroženým domácím násilím – sociálně právní a právní krizová intervence, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, zprostředkování dalších služeb, koordinace pomoci osobám ohroženým domácím násilím v Jihočeském kraji
Působnost IC České Budějovice je v rámci celého Jihočeského kraje.

Nepřetržitou telefonickou pomoc nabízí **Dona linka** - 251 51 13 13
Linka důvěry České Budějovice - 387 313 030

Dále se můžete obrátit na:

- Policii ČR
- Zdravotníky – lékaře
- Sociální pracovnice

01. Myslete na své bezpečí, buďte opatrní, obezřetní a předvídaví.
02. Chraňte své zdraví a svůj domov, dveře neotvírejte, dokud nevíte, kdo je za nimi. Pořiďte si panoramatické kukátko, bezpečnostní řetízek na dveře, alarm na okna či dveře.
03. Při kontaktu s neznámou osobou **buďte ostražití** a udržujte bezpečný odstup. Cizí osoby, podomní prodejce do svého bytu nepouštějte.
04. Nevěřte slibům nabídek výhodných koupí, výher a odměn na předváděcích akcích, odmítejte je. Nejezděte na ně! Ve většině případů jde o podvod.
05. Prověřujte! Zvoní-li u Vás pracovník provádějící odečet elektřiny, plynu, vody, komunikujte s ním přes zavřené dveře. Vyzvěte ho, aby Vám řekl jméno a číslo služebního průkazu, zavolejte na instituci, na kterou se pracovník odvolává a až potom dotyčného pusťte do svého bytu, domu.
06. Dokumenty, které podepisujete, vždy řádně čtěte od prvního do posledního řádku.
07. Nebojte se zeptat, zavolat, **poradit se s odborníkem** v případě, že potřebujete pomoc a učinit závažné rozhodnutí.
08. Řešení problému neodkládejte.
09. Trvejte na svých právech včetně práva spotřebitele na úplné a pravdivé informace o výrobku.
10. Nestyďte se požádat o pomoc, násilí není normální.

Nejlepší prevencí problémů plynoucích z předváděcích akcí je na ně nejezdit. Pokud se cítíte osamělí, nevíte, co s volným časem, zkuste najít jiný způsob vyžití. Můžete chodit na cvičení, přihlásit se do vzdělávacího kurzu, navštěvovat univerzitu třetího věku nebo kluby důchodců, kde se můžete potkat a popovídat si se svými vrstevníky.

Kluby důchodců ve městě České Budějovice

Odbor sociálních věcí Magistrátu města Českých Budějovic podporuje aktivní život seniorů, proto Vás srdečně zve do níže uvedených klubů důchodců.

KD Roháče z Dubé 554/11	**Po–St** 13.00–17.00 hod.
KD Rožnov, budova TJ Sokol	**Po+Čt** 13.00–16.00 hod.
KD Nové Vráto, Rudolfovská 154	**Út+Čt** 14.00–16.00 hod.
KD Jindřicha Plachty 38/1077	**Po–Pá** 13.00–17.00 hod.
KD Kulturní dům Vltava, F. Ondříčka 46	**Po** 13.00–16.00 hod.
KD Mladé, Novohradská 50	**Po–Čt** 14.00–16.00 hod.

Další informace je možné získat na Odboru sociálních věcí Magistrátu města České Budějovice, tel. 386 801 604.

„Přátelství násobí radost a dělí žal“ Francis Bacon

10 Čísla tísňového volání

158 Policie ČR
156 Městská policie
150 Hasiči
155 Zdravotnická záchranná služba
112 Univerzální tísňová linka; jednotné evropské číslo

11 A další, důležité informace

Krizovou a poradenskou pomoc seniorům nabízí tyto linky:

- Život 90 **Senior telefon 800 157 157** (nonstop, bezplatná)
- **Zlatá linka seniorů 800 200 007** (bezplatná, po – pá 8.00 – 20.00)
- **Linka důvěry České Budějovice 387 313 030**; nonstop
- **Bílý kruh bezpečí 257 371 110** mohou volat oběti kriminality, nonstop
- **Bílý kruh bezpečí České Budějovice 387 200 094**
- **Dona linka 251 511 313** nabízí nepřetržitou telefonickou pomoc obětem domácího násilí

Zdroje a důležité odkazy:

- http://www.bkb.cz/o-nas/poslani-a-cinnost
- http://www.coi.cz
- http://www.donalinka.cz
- http://www.dtest.cz
- http://mpolicie.c-budejovice.cz/cz/prevence-kriminality/stranky/bezpecne-chovani.aspx
- http://www.son.cz/index.php
- http://www.zivot90

dTest sestavil podle množství stížností spotřebitelů ***žebříček společností, které užívají praktiky předváděcích akcí nebo podomního prodeje***

- Merpex Trade
- Zepter
- Beck International
- 1. Česká Reklamní společnost
- I-Rest
- Bohemia Energy
- Swiss Natur Solution
- Horizont Travel
- Czech Reisen
- Home Cook
- Verdano
- Top Star Bohemia
- Top Star Moravia

SENIOŘI, ZVLÁDNETE TO!

STOJÍME PŘI VÁS!
NEDEJTE SE!

www.c-budejovice.cz

2012

České Budějovice