**Europejski Dzień Seniora**

**Trudne do zrozumienia umowy, mała czcionka, nagabywanie przez akwizytora, oferowanie seniorom usług, z których nigdy nie będą korzystać – to główne problemy, z którymi zgłaszają się do UOKiK osoby starsze. Dziś Europejski Dzień Seniora. Przypominamy o prawach konsumentów III wieku**

*Ze skarg, które otrzymujemy wynika, że często seniorom sprzedaje się produkty i usługi niedopasowane do ich potrzeb. Przykładem jest chociażby gromadzenie danych w tzw. chmurze. Nadal problemy sprawiają zakupy na pokazach. Prowadzimy kilkanaście postępowań dotyczących nie zawsze uczciwej sprzedaży skierowanej do konsumentów III wieku –* mówi Marek Niechciał, Prezes UOKiK. Przykładem są praktyki związane ze zmianą **sprzedawcy prądu czy operatora telekomunikacyjnego.** Zdarza się, że przedstawiciele handlowi, zatajają tożsamość przedsiębiorcy, dla którego pracują. Niezależnie od tego seniorzy nie są również informowani o tym, że mają prawo do rezygnacji z takich usług.

Poza tym **starszym konsumentom są oferowane nowoczesne urządzenia lub usługi wymagające zaawansowanej wiedzy technicznej** – np. tablety, smartfony, gromadzenie danych „w chmurze”. Seniorzy mają znaczne trudności z obsługą tego rodzaju produktów  lub zdaniem wielu z nich - w ogóle nie są im potrzebne.

Problemem są też usługi premium, aktywowane przez wysłanie sms. Często **do zamówienia usługi dochodzi wbrew intencji konsumenta przez wprowadzenie go w błąd**, np. senior otrzymuje informację o konieczności usunięcia wirusa z telefonu, czy wysłania sms, aby odebrał paczkę.



[](https://uokik.gov.pl/img/f238dca9.png)

W związku z przypadającym dziś Europejskim Dniem Seniora, przypominamy sześć najważniejszych zasad rozsądnego seniora-konsumenta:

**1. Nie kupuj bez namysłu. „Tylko w tych naczyniach ugotujesz obiad 3 razy szybciej”** – zanim kupisz, zweryfikuj informacje. Skonsultuj zakup z rodziną, poproś o wyszukanie parametrów oferowanych produktów w internecie. Do UOKiK docierają skargi na wprowadzanie w błąd co do cech oferowanych towarów – produkty nie są warte swojej ceny i nie mają reklamowanych właściwości.

**2. Nie wierz w darmowe prezenty. „Dla każdej osoby atrakcyjny upominek” –** uważaj, ponieważ może się okazać, że aby go dostać, będziesz musiał kupić kosztowny produkt, a darmowa wycieczka do miejsca kultu religijnego może być połączona z kilkugodzinną sprzedażą naczyń do gotowania.

**3. Nie daj sobie wmówić, że nie masz prawa. „Nie może pan/pani odstąpić od umowy”** –sprzedawca, który tak twierdzi, łamie twoje prawa konsumenckie. Umowa zawarta w domu czy na pokazie to szczególny rodzaj transakcji – w takiej sytuacji masz więcej praw. Pamiętaj: możesz odstąpić od umowy, ale masz na to 14 dni od otrzymania produktu. Wyślij towar na własny koszt za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy nadaj najlepiej osobnym listem, a produkt wyślij w oddzielnej paczce. Formularz odstąpienia od umowy pobierz z naszej strony: [www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl](http://www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl/)**.**

**4. Bądź uważny – nie daj się manipulacji. „Proszę odstąpić od umowy za tydzień, bo będzie już pani, która jest upoważniona do odbioru”** – gdy zastosujesz się do takiej instrukcji, może się okazać, że przekroczysz termin na odstąpienie od umowy. Pamiętaj: zawsze zweryfikuj zapewnienia sprzedawcy. Masz 14 dni na rezygnację z zakupów.

**5. Nie ulegaj namowom. „Tylko dziś ten sprzęt jest w wyjątkowej cenie”** – pamiętaj, sprzedawcy wykorzystują wiele sztuczek, które mają skłonić cię do kupna produktu, nawet jeżeli go nie potrzebujesz. Jeżeli produkt jest dostępny dziś, będzie w ofercie również jutro. Daj sobie czas na przemyślenie decyzji i skontaktuj się ze sprzedawcą następnego dnia, jeżeli rzeczywiście chcesz kupić dany produkt.

**6. Pamiętaj, nie jesteś sam.** Skontaktuj się z [rzecznikiem konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) lub oddziałem [Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html) w swoim miejscu zamieszkania, jeżeli nie wiesz, jak napisać reklamację lub odstąpienie od umowy. **Poradę uzyskasz także: telefoniczne pod numerem 801 440 220** (opłata zgodna z cennikiem operatora) **w godz. 08:00-18:00 od poniedziałku do piątku** lub e-mailowo pod adresem [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl). Zdarza się, że osoby starsze, nie mają świadomości, że zawierają umowę z przedsiębiorcą zarejestrowanym w innym kraju. W takich przypadkach bezpłatnie pomaga [Europejskie Centrum Konsumenckie](http://www.konsument.gov.pl/), należące do ECC-Net - tel. 22 55 60 118, [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl).