

NENECHÁME SEBOU MANIPULOVAT

*Nekalé obchodní praktiky
na nás už neplatí!*



Křížovky nejen pro seniory
**SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA Z. S.**

Úvod

Manipulace. Mnoho lidí se domnívá, že se jich netýká. Pravdou však je, že ti, co si toto myslí, si ji spíš neuvědomují nebo uvědomují jen částečně. Manipulace se bohužel stala nedílnou součástí našich životů. Člověk je nezdědka vystaven pokusům o manipulaci a rozličným nekalým praktikám nejen v rodině, mezi přáteli nebo spolupracovníky, ale téměř denně ze strany různých prodejců a poskytovatelů služeb.

Určitě jste se také někdy setkali se skvěle vypadajícími a úslužnými prodejci, ze kterých se nakonec vyklubali pěkní lumpové, podomními obchodníky, kteří Vás strašili hrozbou vykradením, když si nepořídíte jejich zabezpečovací systém, milou paní slibující přes telefon zdarma výrobek na vyzkoušení, z něhož se pak jako zázrakem stalo členství v klubu za nejasných podmínek, prodejcem, který Vám blahosklonně dal slevu 50% z původní nadhodnocené ceny apod.

Podobných příkladů bychom, bohužel, našli nekonečně mnoho. Někteří prodejci se uchylují k manipulaci až podezřele často. Bohužel, aby dosáhli co nejrychleji a s co nejmenším úsilím svého, nezdědka používají i tzv. nekalé obchodní praktiky. Někdy zcela vědomě, po absolvování odpovídajícího školení, někdy i nevědomky, prostě jen používají strategie, které fungují. Nicméně výsledek je často špatný. Spotřebitel se nerozhoduje podle toho, co je skutečně nabízeno, ale říká ano i na nabídky zboží a služeb, které vlastně nechce ani nepotřebuje nebo za podmínek, s nimiž by jinak nesouhlasil.

Přestože můžeme říct, že většina obchodníků opravdu nemá v úmyslu Vás napálit, v dnešním uspěchaném světě Vám znalost některých nekalých praktik a způsobů manipulace může ušetřit nemalé peníze.

V brožurce, která se Vám dostala do rukou, a kterou od nás přijměte jako dárek, se pokusíme osvětlit některé principy, které jsou při obchodních jednáních využívány, přiblížit jak manipulace působí na člověka a s jakými nekalými praktikami se můžete setkat. Proč to děláme? Cílem této brožurky je nejen přinést trochu zábavy v podobě křížovek, ale také spotřebitelům objasnit a ukázat na některých příkladech základní metody, jak manipulaci a nekalé praktiky rozpoznat a bránit se jim. Manipulaci totiž může být těžké včas odhalit. Často probíhá skrytě. Úspěšná obrana však předpokládá, že jsme schopni rozpoznat, že s námi někdo manipuluje.

Přejeme Vám abyste byli vždy sami sebou a uzavírali smlouvy, jen když vy sami budete chtít, a ne proto, že to chce někdo jiný!

Redakce SOS MaS, z. s.



Manipulace

Slovo manipulace je v psychologii a sociologii používáno k označení snahy jednoho člověka o působení na myšlení druhé osoby či více lidí. Manipulovat pak znamená vědomě nebo nevědomě používat (viz. tajenka) s druhými lidmi.

Manipulátor se svou obětí snaží přesvědčit o správnosti nebo důležitosti své myšlenky, názoru či přimět ji k určitému jednání, které jí osobně není úplně vlastní, nebo pro něž nemáte dostatek vlastní iniciativy. Pokud by k manipulaci nedošlo pravděpodobně by tato osoba danou myšlenku nebo názor nepřijala nebo by nejednala takovým způsobem, jakým manipulátor potřebuje.

Manipulátor často používá tzv. emocionálních apelů. Záměrně vyvolává různé pocity. Zprvu to mohou být pocity i příjemné, např. sympatie k němu, ale většinou se jedná o pocity spíše nepříjemné, jako pocit viny, strachu apod. Každý z nás má nějaké to slabé místo, které nás motivuje k jednání. Pokud jej manipulátor odhalí, pak pro něj zpravidla není nic složitějšího nás přimět k tomu, k čemu nás přimět chce.

Pamatujte: Základem pro účinnou obranu před manipulací je schopnost rozpoznat, že s námi někdo manipuluje, a to nejlépe hned v počátku. Proto Vám některé používané praktiky ukážeme.

TIPY pro účinnou obranu před manipulací:

- Pěstujte si zdravé sebevědomí a uvědomujte si vlastní odpovědnost.
- Dejte jasně najevo své postoje.
- Udržte si klid a nadhled. Nenechte se rozhodit!
- Mějte na paměti pravidlo: Důvěřuj, ale prověřuj!
- Nebojte se odmítnout žádost manipulátora. Necíťte se kvůli tomu špatně, ani zavázáni.

| | | | | | | | | | |
|--|---|------------------------------------|---------------|---|---|---------------------------------|---|-----------------|---------------------|
| POMŮCKA: AMIL, AMINA, EA, PL, SINA, ŠI, YA, YK | NÁZEV HLÁSKY S | ČESTNÝ NÁZEV | UMÍNĚNÝ ZAPOR | PORAŽETI STROMY | SEVERAN | ZEYERŮV HRDINA | NA ŽÁDNÉ MÍSTO | ČÁSTI TÝDNE | JEMENSKÁ LET. SPOL. |
| KDO SE ZABÝVÁ ETIKOU | | | | | ŠVIHÁK | | | | |
| HORA NÍZKÝCH TATER | | | | | MOHAMEDOVA MATKA ČÁST TĚLA VELBLOUDA | | | | |
| Tajenka ZKR. TENISOVEHO KLUBU | | | | | | | | | |
| ZDE | | NÁZEV HLÁSKY R AUTRALSKÝ PŠTROS | | | POPĚVEK ATOL V SOUSOTROVI ROTAK | | | OMAMNÉ LÁTKY | PTAČÍ VĚZENÍ |
| PROKLETÍ | | | | | | DOBRY NÁPOJ HLAS OVCE | | | |
| ŠEK (ŘIDCE) | SPZ MICHALOVCE AKCE NÁRODNÍ OBRODY | | | | ROZHL. SPOL. BASUTSKA A BRITSKÉHO HONDURASU NEMOCNICNÍ ODDĚLENÍ | | OZNAČENÍ LETADEL LAOSU ZKR. PRO MILION PASCALO | | |
| POZDRAV | | | | POKLES HEMOGLOBINU V KRVÍ CHYTAT PTÁKY (ZAST.) | | | | | |
| NÁZEV NOSOVKY | | Tajenka NĚM. NE | | | | PODÁNÍ PÁCKY HUDEBNÍ NÁSTROJ | | | |
| BANKOVNÍ ÚČET | | | | | | ZN. VOLTAMPERU CÍVKA | | ČLOVĚK BEZ CITU | MALÁ OLIVA |
| OČIŠTĚNÉ VODOU | VÝROBCE POČÍTAČOVÝCH HER AFRICKÝ PŘÍSTAV | | | | ČIN. VÁHOVÁ JEDNOTKA (96.7 KG) | | ANGL. NE ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE | | |
| ŘEZNIK | | | | | DORUČOVATEL ZPRAV ČÁST PAŽE | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | |
| OZNAČENÍ LETADEL SYRIE | | TRUPY ALŠOVY INICIÁLY | | | | | ŘÍMSKY 4 CHEM. ZN. LAWRENCIA | | |
| DO TOHO PROSTORU | | | | CELNÍ KÓD SLOVENSKA | | SPZ LITOMĚŘIC | | | |
| EPOCHA | | | | TAMTA | | SPZ RAKOVNIKA | | | |

Nekalé praktiky



Pojem nekalých obchodních praktik je právním pojmem. Co to ale vlastně nekalá obchodní praktika je? Zjednodušeně řečeno, jde o jednání podnikatele, který při jednání se spotřebitelem nejedná profesionálně a jeho jednání je schopné natolik ovlivnit jednání toho, na kterého působí tak, že uzavře smlouvu, kterou by jinak neuzavřel.

Obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.

Je-li obchodní praktika zaměřena na tzv. zranitelné osoby— (např. seniory, nemocné, děti...), hodnotí se nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny, tedy přísněji!

Právní předpisy Vás chrání před 2 hlavními druhy nekalých obchodních praktik:

- klamavými praktikami, které mohou spočívat v:
 - klamavém jednání (prodávající poskytne nesprávnou informaci nebo ji poskytne zavádějícím způsobem), nebo
 - v opomenutí (prodávající Vám nesdělení důležitou informací).
 - agresivních praktikách, pomocí kterých Vás chce prodávající k nákupu přinutit.

Nekalé praktiky nemusí vždy obsahovat manipulativní jednání, a naopak ne každá manipulativní technika bude zakázanou nekalou obchodní praktikou. Avšak velmi často jdou tyto dvě kategorie ruku v ruce a je dobré o nich vědět.

TIP: Praktiky, které jsou za všech okolností zakázané naleznete na tzv. černé listině nekalých praktik, která je přílohou k Zákonu o ochraně spotřebitele. Pokud se s některou z nich setkáte, můžete se obrátit na příslušný dozorový orgán, kterým je Česká (viz. tajenka).

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|---------------------|--|--|---------------------------------|---|----------------------------------|-------------------|------------------|----------------------------|
| ◆ | NA TOTO MÍSTO | CUNDR | Tajenka | | | HRANICE | VZNIK | NĚM. ČLEN URČITÝ | OZNAČENÍ LETADEL SALVADORU |
| 16 X 6,25 | | | | | PLATY INICIÁLY ZPĚVÁČKY VONDRÁČKOVÉ | | | | |
| ZNAK | | | | DĚDIC (Z LAT) | | | | | |
| AMER. FILM (S. LUMET) | | | | DESIGN NĚMECKÉ SIDLO | | | | | |
| PRR | | | | | EDWARD NORMALI-ZAČNÍ OZNAČENÍ BRAZILIE | | | ELEK-TRONKA | RUMUN. ŽÚPA |
| | PRUDCE VÁT | | | | | | NĚM. KDYŽ | | |
| | SLOVEN. UŽITEK | PLK ŽABÍ ZVUK | | | | OPILÝ | ŘÍMSKY 49 Tajenka | | |
| ČÁSTI DOMU | | | | | CHEMICKÝ PRVEK ZNAČKY NB PŮLLITR PIVA NEDOTČENÝ | | | | |
| SVOJI | | | | NÁŠ HEREC FR. FILM (J. RENOIRE) | | | | | |
| OBCHODNÍ AKADEMIE | | | HORIZON-TÁLNÍ ČLÁNEK, VYSTUPUJÍCÍ PŘED LÍC ZDIVA | | | | | | |
| OZNAČNÍ LETADEL KOLUMBIE | | | AISÓPOS RUSKÝ LID. PĚVEC | | | | | DESET GRAMŮ | REDUKČNÍ ČINIDLO |
| | PSYCHOT-ROPNÍ LÁTKA | POLSKÁ ODBOJ. ORGANIZACE ZA VÁLKY MACHAROVO DÍLO | | | PLANETKA SPZ JABLONEC NAD NISOU | | | | |
| SLUHA V LIVREJI | | | | | | ČÁST SLOŇI HLAVY NEJLEPŠÍ JAKOST | | | |
| PŘELUDY | | | | | BEZVÝ-ZNAMNÁ OSOBA | | | | |
| ÍRÁNSKÉ SIDLO | | | | | | NEKO-NEČNÁ DOBA (Z ŘEČ) | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|---|--|--|---------------------------|--|--|---|--------------------|
| POMŮČKA: EOS, KALO, RETE, UNT, USN, UTE, VJ | ZAHADA | DOMÁCKY ALENA | TÁBOR | OZNAČENÍ LETADEL VANUATU | ◆◆◆◆ | SYN KRÁLE | NEŠIKOVNÍ | PRÉRJUNÍ INDIÁNSKÝ KMEN SEV. AMERIKY | DÝCHNUTÍ |
| PODNOŠY | | | | | OVOCE | | | | |
| CITO- SLOVCE PODIVU | | | | | SIŤ DVOJICE (KNIŽ.) | | | | |
| HLÍZA TROPIC- KÝCH ROSTLIN | | | | DIVOKÝ ČLOVĚK TRHAT | | | | | |
| ◆◆◆◆ | PŘED- LOŽKA S 2. PÁDEM | Tajenka TU MÁŠ | | | | | | ZN. NÁKLADNÍCH AUT | OČIŠTĚN (VODOU) |
| OSOBNÍ ZÁJMEMO | | | VĚTŠÍ MNOŽSTVÍ NUŽE | | | | UKAZOVACÍ ZÁJMEMO POKRADMU | | |
| STANO- VENÁ | | | | TISK POŠTOVNÍ ZNÁMKY | KAMKOLIV | | | | |
| ◆◆◆◆ | CHEM. ZN. HORČIKU | NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO ANGL. NAHORU | | | | ČÁST ŮST SMĚR | | | |
| CHLAP | | | ZAČÁTEK ZÁVODU PŘED- LOŽKA | | | | | | |
| VELKÁ CENA (GRAND PRIX) | | | RÁNA 24 HODIN | | | | | | ◆◆◆◆ |
| ◆◆◆◆ | MALÁ VLNA | Tajenka FIKAT | | | | | | DOMNÍVAT SE | ROZSUDEK |
| BOLÁK | | | | NESLYŠNO ZN. MANGANU | | | | | |
| TEXTILNÍ ROSTLINA | | | | RÍMSKÝCH 1500 MEZIMAR. OZNAČENÍ NAKL. ŽEL. VAGONŮ | | | SLOVEN. IR ZKR. VÁLEČ- NÝCH LODÍ USA | | |
| SPZ NOVÉ ZÁMKY | | | NÁZEV NOSOVKY BOBIZAČNÍ SLABIKA | | | ESTONSKÝ SPISOVATEL EINSTEI- NOVY INICIÁLY | | | |
| SÍDLO NA NOVE GUINEI | | | | | SVĚTADÍL | | | | |
| ZNAČKA SÝRA | | | | | STEH | | | | |

Manipulační techniky

Prodejce většinou na začátku vše podřizuje tomu, aby získal u potenciálního kupce sympatie a důvěru. Někomu stačí přirozený šarm a charisma, někoho to stojí nemalé úsilí. Na tom všem ale ještě nemusí být nic špatného. Obezřetnost je však na místě.



Prodejce, který se nás snaží přesvědčit o své výhodné nabídce, se nás nejdříve **pokusí získat na svou stranu**. Protože má zpravidla jen jeden pokus (buď zaujme a pak se může pokusit prodat nám své zboží, nebo nezaujme a tím většinou jednání končí), snaží se téměř vždy využít tzv. (viz. tajenka). Jeho síla je větší než si obecně myslíme. Je totiž prokázáno, že **jakmile přisoudíme osobě či věci určitou hodnotu, změni to způsob, jakým je vnímáme a v případě obchodníka to změni také způsob jakým vnímáme produkt, který nám nabízí**. A věřte, že názor si dovedeme udělat velmi rychle, zpravidla nám na to stačí pár sekund.

Většina prodejců proto velmi dbá na svůj zevnějšek, má příjemně posazený tón hlasu a svými gesty a postojem napodobuje ty naše.

Lidé zpravidla považují za zajímavé takové lidi, kteří se jim samým podobají (stylem oblékání, zájmy a koníčky...). Šikovní manipulátoři i této lidské vlastnosti dokáží mistrně využít a nešetří časem stráveným povídáním o našich zájmech, které se náhodou shodují s těmi jeho, či o věcech na kterých nám záleží, např. naší rodině, i když to se samotným obchodem vůbec nesouvisí. Nešetří přitom lichotkami na naši adresu.



TIP: V obchodním jednání není dobré mít nasazeny růžové brýle, proto je raději sundejte! Ne každý, kdo je perfektně oblečen, kdo vám "rozumí" a s nímž se vám dobře povídá, to s Vámi musí myslet dobře!



Autority

Již klasickým trikem prodejců je využívání respektu a důvěry lidí k přirozeným autoritám. Paní Martině (68) volala nějaká žena a tvrdila, že pojišťovna nově nabízí bezplatné měření tlaku, cév a cukrovky u starších lidí.

Zjišťovala zdravotní stav paní Marty a pak ji oznámila, že ji navštíví lékař, který provede zdravotní prohlídku. Druhý den skutečně k jejich domu přijel muž ve středním věku, v bílém plášti a představil se jako lékař. Tvrdil, že zastupuje podpůrnou organizaci, která pomáhá straším lidem, kterým pojišťovny nedostatečně proplácí některé úkony. Začal nabízet jakousi alternativní zdravotní prohlídku, po "odborném" prohlédnutí stanovil "diagnózu" a oznámil, jaké přípravky paní Martina potřebuje, cena šplhala do tisíců. Manžel paní Marty naštěstí duchapřítomně volal na zdravotní pojišťovnu, aby si vše ověřil. Tak také zjistili, že se je pokusil někdo napálit.

Jak to funguje?

Člověk má často tendenci bezmyšlenkovitě poslouchat osoby vyzařující autoritu a rozhodnost. Pokud o autoritě nějaké osoby není spolehlivý důkaz, snaží se ji člověk odhadnout podle jednoduchých symbolů, například různých titulů u jména nebo vizáže. Mocnými symboly autority je oblečení a různé předměty. Proto také prodejci, a bohužel i podvodníci, používají různé rekvizity, které mají za úkol jejich obět zmást. Pokud si prodejce vezme bílý plášť nebo desky s barevnými grafy, či se prokáže průkazem, málokdo z nás jej bude podezřívát z nečestných úmyslů. Dobře také ví, že mnohem snadněji akceptujeme jeho názor.

Dejte si pozor na lidi, kteří pouze parazitují na (viz. tajenka vpravo). Při kontaktu s autoritativně působícím člověkem si položte jednoduché otázky. Je tento člověk opravdu tím, za koho se vydává? Má skutečnou autoritu nebo ji jen předstírá? Pokud máte pochybnosti, smlouvu neuzavírejte. Nebojte se a ověřte si jeho tvrzení.

| | | | | | | | | | |
|---|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|--|---------------------------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| POMŮCKA: ANAND, ASIS, DUSL, NAT, RAME, SOČI, URUV, YA | KANAD. ŘEKA | DOMÁCKY ISABELA | Tajenka | ◆◆◆◆ | MATEMATICKÁ ZKRATKA | PLAZI | DIVADELNÍ AKADEMIE | POŘAD TV NOVA | OBYDLÍ ZANEDBÁVANÉ |
| EGYPT. ŘEKA | | | | ZN. ELEKTRO- NIKY | | | | | |
| SNAD | | | | ČÍNSKÁ TRÁVA ANGL. TY | | | | | |
| V TOMTO MÍSTĚ | | | | | ČESKÝ MATEMATIK STARŠÍ ZKR. NAŠÍ REPUBLIKY | | | | |
| ◆◆◆◆ | SPZ PRACHATIC | ADLER OVČI KŮŽE | | | | | PŘED- LOŽKA Tajenka | | |
| EXPERI- MENT | | | | | | POHÁD- KOVÁ BYTOST DRUH (KNÍŽNE) | | | |
| TVOJE | | | | POVEL KOČIHO OBYDLÍ VČEL | | | | | ◆◆◆◆ |
| AČKOLI | | | ČÁST RUDNÉ DOLY (ZKR.) | | | | | ZÁPORKA | ZN. ASTATU |
| ◆◆◆◆ | KÓD IRSKA ZN. INDIA | | | | BUBLINKY NA KAPALINĚ SVLÉČI BOTY | | | | |
| OBYVATEL INDIE | | | | BĚSNIT DOMÁCKY LENKA | | | | | |
| TU MÁŠ | | | SEVERŠTÍ PAROHAČI NEOCHO- TEN | | | | | INDICKÝ SPISOVA- TEL | TELEVIZE |
| ◆◆◆◆ | MYS SÚDANU | SPZ NEUSTADT (NĚMECKO) SLUŽNĚ | | | | DOUT | | | |
| ČLOVĚK VYSLANÝ S URČITÝM POSLÁNÍM | | | | | | OKR. NÁRODNÍ VÝBOR ČESKÁ STÁTNI NORMA | | | |
| ABRAHÁ- MOVA ŽENA | | | | | ČESKÉ AEROLINKY OLYMPIJ- SKÉ HRY | | | | JEMENSKÁ LET. SPOL. |
| SLOVEN- SKÁ OBEC | | | | HROTY | | | | | |
| CVIK | | | | VAJÍČKO VŠÍ | | | | | |



Vděk za dárek

Když dostaneme od prodejce dáreček, ať chceme či ne, jsme mu za to vděční. Vděčnost ve většině z nás vyvolává potřebu poděkovat nebo na oplátku pro druhého člověka také něco udělat.

Ovšem ne vždy je vděčnost ze strany prodávajících vyvolávána pouze s čistými úmysly. V rukou zkušených manipulátorů se takové vyvolávání pocitu vděčnosti může stát nebezpečnou manipulativní technikou. Typickým příkladem je lákání na nejrůznější akce, jako například kuchařské akce, údajné otevírání nových prodejen nebo třeba ochutnávky výrobků, či degustace vína s dárkem zdarma atd. Za takový dárek, výlet nebo oběd “zdarma“ se potom lidé stávají méně pozorní a z pocitu vděčnosti také ochotnější koupit si za hodně peněz i věci, které by si jinak nekoupili.

Jak se můžeme bránit?

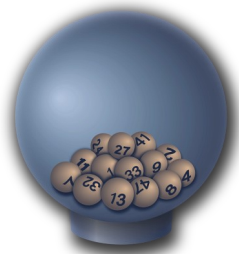
Asi jediným způsobem je, nenechat v sobě vyvolat(viz. tajenka) a včas si uvědomit, že s námi takto někdo manipuluje. Soustřeďte se na skutečný obsah nabídky. Vždy si také předem prověřte, zda je produkt nebo nabízená služba opravdu dobrá, kvalitní, či výhodná, než je zakoupíte. Tohle je totiž jediné hledisko, podle kterého bychom se měli rozhodovat. Přemýšlejte, než něco přijmete. Zvláště, pokud je to zdarma a předtím Vás ani nenapadlo, že byste to mohli potřebovat. Naučte se říkat „NE“ a nenechte si vnutit nic, co nechcete. Nastrčený prospěch nemusí být jen milou pozorností, za kterou se vydává, ale návnadou, jíž se někdo snaží ovlivňovat Vaši vůli.

Pozor: Pokud si koupíte předražené zboží pouze proto, že je k němu dodáván nějaký zajímavý dárek nebo bonus, nemusí se to v konečném důsledku vůbec vyplatit. V rámci darovací smlouvy nemá spotřebitel stejná práva jako u koupě, vyskytne-li se následně na dárku vada, nebude ji možno reklamovat!

| | | | | | | | | | |
|--|---|---|---------------------------------------|--|------------------------------------|---|---|---------------------------------------|--|
| POMŮČKA ARKI, LOA, NDAI, RADOME, TORR, VRONSKÝ, YAT | OZNAČENÍ KRÁTKÉ ZPRÁVY NA MOBILU | ČÁST LODI | AKADEMIE VĚD | PROVAZ SE SMYČKOU | MASO | | ROZPO- ZNAVAT ZRAKEM PISMO | IRSKÁ OSVOBO- ZENECKÁ ARMADA | TENKÉ VLÁKNO |
| TROFEJ INDIÁNO | | | | | | KROK | | | |
| DRUH MEDVIDKA | | | | | | SLOVEN. IROVÉ CIZOPASICI ČERV (SAJE KREV) | | | |
| SNĚMOVNA LIDU | | | POŘIDIT SOUPIS POVEL KOČIHO | | | | | | |
| | SITUACE | Tajenka STÁRST JEDNOTKA BAROMET- RICKÉHO TLAKU | | | | | | MARÉ- CHALOVY INIC. | ZKR. MĚSTKÉ POLICIE |
| KNIŽNÍ ZKRATKA | | | | JEDNOTKA PRÁCE A ENERGIE (ZNAČKA) ČARA | | | INIC. ZPĚVAKA MUKA | | |
| UKAZOVACÍ ZÁJIMENO | | | CHILSKÁ REKA SLEPIČÍ SLABIKA | | | | SVĚTOVÝ POHAR PÍSMENO REČKÉ ABECEDY | | |
| ŘECKÝ OSTROV | | | | | KÓD VIETNAMU ZN. ANTIMONU | | | | |
| NÁŠ DIRIGENT | | | | | | | | VERĚJ | OSTROV V SÁLA- MOUNO- VÝCH OSTROVECH |
| | PROVDAT | KRYT NA ANTÉNU RADIOLO- KÁTORU | SLOVEN. POUZE ROZTÍMAT | | | | SPZ PLZNĚ- MĚSTO MEŠNÍ OPLATKA | | |
| KOŠE K CHYTÁNÍ RYB | | | | | OBYVATEL INDIE | PLAZ ČERNOBILI OHROŽENÍ SAVCI | | | |
| NIGERSKÉ SIDLO | | | | SYMBOL V POČÍTA- ČOVÝCH PROGRA- MECH DOBY | | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | |
| VYPADAT | | | | | | | | ZN. ASTATU | KÓD SLOVINSKA |
| AMILŮV PŘÍTEL | | | | | | SPODNÍ JURA | | | |
| PŘÍBUZNÉ | | | | | | SNĚŽNÝ MUŽ | | | |

Vyhráli jste?

„Vyhráváte dárek v hodnotě 2 000 Kč, vyzvedněte si jej osobně. Kde a kdy se dozvíte z dopisu, který Vám brzy zašleme, těšíme se na Vás.“



Takovým nebo obdobným telefonátem zvou na předváděcí akci firmy, které se tak snaží vnutit především seniorům předražené zboží. Volající ví, že radost z výhry, touha po dárku či pouhá zvědavost přinutí volaného, aby se na místo vypravil.

Podobný telefonát měl i sedmdesátiletý pan Milan. Měl vyhrát hodnotný dar od jisté nejmenované společnosti. Vše se odehrávalo v prostředí luxusního hotelu. Většina účastníků byli senioři. Nejdříve mladý muž v obleku oznámil, že se jedná o představení nové cestovky a nabízel přítomným výhodný zájezd do Vídně. Vzápětí však přichází s neodolatelnou nabídkou zdravotního křesla za téměř osmdesát tisíc korun, které se snaží seniorům vnutit. Následuje zázračná biolampa, výjimečně v akční ceně za téměř dvacet tisíc. Je to tahání peněz z lidí, měl naštěstí jasno pan Milan.

Ale pouze do té doby, než byl vyzván, aby si vylosoval z nabídnutých obálek. Vyhrál, jak jinak. Vyhrál onu biolampu, podmínkou však je, že si k tomu zakoupí zdravotní křeslo. Taková výhra dokáže lidem pěkně zamotat hlavu. Aby měl pan Milan rozhodování lehčí, poskytne mu prodejce navíc slevu 20 %, a speciální masážní gel zdarma. Pan Milan neodolal...

Pozor: Proávající nesmí během předváděcí akce od Vás během této akce nebo před uplynutím lhůty sedmi dnů od uzavření smlouvy požadovat ani přijmout plnění odpovídající kupní ceně výrobku nebo služby, ani její část! Zákaz se vztahuje i na zálohu. **Během takové akce tedy rozhodně nic neplaťte!**

Rady právníka: Nekalé obchodní praktiky na předváděcích akcích

I přes neustálá varování, aby lidé byli obezřetní pokud jde o různé předváděcí akce, stále dochází k případům, kdy někdo uvěří slibům těchto prodejců a nakoupí od nich předražené zboží. Obětí bývají téměř vždy senioři, kteří do rukou zástupců podezřelých společností, využívajících různé formy nátlaku, odevzdají své, mnohdy dlouholeté úspory. Na našem trhu se stále vyskytuje řada neférových firem prodávající zboží tímto způsobem. Používání nekalých praktik je bohužel na předváděcích akcích poměrně časté, proto je lepší se takových akcí raději vyvarovat!

Jednou z nejčastěji využívaných praktik v rámci předváděcích akcí je zdánlivá výhra nějaké ceny, nejčastěji ve formě slevy na nákup zboží

Pokud prodávající vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál, popřípadě že vyhraje cenu nebo jinou výhru, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková cena ani obdobná výhra neexistuje nebo pro získání ceny nebo jiné obdobné výhry musí spotřebitel vynaložit (viz. tajenka osmisměrky) nebo mu vznikají výdaje používá tzv. nekalou obchodní praktiku, která je zakázaná.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| M | S | T | R | U | P | O | P | E | L | Š | K | O | L | A |
| O | F | K | G | I | A | N | I | V | A | R | T | O | P | K |
| U | V | Ů | L | P | N | É | A | O | B | S | A | H | I | D |
| Č | E | L | A | N | Í | Z | U | M | I | L | N | N | R | A |
| N | N | N | D | G | P | A | H | C | R | A | V | Á | Y | L |
| Í | Á | A | I | R | R | B | N | E | Č | O | V | V | B | K |
| K | P | N | O | E | M | E | P | I | V | Í | M | R | K | O |
| O | P | J | L | V | A | Ř | G | I | L | R | M | A | A | D |
| T | E | A | A | Í | T | T | L | Á | A | E | A | T | R | B |
| V | B | K | U | R | I | O | Z | I | T | A | S | E | U | M |
| A | R | J | S | M | C | P | O | K | R | S | T | Y | T | O |
| S | A | A | É | A | E | S | E | Á | A | I | I | K | K | U |
| T | D | Z | Ř | E | U | F | D | B | K | L | Č | Ň | A | Č |
| S | K | A | N | Z | E | N | K | A | C | U | K | Á | F | K |
| E | A | K | T | N | E | G | A | T | E | K | A | S | Y | A |

Zadání osmisměrky: AGENTKA
AGREGÁT ARCHA ATRAKCE
BARVA BAZÉN BRADKA DOKLAD
EFEKT EKZÉM ETIKA FAKTURA
GLADIOLA KAZAJKA KOTVA KULI-
SA KŮLNA KURIOZITA KYSELINA
LIMUZÍNA MASTIČKA MATICE
MOUČKA MOUČNÍK MRAMOR
NÁVRAT OBSAH OLIVOVNÍK PA-
NÁK PÁNEV PERLA POPEL POTRA-
VINA PROJEV REVÍR RYBKA
SÁŇKY SAUNA SKANZEN
SPOTŘEBA STRUP ŠKOLA TABÁK

80% 20% 15%
30% 75%
10% 60% 25% 50%
40% 5%



Fiktivní slevy

V kamenných obchodech i e-shopech pravidelně probíhají nejrůznější sezónní výprodeje. Prodejci avizují slevy dokonce v desítkách procent. Ne vždy ale zákazník nákupem ušetří tolik, kolik je na cenovce

uvedeno. Lidé by při nakupování měli být obezřetní a akční ceny, slevy a výprodeje by si měli nejprve prověřit.

Slevy až 70 %, ušetříte až polovinu!... Tyto věty jsou nám všem dokonale známé. Aby ne, patří mezi nejčastější praktiky, jak zákazníka dostat do obchodu a vytáhnout z něj peníze. Slůvko “až” je mezi obchodníky dnes opravdu velmi časté.

Stejně to popisuje také pan Karel: „Dnes jsem se vydal do obchodů a měl v plánu utratit za výhodné ceny. Byl jsem v několika sportovních, elektro a v dalších prodejnách. Všude na mne útočily podle reklam obrovské slevy dosahující až 80 procent. Věřte nebo ne, neutratil jsem jedinou korunu. V obchodech mě čekal jen podvod. Slevy byly téměř zanedbatelné. Měli hodně nadsazené ceny “dříve“ a “nyní“.

Princip kontrastu. Jak se podobným praktikám bránit?

Udělejte to přesně tak jako pan Karel. Při nákupu zejména dražšího zboží je vhodné si předem zjistit, kolik běžně stojí a vědět jakou částku jsem ochoten investovat.

Důležité je snažit se vnímat konečnou nabízenou cenu izolovaně!

Odmyslete si slevu a nenechte na sebe působit princip kontrastu, mezi tzv. původní cenou, která může být nadsazená, a cenou po slevě. To, že jeden obchod Vám dá na věc velkou slevu ještě neznamená, že ji jinde neseženete za stejnou či lepší cenu, dokonce i (viz. tajenka).

| | | | | | | | | | |
|--|----------------------|---------------------------------|---|-----------------------------|------------------------|--|--------------------------------------|---------------------------|----------------|
| POMŮCKA: LE. PLA, PNO. RALLY, YELL. YM, YS | INIC. BÁŠNIKA OVIDIA | PŘENOSNÁ ZHOUBNÁ CHOROBA | KAMENÍ K UPRAVĚ CEST | ◆◆◆◆ | SLOVENSKÁ PŘEDLOŽKA | AT | VLNĚNÁ LÁTKA | ANGL. AUTOMOBILOVÉ ZÁVODY | SOUBOR MAP |
| PAŠOVANÉ ZBOŽÍ | | | | ZAKLENÍ | | | | | |
| VLÁKENKO | | | | FORMULE DRUH HORNINY | | | | | |
| OPOTŘEBENÍ DŘENÍM | | | | | ANGL. JEČET Tajenka | | | | |
| ◆◆◆◆ | ROUBENÉ STAVENÍ | | | | | ESPERANTSKÝ DALŠÍ ZÁMEŽI VE FOTBALE | | | |
| ◆◆◆◆ | PAK | DOMÁCKÝ KLEOPATRA POTICHU | | | | | OZNAČENÍ LETADEL SALVADORU ČISTÝ | | |
| INIC. ZEDNÍČKA | | | MODRÁ BARVA MEZINÁRODNÍ KÓD LITVY | | | | | FRANCOUZSKÝ ČLEN URČITÝ | INIC. MONTANDA |
| SPZ OSTRAVY | | | | SLOHY KONZEROVANÁ KOUŘEM | | | | | |
| NADPIS | | | | | | ZEMĚKOULE TU MĀS | | | |
| ZBAVENÍ | | | | | | | | OPRAVY | PŘEDNĀSEC |
| ALŠOVY INICĀLY | | | ADAMOVA ŽENA ZKR. LEHÝCH TOPNÝCH OLEJŮ | | | | OBYDLÍ VČEL MEZINÁRODNÍ KÓD OMANU | | |
| ◆◆◆◆ | CHOBOTNATEC | TEXTILNÍ ROSTLINY SNĚŽNÝ MUŽ | | | | SPZ OPAVY ZIMNÍ POKRYVKA | | | |
| NAJEZENĀ | | | | | | JEHLIČNATÝ STROM DOMÁCKY UVE | | | |
| EROTICKÝ ČASOPIS | | | | UONDAT KÓD SAN MARINO | | | | | |
| ZKR. ODEVNÍ TVORBY | | | NEZÁVISLÍ | | | | | SLOVEN. VE | |
| BÁŠNICKÝ ZĀPOR | | | KMIT | | | | | INICĀLY RENIERA | |

Jak prodejci využívají princip kontrastu?

Všimli jste si, že prodejce Vám zpravidla nabídne dražší variantu či zdůrazní cenu a poté poskytne slevu nebo levnější variantu? Člověk, kterému byl nejdříve nabídnut výrazně dražší výrobek, či sdělena přemrštěná cena, má totiž tendenci vnímat následně nabídnutou nižší cenu nebo levnější výrobek mnohem pozitivněji než by tomu bylo, kdyby mu prodávající poskytl konečnou cenu jako první.

Kupující pak zpravidla již srovnává pouze ty dvě hodnoty, které mu poskytl sám prodávající, a už nemá takovou tendenci srovnávat ceny obdobných či dokonce stejných výrobků u konkurence!

Princip kontrastu lze využít mnoha způsoby. Prodavači vědí, že mají vždy nejdříve nabízet na seznamu (tajenka).

Pokud si např. zákazník nejdříve koupí drahý oblek, pak ve srovnání s touto cenou bude ochoten mnohem více utratit i za doplňky, než by tomu bylo v případě, kdy by mu prodavačka nejdříve ukázala kravaty a pásky.

Tyto menší položky se mu totiž budou zdát ve srovnání s tím, kolik právě utratil za oblek levné, i když jinak by si tak drahou kravatu nekoupil.



Zadání osmisměrky. najděte níže uvedená slova a vyškrtejte. Zbylá písmena pak tvoří tajenku: :

ANKETA BALÍK BAMBUS BUDÍK DEMONSTRACE DIAGNÓZA ESKALÁTOR
EVAKUACE FANYNKA FARMA FLIRT FOBIE FRESKA GEJŠA HRUŠKA
INSTITUCE KAŇON KRYSA LABORATOŘ LASER LETÁK MANŽETA
MOLEKULA MOTOR MRKEV OBLAK OBSAH PASAŽÉRKA PODVOD
PROHLÍDKA PŘÍSTAV ŘASINKA SÁDRA SALÁM SAZENICE SKŘÍŇKA
SONDA STAVBA ŠANCE ŠKOLA TABULE TOMBOLA UHLÍK



| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Š | A | N | C | E | C | A | U | K | A | V | E | N | E | R |
| A | K | N | I | S | A | Ř | J | D | A | R | D | Á | S | E |
| R | Š | A | I | N | S | T | I | T | U | C | E | Ž | Š | S |
| S | U | B | M | A | B | G | E | J | Š | A | M | P | Í | A |
| K | R | Y | S | A | A | K | D | Í | L | H | O | R | P | L |
| K | H | Š | F | A | N | Y | N | K | A | D | N | O | S | U |
| Á | P | O | K | A | F | E | L | S | V | O | S | T | P | K |
| T | O | M | B | O | L | A | B | O | R | A | T | O | Ř | E |
| E | R | O | B | U | L | O | D | V | E | K | R | M | Í | L |
| L | B | I | B | D | I | A | G | N | Ó | Z | A | Ž | S | O |
| K | E | A | L | L | S | A | Z | E | N | I | C | E | T | M |
| Í | T | K | L | F | A | R | M | A | N | Ž | E | T | A | Á |
| D | A | K | Ň | Í | Ř | K | S | U | H | L | Í | K | V | L |
| U | N | O | Ň | A | K | R | É | Ž | A | S | A | P | B | A |
| B | F | R | E | S | K | A | L | Á | T | O | R | U | A | S |



Litujte mě!

Další velmi rozšířenou manipulativní technikou je tzv. **apel na soucit**. Soucit je velmi silný cit, který nás velmi často přiměje jednat tak, abychom pomohli. A bohužel i tohoto se někteří obchodníci snaží zneužívat.

Příkladů můžeme ukázat nespočet, obětí bývají často citliví a empatičtí lidé, kteří se snaží instinktivně pomáhat lidem v nouzi.

Klasickým příkladem je obchodník nebo třeba pojišťovací zprostředkovatel, který svou oběť přiměje ke koupi, či podpisu smlouvy tak, že se jí snaží přesvědčit o tom, že pouze na jejím rozhodnutí uzavřít smlouvu závisí, jestli nepřijde o práci, zda dostane tento měsíc výplatu, či sám bude moct poslat výplatu svým zaměstnancům. Chudák bude možná dokonce muset ukončit své podnikání. Na to dodá, že žíví čtyři děti a nemocnou manželku.

Člověk má přirozenou potřebu pomáhat druhým a toho jsou si manipulátoři velmi dobře vědomí, proto často vystupují jako slabí, potřební či nepochopení svým okolím a usilují o to, aby jste je litovali. Používají nemoci, sociální postavení, výhrůžky a cokoli jiné, čím by mohli vzbudit soucit... Jeví se jako velmi slabí, ale pozor, jen tak dlouho, dokud jim nepřestanete plnit jejich přání.

Z pohledu práva

Ve zmiňovaných příkladech jde o tzv. **nekalou obchodní praktiku**. Podle Zákona o ochraně spotřebitele hrozí za výslovné sdělení spotřebiteli, že pokud si produkt nebo službu nekoupí, ohrozí to pracovní místo nebo živobytí obchodníka, **pokuta!**

Obrana

Pomáhat druhému tak, že se sami uvážete do nevýhodné smlouvy není dobrá cesta. **Uvědomte si, že Vy za situaci prodejce nejste v žádném případě zodpovědni!** Podobné pokusy o citové vydírání ze strany prodejce doporučujeme (viz. tajenka).

| | | | | | | | | | |
|---|----------------------------------|---|--------------|--------------------------|-------------------------|--------------------|--|--------------------|----------------------|
| POMŮCKA: ADŽI, AH, ANOL, BAHYH, EHAH, KABA, KOVAŘOVIC, NEC, PROA, RI, SIKO, TKA, VOCE | ODĚV | TYP MEZINÁR. OZNAČENÍ NÁKLADNÍCH VAGONŮ | PODIV | KOREJ. DYNASTIE | NEPŘÍTEL ROMŮ | SPÁD. SRÁZ | VYNIKAJÍCÍ ČESKÝ DIRIGENT A SKLADA. TEL. (1962-1929) | ANGL. LED | ZNAČKA ELEKTRO- NIKY |
| SLOVEN- SKÝ BUDITEL | | | | | | | | | |
| JAPON. OSTROV | | | | | HLAS KOJE- NECKÁ VÝŽIVA | | | | |
| MODEL SPOTŘE- BIČŮ BOSCH | | | | OBRATLO- VEC | MÍTINK | | | | |
| | JAPON. SOU- OSTROVÍ | PENTLE MATERIÁLY PŘITAHU- JÍCÍ ŽELEZO | | | | | | BIBLICKÝ OBR | ROSTLINA TRAVNATÁ |
| OKRESNÍ MUZEUM (ZKR.) | | | INDICKÝ FILM | SOUČÁST ĚTERICKÝCH OLEJŮ | | LITÝ BOJ | | | |
| CIL ISLAM- SKÝCH POUTNÍKŮ | | | | | | OSOBNÍ ZÁJMENO | | | |
| | | | | | | DRUH PCHAČE | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | |
| | EVROPAN ZKRATKA NAŠÍ BÝVALÉ MĚNY | | | | BARMSKÉ SÍDLO | ÚDAJNĚ | | | |
| ČÁST SLONÍ HLAVY | | | | | ČÁST PEKÁRNÍ | VLOŽENÍ | | SMOKVOŮ | SPZ DOLNÝ KUBÍN |
| ZKR. NAŠÍ TELEVIZE | | | SONDA | VZPÍNAT | | | BAZE DAT (ZKR) MARE- CHALOVY INIC. | | |
| DROBIVÝ | | | | | | POTOM | PES OBEČNĚ | | |
| | PRAŽSKÁ STAVEBNÍ OBNOVA | MPZ NIZOZEM- SKA | POHODNÝ | | | ČESKÁ STÁTNI NORMA | | | SLOVEN. ČÍSLOVKA |
| PLAVIDLO ASIJSKÉ | | | | | | OČIŠTĚN (VODOU) | NÁZEV HLÁSKY S | | |
| NAŠ SOUČASNÝ FOTOGRAF | | | | | | | | SLOVEN. POLNÍ MÍRA | |
| NĚM. VÝCHOD | | | | | ZKRATKA PRO SLEČNU | | | ČÁSTICE | |

Další příklady účelového vyvolávání soucitu.

Rovněž v prostředí internetu je třeba se chovat velmi obezřetně. Podvodníci například zasílají žádosti o pomoc na emailové adresy přes sociální sítě. Zakládají nejrůznější falešné charitativní projekty a vyvíjí na příjemce emailu silný citový nátlak. Pokud Vám podobný email přijde, než se rozhodnete nějaké peníze poslat, vždy si pečlivě ověřte, zda náhodou nejde o podvod!



TIP: Pomáhejte!!! Ale tak, aby jste z toho měli sami dobrý pocit. Vybírejte si (viz. tajenka osmisměrky), u kterých víte, jak jsou peníze použity nebo podpořte neziskové organizace ve svém okolí, které znáte a víte, jak pracují a komu pomáhají.

Pozor i v žádosti o finanční výpomoc ze strany domnělých členů rodiny se může skrývat podvod!

Jak probíhá podvod policií označovaný jako VNUK/VNUČKA?

Ahoj babi/dědo hádej, kdo volá?“ Toto je obvyklý začátek telefonátu, který se zprvu jeví nevinně, avšak může mít nedozírné následky. Nic netušící senior osloví volajícího jménem, čímž podvodníkovi napoví, za koho se má vydávat. Následuje vymyšlený srdcervoucí příběh o tom, jak se vnouče dostalo do velkých potíží nebo potřebuje rychle nějakou věc, na kterou nemá hotovost. Nutně potřebuje půjčit peníze, a ne málo, většinou v řádech desítek tisíc korun. Jelikož si z různých vymyšlených důvodů nemůže přijít, posílá pro ně k babičce či dědovi kamaráda nebo kamarádku.

Asi jste poznali, že ve skutečnosti nevolalo vnouče, ale podvodník, který se za něj pouze vydával. Bohužel podobných případů stále přibývá, proto radíme:

Každý podobný telefonát si okamžitě ověřte, zda náhodou nejde o podvod a pokud zjistíte, že Vám opravdu nikdo z rodiny nevolal, volejte Policii ČR na linku 158!

Nikdy nesvěřujte své peníze cizím lidem!

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| A | K | Í | N | Z | A | T | O | D | O | E | Z | Á | R | F |
| K | R | Y | P | O | K | L | A | D | N | A | B | Ú | É | F |
| N | A | O | N | I | R | C | T | B | I | É | Á | Č | I | L |
| I | S | P | K | Í | E | F | E | K | T | V | R | T | R | N |
| Č | A | M | S | Č | Ž | D | Ž | Í | I | E | S | E | E | P |
| A | K | C | O | A | A | D | N | S | C | Ř | L | N | T | R |
| L | M | H | E | L | N | B | A | A | K | U | B | K | N | Ů |
| A | Ý | U | K | O | A | M | M | N | K | O | A | A | I | D |
| P | D | D | Z | K | M | R | M | A | Í | B | L | G | Š | U |
| O | O | O | É | Š | O | U | B | N | Ž | C | Y | O | A | Š |
| P | H | B | M | F | M | C | H | A | O | S | I | R | N | K |
| E | C | A | N | I | B | U | L | H | Í | R | K | D | C | A |
| L | S | I | E | P | O | D | J | E | Z | D | Á | S | E | Ň |
| S | I | L | U | E | T | A | K | U | C | H | Y | N | Ě | M |
| D | O | M | O | V | N | I | C | E | L | D | N | A | M | Y |

Zadání osmisměrky:

ANANAS BAČKORA BAKULE BANDA BOUŘE DÁSEŇ DLAŽBA
DOMOVNICE DOTAZNÍK DROGA DÝMKA DŽÍNY EFEKT EKZÉM
FRÁZE HLUBINA CHAOS CHUDOBA INFORMACE INTERIÉR
KAPSA KLETBA KOLONA KUCHYNĚ MANAŽERKA MANDLE
MANŽETA MASIV MEDICÍNA MUMIE ODKLAD PALAČINKA
PODJEZD POKLADNA POPEL PRŮDUŠKA RYBKA SCHOD SILU-
ETA SMOLA ŠANCE ŠKOLA TERÉN ÚČTENKA



Teď nebo nikdy

Velmi oblíbenou přesvědčovací taktikou, která má mnoho variant, je přesvědčování pomocí „omezené“ nabídky anebo
(viz. tajenka).

Od prodejců velmi často slyšíme o časově omezené nabídce, která nemá konkurenci. Mnohdy také zdůrazňují, kolik lidí již tuto nabídku využilo, tak proč ne Vy. Pokud ani to Vás nepřesvědčí, budou se pravděpodobně tvářit opravdu velmi udiveně, že takto výhodnou nabídku můžete vůbec odmítnout. Mají totiž vyzkoušeno, že se lidé zaleknou, že něco prošvihnou a raději koupí nebo podepíší bez většího přemýšlení i to, co by si při delším rozmyšlení nekoupili.

Například panu Tomášovi nabízeli při sjednání jistého produktu tablet zdarma. Tato akce byla údajně časově omezená, jen do konce daného měsíce. Zaměstnanci prodejny se dušovali, že tabletů zbývá jen pár kusů, protože je o tuto akci velký zájem. Tomáš tedy smlouvu na místě uzavřel. Tvrzení však nebyla pravdivá, protože akce se nakonec protáhla ještě o dva měsíce.

Prodejci se často snaží vzbudit pocit urgency, který ve většině lidí vyvolává větší či menší nervozitu a tvrdí, že „dnes je poslední šance, teď nebo nikdy, zítra už takovou cenu nedostanete, objednejte pouze dnes se slevou 50 %“ atd. Snaží se vás tak přesvědčit k okamžité reakci, bez rozvahy.

Jak poznat, že jsme tlačeni do kouta?

Vždy se mějte na pozoru, pokud je na vás ze strany prodávajícího vyvíjen přílišný nátlak na rychlost uzavření obchodu s poukazem na výjimečnost, časovou omezenost nabídky, ale také na výraznou slevu, či poslední kusy zboží. Na internetu je velmi oblíbené různé odpočívávání času.

Takové jednání je často pouze snahou snížit Vaši ostražitost!

| | | | | | | | | | |
|--|------------------------|-------------------------------------|--|--|--------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|--|
| POMŮCKA: ACK, AN, E.J, EOS, LOTI, THEN | SÁLAVÉ HORKO | ZNAČKA NĚMECKÉHO AUTA | KNÍŽKA L. KLIMY (1986) | INDICKÝ FILM | ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ | NEPOZŘÍTI | OBČANSKÝ PRŮKAZ (ZKR.) | SLEPIČÍ SLABIKA |
| NEKLIDNÁ | | | | | ◆◆◆◆ | POLEVKOVÝ KNEDLÍČEK CHOD KONĚ | | | |
| ALEŇČIN | | | | | PEVNÝ PODPALOVAČ POPĚVEK | | | | |
| DOBA OBĚHU ZEMĚ KOLEM SLUNCE | | | | SEVERSKÉ ZVÍŘE VÝROBCE ELEKTRONIKY | | | | ANGL. POTVRZENÍ (ZKRATKA) | ◆◆◆◆ |
| ◆◆◆◆ | DRUH KRÉMU | Tajenka BOXERSKÝ ÚDER | | | | | | | INIC. OLMEROVÉ |
| ALKOHOL. NÁPOJ Z VODY A RUMU | | | | | TVÁŘE RANNÍ VLAHA | | | | |
| ZKRATKA EVROPSKÉ MĚNY | | | | JADERNÁ MOCNOST | | | | | |
| KOSTRY HLAV | | | | OSTROV NOVÝCH HEBRID SLOVEN. OTÁZKA U SÁZKY | | | | OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ | RUSKÉ SÍDLO |
| ◆◆◆◆ | SLANGOVÉ JIDELNÍ MISKA | ŘECKÁ BOHYNĚ ČERVANKŮ JEŽÍŠ (ZAST.) | | | | ŘÍMSKÝ 3 CHOR | | | |
| SÚDÁNSKÁ ŘEKA | | | Tajenka INICIÁLY BRZOBOROVÉHO | | | | SPZ ČESKÉHO KRUMLOVA O CO | | |
| PŘÍTMÍ | | | | | SPZ BRNO VENKOV ŠACHOVÉ ZAKONČENÍ | | | VÝKVĚT | NÁŠ FIL. OZOF. NOSITEL ŠALDOVY CENY 2002 (KAREL) |
| MEZINÁRODNÍ KÓD UZBEKISTÁNU | | | | MNOŽSTVÍ PATŘÍČÍ JEMU | | | | | |
| SPZ ŠUMPERK | | | ODMAŠTOVACÍ PŘÍPRAVEK OLÝMPIJSKÁ ZKR. (MEZINÁRODNÍ OLÝMPIJSKÝ VÝBOR) | | | | LUTEINIZACNÍ HORMON SEVERAN | | |
| ◆◆◆◆ | SVĚTOVÝ POHÁR | HOD ZN. LITHIA | | | | | SLOVENSKY NE ZN. LUTECIA | | |
| UMĚLECKÝ STYL | | | | | JULIEN VIAUD | | | | |
| NÁPOJ Z CHMELE | | | | | URANOVÁ RUDA | | | | |

Toužíme po věcech, jejichž nabídka je omezená

Tvrzení o nabídce, že je časově omezená v případech, kdy to není pravda, lze chápat také jako nekalou obchodní praktiku.

Pokud prodejce uvádí, že daná nabídka bude platit jen po omezenou dobu, **může se jednat o pokus nedat vám čas** na to, abyste se informovali o nabídce a cenách jiných výrobců nebo produktů.

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| B | A | P | O | R | O | D | R | U | Ž | I | Č | K | A | Y |
| Ř | L | Ř | N | A | K | R | É | S | I | Ž | E | R | L | K |
| I | E | Í | I | I | K | A | P | A | C | I | T | A | M | N |
| T | B | Č | E | F | A | L | Á | R | I | P | S | I | Á | E |
| V | A | I | F | T | A | K | Ň | Í | Ř | K | S | N | O | R |
| A | K | N | O | T | E | B | E | C | I | M | A | S | H | T |
| V | N | A | K | T | S | I | R | U | T | B | D | O | V | C |
| V | Ý | N | A | K | N | A | H | I | U | A | A | R | Ě | I |
| I | K | O | N | Í | Č | E | K | L | K | M | R | K | Z | G |
| T | U | N | E | L | M | N | A | Š | J | A | H | O | D | A |
| K | S | Y | Á | A | E | P | I | L | O | T | Á | T | I | R |
| E | D | M | D | R | U | Ž | K | A | I | I | N | O | Č | E |
| J | C | I | E | M | V | E | K | R | Í | C | R | M | K | T |
| B | E | T | P | L | O | M | B | A | L | E | T | B | A | A |
| O | K | A | T | A | L | O | G | E | N | E | R | A | C | E |

Zadání osmisměrky:

ANONYMITA BALET BANÁN BETON BRIOŠKA
BŘITVA CIGARETA CÍRKEV DRUŽIČKA DRUŽKA
EIDAM FABRIKA GENERACE HANKA HVĚZDIČKA
JAHODA KABELA KAPACITA KATALOG KOFEIN
KONÍČEK MATICE MOTOKROS NÁHRADA
OBJEKTIV PALUBA PILOT PLOMBA POROD
PŘÍČINA PUMPA REŽISÉRKA SAMICE SKŘÍŇKA
SPIRÁLA SUKÝNKA TRENKY TUNEL TURISTKA

Množstevní omezenost nebo časový limit nabídky pak má zpravidla také ten efekt, že spotřebitel nakoupí mnohem větší množství zboží, než by nakoupil bez těchto často uměle vytvářených podnětů. Zejména u potravinářského zboží to pak vede ke zbytečnému plýtvání s potravinami. Obchodníkům často stačí na obal výrobku natisknout
..... (viz. tajenka osmisměrky) a prodej se zvedne několikanásobně.



Mimořádné nabídky

Obchodníci zákazníkům nesmí tvrdit, že jim nabízejí něco exkluzivního, když přitom danou věc zaručuje všem spotřebitelům samo právo!!!

Jak se bránit, aneb ráno moudřejší večera...

Občas je fajn, si jen tak impulzivně udělat radost a koupit si něco z momentálního popudu. A když je to zrovna v akci, tak tím líp.

U větších investic by však člověk měl postupovat s větším rozmyslem. Když si nákup necháte přes noc projít hlavou, možná byste mohli zjistit, že se nejedná o tak výhodnou koupi a exkluzivní koupi, jak je Vám tvrzeno.

Zejména u smluv, které Vás zavazují na dlouhou dobu, např. smlouvy o dodávkách energií, životní pojištění, úvěry atd. je vhodné vzít si čas na rozmyšlenou a na pořádné prostudování podmínek smlouvy. Nebojte se nic Vám neuteče.



Strach má velké oči

Jak jsme si již řekli, schopní manipulátoři mistrně využívají naše pocity, a to i ty veskrze negativní, jako je **strach** či **nejistota** k tomu, abychom udělali přesně to, co oni chtějí. Jedním z nejmocnějších pocitů je strach. Strach mnohdy připraví o

peníze i velmi inteligentní lidi. Pojďme se podívat na pár příkladů.

U paní Jany jednoho dne nečekaně zazvonili na dveře dva urostlí podomní prodejci. Řekli jí, že v blízkém okolí bylo v nedávné době vykradeno několik bytů. Přesvědčili jí, že není dostatečně zabezpečena, a že se to může přihodit také jí. Nabídlí okamžité řešení problému - instalaci bezpečnostní vložky v ceně 3000 Kč. Protože paní Janě je již 80 let, v bytě bydlí sama, rozhodla se z obavy o svou bezpečnost, nabízenou „pomoc“ přijmout. Faktura za montáž bezpečnostní vložky se však nakonec vyšplhala na neuvěřitelných 18 tisíc. Prodejci odmítli odejít dokud požadovanou částku nezaplatí...

Paní Božena jela zrovna na pracovní schůzku, když ji volala z jejich společného domu její maminka, paní Anna, že je u nich nějaká paní, která kontroluje jejich vyúčtování. Přestože ji paní Božena do telefonu prosila, aby s ní raději nemluvila, a pokud po ní bude něco chtít, ať přijde jindy až u toho bude taky, vše nakonec bylo jinak. Nezvaná návštěva začala paní Anně vyhrožovat, že jí posílali už dvě upomínky a pokud to nepodepíše, že dostane další i s pokutou, a navíc jí odpojí od elektřiny. Paní Anna ze strachu podepsala připravené papíry. Nevědomky však podepsala změnu (viz. tajenka).

Jak to funguje

Každý z nás má nějaké to slabé místo, které nás motivuje k jednání. Bojíme se o své zdraví, o zdraví své rodiny, o své bezpečí, o svůj domov, ale např. také o svou dobrou pověst nebo peníze. Pokud manipulátor naše slabé místo odhalí, pak pro něj zpravidla není nic složitějšího nás přimět k tomu, k čemu nás přimět chce. Abychom se strachu, který v nás cíleně vyvolal zbavili, přijmeme jeho nabídku pomoci a on z toho často nakonec vyjde jako dobrák, který nám podal pomocnou ruku.

| | | | | | | | | | |
|---|--|---|-----------------------|--------------------------------|---|---|------------------------------------|-------------|---------------------------|
| POMŮCKA: AGAMA, ASE, EREB, FERIS, IRL, MIKE, OLOV, PH | POPĚVEK | CITO-SLOVCE VÝZVY K TICHU | Tajenka | ◆◆ | ◆◆ | CITO-SLOVCE PŘEKVAPENÍ | ANGL. NEBO | KTERÝ | ZAKULACENÉ |
| HALUCINOGEN (LYSERG DIETHYL AMD) | | | | POSUNUTÍ | DĚTSKÁ HRAČKA NA PROVÁZKU | | | | |
| ZNAČKA SYRA | | | | | ČÁST PODSVĚTÍ (ŘECK. MYTH.) EROTICKÝ ŽIVOT | | | | |
| ◆◆ | ◆◆ | CITO-SLOVCE DUSÁNÍ VLÁDCE | | | | NÁSTROJ VOZKY | MPZ NIZOZEMSKA VARENÉ VEPŘOVÉ MASA | | |
| ◆◆ | CITOSLOVCE ÚŽASU ZN. JEDNOTKY KMITOČTU (HERTZ) | | | | | | | | |
| ŠAT | | | | ŘÍMSKÝ 14 DOMÁCKÝ KAREL | | | | KRUPON | UVEDENÍ BANKOVKE DO OBĚHU |
| SYMBOL | | | | | DRUHÝ NÁPOJŮ ZN. TELLURU | | | | |
| ◆◆ | PESTŘE ZBARVENÝ PLAZ Z ŘÁDU JESTĚRŮ | SMÍŠENÍ EMOCIÍ KOHERENTNÍ A MO-NOCHROMATICKÉ FLUOR ZÁŘENÍ | | | | ČÁST STROJE | | | |
| STROMO-RADI | | | | | | ZAŘÍZENÍ UMOŽŇUJÍCÍ PŘENOS OBRÁZKŮ NA DÁLKU | ŘÍMSKÝ 501 | Tajenka | |
| SLAV-NOSTNÍ | | | | | DÁMA ŠACHOVÁ FIGURA (DŘ.) CITOSLOVCE VÝSMĚCHU | | | | |
| INDONÉS. SIDLO NA ZÁPADNÍM IRIANU | | | | INDÁNSKÝ ČLUN NÁŠ PĚVEC | | | | | |
| ANGL. OSOBNÍ ZÁJMENO | | | FR. ÚZEMÍ ZVUK TRUBKY | | | | | RUSKÉ SIDLO | LÁZEŇSKÉ LÉČBY |
| LEGEN-DÁRNÍ KRÁL ANGLIE | | | | | | DOBA OBĚHU ZEMĚ KOLEM SLUNCE MPZ IRSKA | | | |
| ◆◆ | HORSKÁ SLUŽBA | ČASOVÁ SPOJKA ŘÍMSKÝ 4 | | | ESKY-MÁCKÉ OBYDLÍ KÓD FILIPIN | | | | |
| TRHÁK | | | | BÝVALÝ NÁZEV OBCHOD. NICH DOMŮ | | | | | |
| SVOJE | | | | STOPKO-VYTRUSNÉ HOUBY | | | | | |

Další zakázané triky

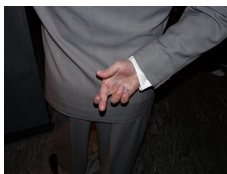
Vábivá reklama

Vábivá reklama je specifický typ klamavé reklamy (klamavé obchodní praktiky), kdy obchodník reklamou, letákovou akcí apod. informuje spotřebitele o speciální (výhodné) cenové nabídce, přičemž vyvolává zájem a poptávku spotřebitelů v takové kvantitativní míře, o níž dopředu ví, že ji nebude schopen zdaleka pokrýt. Proč to potom dělá? Jeho cílem totiž může být něco jiného, než prodat inzerované zboží. Obchodník v takovém případě spoléhá např. na to, že zákazník, který váží cestu do prodejny a nenajde zboží v akci, místo něj nakoupí zboží jiné. Cílem vábivé reklamy je přilákat zákazníka a zvýšit odbyt jiného zboží. Používat vábivou reklamu je zakázané!!!

Nepravdivá prohlášení o léčivých schopnostech

Prodávající nesmí nepravdivě prohlašovat, že výrobek nebo služba může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení, pokud tomu tak není. Je-li určitý produkt prodáván jako léčivý máte právo **vědět, zda jsou uváděná tvrzení podložena.**

Pozor, poměrně často se můžete setkat v inzerci v tisku nebo na internetu s řadou klamavých kampaní o moderních léčích a léčebných metodách, či zázračných přístrojích. Klamavé webové stránky, které se tváří jako nezávislé lékařské informace, ve skutečnosti slouží k propagaci výrobků. Využívají ukradené fotky, odkazují se na neznámé "odborníky" z neexistujících institucí. Slibují, že vás zbaví nemocí pomocí zázračných přípravků, jejichž účinnost a hlavně zdravotní nezávadnost není prokázána.



Nevyžádané a neobjednané zboží

Požaduje po Vás podnikatel okamžitou nebo odloženou platbu za výrobky nebo služby, které Vám dodal, ačkoli jste si je neobjednal/a nebo požaduje vrácení či uschování nevyžádaných výrobků? Pak nejedná v souladu se zákonem.

Dodal-li podnikatel spotřebiteli něco bez objednávky a ujal-li se spotřebitel držby, hledí se na spotřebitele jako na (tajenka).

Spotřebitel nemusí na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyzoomět.

Pozor: Prodejci mají zakázáno přikládat k propagačním materiálům současně výzvy k provedení platby, kterou by vyvolali u spotřebitelů dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednali, ačkoli by tomu tak ve skutečnosti nebylo.



A M L A P M K O H R A D A N P
T Š E R G N A Š E O C Ů K E T
H P I D I O B K A V É V T T B
H L I T A Ž V O L T A Ě N S I
B Ř Í Z A I A L O U N R E R C
D M D D Z N L A R Y B A D P E
R K L I K A P O K U T A U Á P
O P T I K A S S N I S K T Č S
P A Ř Ž A T E L A O T V S E V
O K K Í N J A O K B A O E S A
V Č S S R V T F R A D Z X N Ř
O I T I Í O T Z O K I A T E E
D Č U Ř Č Ř D E N N O R R K Č
E O H K U A T A O R N B É H K
Ň K A L M H C Ě P S Ú O M E A

Zadání osmisměrky: ANGREŠT
BICEPS BRZDA BŘÍZA ČESNEK
DIKTAFON DŮVĚRA EXOTIKA
EXTRÉM HLÍDKA HRADBA
HŘÍVA JESKYNĚ KLIKA
KOČIČKA MEDAILON MÍTINK
MNOŽINA MUČÍRNA OBRAZOV-
KA OHRADA OPTIKA OTOČKA
PALMA PIZZA PLAVBA POKUTA
PONORKA POVODEŇ PRSTEN
PŘÍRODA REKVIZITA ROPOVOD
SÁDRA SPLAV SRNKA STADION
STUDENTKA STUHA ŠATNA
ŠKOLA TABULKA TOALETA
TRÍSKA ÚSPĚCH VAŘEČKA



Jak říct „ne“?

Také se vám stalo, že jste řekli ANO na nějakou nabídku nebo prosbu, přestože jste raději chtěli říci NE? Proč to vlastně děláme? Většina lidí nerada někoho odmítá, z čehož se pro mnohé prodejce, ale i podvodníky, stává doslova zlatý důl. Většinou se to stává tehdy, když se začneme zabývat tím, jak se ten druhý bude cítit, když mu nevyhovíme. Mnoho lidí navíc nemá rádo konflikty a souhlasit, je jedním ze způsobů, jak se konfliktům vyhnout.

Typickým příkladem jsou například pouliční prodejci parfémů, pohlednic, srdíček, květiněk atd., se kterými se dnes setkáváme na nejrůznějších místech. Zkušenost s nimi má také paní Marie, kterou oslovili v obchodním centru, kam se zrovna vydala na víkendový nákup. Sympatická, hezky oblečená slečna, se mile přihovořila. Vysvětlila jí, že budou zanedlouho hned vedle otevírat kamennou prodejnu, ale jen dnes mají výjimečnou zaváděcí nabídku a jen pro ni za výhodnou cenu. „Parfém světové značky, který ve Francii koupíte za 99 Euro, to je 2500 Kč, my vám jej dnes nabízíme za pouhých 1200 Kč. A to je skvělá nabídka nemyslíte?“ Slečna pořád mluvila, mluvila, až paní Marie na nabídku kývla, přestože částka se jí zprvu zdála vysoká a parfém vlastně nepotřebovala, protože dostala dva k Vánocům.

Jak začít říkat ne?

Budte důslední. Nemusíte mít výčitky, ani se cítit provinile či trapně.

Nejdříve si uvědomte, že odmítáte (viz. tajenka), nikoliv člověka, který Vám daný produkt či službu nabízí!

| | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------|--|--|--|---------------------------------------|---------|-------------------------------|
| POMŮCKA: AAL, ALS, EKL, ENS, ERAM, IMMER, LTL, YEARBOOK | TĚLNÍ VYMĚSEK | ZNAČKA SUŠENEK | ◆◆ | ◆◆ | ROZKVE- TAT | DŘEVĚNÁ NÁDOBA NA MISENÍ TĚSTA | O CO | SETBA | IKONICKÝ ZNAK |
| POŽÁRNÍ OCHRANA | | | ◆◆ | NĚKDO MEZINÁ- RODNÍ KÓD LITVY | | | | | |
| OBČANSKÝ PRŮKAZ (ZKR.) | | | MALÝ LEV Tajenka | | | | | | |
| ROVNĚŽ | | | | | | | UKAZOVACÍ ZAJMENO STĚNAT | | |
| ◆◆ | SILNÝ CHLUP NA BRADĚ PST | | | | | SLADKO- VODNÍ KAPROVITÁ RYBA ANGL. NAHORU | | | |
| ZNAČ. GONIOME- TRKE FUNKCE | | | | OMASTEK SPOJKA PODŘADÍCÍ | | | | ELEMENT | PODNIK V HRADCI KRALOVĚ |
| CELKEM OBSTOJNĚ | | | | | ŠLECHTIC ZKR. TĚLOVÝ- CHOVY | | | | |
| ◆◆ | ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE | PYSK SPORTOVNÍ OBLEČENÍ | | | | OZNAČENÍ KAMIONŮ ANGL. ROČENKA | | | |
| RÁDOVÁ ČÍSLOVKA | | | | OSOBNÍ ZAJMENO ZKR. NACISTICKÉ TAJNĚ POLICE | | | ZN. VOLTAM- PERMETRU Tajenka | | |
| ANGLICKÝ UMĚNÍ (MN. C.) | | | | | POUZE (NĀŘ.) | | | | |
| ◆◆ | JSOUC- NOST NĚMECKÝ VZDY | | | | NĚM. ÚHOŘ NÁZEV HLASKY | | | | ◆◆ |
| ODLIŠNÍ (SLOVEN- SKY) | | | | ZNAK AKADEMIE VĚD | | | | NĚM. NE | LIHOVINA Z RÝŽE |
| PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY | | | | ZENSKÉ JMENO (16.12.) SPZ ALSFELD (NĚMECKO) | | | | | |
| OBYČEJ | | | | | NĚM. NEBO NÁRODNÍ SHROMÁŽ- DĚNÍ | | | | |
| NAŠ HEREC | | | | | MOBILNÍ TELEFON (ZN.) | | | | |
| TAH | | | | | PÁCH- NOUCÍ ŠELMA | | | | |

ASERTIVITA

Klíčem ke správnému jednání s manipulátorem je umění asertivního jednání. Člověk, který jedná asertivně, zvládá jasně definovat své požadavky, nejedná proti právům druhých lidí, umí naslouchat a je schopen přistoupit na kompromis.

Každý, kdo chce být odolný vůči manipulaci, by si měl nejen uvědomit, ale také by měl ve správnou chvíli umět použít níže uvedená práva.

Co nejčastěji si opakujte:

Máme právo sami posuzovat své vlastní chování a city a být za ně zodpovědní.

Máme právo nenabízet žádné omluvy a výmluvy ospravedlňující naše chování.

Máme právo posoudit, zda a nakolik jsme zodpovědní za řešení problémů druhých lidí.

Máme právo změnit svůj názor.

Máme právo říci: „Já nevím.“

Máme právo být nezávislí na dobré vůli ostatních.

Máme právo dělat chyby a být za ně zodpovědní.

Máme právo dělat nelogická rozhodnutí.

Máme právo říci: „Nerozumím.“

Máme právo říci: „.....“ (tajenka osmisměrky)

Zadání osmisměrky:

BANDA BOROVIČKA BRANKA BYZNYS DVOUHRA
DŽBÁN HUMOR CHRUPAVKA INSCENACE
JÍDELNA KOMUNITA MERUŇKA MOBIL OBEZITA
OBLAK OTOČKA PROTOKOL PŘEDMĚT ROUŠKA
SPORT TUŽKA ÚSTAV ÚSTŘEDNA ZKUMAVKA
ŽIDLE

C H R U P A V K A L J B
E M I A T I Z E B O T O
A A T A K V A M U K Z R
N E K Ě O Š A K Č O T O
D E C Ň M L U Ú S T A V
E J L A U D I O T O D I
Ř Í T D N R E B R R V Č
T D U N I E E Ř O P O K
S E Ž A T Ž C M P M U A
Ú L K B A O U S S J H L
E N A D Á H A K N A R B
N A O S Y N Z Y B I A O

Právo „nechtít“

Odmítnutí může být někdy těžké, ale pokud se necháme donutit udělat něco, co nechceme, skoro vždy to přináší problémy. Každý z nás si umí velmi dobře uvědomit, kdy chce odmítnout a kdy vyhovět. Pokud při jakékoli prosbě, žádosti, či nabídce, nemáte chuť se do činnosti zapojovat, nebojte se žadatele slušně, ale přitom striktně odmítnout.

Odmítněte zdvořile, ale zcela jasně, např. „*Děkuji, vážím si Vaší nabídky, ale musím říci ne.*“ **Neomlouvejte se. Není důvod. Vaším právem je nabídku odmítnout.**

Manipulátoři zpravidla nesnáší odmítnutí, a proto se dopředu připravte na to, že mohou po prvním odmítnutí změnit své chování, např. se mohou začít chovat arogantně, začít Vás zesměšňovat, někdy bývají agresivní.

Pamatujte: Nikdo nemá právo se k druhému člověku takto chovat. Pokud protistrana stále nebere Vaše NE jako odpověď, jednání jednoduše ukončete či položte telefon!



Kdy si dát pozor na nekalé praktiky a možnou manipulaci?

Podomní prodej

Také jste se setkali s tím, že s Vámi obchodníci chtěli uzavřít různé druhy smluv přímo u

Vás doma? V poslední době je nejčastějším důvodem návštěvy podomního obchodníka v seniorských domácnostech snaha přimět spotřebitele ke změně dodavatele energií (elektriny a plynu). Bohužel na našem trhu se vyskytuje řada neférových firem a obchodních zástupců uzavírajících smlouvy tímto způsobem. Nežřídkou používají klamavé obchodní praktiky. Spotřebitel, který s nimi uzavře smlouvu, riskuje v budoucnu nemalé problémy.

TIP: V případě uzavření smlouvy při podomním prodeji máte právo od dané smlouvy odstoupit a to i bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce, a to do 14 dnů od uzavření smlouvy, v případě kupní smlouvy počítáno od převzetí zboží (§ 1829 Občanského zákoníku). V případě, že by Vás podnikatel o tomto právu řádně nepoučil, činí lhůta pro odstoupení až 1 rok a 14 dnů!

Agresivní podomní prodej

Pokud prodejce nedbá Vašeho požadavku a odmítá opustit Vaše bydliště nebo se opakovaně vrací i když jste jej vyzvali, aby se nevracel, pak lze jeho jednání posoudit jako zakázanou agresivní obchodní praktiku. Pozor takové jednání rovněž narušuje základní práva a svobody zaručené Listinou základních práv a svobod. Braňte se!

Pamatujte: Podomní prodej je ve většině obcí v ČR zakázán. Jak se zachovat v případě, že u Vašeho domu zazvoní nezvaní obchodníci? Při setkání s porušením zákazu podomního prodeje nebo v případě agresivního podomního prodeje neváhejte a (tajenka křížovky).

| | | | | | | | | | |
|----------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------------|---|-----------------------------|-------------------------|-----------------|
| DIAMANT | SPZ PRAHY-MĚSTA | PRVOŘADOST | SLOVEN. OREL | | KÓD DOMINIKÁNSKÉ REPUBLIKY | NÁZEV HLÁSKY S | ZESÍLENÝ ZÁPOR | RUSKÉ UKAZOVACÍ ZÁJMENO | CITOSLOVCE PÁDU |
| FILIPÍNSKÁ SOPKA | | | | HVĚZDA V SOUHVEZDÍ LABUT | | | | | |
| ZVUK EL. ZVONKU | | | | OPATŘENÁ OSIVEM ČI | | | | | |
| | NABITÁ ČÁSTICE ATOMU BAKTERIE | | | | HOVOROVÝ SOUHLAS | TMA VRÁŽETI ROHY | | | |
| Tajenka | | | | | | | | DESETINA HEKTARU | OSOBNÍ ZÁJMENO |
| ZN. IRIDIA | | | HÁJ ZN. TELLURU | | | | AKADEMIE VĚD OBYDLÍ VČEL | | |
| DROŽKÁŘSKÁ ZAKÁZKA | | | | | LÁZEŇSKÉ LÉČBY CĚVA | | | | |
| NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO | | | | BOLEST ŠTÁVA Z OVOCE | | | | NAFUKOVACÍ VAKY V AUTĚ | SLABIKA HIHNÁNÍ |
| ZKR. STÁTNÍ ARBITRÁŽE | | | EGYPTSKÉ SÍDLO Z JAKÉHO DŮVODU | | | | CITOSLOVCE ÚDIVU ÚPLNĚ | | |
| | ŽEBRÁCI V MARIÁŠI | Tajenka EGYPTSKÝ SVATÝ HAD | | | | | | | |
| ČESKÝ ASTRONOM | | | | | | NÁZEV HLÁSKY R ŘADA STROMŮ PODÉL SILNICE | | | ISLAND. SÍDLO |
| ANTICKÝ BŮH LÁSKY | | | | | RUMUN. ŽUPA SPZ PRACHATIC | | | | |
| LEHKÝ DOTEK MÍČE | | | | PODNIK V HAVLÍČKOVĚ BRODĚ ZKR. NAŠÍ MĚNY | | | | | |
| ZN. LUTECIA | | | SPZ KLATOV | | | | | SPZ GALANTY | |
| OZNAČENÍ LETADEL SALVADORU | | | ČAJOVÝ PRACH | | | | | ANGL. ZKR. ROKU | |

Neotvírejte!



Člověk by měl být velmi obezřetný vždy, když jej kdokoliv cizí navštíví doma bez jeho předchozího pozvání. Může se totiž setkat nejen s předraženým zbožím a službami, ale také s různým podvodným jednáním, pokusy o krádež majetku a dokonce s agresivním jednáním.











Nikdy nevíte s jakými úmysly cizí člověk za Vámi přišel. Možná zkusí „jen“ něco prodat, ale možná je to zloděj, který se chce pod smyšlenou záminkou vloupat k Vám do bytu a ukrást Vaše úspory. Vězte, že opravdového podvodníka byste pravděpodobně nepoznali.

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| D | O | B | L | A | V | I | C | E | A |
| I | S | Ň | S | K | A | E | Z | A | H |
| M | O | T | E | T | K | P | E | K | Á |
| E | B | N | L | S | S | Z | A | Č | V |
| N | A | E | K | I | Á | Í | Z | E | O |
| Z | V | M | O | T | L | B | Í | Š | N |
| E | R | U | P | R | H | Y | R | U | V |
| Č | A | K | S | A | M | R | P | O | O |
| P | L | O | Š | T | I | C | E | K | R |
| A | B | D | O | H | C | S | R | Z | Í |

Zadání osmisměrky:

ARTISTKA BÁSEŇ
D I M E N Z E
DOKUMENT HLÁSKA
CHODBA LARVA
LAVICE MASKA
OSOBA PLOŠTICE
POKLES REPRÍZA
ROVNOVÁHA RYBÍZ
SCHOD ZKOUŠEČKA

Desatero (tajenka osmisměrky) pro seniory

-  Neotevírejte dveře nevíte-li, kdo je za nimi a nepouštějte cizí lidi do bytu nebo domu! V žádném případě nenechte cizí osoby pohybovat se po svém bytě bez dohledu.
-  Používejte bezpečnostní prvky, jako kukátka, řetízky, osobní alarmy! I když žijete sami označte zvonek a dveře raději množným číslem, např. Novákovi.
-  Nemějte doma větší obnos v hotovosti. Žádosti o rozměnění velkých bankovek raději odmítněte! Pozor: žádná firma neposílá pracovníka s přeplatky v hotovosti, může se jednat o podvod.
-  Buďte ostražití! Nedůvěřujte prosbám cizích osob (žádost o vodu, použití toalety...), ani jejich pochybným nabídkám.
-  Nejezděte na předváděcí a podobné prezentační akce!
-  Nepodepisujte smlouvy, které jste nečetli nebo jejichž obsahu nerozumíte!
-  Smlouvu lze uzavřít také po telefonu, važte slova, která do telefonu vyřknete.
-  Závažná rozhodnutí o Vašem majetku raději předem konzultujte s věrohodnou osobou nebo právníkem.
-  Nenechte se obtěžovat a v případě potřeby zavolejte Městskou policii. Stali jste se obětí trestného činu nebo jste podepsali nevýhodnou smlouvu? Nestydte se a vyhledejte odbornou pomoc.
-  **Důležitá telefonní čísla mějte vždy po ruce!**



Telefony již dávno neslouží pouze k volání s rodinou či přáteli. Telefony jsme si zvykli využívat k různým účelům. Posíláme textovky, fotíme, posloucháme hudbu a někdo i „brouzdá“ po internetu. Přes telefon můžeme nakupovat, uzavírat rozličné smlouvy či platit účty. Mohou však být také prostředkem různých podvodů či nekalých jednání. **Pokud Vám volá neznámé číslo buďte obezřetní!**

Pozor na to, kdo Vám volá

Uzavírání smluv po telefonu

Nerozvážně vyřčený souhlas v rámci telefonického hovoru pak může vést k tomu, že uzavřete smlouvu nebo dodatek ke své stávající smlouvě. Zpozorněte zejména, když vám volající předem oznámí: „H.....“ (tajenka). Písemná forma smlouvy ve většině případů není vůbec potřeba. Tento způsob oslovování zákazníků využívají nejen velké společnosti, např. dodavatelé energií, banky nebo operátoři, ale nabízí se tímto způsobem i různá kosmetika, výživové doplňky nebo výrobky k péči o tělo.

Souhlas vyslovený takto na dálku nemusí být brán jen jako předběžný souhlas se zasláním nabídky nebo vzorku, jak se mnoho lidí domnívá, ale přímo jako zcela závazný a vymahatelný souhlas s uzavřením smlouvy!

TIP: Smlouvu lze uzavřít také po telefonu, važte slova, která do telefonu vyřknete. Pozor na různé „výhodné nabídky“, vzorky zdarma nebo jen za poštovné apod.

Od smlouvy uzavřené po telefonu, tzv. na dálku, lze odstoupit bez sankce a bez uvedení důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy, nebo v případě koupě zboží do 14 dnů od převzetí zboží či převzetí první zásilky, resp. do 14 dnů od obdržení řádného poučení o tomto právu! Pokud smlouvu uzavřete a rozhodnete se odstoupit, vždy tak dělejte písemně!

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|----------------------------|----------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--|--------------------------------------|
| POMŮČKA: AARAU, APS, ASTROLAB, EK, ENS, KON, PBS, RCB, UKEREVE, UT | KOZINA | PLEVEL | ČÁST DOLNÍ KONČETINY | ◆◆◆◆ | ŠELEST | DĚTSKÉ SBOHEM | AFRICKÉ JEZERO | KAZAŽSKÁ ŘEKA | AKR. SOUHVĚZDÍ RAJKA (APUS) |
| ROZHL. A TEL. SPOL. FILIPIN | | | | STAVEBNÍ KÁMEN | | | | | |
| RÝPAT | | | | OHAZENÍ CITO- SLOVCE | | | | | |
| PTAČÍ VĚZENÍ | | | | | | BYTÍ BUBEN NA LOSOVÁNÍ | | | |
| ◆◆◆◆ | AUTOMO- BIL AMERICKÝ VOJENSKÝ | Tajenka NÁZEV HLÁSKY S | | | | | | CITO- SLOVCE PŘEKVA- PENÍ | ZNAČKA MILJOULE |
| KTERÝ | | | | | POLSKÝ PARLA- MENT ANGL. VEN | | | | |
| NEJVYŠŠÍ KARTA | | | | | CITOSLOVCE BOLESTI MALÝ BUFET K RYCHLÉMU OBCE- STVENÍ | | | | |
| SPZ WIGAN (V. BRITÁNIE) | | Tajenka ANGL. KEŘ | | | | | | SVAL ODDĚLU- JÍCÍ DUTINU HRUDNÍ A BRÍŠNÍ | MPZ KONGA BRAZZA- VILLE |
| POVRAŽ- DĚNÍ | | | | | | | CITO- SLOVCE ODPORU MEJDAN | | |
| ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ | ANGL. NÁS ŠVÝCAR- SKÉ MĚSTO | | | | BUŠENÍ | ZÁBAVA OVANOUTI | | |
| ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ | STŘEDOVĚKÝ JEDNODUCHÝ ASTROMET- RICKÝ PŘÍSTROJ K MĚŘENÍ VÝŠKOVÝCH ROZMĚRŮ OČIŠŤOVÁNÍ VLADCE | | | | | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | ANGLICKÝ PRST NA NOZE |
| NÁZEV HLÁSKY R | | | | | OPOJIT ZKR. SLEZSKÉ DIVADLO | | | | |
| KRUTÝ ČLOVĚK | | | | | | STARÁ SOLMI- ZAČNÍ SLABIKA | | TÁZACÍ ZÁJMENO | |
| NOHA (ZAST) | | | | | | ITALSKY ANO | | DĚTSKÉ CITO- SLOVCE | |

| | | | | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|--|---|-----------------|--|-----------------------------------|--------------------|----------------|
| POMŮCKA: ALP. DUA, NAT. NPK, OSMAN, RA | NĚM. ALPSKÝ LUČINA | FRUTEX | VLNĚNÁ LÁTKA | ◆◆◆◆ | Tajenka | NEJ- SLAVNĚJŠÍ Z ROŽUM- BERKŮ | INIC. PROZAIKA KLÍMY | PLÁTY NA PLOTNĚ | ALENČIN |
| ZOBRAZENÍ NAHE POSTAVY | | | | SMOTANÁ | | | | | |
| KRÁL POUSTĚ | | | | SAMOHĽÁSKA ŠACHOVÁ FIGURA | | | | | |
| NÁVYK | | | | | | | ZN. LITHIA ANGL. SŮL | | |
| ◆◆◆◆ | NĚMECKÉ SIDLO V BYVALÉ NDR | DĚNÍ ZKR. ALBÁNSKÁ TISK. AGENTŮRA | | | | PŘÍBUZNÝ BĚSNĚNÍ | | | |
| IRÁCKÁ STUDNA | | | ROSNÍČKA KOLITI | | | | JMÉNO HEREC. JANZU- ROVĚ | TLAK | |
| OBCHODNÍ TISKÁRNÝ KOLIN (ZKR.) | | | | VYPOČÍ- TÁVAT JEDNOHO ČINITELE SLOVEN. IR | | | | | |
| ODVĚTVI VÝTVAR- NEHO UMĚNÍ | | | | | | | | | |
| ◆◆◆◆ | AMISŮV PŘÍTEL | SLOVEN. ARY ŘÍMSKY 1012 | | | | MUŽ VODICI PSY | ČASOVÁ SPOJKA KILOMETR | | |
| ZASTA- VÁRNA | | | | HNOJIVO | | | | POBIDKA | KANAD. REKA |
| ŘÍMSKY 1011 | | | | TUREK ANGL. DIETA | | | | | |
| ŘÍMSKY 2 | | | DVOJITÁ VÁLCOVACÍ STOLICE ANGL. LED | | | | POPĚVEK INDONĚS. OSTROV | | |
| ŘÍMSKY 53 | | | | | PROVDAT TEDY | | | | |
| ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ | Tajenka | | | | | | ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ |
| ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ | CVIČNÁ SKLADBA | | | | | | ◆◆◆◆ | ◆◆◆◆ |

Podvodná jednání po telefonu

Nejen různí obchodníci, ale i pachatelé různých podvodů často kontaktují svou oběť telefonicky. Způsobů, jak svou oběť podvést a připravit o peníze díky telefonu, je celá řada. Volající využívá momentu překvapení, lidské neznalosti, zvědavosti, potřeby pomáhat nebo touhy profitovat ze „zaručeně výhodné nabídky“, která se nebude opakovat.



Jak takový telefonát může vypadat?

Žádosti o pomoc

Podvodník se představí jako rodinný příbuzný, často jako Váš vnuk či vnučka, a žádá naléhavě zapůjčit peníze. Spoléhá na silnou potřebu většiny z nás svému příbuznému v nouzi za každou cenu pomoci. Má to však háček, volající si nemůže pro peníze přijít osobně, a proto pošle kamaráda. Váš skutečný příbuzný však ve skutečnosti o ničem nemá ani tušení.

Volání na drahé placené linky

Podvodník se Vás pod různou záminkou (např. smyšlené výhry, nebo neexistujícího dluhu) snaží přimět k tomu, ať zavoláte zpět na jím sdělené číslo. Pozor u těchto podvodů se pachatelé často vydávají za známé velké společnosti či oficiální instituce. Oběť pak za hovor na placenou linku zaplatí i tisíce korun.

Rady

- * Žádosti o finanční hotovost od rodinných příslušníků učiněných přes telefon si nejdříve ověřte a v žádném případě peníze nepředávejte cizím lidem.
- * Za žádných okolností nesdělujte autorizační kódy, které Vám přijdou formou SMS, třetím osobám!
- * Nereagujte na výzvu, abyste zavolali cizí osobě na cizí telefonní číslo zpět.
- * Cenu hovoru na tzv. linky (tajenka) lze odvodit i ze samotného telefonního čísla. Více se dozvíte na stránkách Českého telekomunikačního úřadu, www.ctu.cz, nebo kontaktujte poradce SOS MaS, z. s.
- * Raději nereagujte na inzeráty v novinách a časopisech, kde jediným údajem o prodávajícím je jeho telefonní číslo! Takový prodejce je nedůvěryhodný!



Nákupy na internetu

Získat věc, po které toužíme, je v dnešní době jednodušší než kdy dřív. Nakupovat zboží můžeme totiž také na dálku, bez toho, abychom se fyzicky setkali s prodávajícím, přes internet. Nemáme sice možnost si zboží prohlédnout a vyzkoušet, můžeme však získat zboží, které v kamenném obchodě neseženeme, zboží za zajímavější cenu a z pohodlí domova.

Výhody internetu jsou nesporné, obezřetnost se však vyplatí. Anonymní prostředí internetu je totiž ideálním prostředím pro různé druhy podvodů. Malé drama se z on-line nakupování přes internet může snadno stát ve chvíli, kdy narazíte na nereseriozního obchodníka či přímo podvodníka. Třeba takového, který vám za předem zaslané peníze pošle jiné či vadné zboží nebo dokonce nepošle vůbec nic.

Stejně tomu bylo u paní Petry, která pravidelně nakupuje na internetu. Na jednom e-shopu narazila na velmi výhodnou nabídku kožené obuvi, kterou chtěla pořídit pro dceru. Stránka se na první pohled jevila věrohodně. Boty zakoupila, platbu odeslala předem spolu i s poštovním a netrpělivě čekala na zásilku. Balíček však stále nepřicházel, tak se snažila kontaktovat prodejce přes webový formulář na stránkách e-shopu. Prodejce nereagoval a paní Petra zjistila, že jiný kontakt nemá. Na internetu se objevily komentáře od lidí se stejnou zkušeností a paní Petře bylo jasné, že žádné boty už zřejmě neobdrží.

Základem bezpečného nakupování na internetu je(viz. tajenka).

Jak poznám možný podvodný e-shop?

- ☞ Chybějící údaje o prodávajícím, chybí kontakty, pouze kontaktní formulář
- ☞ Podezřele nízké ceny
- ☞ Telefon, který nikdo nezvedá
- ☞ Chybějící nebo nepřehledné obchodní podmínky
- ☞ Platba možná pouze předem
- ☞ Žádné nebo negativní recenze či zkušenosti jiných kupujících atd...

| | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|---|-------------------------------------|---|---|--------------------------|--|
| POMŮCKA: AII, ATA, HYNÁIS, KIM, MLB, NDAO, TSAR, YK, ZEISS | SAZBA | KRESBA | NOTA BENE | ZNAČKA POLÁRNÍ ZÁŘE VE TVARU OBLUKU S PÁPRSKOVI- TOU STRUKTUROU | ◆ | NĚM. MECHANIK A OPTIK | CITO- SLOVCE ÚDERU | SLOVEN. IR | LET. SPOL. TUNISKA |
| ANGL. CAR | | | | | ZMLÁTIT | | | | |
| PISEMNOSTI | | | | | FINSKÉ SÍDLO PŘED- LOŽKA | | | | |
| MODEL AUTOMO- BILKY KIA | | | | ČÁST ČLUNU, PLAVIDLA OBYČEJ | | | | VELKÉ MOŘSKÉ ŽELVY | HRDINKA KNIH M. TIPP- MANNOVÉ |
| OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ | | | DONUCENÍ SVĚD. OBCHOD S NÁBYT- KEM | | | | INIC. DIRIGENTA ANČRLA PROUDIT | | |
| ČESTNÝ | | | | | KRÁTKÝ ČLÁNEK NESTANO- VIT | | | | |
| ◆ | NEALKO- HOL. NÁPOJ | KLUB ANGAZO- VANYCH NESTRANIKŮ DOKTŮR PŘÍRODNÍCH VED | | | | ČASOVÝ ÚSEK ATOL V SOU- OSTROVÍ VELKÉ SUNDY | | | |
| Tajenka | | | | | | | | | KANTOVY INICIÁLY |
| OSOBNÍ ZÁJMENO | | | | KONZER- VOVATI KOUŘEM NÁŠ MALÍŘ (VOJTĚCH) | | | | | |
| ŘÍMSKÝCH 1500 | | | ZÁBAVA UKAZOVACÍ ZÁJMENO | | | | OZNAČENÍ LETADEL SYRIE SODNÍ PŘÍPAD | | |
| POCHOUT- KOVÁ ZELENINA | | | | | | | | KROMĚ TOHO (Z LAT) | NE PRÁVÁ |
| ◆ | BASE- BALOVÁ LIGA USA (ZKRATKA) | MACHA- ROVO DÍLO VÍŘENÍ | | | | CHATA ALTAJ- SKÝCH KOČOVNÍKŮ | | | |
| MEGAVOLT | | | ZN. ASTATU POBIDKA | | | NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO ODBOROVÝ SVAZ | | | |
| KAPROVITÉ RYBY | | | | | ŠELEST | | | | |
| NÁSTROJ NA BROUŠENÍ | | | | | POUHÁ | | | | |

Internetové bankovníctví

Stejně pečlivě, jako při výběru smluvního partnera na internetu, je potřeba postupovat pokud se jedná o Vaše internetové bankovníctví. Pokud však budete dodržovat pár pravidel, nemusíte se internetového bankovníctví bát.

Do internetového bankovníctví se nikdy nepřipojujte přes odkazy, které jste obdrželi emailem nebo přes sociální síť.

Ignorujte cizí e-maily a výzvy, nikdy na ně neodpovídejte a nikomu nesdělujte své přihlašovací údaje. Zprávy, které opravdu posílá banka, můžete vidět vždy po přihlášení do online bankovníctví.

Nikdy se do internetového bankovníctví nedostávejte přes vyhledávač. Podvržené webové stránky jsou pro běžného uživatele k nerozeznání od těch skutečných. Zadávejte vždy webovou adresu banky přímo. V horním řádku prohlížeče byste měli před internetovou adresou banky vidět symbol zámku.

Při volbě hesla používejte kombinaci velkých a malých písmen, čísel i speciálních znaků, která je pro vás na jednu stranu snadno zapamatovatelná, ale ne jednoduchá a **pravidelně jej měňte!**

Při zadávání každé platby si zpětně zkontrolujte, zda platba byla provedena bez problémů.

Nezapomínejte chránit svůj počítač, pravidelně aktualizujte antivirové programy, zapněte firewall...

Bezpečné placení kartou na internetu

Přes internet lze platit všemi kartami, které mají na zadní straně u podpisového proužku vytištěný CVV či CVC číselný kód (jde to ale i jinými kartami). Při potvrzení platby je potřeba tento kód zadat - pro její autorizaci. Jako jediné zabezpečení to ale rozhodně nestačí.

Tipy jak ochránit své peníze:

Na účtu, ke kterému používáte platební kartu pro internetové platby, nemívejte větší částky peněz. Rozhodně by takový účet neměl současně sloužit k ukládání úspor apod. Pokud platíte na internetu, vyplatí se mít více účtů, případně více karet. Vyšší finanční rezervy pravidelně přesouvejte jinam.

Nastavte si transakční limity (denní, týdenní..). Omezíte tak maximální možnou výši škody! Můžete využít i možnost odblokovat on-line platby vždy před každou transakcí a následně je zase zablokovat. Vhodné je nastavení si limitů na počet a objem transakcí.

Plaťte kartou pouze v obchodech, které jsou zapojeny v **3D—Secure**. Obchodník se vůbec nedozví údaje z vaší karty (číslo, platnost...). Placení je přesměrováno na banku a druhá strana dostane pouze informaci, že platba byla v pořádku provedena.



| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| C | A | B | S | O | R | P | H | K | A |
| A | S | U | B | M | A | B | R | Í | S |
| E | D | R | O | K | E | R | M | L | P |
| C | A | K | Č | A | P | U | O | H | Y |
| A | D | Á | K | I | C | T | T | O | L |
| D | E | F | P | M | G | A | O | R | A |
| A | S | A | A | E | B | L | K | Á | K |
| N | E | L | P | U | A | I | Á | Ž | O |
| C | B | B | Í | K | N | T | R | O | P |
| A | A | D | R | E | S | A | A | P | A |

Zadání osmisměrky: ADRESA APOKALYPSA BAMBUS BESEDA BLAFAK BRUTALITA CIKÁDA FAUNA HOUPAČKA MALBA MOTOKÁRA NADACE PAPÍR POŽÁR PROSBA REKORD ROHLÍK

TIP: Platili jste také při nákupu platební kartou a obchodník Vám nedodal objednané zboží či službu? Obdrželi jste odlišné nebo neoriginální zboží? Stali jste se obětí podvodného e-shopu. Pak i vy můžete využít tzv. (tajenka osmisměrky).

Anglický termín označuje vrácení peněz na účet klienta bankou). Tento nástroj je jednou z hlavních výhod platebních karet, který umožňuje spotřebitelům za jistých podmínek získat zpět peníze za již uskutečněnou platbu. Pokud obchodník na Vaši reklamaci nereaguje, pak ji uplatněte přímo u své banky, která Vám kartu vydala.

Nevíte si rady s uplatněním reklamace nebo s podmínkami odstoupení od smlouvy? Nechce Vám prodejna přijmout reklamaci? Uzavřeli jste smlouvu po telefonu nebo nevýhodnou smlouvu s podomním prodejcem? Stali jste se obětí nekalých obchodních praktik? Nebo máte jiný spotřebitelský problém?

Neváhejte a využijte bezplatného spotřebitelského poradenství !

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Kontakt

Zavolejte nebo napište nám a my Vám poskytneme bližší informace o našich službách, otevíracích hodinách a místech výjezdních poraden atd.

Sdružení obrany spotřebitelů

Moravy a Slezska, z. s.

Přemyslovců 832/50,

709 00 Ostrava

Tel. +420 596 111 252, 606 382 280

poradna@sos-msk.cz

Navštivte nás také na stránkách: www.sos-msk.cz

www.neotvirejte.cz

Telefonické poradenství poskytujeme

na tel. **608 722 582** od pondělí do pátku od 9 – 16 hod.

(cena hovoru ve výši Vašeho běžného tarifu)

Abychom Vám byli blíž poskytují pracovníci SOS MaS, z. s. osobní poradenství nejen v poradně v Ostravě, ale také ve výjezdních poradnách na území krajů Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého a Ústeckého.

Řešení křížovek a osmisměrek:

Strana 4...techniky pro manipulaci

Strana 5...obchodní inspekce

Strana 6...první dojem

Strana 7...lidské důvěřivosti

Strana 8...pocit vděčnosti

Strana 9...finanční prostředky

Strana 10...bez slevy

Strana 11...nejdražší položku

Strana 12...ignorovat

Strana 13...oficiální sbírky

Strana 14...tlak na čas

Strana 15...limitovaná edice

Strana 16...dodavatele energií

Strana 17...pocitivého držitele

Strana 18...konkrétní nabídku

Strana 19...je mi to jedno

Strana 20...volejte policii

Strana 21...bezpečí

Strana 22...hovor bude nahráván

Strana 23...s vyjádřenou cenou

Strana 24...prevence

Strana 25...chargeback



Tuto publikaci vydalo v roce 2018 Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.

Publikace byla spolufinancována z těchto finančních zdrojů a realizována v rámci těchto projektů:

- ze státního rozpočtu prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí České republiky z oblasti podpory seniorů pro rok 2018, realizováno v rámci projektu Důstojně bydlím — žiju!
- z rozpočtu Moravskoslezského kraje v rámci programu na podporu zdravého stárnutí v MSK na rok 2018 projekt Nenechám sebou manipulovat!
- z rozpočtu města Opavy v rámci projektu Nenechám sebou manipulovat! v rámci dotačního titulu Podpora opatření na podporu prevence kriminality .
- a z rozpočtu města Český Těšín v rámci projektu Preventivní vzdělávání seniorů v Českém Těšíně

Výše uvedeným donátorům velmi děkujeme!

