



Centrum nové naděje

Palackého 129, 738 01 Frýdek-Místek

tel: 558 629 223, cnnfm@cnnfm.cz

IČ: 70632031, www.cnnfm.cz

Prevence seniorům

**Manuál pro základní intervenci v rámci poradenství
pro seniory v oblasti prevence domácího násilí a trestné
činnosti páchané na seniorech**



Centrum nové naděje

Občanská poradna

Posláním Občanské poradny je poskytovat rady, informace a další pomoc všem lidem, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci nebo jim taková situace hrozí, neznají svá práva a povinnosti, dostupné služby nebo nejsou schopni vyjádřit své potřeby a hájit své oprávněné zájmy.

Palackého 129
738 01 Frýdek Místek

Návštěvní doba poradny

Pondělí 8:00 – 15:30

Středa 8:00 – 14:30

V jiné pracovní dny poskytujeme poradenství pouze na objednávku.

Tel.: 558 439 823
773 173 604 obcanskaporadna@cnnfm.cz

Centrum pro rodinu

Posláním Centra pro rodinu je podpora rodin s dětmi při řešení jejich nepříznivé, krizové, či tíživé situace.

Prostřednictvím odborného sociálního poradenství a sociálně terapeutické činnosti budeme podporovat rodiny ve schopnosti udržet jejich funkčnost a řešit rodinné, vztahové, osobní problémy, které se týkají rodiny.

Návštěvní doba poradny

Úterý 8,00 - 14,30 hod.

Čtvrtek 8,00 - 14,30 hod.

V jiné pracovní dny poskytujeme poradenství pouze na objednávku

Manuál pro základní intervenci v rámci poradenství pro seniory v oblasti prevence domácího násilí a trestné činnosti páchané na seniorech

Manuál byl vytvořen v rámci projektu **Prevence seniorům** financovaného
Ministerstvem vnitra.

Obsah:

1. Cíle projektu.....	1
2. Senior jako oběť domácího násilí.....	2
3. Finanční násilí na seniorech.....	3
4. Předváděcí akce pro seniory.....	3
5. Podomní prodej.....	5
6. Spotřebitelské úvěry.....	5
7. Senior jako oběť trestného činu.....	9

Cíle projektu

Komplexní propojení osvětových a poradenských aktivit s tématem Prevence seniorům

Dílčí cíle:

- 1) vytvoření brožury, která bude distribuována seniorům – prevence ekonomického násilí a trestné činnosti
- 2) otevřené programy – realizace osvětových aktivit – základní informace o problematice ekonomického násilí a trestné činnosti
- 3) letáky – k volnému rozebrání pro seniory
- 4) odborné sociální poradenství v Občanské poradně při Centru nové naděje, o.s. – pomoc při řešení stávající situace seniorů v oblasti násilí, zejména ekonomického a oblasti trestné činnosti páchané na seniorech

1. Senior jako oběť domácího násilí

Násilí, kterému dochází v domácnostech, to znamená v soukromí za zavřenými dveřmi, má mnoho podob. Dochází k němu ve všech sociálních vrstvách bez ohledu na vzdělání, náboženství, věk, sociální nebo etnický původ. Někdy se chovají násilně děti ke svým rodičům, zejména pokud jsou rodiče starší.

Senioři jako oběti domácího násilí tvoří velice ohroženou skupinu. Většinou se násilí na seniorech dopouštějí jejich děti nebo vnuci, což je pro seniory velmi bolestné a jen neradi o této skutečnosti mluví. S přibývajícím věkem ubývá fyzických sil, ubývá přátel a sociálních kontaktů. Přibývá naopak zdravotních omezení, různých potíží a nemocí.

Dochází k posunu z pozice více či méně samostatné a nezávislé osoby do postavení osoby závislé na jiných. Tato nerovnováha ve vzájemném postavení se může při nerespektování lidské důstojnosti prohlubovat až do podoby nadvlády jedné strany nad druhou.

Rizikové situace pro vznik domácího násilí na seniorech:

- Dlouhodobé závažnější onemocnění seniora
- Soužití starých rodičů s duševně nemocnými dospělými dětmi – rodiče postupně ztrácí autoritu, mají z dětí strach
- Návrat dospělých dětí k rodičům, když nejsou ve svém osobním životě příliš úspěšné, rozvedly se, přišly o bydlení, nemají práci, jsou závislé na alkoholu nebo jiných omamných látkách

Formy domácího násilí mohou mít různé podoby:

- 1) Fyzické násilí – kopání, škrábání, bodání, popálení, bití, fackování, škrcení, rány pěstí, ohrožování zbraní
- 2) Sexuální násilí – znásilnění, sexuální zneužití, nucení k sexu nebo nechtěným sexuálním praktikám
- 3) Psychické týrání – citové vydírání, slovní nárážky, výhrůžky, zákazy, terorizování, znevažování a podceňování druhé osoby, zesměšňování na veřejnosti, obviňování
- 4) Sociální násilí – bránění styku s rodinou, přáteli, zamykání v bytě, nemožnost telefonování
- 5) Ekonomické násilí – nemožnost disponovat s finančními prostředky, kontrola příjmů

Znaky domácího násilí:

- Dlouhodobost
- Odehrává se v soukromí
- Opakování a postupný nárůst násilných incidentů (nabývá na intenzitě)
- Postupně se vytrácí důvod
- Oběť vyhledává pomoc, až když jí jde o život
- Týrání trvá roky
- Specifičnost příčin a kořenů domácího násilí – domácí agresor není kriminálník a sám se za takového nepokládá, nemá pocit, že by páchal velké nepravosti

Nestyďte se za svou situaci a vyhledejte odbornou pomoc. Zavolejte do odborné instituce a promluvte si s někým, kdo vám může poradit.

2. Finanční násilí páchané na seniorech

Materiální (finanční) zneužívání seniorů – jedná se o zneužívání majetku a finančních zdrojů starší osoby.

Můžeme je poznat podle uvedených příznaků:

- nepřesná, zmatená nebo žádná povědomost o vlastní finanční situaci
- nevysvětlitelná nebo náhlá neschopnost platit účty, nakoupit potraviny nebo předměty osobní potřeby
- nerovnoměrnost mezi příjmy (majetkem) a životní úrovní
- náhlý, bezdůvodný převod majetku starší osoby na jiné osoby
- neochota vydávat peníze za starší osobu za potřebné služby nebo péči, i když si to starší osoba může dovolit
- obava nebo strach, když se mluví o penězích
- mimořádný zájem členů rodiny o majetek starší osoby
- způsobení toho, že senior musí o peníze žádat, je mu přidělováno kapesné, znemožněn přístup k rodinným příjmům
- zamezení starší osobě v získání nebo udržení zaměstnání

3. Předváděcí akce pro seniory

Předváděcí akce, nabízené v marketingové terminologii jako „výlety“, jsou na první pohled cenově výhodné – za méně než sto korun slibuje letáček ze schránky výlet na nějaký hrad, či zámek a slibuje dárek v podobě např. kuchyňského spotřebiče nebo potravin a na místě předváděcí akce ještě oběd zdarma. Předváděcí akce se pro mnoho seniorů stává příležitostí „dostat se mezi lidi“. Množství jejich sociálních kontaktů totiž s přibývajícím věkem klesá a vazby s dětmi už mnohdy nejsou příliš silné. Cesta autobusem na akci a z ní se tak pro ně stává možností popovídat si s vrstevníky.

Co se stane ve skutečnosti? Autobusy dovezou seniory do nějaké malé obce, kde je v místní restauraci prodejci zamknou, aby během předváděcí akce nikdo z nich neopustil sál (i kdyby chtěl být jen na wc), a pak to celé vypukne. Efektní předvádění zboží (vysavače, deky, hrnce, či cokoliv jiného), o kterém prodejci pronášejí samé superlativy, všechno je skvělé, revoluční, šetří to čas a peníze a především to pomáhá zůstat zdravý, nemá-li to přímo zázračně léčebné účinky. Mnohaletá záruka je samozřejmostí. A neopomenou zdůraznit, že přítomní mají jedinečnou příležitost tento výrobek získat. Během této části prodejci použijí manipulativní techniku, které spočívá v tom, že když člověk několikrát po sobě souhlasí, bude mít tendenci souhlasit stále. Na počátku tedy senioři dostanou otázky, na které není problém odpovědět kladně: „Záleží vám na vašem zdraví?“, „Ocenili byste něco takového doma?“, „Ocenili by to třeba vaše děti?“, „Máte rádi své děti a vnoučata?“, „No není to skvělé?“, atd. Když pak dojde na cenu daného zboží, i tehdy v člověku zůstane tendence souhlasit s tím, o jak výhodnou koupi jde.

Šíře používaných manipulativních technik je skutečně široká obsáhlá. V situaci, kdy senioři nemají dostatek relevantních informací o produktu a nemohou posoudit jeho skutečnou hodnotu, jsou otupělí po náročné prezentaci a zároveň s pocitem „výhodné koupě“ a s touhou se prodejci zavděčit, dochází na lámání chleba, tedy výzvu ke koupi a následné podepisování smlouvy. Pokud si některý z účastníků nechce, či opravdu nemůže zakoupit prezentované zboží, i tak mu nabídnou prodejci, jak projevít svou vděčnost. Je tu ještě „drobnost“, od aviváže po lžici na boty, prostě něco prodávaného za zhruba sto padesát korun.

První část přitom v jistých případech může trvat celých čtyři či pět hodin. Koupě už přestává být prostředkem, jak získat něco „hodnotného“, ale způsobem, jak celé martyrium ukončit a dočkat se slíbeného oběda, dárku a výletu.

Aby prodejci zamezili případnému vlivu ostatních v sále, podepisování smlouvy se zájemci proběhne v oddělené části prostoru. Dokonce ani ten, který výrobek tak zdařile prezentoval, zde není. Je tu někdo jiný, „cizí“. Někdo, kdo není ten příjemný naslouchající mladý muž, jim předloží mnoho stránek jakési smlouvy, psané malým písmem, a pokud nemají dostatek hotovosti, hbitě přijde s další smlouvou o spotřebitelském úvěru, jejíž písmo je snad ještě menší.

Konečně. Je tu oběd. Ale výlet? Když už k němu opravdu dojde, z celodenní akce se stává hodina či dvě. Za tu dobu nelze stihnout prohlídku zámku či hradu, povětšinou pak zbývá jen podívat se na památku zvenku. Případně ani na to není dost času, za což si podle prodejce mohou senioři sami, když jim to dnes tak dlouho trvalo. Zbývá ještě dárek. Podstatný důvod, proč se mnoho seniorů předváděcí akce účastnilo. Leč občas ani ten nedostanou všichni, jen ti, co si něco koupili. To největší rozčarování však teprve přijde. Odchodem ze sálu začíná v těch, kteří zaplatili či se upsali k zaplacení mnoha desítek tisíc, klíčit podezření, že neudělali dobře. Pohled na krabice, které si nesou, je v tom utvrzuje. Doma se vrací zdravý selský rozum a střet s realitou je drsný. Zmanipulovaným seniorům dochází, že se nechali napálit. Jako by to v té restauraci ani nebyli oni. Jak se jim to mohlo stát? Vinu hledají u sebe a někteří z nich se sami před sebou příliš stydí, než aby se snažili dodatečně bojovat za svá práva. Ty, kteří se o to pokusí, čeká dlouhý a náročný proces, jehož výsledek bývá většinou tristní. Pokusy vrátit zboží, přes ujištění během předváděcí akce, že to není problém, posléze naráží na odpor zástupců firmy. Navíc úvěrový kalendář je tvrdý a neúprosný a výše splátek bývá v porovnání s výší důchodu děsivá. Mnohý ze seniorů svůj nákup sám před sebou omlouvá tím, že to přece koupil dětem, jiný se svým příbuzným naopak bojí přiznat. Pak se jednoho dne ve schránce objeví obálka s dalším barevným letákem a vidina dárku mnohdy dokáže přehlušit vzpomínky na urážky, únavu, zklamání i vlastní selhání. Někteří odborníci přitom v této souvislosti mluví o závislosti, podobné závislosti na hracích automatech.

Na co působí předváděcí akce:

Ovlivnění zdravotního stavu – většinou prodávající tvrdí, že jim nabízené zboží dokáže pozitivně ovlivnit zdravotní stav seniorů nebo jejich blízkých. Na slovo o zdraví nebo jeho znovunabytí slyší každý a je jedno, zda se jedná o masážní přístroje, „léčebné lampy“, hrnce nebo tzv. zázračné pilulky.

Spojení výletu s ochutnávkou alkoholu – atraktivně vypadající výlet spojený s ochutnávkou vína, burčáku nebo i něčeho tvrdšího je tahem prodejců, kteří dobře vědí, že člověk pod vlivem alkoholu, když je trochu v náladě, něco koupí.

Výhra – pokud nezabere apel na zdraví, následuje losování výherců dárků, a to údajně za tisíce korun. Získání dárku ovšem záleží na tom, že něco koupíte.

Nátlak a agrese – když nezabere nátlak na zdraví a dárky, často nastoupí agrese a nátlak. Jedná se o zadržování občanských průkazů, bránění v návštěvě toalety, urážky.

Výhrůžky – prodejce vás se zbožím často odveze rovnou z akce domů. Často vás k podpisu donutí až v bytě seniora, aby se zdálo, že si jej senior sám pozval, a tím bude chtít staršího člověka zbavit práva od smlouvy následně odstoupit. Jestliže vaše nadšení z předváděcí akce opadne a budete se zdráhat smlouvu podepsat, začne vám často vyhrožovat.

Prevence: na pozvání nereagovat

4. Podomní prodej

Nezvané návštěvy prodejců jsou v poslední době velkým trendem. Podomní prodejci jsou placeni podle počtu uzavřených smluv. Často mají tito lidé velký dar výřečnosti. Nabízejí lidem slevy při změně dodavatele elektřiny nebo plynu. Nemáte povinnost vpouštět do svého bytu nebo domu tyto nezvané návštěvy a nemusíte jim na jejich žádost předkládat dle jejich slov kontrolu vyúčtování. Často opravdu lze změnou dodavatele něco ušetřit, ale je velmi nepravděpodobné, že vás navštíví zrovna prodejce s nejvýhodnější nabídkou.

Jak se vyhnout podvodu – vždy trvejte na ověření totožnosti dané osoby. Vhodné je se na jeho vztah ke společnosti, kterou představuje, zeptat. Zeptat se můžete na telefonní lince pro zákazníky u vašeho dodavatele.

Jestliže se nebudete moci rozhodnout, zda podepsat, či nepodepsat, domluvte se s prodejcem, aby přišel za dva a více dnů, abyste si mohli v klidu přečíst návrh smlouvy a ověřit si jeho informace. Jestliže vám odmítne smlouvu k prostudování předat, důrazně ho odmítněte. Na první pohled může být výhodnější cena, ovšem ta může být spojena s nevýhodnými smluvními podmínkami

Prevence: nemáte povinnosti nikoho pouštět do svého bytu nebo domu.

Předváděcí akce a podomní prodej – uzavírání smluv

Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích a při podomním prodeji patří mezi spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele (prodávajícího). Spotřebitel má právo písemně od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.

Nedošlo-li ke splnění dodávky zboží nebo služeb dodavatelem, může spotřebitel od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce.

Výjimka – výše uvedené neplatí u smluv, u kterých si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu prodejce za účelem uzavření smlouvy.

5. Spotřebitelský úvěr

Spotřebitelské úvěry poskytují banky a nebankovní společnosti v různých podobách klientům na řešení jejich nenadálé finanční potřeby. Spotřebitelské úvěry jsou **půjčky** fyzickým osobám na financování jejich nepodnikatelských potřeb. Slouží především k nákupu spotřebního zboží, k financování různých služeb (školné, dovolená) a mohou také sloužit k financování nákupu či rekonstrukci nemovitostí. Pokud je úvěr čerpán jako neúčelový, může jej klient využít k libovolnému účelu.

Spotřebitelský úvěr je nabízen fyzickým osobám starším 18 let, se státním občanstvím ČR a trvalým bydlištěm na území ČR. Poskytnutí některých úvěrů může být vázáno na vedení účtu v bance. To znamená, že nutnou podmínkou pro získání úvěru je zřízení běžného účtu. Na druhou stranu, pokud si berete úvěr v bance, kde máte účet, vyřízení může být o mnoho snadnější. Banky nabízejí svým klientům tzv. předschválené úvěry, které vyřídíte rovnou od počítače. Hlavní výhodou je, že nemusíte dokládat výši příjmu. Výše úrokové sazby závisí na typu úvěrů (např. zda-li je úvěr poskytovaný jako účelový nebo neúčelový), na době splatnosti úvěru, případně i na jiných okolnostech, které instituce při stanovení výše úrokové sazby zohledňuje. Úroková sazba neúčelových **spotřebitelských úvěrů** se pohybuje kolem 15 % p. a., úroková sazba účelových úvěrů už kolem 10 % p. a.

Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji a o vázaném spotřebitelském úvěru

Po několikahodinovém přesvědčování jste zakoupili na předváděcí akci nějaké zboží, ale doma jste zjistili, že je vlastně nepotřebujete. Co můžete udělat? Smlouvy uzavřené na předváděcích akcích a při podomním prodeji patří mezi spotřebitelské smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele (prodávajícího) - § 57 občanského zákoníku. Spotřebitel, který zakoupí věc mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, tj. například při předváděcí akci v restauraci nebo při podomním prodeji a v zákonné lhůtě se rozhodne od smlouvy odstoupit, může ze zákona odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od uzavření smlouvy. Může také odstoupit do jednoho měsíce, pokud dosud nebylo zboží dodáno. Dodavatel musí upozornit na tyto možnosti spotřebitele písemně. Pokud tak neučiní, platí lhůta jednorozhodná. Odstoupení musí mít písemnou formu a je nutné ho dodavateli doručit v zákonné lhůtě (musí mít ve lhůtě alespoň možnost si odstoupení převzít), nestačí tedy podat dopis na poště v poslední den lhůty.

Upozornění

Existuje výjimka – výše uvedené neplatí u smluv, u kterých si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu prodejce za účelem uzavření smlouvy. Právě tuto skulinu neseriózní prodejci využívají a nutí lidi k podpisu tzv. pozvánky na osobní návštěvu, a to přesto, že smlouva byla uzavřena v restauraci v rámci předváděcí akce. Obdobným klamem je i případ, kdy si koupí lidé smluvu na předváděcí akci, avšak k podpisu smlouvy dojde v okamžiku, kdy prodejce kupujícího a zboží doveze z akce domů. V obou případech jde o obcházení zákona. Můžete využít práva na odstoupení i v těchto případech, ale bude těžší prokázat, kde, a za jakých okolností byla smlouva uzavřena.

Výjimku ze zákonného odstoupení představují smlouvy o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost, pokud ovšem dodavatel neprovedl jinou než vyžádanou práci nebo nedodal jiné zboží, které s opravou či údržbou nesouvisí, či je nadbytečné. Nepoctiví podnikatelé už zkoušejí tuto výjimku využívat a vedle kupní smlouvy dávají k podpisu i "smlouvu o opravě či údržbě". Pro tento případ využijte vzor "Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím či podomním prodeji (s dohodou o opravě nebo údržbě)".

Odstoupení zákon dále neumožňuje u smluv:

- týkajících se nemovitostí, vyjma jejich opravy či údržby,
- o pravidelném dodávání zboží denní potřeby stálými doručovateli do domácností spotřebitelů,
- uzavřených podle katalogů, a to za splnění dalších podmínek,
- o pojištění a cenných papírech.

Dodavatel musí spotřebiteli vrátit finanční plnění do 30 kalendářních dnů od doručení odstoupení. Spotřebitel je povinen zakoupené zboží vrátit i s příslušenstvím. Náklady na odstoupení od smlouvy, tedy náklady spojené s vrácením zboží, hradí spotřebitel.

V případech sporů ohledně platnosti či neplatnosti uzavřené smlouvy, nezbyvá než se obrátit na soud v rámci občanskoprávního sporu.

Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb. (§ 48, § 57)

Prevence: nic nepodepisovat

Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat.

Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích: jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu. Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názyvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datovány), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.

Vzor odstoupení od kupní smlouvy uzavřené při předváděcím nebo podomním prodeji:

Moje jméno a příjmení

Moje adresa

Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení dodavatele (či název společnosti)

IČ dodavatele

Adresa dodavatele

Frýdek-Místek, 1. března 2013

Odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,

dne ... jsem s vaší společností uzavřel na předváděcí akci, jež se konala v restauraci (název) v (obci) č. p. kupní smlouvu č., jejímž předmětem byl.....(co, název, v ceně....).

Vzhledem k tomu, že tato smlouva byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, rozhodl jsem se využít svého práva a v souladu s § 57 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, od této smlouvy odstupuji.

Zboží (název) vám zasílám a zároveň žádám o poukázání zaplacené kupní ceny ve prospěch mého bankovního účtu č./...

S pozdravem

.....

(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie kupní smlouvy

Odstoupení musí mít písemnou formu a je nutné ho dodavateli doručit v zákonné lhůtě. Odstoupením od této smlouvy zaniká též smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru.

Vázaným spotřebitelským úvěrem je takový úvěr:

- který poskytuje přímo dodavatel,
- který vznikl na základě úvěrové smlouvy, jež výslovně obsahuje uvedení konkrétního zboží,
- jehož poskytovatel (úvěrová společnost) využije služeb dodavatele v souvislosti s uzavřením nebo přípravou úvěrové smlouvy.

Jako spotřebitel máte povinnost informovat úvěrovou společnost o zániku smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru v důsledku odstoupení od kupní smlouvy.

Pokud vrátíte zboží dodavateli nebo se o to prokazatelným způsobem pokusíte, nemáte povinnost úvěrové společnosti vracet poskytnuté peněžní prostředky dříve, než vám bude dodatelem vrácena kupní cena. Pokud vám nárok na vrácení kupní ceny přizná soud a dodavatel přesto neplní, můžete se s nárokem na vrácení kupní ceny obrátit právě na úvěrovou společnost a vzájemné pohledávky jednostranně započíst.

Pozor na výjimky

Odstoupení zákon neumožňuje u smluv:

- týkajících se nemovitostí, vyjma jejich opravy či údržby,
- o pravidelném dodávání zboží denní potřeby stálými doručovateli do domácností spotřebitelů,
- uzavřených podle katalogů, a to za splnění určitých podmínek,
- o pojištění a cenných papírech.

Dodavatel vám musí vrátit finanční prostředky do 30 kalendářních dnů od dojití odstoupení. Nevýhodného úvěru se můžete zbavit i tak, že odstoupíte pouze od smlouvy o spotřebitelském úvěru. Kupní smlouva tím nebude dotčena a povinnost uhradit kupní cenu zůstává na vás. Písemné odstoupení od úvěrové smlouvy zašlete společnosti nejpozději 14. den od jejího uzavření. O tom a dalším byste měli být v úvěrové smlouvě řádně informováni, jinak lhůta neskončí dříve než 14 dnů po dodatečném poskytnutí povinných informací. V případě tohoto odstoupení jste povinni nejpozději do 30 dnů ode dne odeslání odstoupení zaplatit jistinu (půjčený finanční obnos bez úroků a poplatků) a úrok ve výši, na kterou by věřiteli vznikl nárok, pokud by k odstoupení od smlouvy nedošlo, a to za období ode dne, kdy byl spotřebitelský úvěr čerpán, do dne, kdy je jistina splacena. Konkrétní informace o tom, jak a kam poskytnuté peněžité prostředky vracet, najdete ve smlouvě.

Prevence: Jestliže se předváděcím zájezdům a podomním prodejm nevyhnete, dodržujte alespoň tato pravidla:

Nikdy nechod'te sami - morální opora někoho z rodiny nebo přátel může být stejně důležitá jako jejich případné svědectví, dojde-li ke sporům

Dárky pro manželské páry – tato informace na pozvánce je promyšleným tahem prodejce. Snaží se vyhnout se situacím, kdy kupující s nákupem váhá, protože „Co by tomu řekl manžel/ka?“.

Nepodepisujte pod tlakem – nepodepisujte, co jste nečetli! Umožní-li vám prodejce přečtení smlouvy, vždy podepište každý list, aby následně do smlouvy něco nepodstrčil. Jestliže vás prodejce bude přemlouvat, že čtení je zbytečné, že vám všechno řekl, důsledně trvejte na tom, že nepodepíšete.

Jak se zachovat, když jste podepsali

Neodkládejte řešení problému – často lidé odkládají řešení problému ze strachu nebo studu. Problémy, které vám vznikly, řešte co nejrychleji za pomoci rodiny, známých nebo poradců.

Nic nevyhazujte – vše pečlivě uschovejte (smlouvu, leták s pozvánkou).

Nejlepším přístupem k zájezdům spojených s předváděním zboží a k podomním prodejcům, kteří zvoní u vašich dveří, je negativistická zásada "tři N". Naučte se ji, opakujte si ji a vždy se podle ní řiďte!

Nejezdit a nezvat

Nejezděte na předváděcí zájezdy. Nečeká vás na nich nic dobrého. Svůj čas můžete trávit jinak, lépe a hlavně bez rizika. Podomní prodejce nepouštějte přes svůj práh. Důrazně odmítněte jejich snahu vetřít se do vašeho soukromí. Važte si sami sebe. Naučte se být zdravě sebevědomí.

Nepodepisovat

Neodoláte-li pozvánce na předváděcí zájezd, pustíte-li přece jenom podomního prodejce přes práh, buďte informovaným a nezúčastněným pozorovatelem celé akce. Buďte si ale vědomi toho, že proti sobě máte velice dobře vyzbrojeného protivníka. Jeho jediným cílem je donutit vás k podpisu.

Nerezignovat

Neodolali jste, podlehli a podepsali kupní smlouvu. Všeho litujete a hrozíte se toho, co bude dál? Neztrácejte čas a braňte svá práva. Hlavně se nesmíte vzdávat! I když je téměř jisté, že to bude běh na dlouhou trať, nevzdávejte se!

6. Senior jako oběť trestného činu

Trestný čin je jednání, kterým pachatel zásadním způsobem poškozuje nebo ohrožuje státní mocí chráněné zájmy jiné osoby, a které proto stát trestá zpravidla vězením nebo jiným způsobem.

Nejčastější trestné činy páchané na seniorech:

- kapesní krádeže
- krádeže vloupáním do bytů, domů, sklepů, vozidel
- loupeže
- podvody
- vydírání
- úmyslné ublížení na zdraví

I. nebezpečí doma

Domov je pro každého místo, kde se cítíme bezpeční a jistí, ale i zde nám ale může hrozit nebezpečí.

Rizika:

- vniknutí cizí osoby do soukromí
- ztráta klíčů – riziko vniknutí nepovolaných osob
- vpuštění cizí osoby do bytu pod záminkami

- Prevence zabezpečení majetku:
- zamykejte vstupní dveře a zavírejte vždy okna
- nenechávejte pootevřená balkónová nebo větrací okénka
- instalujte bezpečnostní dveře nebo mechanické zábranné prostředky (cylindrická vložka, vrchní přidavný zámek, příčná a celoplošná dveřní závora)
- jestliže odjíždíte na delší dobu, nezatahujte rolety a žaluzie
- pro případ, že byste byli okradeni, je vhodné mít fotografie cenných věcí a sepsaná výrobní čísla zboží

II. nebezpečí na ulici

Při procházkách bychom měli volit vhodné místo a dobu k procházkám, což znamená, že bychom se neměli procházet ve tmě a na opuštěných místech.

Prevence přepadení:

- Když máte pocit, že vás někdo sleduje, snažte se co nejrychleji dostat na místo, kde je nějaký obchod nebo více lidí.
- Kdyby vás někdo napadal, křičte i tehdy, když v blízkosti nikoho nevidíte.

Prevence okradení:

- Peněženku, doklady a klíče od bytu neukládat nahoru do tašky, ale uložit do vnitřních kapes oblečení, peněženku uložte na dno tašky.
- Berte si jen tolik peněz, kolik potřebujete.
- Vyhýbejte se návalům mnoha lidí.
- Nikdy se nechlubte svými úsporami nebo cennostmi.
- Nepůjčujte peníze cizím lidem.
- Neplat'te žádné zálohy podomním prodejcům.
- Kabelku nenoste přes rameno.

Pouliční prodejci:

- Vyhněte se jim
- Nemluvte s nimi
- Nebud'te zvědaví
- Nedávejte na sebe kontakt
- Opakujte „ne“
- Nic nepodepisujte

III. nebezpečí v dopravním prostředku

Prevence rizik v dopravním prostředku:

- nastupovat tam, kde je řidič nebo jiní cestující
- při pomoci oslovit konkrétního člověka („Mladý muži, prosím, pomozte mi“)
- vyhýbat se tlačenicím
- sledovat své věci
- ve vlaku si vybírejte kupé, kde už sedí další cestující
- nenechávejte svá zavazadla bez dozoru
- snažte se vyhnout liduprázdným zastávkám (večerní hodiny a brzké ranní hodiny)

Vzdělávání v sociálních službách.**Vyberte si z naší nabídky akreditovaného vzdělávání.****Více na www.ispolu.cz**

Název modulu	Název vzdělávacího kurzu	počet hodin	krátká anotace
Komunitní práce s uživateli v službách sociální prevence	Základy práce se skupinou	16	co je skupina vývoj skupiny k čemu je dobré pracovat se skupinou (k jakým cílům práce s uživatelem jí lze využít) kdo může pracovat se skupinou (dovednosti potřebné pro tuto práci) rizika práce se skupinou
	Bezpečné prostředí a komunitní způsob práce s uživateli sociální prevence	64	bezpečí a bezpečný pracovník bezpečí jako základní potřeba uživatele i pracovníka zásady bezpečného prostředí (transparentnost, čitelnost, autenticita) komunita jako prostředek pro vytváření bezpečného prostředí komunita a její průběh dovednosti pro řízení komunit s uživateli
	Hra a zábava v sociálních službách (zejm. v NZDM)	32	co je to hra, technika základní postup v realizaci hry a technik, metody práce rozdíl mezi volnočasovým a sociálním pojmáním techniky reflexe hry jako základní nástroj k rozvoji uživatele (jak využít hru ve prospěch uživatele)
Rozhovor jako základní nástroj prevence konfliktů a motivace v komunikaci s uživatelem	Základy komunikace s uživatelem	8	co je komunikace komunikační strategie specifika komunikace v sociálních službách
	Rozhovor jako nástroj individuálního plánování	24	zodpovědnost ve vedení rozhovoru zakázka uživatele a jak jí hledat (zřejmé a skryté cíle práce s uživateli) základní postup při vedení rozhovoru
	Umění naslouchat	192	sebezkušenost jako základní nástroj porozumění sobě i uživatelům práce s vlastními potřebami a jejich rozlišování od potřeb uživatelů (jak vlastní potřeby a motivy ovlivňují rozhovor s uživatelem) vedení a modelování rozhovorů, práce s přáním a zakázkou uživatele, „stavění“ smysluplných individuálních plánů vycházejících ze skutečných potřeb uživatele
Uživatel služeb sociální prevence	Klient s rizikem chování	8	kdo je klient s rizikem chování co může/nemůže ovlivnit pracovník v práci s tímto uživatelem
	Uživatel sociálních služeb jako násilná osoba	36	násilí a jeho projevy cesty hněvu formy násilí supervize
	Než se řekne „bydlím“	32	jak pracovat s pojmem „bydlení“ a jeho obsahem v individuální i skupinové práci co má uživatel spojeno s bydlením, jak vnímá tento pojem, jaké má zdroje a rizika na cestě k bydlení...
	Než se řekne „pracuji“	28-32	pojem práce, jeho individuální vnímání, deklarace „chci práci“ versus motivace „chci pracovat“ techniky práce s uživateli, kteří hledají práci jak vést práci se skupinou s tématem „práce“
Manažerské	Vedení týmu pracovníků	16	zásady řízení týmů (transparentnost, práce s informacemi...) osobnost manažera a její vliv na tým

vzdělávání	v sociálních službách		dovednosti manažera (poskytování zpětné vazby kolegům, uplatňování rozhodnutí, supervize v práci s lidskými zdroji...)
Obecné vzdělávání	Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách	150	vzdělávání nutné pro výkon funkce pracovník v sociálních službách

Mapa

Palackého 129, 738 02 Frýdek-Místek
Tel.: 558 439 823, 773 173 604
e-mail: obcanskaporadna@cnnfm.cz
www.cnnfm.cz

Otevírací doba:

Pondělí	8:00 - 15:30
Úterý	na objednání
Středa	8:00 – 14:30
Čtvrtek	na objednání
Pátek	na objednání