SOS Moravy a Slezska

www.sos-msk.cz

BRAŇTE SE PODVODŮM, NEKALÝM PRAKTIKÁM A CÍLENÉ MANIPULACI PŘI PRODEJI ZBOŽÍ

křížovky a osmisměrky pro spokojené seniory

Tuto publikaci vydalo Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s. v roce 2025.

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

- "Právo, finance, bezpečí: Prevence a podpora pro zranitelné skupiny ve Zlínském kraji" financovaného v rámci Programu na podporu sociálně zdravotních aktivit Zlínského kraje.
- „Ochrana spotřebitelů před podvodným jednáním a nekalými praktikami“ financovaného z rozpočtu Olomouckého kraje v rámci Dotačního programu pro sociální oblast 2025.
- “Nebojte se bránit: Jak na podvody a manipulaci” v rámci dotačního programu v oblasti prevence kriminality statutárního Ostrava.
- „Ochrana spotřebitele: Podvodná jednání a nekalé obchodní praktiky“ z rozpočtu statutárního města Olomouc v rámci programu Prevence kriminality v Olomouci 2025
- „Obrana seniorů proti nekalým praktikám!“ z rozpočtu statutárního města Opava v rámci dotačního programu Prevence kriminality.
- „Obrana seniorů proti nekalým praktikám!“ v rámci Programu prevence kriminality a protidrogové politiky statutárního města Frýdku-Místku na rok 2025.

Křížovky jsou určeny jako poděkování za účast na vzdělávacích akcích pro zranitelné skupiny spotřebitelů — seniory a zdravotně postižené, které SOS, MaS, z. s. pořádá díky podpoře výše uvedených donátorů

Za podporu srdečně děkujeme.

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 nezřídka vystaven pokusům o manipulaci a rozličným nekalým praktikám nejen v rodině, mezi přáteli nebo v zaměstnání, ale téměř denně čelí útokům ze strany různých prodejců, poskytovatelů služeb a v poslední době hojně také různých podvodníků.

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. Také vám denně chodí různé SMS snažící se od vás vylákat citlivé údaje, nebo vám dokonce volal falešný bankéř?

Podobných příkladů bychom bohužel našli nekonečně mnoho. Nutno říct, že většina prodejců je korektních a používají marketingové techniky zcela v souladu se zákonem i etickými pravidly. Bohužel existují i tací, kteří se uchylují k manipulaci až podezřele často. Bohužel, aby dosáhli co nejrychleji a s co nejmenším úsilím svého, nezřídka 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 pro „oběť“ 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. A právě těmto praktikám se budeme v této brožuře věnovat.

Přestože můžeme říct, že většina obchodníků opravdu nemá v úmyslu vás napálit, v dnešním uspěchaném světě vám znalost některých nekalých praktik, způsobů manipulace a nejčastějších podvodných jednání může ušetřit nejen 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 říkali ano, 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 manipulační techniky při jednání s druhými lidmi.

Manipulátor se svou oběť snaží přesvědčit o správnosti nebo důležitosti své myšlenky či názoru nebo ji přimět k určitému jednání, které jí osobně není úplně vlastní, nebo pro něž nemá 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**. To znamená, že 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, závazku apod. Každý z nás má nějaké to slabé místo, které nás motivuje k jednání. Pokud jej manipulátor odhalí, pak pro něj zpravidla není nic složitého přimět nás k tomu, k čemu nás přimět chce.

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

Rozpoznání manipulace ve větách může být klíčové pro ochranu před nepoctivými prodejci. Zde je několik znaků, na které je potřeba si dát pozor:

Nátlak na rozhodnutí: Věty jako *„Tato nabídka platí jen dnes!“* nebo *„Musíte se rozhodnout hned teď!“* vytvářejí pocit naléhavosti a nátlaku.

Vytváření pocitu viny: Prodejce může říct něco jako *„Pokud to nekoupíte, přijdete o skvělou příležitost.“* nebo *„Ostatní už to koupili, nechcete být pozadu, že?“*.

Přehnané lichotky: Věty typu *„Vy jste tak chytrý, že určitě vidíte, jak je tato nabídka výhodná“* mohou být pokusem o získání vaší důvěry a ovlivnění vašeho rozhodnutí.

Nabídka falešných voleb: Prodejce může nabídnout volby, které ve skutečnosti nejsou volbami, například řekne: *„Chcete to v červené nebo modré?“* místo toho, aby vám dal možnost odmítnout.

Používání odborných termínů: Prodejce může používat složité odborné termíny, aby vás zmátl a přiměl vás věřit, že produkt je lepší, než ve skutečnosti je.

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. Neciťte se kvůli tomu špatně, ani zavázáni!

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 tzv. v souladu s požadavky odborné péče a jeho jednání je schopné natolik podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, na kterého praktika působí tak, že např. uzavře smlouvu, kterou by jinak neuzavřel. Je-li obchodní praktika zaměřena na tzv. zranitelné osoby (např. seniory, nemocné, děti apod.), hodnotí se nekalost z hlediska průměrného člena této skupiny, tj. 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 nesdělí nebo zatají důležitou informaci, kterou v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, nebo ji sdělí nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas)
- **Agresivními praktikami,** pomocí kterých vás chce prodávající k nákupu přinutit. Agresivní praktika výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby spotřebitele.

Nekalé praktiky nemusí vždy obsahovat manipulativní jednání a naopak ne každá manipulativní technika bude zakázanou nekalou 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 nekalou praktikou setkáte, pomůže Česká ……. ……..(viz tajenka).

	NA TOTO MÍSTO	CUNDR	Tajenka			HRANICE	VZNIK	NĚM. ČLEN URČITÝ	OZNAČENÍ LETADEL SALVADORU
16 X 6.25					PLATY / INICIÁLY ZPĚVAČKY VONDRÁČKOVÉ				
ZNAK				DĚDIC (Z LAT)					
AMER. FILM (S. LUMET)				DESIGN / NĚMECKÉ SÍDLO					
PRR					EDWARD / NORMALIZAČNÍ OZNAČENÍ BRAZÍLIE			ELEKTRONKA	RUMUN. ŽUPA
	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			HORIZONTÁLNÍ ČLÁNEK, VYSTUPUJÍCÍ PŘED LÍC ZDIVA						
OZNAČNÍ LETADEL KOLUMBIE			AISÓPOS / RUSKÝ LID. PĚVEC					DESET GRAMŮ	REDUKČNÍ ČINIDLO
	PSYCHOTROPNÍ LÁTKA	POLSKÁ ODBOJ. ORGANIZACE ZA VÁLKY / MACHAROVO DÍLO			PLANETKA / SPZ JABLONEC NAD NISOU				
SLUHA V LIVREJI						ČÁST SLONÍ HLAVY / NEJLEPŠÍ JAKOST			
PŘELUDY				BEZVÝZNAMNÁ OSOBA					
ÍRÁNSKÉ SÍDLO					NEKONEČNÁ DOBA (Z ŘEČ)				

Manipulační techniky

POMŮCKA: EOS, KALO, RETE, UNT, USN, UTE, YJ	ZÁHADA	DOMÁCKY ALENA	TÁBOR	OZNAČENÍ LETADEL VANUATU	❖	SYN KRÁLE	NEŠIKOVNÍ	PŘÉRIJNÍ INDIÁNSKÝ KMEN SEV. AMERIKY	DÝCHNUTÍ
PODNOSY					OVOCE				
CITO-SLOVCE PODIVU					SÍŤ / DVOJICE (KNIŽ.)				
HLÍZA TROPIC-KÝCH ROSTLIN				DIVOKÝ ČLOVĚK / TRHAT					
❖	PŘED-LOŽKA S 2. PÁDEM	Tajenka / TU MÁŠ						ZN. NÁKLADNÍCH AUT	OČIŠTĚN (VODOU)
OSOBNÍ ZÁJMENO			VĚTŠÍ MNOŽSTVÍ / NUŽE				UKAZOVACÍ ZÁJMENO / POKRADMU		
STANO-VENÁ					TISK POŠTOVNÍ ZNÁMKY	KAMKOLIV			
❖	CHEM. ZN. HOŘČÍKU	NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO / ANGL. NAHORU				ČÁST ÚST / 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				ŘÍMSKÝCH 1500 / MEZINÁR. OZNAČENÍ NÁKL. ŽEL. VAGONŮ			SLOVEN. IR / ZKR. VÁLEČ-NÝCH LODÍ USA		
SPZ NOVÉ ZÁMKY			NÁZEV NOSOVKY / BOBIZAČNÍ SLABIKA			ESTONSKÝ SPISOVATEL / EINSTEI-NOVY INICIÁLY			
SÍDLO NA NOVÉ GUINEI					SVĚTADÍL				
ZNAČKA SÝRA					STEH				

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

Prodejce, který se nás snaží přesvědčit o své výhodné nabídce, se nejdříve ***pokusí si nás 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, změní to způsob, jakým je vnímáme a v případě obchodníka to změní 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 našimi, 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 (69) volala nějaká žena a tvrdila, že pojišťovna nově nabízí bezplatné měření tlaku, cév a cukrovky u starších lidí. Zjišťovala její zdravotní stav a pak jí oznámila, že ji navštíví pracovník, který provede zdravotní prohlídku. Druhý den skutečně k jejich domu přijel muž ve středním věku, v bílém plášti. Přestože se přímo nepředstavil jako lékař určitě tak vypadal. 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 Martiny naštěstí duchapřítomně volal na zdravotní pojišťovnu, aby si vše ověřil. Tak také zjistili, že se je pokusil někdo napálit.

POMŮCKA: ÁNAND, ASIS, DUSL, NAT, RAMIE, SOČI, ÚRYV, YA	KANAD. ŘEKA	DOMÁCKY ISABELA	Tajenka		MATEMA-TICKÁ ZKRATKA	PLAZI	DIVADELNÍ AKADEMIE	POŘAD TV NOVA	OBYDLÍ ZANEDBÁ-VANÉ
EGYPT. ŘEKA				ZN. ELEKTRO-NIKY					
SNAD				ČÍNSKÁ TRÁVA / ANGL. TY					
V TOMTO MÍSTĚ					ČESKÝ MATEMATIK / STARŠÍ ZKR. NAŠÍ REPUBLIKY				
	SPZ PRACHATIC	ADLER / OVČÍ KŮŽE					PŘED-LOŽKA / Tajenka		
EXPERI-MENT						POHÁD-KOVÁ BYTOST / DRUH (KNIŽNĚ)			
TVOJE				POVEL KOČÍHO / OBYDLÍ VČEL					
AČKOLI			ČÁST / RUDNÉ DOLY (ZKR.)					ZÁPORKA	ZN. ASTATU
	KÓD IRSKA / ZN. INDIA				BUBLINKY NA KAPALINĚ / SVLÉCI BOTY				
OBYVATEL INDIE				BĚSNIT / DOMÁCKY LENKA					
TU MÁŠ			SEVERŠTÍ PAROHÁČI / NEOCHO-TEN					INDICKÝ SPISOVA-TEL	TELEVIZE
	MYS SÚDÁNU	SPZ NEUSTADT (NĚMECKO) / SLUŽNÉ				DOUT			
ČLOVĚK VYSLANÝ S URČITÝM POSLÁNÍM						OKR. NÁRODNÍ VÝBOR / ČESKÁ STÁTNÍ NORMA			
ABRAHÁ-MOVA ŽENA					ČESKÉ AEROLINKY / OLYMPIJ-SKÉ HRY				JEMENSKÁ LET. SPOL.
SLOVEN-SKÁ OBEC				HROTY					
CVIK				VAJÍČKO VŠÍ					

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 oběť zmást. Pokud si prodejce vezme bílý plášť nebo desky s barevnými grafy či se prokáže průkazem, málokdo z nás jej bude podezřívat z nečestných úmyslů. Dobře také ví, že mnohem snadněji akceptujeme jeho názor.

Pozor na přílišné používání odborných termínů: Prodejce může používat složité odborné termíny, aby vás zmátl a přiměl vás věřit, že produkt je lepší, než ve skutečnosti je. Velmi jednoduše je možné manipulovat také pomocí různých grafů.

Dejte si pozor na lidi, kteří pouze parazitují na ..... (viz tajenka). 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?

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, třeba ochutnávky výrobků, či degustace vína s dárkem zdarma atd. Za takový dárek nebo službu jsou lidé ochotní koupit si za hodně peněz i věci, které by si jinak nekoupili.

POMŮCKA: ARKI, LOA, NDAI, RADOME, TORR, VRONSKÝ, YAT	OZNAČENÍ KRÁTKÉ ZPRÁVY NA MOBILU	ČÁST LODI	AKADEMIE VĚD	PROVAZ SE SMYČKOU	MASO	❖	ROZPOZNÁVAT ZRAKEM PÍSMO	IRSKÁ OSVOBOZENECKÁ ARMÁDA	TENKÉ VLÁKNO
TROFEJ INDIÁNŮ						KROK			
DRUH MEDVÍDKA						SLOVEN. IROVÉ / CIZOPASÍCÍ ČERV (SAJE KREV)			
SNĚMOVNA LIDU			POŘÍDIT SOUPIS / POVEL KOČÍHO						
❖	SITUACE	Tajenka / STARŠÍ JEDNOTKA BAROMETRICKÉHO TLAKU						MARÉCHALOVY INIC.	ZKR. MĚSTKÉ POLICIE
KNIŽNÍ ZKRATKA				JEDNOTKA PRÁCE A ENERGIE (ZNAČKA) / ČÁRA			INIC. ZPĚVÁKA MUKA		
UKAZOVACÍ ZÁJMENO			CHILSKÁ ŘEKA / SLEPIČÍ SLABIKA				SVĚTOVÝ POHÁR / PÍSMENO ŘECKÉ ABECEDY		
ŘECKÝ OSTROV					KÓD VIETNAMU / ZN. ANTIMONU				❖
NÁŠ DIRIGENT								VEŘEJ	OSTROV V ŠALAMOUNOVÝCH OSTROVECH
❖	PROVDAT	KRYT NA ANTÉNU RADIOLOKÁTORU	SLOVEN. POUZE / ROZTÍNAT				SPZ PLZNĚMĚSTO / MEŠNÍ OPLATKA		
KOŠE K CHYTÁNÍ RYB					OBYVATEL INDIE	PLAZ / ČERNOBÍLÍ OHROŽENÍ SAVCI			
NIGERSKÉ SÍDLO				SYMBOL V POČÍTAČOVÝCH PROGRAMECH / DOBY					
Tajenka									
VYPADAT								ZN. ASTATU	KÓD SLOVINSKA
AMILŮV PŘÍTEL					SPODNÍ JURA				
PŘÍBUZNÉ					SNĚŽNÝ MUŽ				

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. Přemýšlejte, než něco přijmete. Zvláště, pokud je to zdarma a před tím 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!

Opravdu jste vyhráli?

„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…

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	Í	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

Jednou z nejčastěji využívaných nekalých praktik je zdánlivá výhra nějaké ceny, nejčastěji ve formě slevy na nákup zboží.

Pokud prodávající vytváří klamný dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje, 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.

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

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. Všimněte si slůvka **“až“** .

POMŮCKA: LE, PLA, PNO, RALLY, YELL, YM, YS	INIC. BÁSNÍKA OVIDIA	PŘENOSNÁ ZHOUBNÁ CHOROBA	KAMENÍ K ÚPRAVĚ CEST		SLOVENSKÁ PŘEDLOŽKA	AŤ	VLNĚNÁ LÁTKA	ANGL. AUTOMOBILOVÉ ZÁVODY	SOUBOR MAP
PAŠOVANÉ ZBOŽÍ				ZAKLENÍ					
VLÁKENKO				FORMULE / DRUH HORNINY					
OPOTŘEBENÍ DŘENÍM					ANGL. JEČET / Tajenka				
	ROUBENÉ STAVENÍ					ESPERANTSKY DALŠÍ / ZÁMEZÍ VE FOTBALE			
	PAK	DOMÁCKY KLEOPATRA / POTICHU					OZNAČENÍ LETADEL SALVADORU / ČISTÝ		
INIC. ZEDNÍČKA			MODRÁ BARVA / MEZINÁRODNÍ KÓD LITVY					FRANCOUZSKÝ ČLEN URČITÝ	INIC. MONTANDA
SPZ OSTRAVY				SLOHY / KONZERVOVANÁ KOUŘEM					
NADPIS						ZEMĚKOULE / TU MÁŠ			
ZBAVENÍ								OPRAVY	PŘEDNÁŠEČ
ALŠOVY INICIÁLY			ADAMOVA ŽENA / ZKR. LEHKÝCH TOPNÝCH OLEJŮ				OBYDLÍ VČEL / MEZINÁRODNÍ KÓD OMÁNU		
	CHOBOTNATEC	TEXTILNÍ ROSTLINY / SNĚŽNÝ MUŽ				SPZ OPAVY / ZIMNÍ POKRYVKA			
NAJEZENÁ					JEHLIČNATÝ STROM / DOMÁCKY UVE				
EROTICKÝ ČASOPIS				UONDAT / KÓD SAN MARINO					
ZKR. ODĚVNÍ TVORBY			NEZÁVISLÍ				SLOVEN. VE		
BÁSNICKÝ ZÁPOR			KMIT				INICIÁLY RENIÉRA		

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 nenechejte 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).

Teď nebo nikdy

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 vás ani to 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 rozmýšlení 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.

POMŮCKA: ACK, ÁN, EJ, EOS, LOTI, THEIN	SÁLAVÉ HORKO	ZNAČKA NĚMEC-KÉHO AUTA	KNÍŽKA L. KLÍMY (1986)	INDICKÝ FILM			NEPOZŘÍTI	OBČANSKÝ PRŮKAZ (ZKR.)	SLEPIČÍ SLABIKA
NEKLIDNÁ						POLĚV-KOVÝ KNEDLÍČEK / CHOD KONĚ			
ALENČIN					PEVNÝ PODPALO-VAČ / POPĚVEK				
DOBA OBĚHU ZEMĚ KOLEM SLUNCE				SEVERSKÉ ZVÍŘE / VÝROBCE ELEKTRO-NIKY				ANGL. POTVRZENÍ (ZKRATKA)	
	DRUH KRÉMU	Tajenka / BOXERSKÝ ÚDER							INIC. OLMEROVÉ
ALKOHOL. NÁPOJ Z VODY A RUMU					TVÁŘE / RANNÍ VLÁHA				
ZKRATKA EVROPSKÉ MĚNY				JADERNÁ MOCNOST					
KOSTRY HLAV				OSTROV NOVÝCH HEBRID / SLOVEN. OTÁZKA U SÁZKY				OZNAČENÍ DRUHU VLAKŮ	RUSKÉ SÍDLO
	SLANGOVĚ JÍDELNÍ MISKA	ŘECKÁ BOHYNĚ ČERVÁNKŮ / JEŽÍŠ (ZAST.)				ŘÍMSKY 3 / CHÓR			
SÚDÁNSKÁ ŘEKA			Tajenka / INICIÁLY BRZOBO-HATÉHO				SPZ ČESKÉHO KRUMLOVA / O CO		
PŘÍTMÍ					SPZ BRNO VENKOV / ŠACHOVÉ ZAKONČENÍ			VÝKVĚT	NÁŠ FILOZOF, NOSITEL ŠALDOVY CENY 2002 (KAREL)
MEZINÁRODNÍ KÓD UZBEKISTÁNU				MNOŽSTVÍ / PATŘÍCÍ JEMU					
SPZ ŠUMPERK			ODMAŠŤOVACÍ PŘÍPRAVEK OLYMPIJSKÁ ZKR. (MEZINÁRODNÍ OLYMPIJSKÝ VÝBOR)				LUTEINI-ZACNÍ HORMON / SEVEŘAN		
	SVĚTOVÝ POHÁR	HOD / ZN. LITHIA				SLOVENSKY NE / ZN. LUTECIA			
UMĚLECKÝ STYL					JULIEN VIAUD				
NÁPOJ Z CHMELE					URANOVÁ RUDA				

Prodejci se často snaží vzbudit pocit urgence, 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!

Velmi oblíbenou přesvědčovací taktikou, která má mnoho variant, je přesvědčování pomocí „omezené“ nabídky anebo praktika označovaná jako tlak na čas…….(viz tajenka).

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.

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.

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

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 ji, že není dostatečně zabezpečena, a že se to může přihodit také jí. Nabídli 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, dostane další i s pokutou a navíc jí odpojí od elektřiny. Paní Anna ze strachu podepsala připravené papíry. Nevědomky však podepsala změnu ..... (viz tajenka).

POMŮCKA: AGAMA, ASE, EREB, FERS, IRL, MIXE, OLOV, PH	POPĚVEK	CITO-SLOVCE VÝZVY K TICHU	Tajenka	❖	❖	CITO-SLOVCE PŘEKVA-PENÍ	ANGL. NEBO	KTERÝ	ZAKULA-CENĚ
HALUCI-NOGEN (LYSERG DIETHYL AMID)				POSUNUTÍ	DĚTSKÁ HRAČKA NA PROVÁZKU				
ZNAČKA SÝRA					ČÁST PODSVĚTÍ (ŘECK. MYTH.) / EROTICKÝ ŽIVOT				
❖	❖	CITO-SLOVCE DUSÁNÍ / VLÁDCE				NÁSTROJ VOZKY	MPZ NIZOZEMSKA / VAŘENÉ VEPŘOVÉ MASO		
❖	CITOSLOVCE ÚŽASU / ZN. JEDNOTKY KMITOČTU (HERTZ)								
ŠAT				ŘÍMSKY 14 / DOMÁCKY KAREL				KRUPON	UVEDENÍ BANKOVEK DO OBĚHU
SYMBOL					DRUHY NÁPOJŮ / ZN. TELLURU				
❖	PESTŘE ZBARVENÝ PLAZ Z ŘÁDU JEŠTĚRŮ	ZAŘÍZENÍ EMITUJÍCÍ KOHERENTNÍ A MO-NOCHROMA-TICKÉ ELMAG. ZÁŘENÍ				ČÁST STROJE			
STROMO-ŘADÍ						ZAŘÍZENÍ UMOŽŇUJÍCÍ PŘENOS OBRÁZKŮ NA DÁLKU	ŘÍMSKY 501 / Tajenka		
SLAV-NOSTNÍ					DÁMA, ŠACHOVÁ FIGURA (DŘ) / CITOSLOVCE VÝSMĚCHU				
INDONÉS. SÍDLO NA ZÁPADNÍM IRIANU				INDÁNSKÝ ČLUN / NÁŠ PĚVEC					
ANGL. OSOBNÍ ZÁJMENO			FR. ÚZEMÍ / ZVUK TRUBKY					RUSKÉ SÍDLO	LÁZEŇSKÉ LÉČBY
LEGEN-DÁRNÍ KRÁL ANGLIE						DOBA OBĚHU ZEMĚ KOLEM SLUNCE / MPZ IRSKA			
❖	HORSKÁ SLUŽBA	ČASOVÁ SPOJKA / ŘÍMSKY 4			ESKY-MÁCKÉ OBYDLÍ / KÓD FILIPÍN				
TRHÁK				BÝVALÝ NÁZEV OBCHOD-NÍCH DOMŮ					
SVOJE				STOPKO-VÝTRUSNÉ HOUBY					

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 složitého, 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.

Kde si dát zejména pozor na nekalé praktiky, podvodná jednání a možnou manipulaci?

Také jste se setkali s tím, že s vámi obchodníci chtěli uzavřít různé druhy smluv přímo u vás doma? V posledních letech byl nejčastějším důvodem návštěvy podomního obchodníka v seniorských domácnostech snaha přimět spotřebitele ke změně dodavatele energií (elektřiny a plynu). Bohužel na našem trhu se vyskytuje řada neférových firem a obchodních zástupců, uzavírajících smlouvy tímto způsobem. Nezřídka používají klamavé obchodní praktiky. Spotřebitel, který s nimi uzavře smlouvu, riskuje v budoucnu nemalé problémy.

Podomní prodej

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). Pokud vás obchodník navštíví bez předchozího objednání, je tato lhůta 30 dnů. V případě, že by vás podnikatel o tomto právu řádně nepoučil, prodlužuje se lhůta pro odstoupení až o 1 rok.

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. Při setkání s porušením zákazu podomního prodeje nebo v případě agresivního podomního prodeje neváhejte a…….. ……..(viz tajenka).

	SPZ PRAHY-MĚSTA	PRVOŘADOST	SLOVEN. OREL		KÓD DOMINIKÁNSKÉ REPUBLIKY	NÁZEV HLÁSKY S	ZESÍLENÝ ZÁPOR	RUSKÉ UKAZOVACÍ ZÁJMENO	CITOSLOVCE PÁDU
FILIPÍNSKÁ SOPKA				HVĚZDA V SOUHVĚZDÍ LABUŤ					
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 / CÉVA				
NĚMECKÉ ŽENSKÉ JMÉNO				BOLEST / ŠŤÁVA Z OVOCE				NAFUKOVACÍ VAKY V AUTĚ	SLABIKA HIHŇÁNÍ
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		

Buďte doma v bezpečí!

- Neotevírejte dveře, nevíte-li, kdo je za nimi, a nevpouštějte cizí lidi do bytu nebo domu! V žádném případě nenechejte 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, bude se jednat o podvod.
- Buďte ostražití! Nedůvěřujte prosbám cizích osob (žádost o vodu, použití toalety…) ani jejich pochybným nabídkám.
- S podomními obchodníky se raději nebavte a nejezděte na předváděcí a podobné prezentační akce!
- Nepodepisujte smlouvy, které jste nečetli, nebo jejichž obsahu nerozumíte!
- Závažná rozhodnutí o svém 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? To se může stát každému. Určitě se nestyďte a vyhledejte odbornou pomoc.
- **Důležitá telefonní čísla mějte vždy po ruce!**

Domů může přijít i 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 takto doručeného zboží? Pak nejedná v souladu se zákonem. **Dostali jste něco bez objednávky? Pak se považujete za ..... (viz tajenka osmisměrky), což znamená, že nemusíte na své náklady podnikateli nic vracet, ani ho o tom vyrozumět.**

Prodejci mají zakázáno přikládat k propagačním materiálům současně výzvy k provedení platby, např. fakturu, kterou by vyvolali u spotřebitelů dojem, že si nabízený výrobek nebo službu již objednal, ačkoli by tomu tak ve skutečnosti nebylo. Jde o nekalou praktiku, kterou můžete nahlásit!

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 OBRAZOVKA OHRADA OPTIKA OTOČKA PALMA PIZZA PLAVBA POKUTA PONORKA POVODEŇ PRSTEN PŘÍRODA REKVIZITA ROPOVOD SÁDRA SPLAV SRNKA STADION STUDENTKA STUHA ŠATNA ŠKOLA TABULKA TOALETA TŘÍSKA ÚSPĚCH VAŘEČKA

Pozor: Přišel vám balík na dobírku, aniž byste si cokoliv objednali? S velkou pravděpodobností se jedná o podvod!!! Pokud je takový neobjednaný balík na dobírku (tzn. že při jeho převzetí musíte uhradit jeho cenu), nepřebírejte jej! Mohou v něm být pouze bezcenné věci a své peníze už zpět nedostanete.

Pozor na to, kdo vám volá, aneb telefon v rukou moderního podvodníka

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 „brouzdá“ po internetu. Přes telefon můžeme nakupovat, uzavírat rozličné smlouvy či platit účty. Mohou však být také prostředkem různých podvodů či nekalých jednání.

Při používání telefonu buďte obezřetní!

Pozor: Sofistikovaní podvodníci umí „podvrhnout“ prakticky jakékoliv telefonní číslo a tak mohou vyvolat dojem, že vám volá někdo vám známý!

Uzavírání smluv po telefonu

Nejen podvodníci, ale také firmy rády využívají mobilní komunikaci k různým nabídkám. Tento způsob oslovování zákazníků využívají nejen velké společnosti, jako jsou dodavatelé energií, banky nebo operátoři, ale nabízí se tímto způsobem i různá kosmetika, výživové doplňky nebo výrobky k péči o tělo.

Volající by však měli mít od nás dopředu souhlas, což často nemají.

Už dávno také neplatí, že pro uzavření telefonické smlouvy stačí říct do telefonu neuváženě ano! Nabídka učiněná po telefonu by měla být následně v textové formě shrnuta a zaslána spotřebiteli, který je jí vázán až v okamžiku, kdy tuto textovou podobu odsouhlasí.

Pokud však voláte prodejci vy, např. na základě inzerátu v oblíbeném časopise, je smlouva platná. Od smlouvy uzavřené po telefonu **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 ..... ! (viz tajenka osmisměrky)

Zadání osmisměrky:

BAČKORA BUFET CIGARETA ČAJKA DEKÁDA DŮRAZ ENERGIE EVOLUCE EXTRÉM FOLKLÓR HLAVA HUMOR HYMNA CHAOS JESKYNĚ KABLÍK KOČIČKA KONCERT KOSODŘEVINA LOUPEŽ LŽIČKA MANŽETA MAŠLE MINCE MÍSTENKA MONOKL ODHAD PANENKA PRÁVNIČKA PŘESTÁVKA REKLAMACE REVOLVER SÍŤKA SLEPICE SONDA SPORT STUHA ŠPEJLE ŠTAFETA TLAKOMĚR

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

Buďte opatrní! Pokud vás někdo kontaktuje s podezřelou nabídkou, nebuďte ukvapení. Vždy si nabídku ověřte a nespěchejte s rozhodnutím.

Informujte se! Pokud máte pocit, že jste byli podvedeni, neváhejte kontaktovat spotřebitelskou organizaci nebo právníka.

Telefonické podvody: Na co si dát pozor?

Podvodníci využívají několik různých metod, jak seniory přesvědčit a oklamat.
Mezi nejčastější patří:

- **Vishing**: Jedná se o podvodné telefonáty, při kterých se podvodník vydává za pracovníka banky, pojišťovny nebo jiné důvěryhodné instituce. Cílem je získat citlivé informace, například číslo účtu, hesla nebo kódy z platební karty. Podvodníci vás mohou přesvědčovat, že vaše finance jsou ohroženy, a že potřebují rychle přístup k vašemu účtu.
- **Smishing**: Tento druh podvodu je podobný jako vishing, ale místo telefonátu přichází podvodná SMS. Zpráva obsahuje odkaz, který vás nasměruje na falešnou webovou stránku, kde z vás podvodníci vylákají citlivé údaje. Zprávy často vypadají jako oficiální oznámení od banky nebo úřadu.
- **Falešný bankéř:** Podvodníci se mohou vydávat za bankéře a snaží se přesvědčit, že vaše finance jsou v ohrožení, a že je nutné převést peníze na jiný „bezpečný“ účet. Tento účet však patří přímo podvodníkům.
- **Investiční podvody:** Často jsou nabízeny telefonicky jako „výhodné investice“ s vysokými zisky. Tyto nabídky se mohou týkat kryptoměn, akcií nebo jiných finančních produktů. Investiční podvody jsou velmi nebezpečné, protože můžete přijít o značné sumy peněz. Podvodníci často vytvářejí důvěryhodné příběhy o vysokých výdělcích a tlačí na rychlé rozhodnutí.

Jak se bránit?

Nedůvěřujte neznámým číslům: Pokud vám volá někdo, koho neznáte, buďte opatrní. Zeptejte se na jméno a důvod hovoru. Neposkytujte žádné osobní ani finanční údaje.

Nepodléhejte tlaku: Podvodníci často tlačí na rychlé rozhodnutí a vytvářejí pocit naléhavosti. Je důležité si uvědomit, že žádná seriózní společnost po vás nebude chtít okamžitou reakci. Vždy si vyžádejte čas na rozmyšlenou.

Neotvírejte podezřelé odkazy v SMS zprávách: Pokud obdržíte zprávu s odkazem, nikdy na něj neklikejte. Místo toho se raději podívejte na oficiální webové stránky společnosti, která vám údajně zprávu poslala, a ověřte si pravdivost informací.

Prověřujte nabídky: Pokud vám někdo nabídne výhodnou investici nebo změnu dodavatele energií, vždy si nejdříve ověřte, zda je tato nabídka skutečná. Kontaktujte přímo danou společnost, ale použijte oficiální kontakty, ne číslo, které vám bylo sděleno po telefonu.

Používejte bezpečnostní opatření: Nastavte si dvoufázové ověřování na svých účtech, aby byl přístup k vašim finančním prostředkům lépe chráněn. Používejte také silná hesla a pravidelně je měňte.

Poraďte se s rodinou nebo odborníky: Pokud si nejste jistí, zda je nabídka po telefonu důvěryhodná, neváhejte se poradit s rodinnými příslušníky nebo odborníky. Mohou vám pomoci rozpoznat možné riziko a předejít zbytečným finančním ztrátám.

Zadání osmisměrky:

BLESKOVKA BUCHTA CITRONÁDA DIODA FAUNA FÓLIE HLINÍK HVĚZDÁRNA HYPOTÉKA INTERIÉR KATALYZÁTOR LARVA MONARCHIE MRKEV NÁVRH NETEŘ OBEZITA PALMA PATENT POVÍDKA SEKUNDA

A	T	I	Z	E	B	O	Ř	O	D
B	E	R	É	I	R	E	T	N	I
Z	Ř	P	E	T	T	H	N	F	O
A	K	Í	A	E	B	R	H	Ó	D
D	A	A	N	T	L	V	Y	L	A
N	T	C	R	K	E	Á	P	I	M
U	A	I	Á	Í	S	N	O	E	L
K	L	T	D	N	K	A	T	I	A
E	Y	R	Z	I	O	T	É	H	P
S	Z	O	Ě	L	V	H	K	C	I
V	Á	N	V	H	K	C	A	R	N
E	T	Á	H	F	A	U	N	A	F
K	O	D	O	R	M	B	O	N	V
R	R	A	A	K	D	Í	V	O	P
M	A	L	A	R	V	A	N	M	Í

Telefonní podvody jsou stále častější a nebezpečnější. Je důležité být ostražitý a nedůvěřovat hovorům, které vám slibují příliš dobré nabídky nebo požadují citlivé informace. Pokud máte jakékoliv pochybnosti, neváhejte hovor ukončit a ověřit si informace nezávisle. Pamatujte, že vaše bezpečí a finance jsou ve vašich rukou. Chraňte se tím, že budete ……(viz tajenka osmisměrky).

Prostředí internetu

Prostředí internetu je ve značné míře anonymní a to poskytuje různým podvodníkům ideální místo pro páchání různých druhů podvodů. Na internetu můžeme čelit několika rizikům, která mohou ohrozit naši bezpečnost a soukromí.

Nastíníme některé z nejčastějších hrozeb.

Malware: Škodlivý software, který je navržen tak, aby způsobil škodu, odcizil vaše osobní údaje, sledoval vaše aktivity nebo umožnil útočníkovi ovládat váš počítač na dálku.

Krádež identity: Zneužití vašich osobních údajů k podvodům nebo finančním transakcím. To vše bez vašeho vědomí.

Scam: Podvod, který má za cíl obelstít oběť a vylákat z ní peníze nebo citlivé údaje. Podvodníci často využívají ..... (viz tajenka osmisměrky), slibují velké výdělky nebo se vydávají za důvěryhodné osoby či instituce. Ve skutečnosti se snaží jen vylákat vaše peníze nebo osobní údaje. Mezi nejznámější scamy patří nigerijské dopisy, phishingové útoky a romantické podvody (romance scam).

Phishing: Podvodná zpráva nebo e-mail, který vás přivede k tomu, abyste zadali své osobní údaje (hesla, čísla platebních karet) na podvodných stránkách, které se tváří jako legitimní webové stránky bank nebo jiných institucí.

Romance scam: Scammeři využívají osamělosti lidí na Facebooku nebo online seznamkách. Vytvoří si falešný profil, představí se jako sympatický muž nebo žena, často pracující v zahraničí nebo v armádě. Postupně si získávají vaši důvěru a city. Poté začnou žádat peníze – na letenky, zdravotní problémy, dluhy nebo jiné „naléhavé“ potřeby.

Nigerijské dopisy: Podvodník vás kontaktuje e-mailem a tvrdí, že má přístup k velkému množství peněz (např. dědictví nebo loterie), které vám může poslat, ale potřebuje od vás "drobný" poplatek na právní formality. Jakmile ale poplatek zaplatíte, peníze nikdy nedostanete a podvodník zmizí.

Zadání osmisměrky:

BAZAR BĚŽKY BOJKOT BUCHOT BUZOLA DEZERT ENCYKLOPEDIE FAZOLKA FORMACE FRAŠKA HLUBINA INKOUST KOLOBĚŽKA KOTNÍK MAJITELKA NOTES OBLEK PÁTEŘ ŘÍČKA SESTRA SPOTŘEBA SRNKA SUKÝNKA ŠACHTA TAŠKA TYČKA

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

Láskyplný podvod - příběh paní Anny

Paní Anna, 68letá vdova, si začala dopisovat s mužem jménem John, kterého potkala na online seznamce. John tvrdil, že pracuje jako lékař v zahraničí. Po několika měsících si začal stěžovat na zdravotní problémy a potřeboval peníze na operaci. Anna mu poslala několik tisíc korun, než zjistila, že jeho příběh byl vymyšlený a že John nebyl skutečný. Tento druh podvodu může oběť psychicky i finančně zruinovat.

Pozor na falešné e-shopy

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.

Malé drama se z online nakupování může stát ve chvíli, kdy narazíte na neseriózního obchodníka či přímo podvodníka, 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 převodem na uvedený účet a netrpělivě čekala na zásilku. Balíček však stále nepřicházel, tak se snažila kontaktovat prodejce přes webový formulář na stránkách e-shopu.. Prodejce nereagoval a Petra zjistila, že jiný kontakt nemá. V tu chvíli bylo jasné, že žádné boty už zřejmě neobdrží.

Jak poznám možný podvodný e-shop?

- Chybí údaje o prodávajícím a kontakty (kontaktní formulář nestačí)
- Podezřele ..... **(viz tajenka osmisměrky)**
- Telefon, který nikdo nezvedá
- Chybějící nebo nepřehledné obchodní podmínky
- Platba možná pouze předem
- Žádné nebo negativní recenze či zkušenosti jiných kupujících atd.

Jak se před těmito hrozbami chránit?
Dodržujte několik základních pravidel:

- Používejte silná a unikátní hesla pro různé účty (kombinace písmen, čísel a speciálních znaků)
- Pravidelně aktualizujte software a antivirové programy.
- Buďte obezřetní při otevírání e-mailů a odkazů od neznámých odesílatelů.
- Nakupujte pouze na ověřených e-shopech
- Nikdy neposkytujte citlivé údaje přes internet, pokud si nejste jisti důvěryhodností stránky nebo osoby.
- Nikdy neposílejte peníze neznámým lidem.

Zadání osmisměrky:

BIATLON ČAJKA ČENICH ČISTÍRNA DIKTAFON FACKA GEJŠA HLAVIČKA JABLOŇ LÁSKA MAKARÓN OBRUBNÍK OBRUČ OBVAZ OKAMŽIK OTLAK PINZETA PLOTÝNKA PODSTATA POHÁDKA PROSBA SABOTÁŽ SKRÝŠ SMOLA STŘÍŠKA ŠÉFKA TEPLOTA

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

Internetovým podvodům se můžete vyhnout, pokud budete obezřetní a budete dodržovat základní bezpečnostní pravidla. Nezapomeňte, že nikdo nemá právo žádat vás o peníze nebo vaše osobní údaje bez ověření. Buďte opatrní a neváhejte se obrátit na někoho, komu důvěřujete, pokud si nejste jisti.

Nevíte si rady s uplatněním reklamace nebo s podmínkami odstoupení od smlouvy? Nechce Vám prodejna přijmout reklamaci? Uzavřeli jste nevýhodnou smlouvu po internetu nebo s podomním prodejcem a nevíte jaká máte práva? 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.

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 Moravskoslezského, Olomouckého a Zlínského kraje.

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.
U Tiskárny 1
702 00 Ostrava
Tel. +420 608 722 582

poradna@sos-msk.cz

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

Řešení křížovek a osmisměrek:

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 … tlak na čas
Strana 12 ... značku kvality ?
Strana 13 ... dodavatele energií ?
Strana 14 ... volejte policii
Strana 15 ... poctivého držitele ?
Strana 16 … dělejte písemně
Strana 17 … obezřetní a informovaní
Strana 18 … falešné příběhy
Strana 19 … nízké ceny