

PROBLEMY KONSUMENTA III WIEKU – JESTEŚ NIM LUB BĘDZIESZ

Nachodzeni w domach przez akwizytorów, odmawia się im rozpatrzenia reklamacji, próbuje się wymuszać podpisanie niechcianej umowy – to tylko niektóre problemy konsumentów III wieku, czyli seniorów. Prawie 20 proc. naszego społeczeństwa to osoby starsze – grupa społeczna w szczególności narażona na nieuczciwość przedsiębiorców

[Warszawa, 19 listopada 2010 r.] Jak wynika z badań przeprowadzonych przez ARC Rynek i Opinia w 2009 roku na zlecenie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, starsi konsumenci są w dużym stopniu podatni na nieuczciwe praktyki rynkowe. **Przedsiębiorcy, wykorzystując ich zaufanie, stosują zabiegi mające na celu wprowadzenie seniorów w błąd, co do rzeczywistych właściwości oferowanej usługi lub towaru** np. oferują urządzenia, które miałyby leczyć wszystkie choroby. Inną powszechną praktyką jest dostarczanie do domu konsumenta niezamówionych produktów, próbując w ten sposób wymusić ich zakup, a także oferowanie za niewielkie pieniądze wycieczek czy pielgrzymek do miejsc kultu religijnego, podczas których senior narażony jest na stosowanie agresywnych technik marketingowych polegających m.in. na nachalnym nakłanianiu do nabycia różnych produktów.

Przyczyn takiej sytuacji jest wiele. Jedną z nich jest niezajomość przepisów – ponad połowa badanych nie zna przysługujących im praw lub zna je tylko w nieznacznym stopniu. Zaskakujące okazuje się, że **co piąty badany mylnie twierdzi, że produkt wolno sprzedawać po terminie przydatności do spożycia**, jeżeli sklep uzyska na to zgodę SANEPID-u. Dodatkowo 20 proc. respondentów uważa, że przeterminowany produkt może być sprzedawany, ale jedynie po obniżonej cenie.

Niewielka jest też wiedza dotycząca możliwości reklamacji produktu. Jedynie połowa konsumentów wie, że robiąc zakupy na wyprzedaży przysługują im takie same prawa, jak w każdej innej sytuacji zakupu towarów w sklepie. Konsumenci, którzy nie zdecydowali się na ten sposób dochodzenia roszczeń, jako główne przyczyny wskazują brak wiary w jej pozytywne rozpatrzenie i fakt, że zajmuje to zbyt wiele czasu.

Również informacje o oferowanych produktach lub świadczonych usługach często okazują się niewystarczająco jasne dla seniorów. **Połowa konsumentów powyżej 60 roku życia nie czyta umów, niektórzy z powodu zbyt drobnego druku, a inni przez niezrozumiały język.** Problemem może być także zbyt duże zaufanie do pracowników m.in. banków lub innych instytucji finansowych, wynikające z przyzwyczajień z minionych lat. Prawie 40 proc. ankietowanych ma do nich na tyle duże zaufanie, że nie potrzebuje czytać oferowanych umów.

Badania wskazują, że pomimo przeświadczenia o swojej słabszej pozycji na rynku starszy konsument zdaje sobie sprawę, że sprzedawca jest zobowiązany udzielić mu jasnych i zrozumiałych informacji na jego prośbę, a także ponad 60 proc. wie, że **to na sprzedawcy spoczywa obowiązek sprawdzenia sprzętu** przed jego sprzedażą oraz wyjaśnienia jak funkcjonuje. Podobna liczba respondentów, jest świadoma, że kupując produkt, którego cena przy kasie okaże się wyższa może domagać się zwrotu różnicy od sprzedawcy.. Zdecydowana większość badanych osób ma potrzebę pogłębienia swojej wiedzy na temat praw konsumenckich.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przypomina wybrane [zasady](#) bezpiecznych zakupów:

- na wszystkich artykułach żywnościowych muszą znajdować się terminy przydatności do spożycia i nie można sprzedawać ich po upływie tego terminu;
- każdą umowę należy starannie przeczytać, w razie potrzeby domagając się jej wyjaśnienia, tak aby być w pełni świadomym treści przed podpisaniem;
- w szczególności należy zachować ostrożność przy zakupach od akwizytora lub w czasie zorganizowanych wycieczek. Warto pamiętać, że jeśli nie jesteśmy zadowoleni z zakupu przysługuje nam wówczas prawo odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni.

Pamiętajmy, że niezależnie od wieku wszyscy jesteśmy konsumentami, wszyscy mamy takie same prawa i musimy domagać się ich respektowania.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał publikację „Badanie konsumentów III wieku”, która dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl. W formie tradycyjnej można ją otrzymać po złożeniu zamówienia faksem – (22) 826 11 86, e-mailem – joanna.latka@uokik.gov.pl bądź telefonicznie – (22) 55 60 502.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Departament Współpracy z Zagranicą i Komunikacji Społecznej
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86
E-mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl