



Warszawa



# Seniorze. Babciu, Dziadku...

**Nie daj się oszukać. Bądź bezpieczny!**





## **Urząd Miasta Stołecznego Warszawy**

Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego

ul. Młynarska 43/45, 01-170 Warszawa, tel. 22 443 11 20, faks 22 443 11 22

adres do korespondencji: Aleje Jerozolimskie 44, 00-024 Warszawa

Sekretariat.BBiZK@um.warszawa.pl, um.warszawa.pl

# **Seniorze. Babciu, Dziadku...**

**Nie daj się oszukać. Bądź bezpieczny!**

Materiał opracowany przez

Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego

Urzędu m.st. Warszawy

we współpracy

z Komendą Stołeczną Policji

**Drodzy Seniorzy,**

oddajemy w Wasze ręce materiał, który napisaliśmy z myślą o Waszym bezpieczeństwie i dorobku Waszego życia. Przedstawiamy w nim informacje o codziennych sytuacjach, które mogą przytrafić się Wam w domu lub na ulicy.



Uwzględniliśmy tutaj informacje o oszustwach i kradzieżach, których ofiarami najczęściej są seniorzy. Opisaliśmy też zasady bezpiecznego poruszania się w ruchu drogowym. Podpowiadamy, jak Wy seniorzy powinniście postępować, aby uchronić się przed przestępcami. Bardzo często działają oni w podobny sposób, dlatego warto znać te schematy.

Swoją wiedzę powinniście poszerzać nie tylko Wy, ale też Wasi bliscy, znajomi, opiekunowie czy sąsiedzi. To właśnie oni mają dużą szansę zareagować w odpowiednim czasie.

W wyniku działań przestępców osoby starsze często tracą dorobek swojego życia. Zaciągają kredyty, które spłacają przez wiele lat. Pozostawiają długi, które następnie przejmują ich spadkobiercy.

Chcemy, aby nasz materiał trafił do Was – seniorów i Waszych bliskich. Żeby pomógł poszerzyć Waszą wiedzę oraz uchronił Was przed niebezpiecznymi sytuacjami.

Michał Domawadziński

Dyrektor  
Biura Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego  
Urzędu m.st. Warszawy

# Ogólnoeuropejski numer alarmowy



<b>Policja</b>		<b>112</b>
Komenda Stołeczna Policji (KSP)	ul. Nowolipie 2 00-150 Warszawa	47 723 66 26
Dyżurny KSP	ul. Nowolipie 2 00-150 Warszawa	47 723 65 55
Mój dzielnicowy	imię i nazwisko	
Moja Komenda	adres	
<b>Straż Pożarna</b>		<b>998</b>
Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej m.st. Warszawy	ul. Polna 1 00-510 Warszawa	22 596 70 00
Najbliższa Straż Pożarna	adres	
<b>Pogotowie Ratunkowe</b>		<b>999</b>
Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego	ul. Poznańska 22 00-685 Warszawa	22 525 14 05
Mój lekarz rodzinny	imię i nazwisko	
Moja przychodnia	adres	
<b>Straż Miejska</b>		<b>986</b>
Straż Miejska m.st. Warszawy	ul. Młynarska 43/45 01-170 Warszawa	22 598 68 00
Mój Oddział Terenowy Straży Miejskiej	adres	



## W razie potrzeby powiadomić

Imię, nazwisko	Adres	Numer telefonu



## Spis treści

<b>I. Oszustwo z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego</b>	<b>8</b>
1. Oszustwo na wnuczka	8
2. Oszustwo na policjanta, policjanta Centralnego Biura Śledczego Policji (CBŚP)	16
3. Oszustwo na pracownika banku	21
4. Oszustwo na pracownika służby zdrowia lub ofertę medyczną	29
<b>II. Wiadomość tekstowa SMS lub w komunikatorze społecznościowym</b>	<b>34</b>
<b>III. Kradzież lub oszustwo w kontakcie bezpośrednim</b>	<b>38</b>
1. Wejście do mieszkania pod pretekstem konieczności wykonania pewnych czynności	38
2. Kradzież podczas oferowania artykułów lub prośby o pomoc	45
3. Pokaz towaru w mieszkaniu	48
4. Zaproszenia na pokazy	52
<b>IV. Oszustwa z wykorzystaniem Internetu</b>	<b>60</b>
1. Internetowe portale sprzedażowe	61
2. Zakupy i rezerwacje przez Internet	64
<b>V. Senior w ruchu drogowym</b>	<b>70</b>
1. Bezpieczny pieszy	75
<b>VI. Ważne telefony</b>	<b>82</b>
<b>VII. Moje numery telefonów</b>	<b>85</b>
<b>VIII. Dane kontaktowe – Komendy Rejonowe Policji, Komendy Powiatowe Policji oraz Komisariaty Specjalistyczne Policji</b>	<b>86</b>

## I. Oszustwo z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego

### 1. Oszustwo na wnuczka

Dom to miejsce, w którym każdy z nas czuje się bezpiecznie. Zakładamy, że w nim nie może nam się stać nic złego. Uważamy, że to co robimy w domu, będzie zawsze pod naszą kontrolą.

Takie przekonanie o bezpieczeństwie w domu wykorzystują oszuści. Niestety bardzo często dzwonią i podszywają się pod bliskie Ci osoby.

Może dawno nie miałeś z nimi kontaktu i czekasz na telefon? Kiedy ostatnio rozmawiałeś z bliskimi? Czy pamiętasz jak brzmią ich głosy przez telefon? Może macie stałe teksty, Wasze „hasła”, które są Waszym znakiem rozpoznawczym? Czy zawsze tak samo rozpoczynacie wzajemną rozmowę? A może używacie skrótów swoich imion np. Bacha, Benek, Małga czy Maro. Prawda, że mało kto, będzie znał sposób rozpoczęcia wzajemnej rozmowy? Jeśli na któreś pytanie odpowiedziałeś nie, może warto coś zmienić? W końcu mało kto, będzie znał Wasz charakterystyczny sposób rozmowy. Jeśli rozmawiasz z nieznanymi, osobami, które brzmią inaczej niż Twoi bliscy, kieruj się zawsze zasadą ograniczonego zaufania.





Poniżej przedstawimy Ci, jak działa mechanizm oszustwa znaną metodą „na wnuczka” lub z powołaniem się na inną bliską Ci osobę.

Dzwoni Twój telefon. Odbierasz go z myślą, że może jest to telefon od osoby, na której bardzo Ci zależy. Może dawno z nią nie rozmawiałaś?

Niestety, z drugiej strony słuchawki jest oszust. Oszust, który od chwili, gdy usłyszy Twój głos, udaje bliską Ci osobę.



### Mechanizm oszustwa

1. Sprawca przedstawia się w sposób wiarygodny. Podaje się za Twojego wnuka, znajomego wnuka, syna, córkę, krewnego. Ale często też za policjanta, funkcjonariusza CBŚP, pracownika banku.
2. Opowiada Ci **wymyśloną historię**. Często taką, że jest sprawcą wypadku drogowego, w którym ktoś zginął i musi załatwić sprawę na miejscu. Potrzebuje Twojej pomocy – najlepiej finansowej.
3. Połączenie bardzo często zostaje przerwane.
4. Twój telefon dzwoni ponownie albo wcześniejszą rozmowę z „wnuczkiem” przejmuje inna osoba. Podaje się za policjanta lub kogoś, kto jest na miejscu zdarzenia. To kolejny oszust.
5. Od pierwszego zdania gra na emocjach, aby uśpić Twoją czujność i Cię okraść.
6. Podczas rozmowy cały czas opowiada o zdarzeniu. Nie rozłącza się, wzbudza w Tobie coraz większe emocje.

Robi wszystko, aby nie dać Ci czasu na analizowanie sytuacji, na myślenie czy na kontrolowanie swojego postępowania. Chce, żebyś działał pod wpływem silnych emocji.

7. Podczas rozmowy usłyszysz pytania: ile masz pieniędzy w domu lub w banku?



**Nigdy nie mów:**

- ile masz pieniędzy i jakie masz kosztowności,
- gdzie mieszkasz lub przebywasz.

8. Kiedy zaufasz rozmówcy (oszustowi), poprosi Cię o pieniądze. Poinformuje Cię:
- a) że po odbiór pieniędzy lub kosztowności zgłosi się kurier, znajomy wnuka, syna, córki, policjant, pracownik banku;
  - b) żebyś wyrzucił pieniądze i kosztowności przez balkon lub okno;
  - c) abyś zaniósł i pozostawił pieniądze we wskazanym miejscu (np. w parku, na osiedlu, na przystanku autobusowym czy tramwajowym lub przy sklepie).



**Nigdy nie oddawaj swoich oszczędności i kosztowności obcej osobie.**

9. Jeśli powiesz, że nie masz pieniędzy w domu, rozmówca będzie nakłaniał Cię, żebyś poszedł do banku i wypłacił oszczędności lub wziął kredyt.

**Nigdy tego nie rób!**



- Nie bierz kredytu w banku lub parabanku.
- Nie wypłacaj pieniędzy.
- Nie zamykaj lokat w banku.

## KU PRZESTRODZE!

### Z kroniki policyjnej



1. Do pani Heleny zadzwonił telefon od kobiety, która podała się za jej wnuczkę. W trakcie rozmowy powiedziała pani Helenie, że spowodowała wypadek samochodowy i potrąciła kobietę w ciąży. Żeby uniknąć kary, powinna wypłacić poszkodowanej kobiecie zadośćuczynienie w wysokości 80 tysięcy złotych. W tym momencie przerwała rozmowę. Kontynuowała ją osoba, która podała się za policjantkę. Ustaliła, że pani Helena przygotuje pieniądze i przekaże je na klatce schodowej mężczyźnie, który się po nie zgłosi. Pani Helena obiecała przy tym, że zachowa w tajemnicy informacje o całym zdarzeniu. Po przekazaniu pieniędzy okazało się, że nikt z jej bliskich nie uczestniczył w wypadku. Pani Helena przekazała pieniądze oszustowi.
2. Pan Henryk odebrał telefon od „wnuczki”, która w trakcie rozmowy bardzo płakała. Poinformowała go, że jest w prokuraturze z mamą, ponieważ potrąciła na pasach młodego chłopaka. Poszkodowany leży teraz w ciężkim stanie w szpitalu. Prosiła go o pilną pożyczkę. Potrzebowała 70 tysięcy złotych, aby zapłacić za operację poszkodowanego oraz kaucję, żeby mogła wyjść na wolność. W tym momencie słuchawkę przejęła

„synowa”. Potwierdziła całą historię. Opowiedziała o trudnej sytuacji wnuczki i potrzebie natychmiastowej wpłaty pieniędzy. Po pieniądze od pana Henryka miała zgłosić się pracownica prokuratury. Oszuści – „krewni” seniora cały czas podtrzymywali rozmowę pozostając na linii telefonicznej. Kiedy do pana Henryka przyszła wspomniana kobieta, przekazał jej pieniądze.



## Zasady postępowania

1. **Rozłącz się** – Nie daj się okraść.
2. Zadzwoń od razu do najbliższych Ci osób (dzieci, wnuków lub kogoś z kim utrzymujesz stały kontakt).
3. Dzwonź tylko na znany Ci numer.
4. Nie oddzwaniaj na numer, z którego ktoś do Ciebie dzwonił. Nie dzwoń też na numer wskazany przez rozmówcę.
5. Opowiedz bliskim przedstawioną Ci przez rozmówcę sytuację. Sprawdź, czy jest prawdziwa.
6. Jeśli historia okaże się nieprawdziwa lub nabierzesz wątpliwości – powiadom o tym Policję.

W trakcie rozmowy oszuści chcą, abyś nie miał czasu do namysłu. Zależy im na zbudowaniu napięcia. Nie chcą żebyś się rozłączył i zadzwonił do bliskich.

**Nigdy nie podtrzymuj takiej rozmowy. Rozłącz się.**



## Numery telefonów do bliskich osób

Imię, nazwisko	Numer telefonu



# POLICJANT? WNUCZEK? A MOŻE OSZUST?!



Uważaj, oszuści i złodzieje  
umieją bardzo dobrze podszywać  
się pod Twoich bliskich albo pod  
inne osoby godne zaufania.

**Nigdy nie przekazuj  
pieniędzy!**

*Plakat (awers ulotki) opracowany przez Urząd  
m.st. Warszawy w ramach Kampanii „Policjant? Wnuczek?  
A może oszust?!” (2022 rok).*

## NIGDY!

**Nie ufaj** obcym dzwoniącym do Ciebie

**Nie przekazuj** pieniędzy, biżuterii lub innych rzeczy nieznanym

**Nie podawaj** obcym osobom, szczególnie w rozmowie telefonicznej, informacji na temat swoich danych osobowych:

- numeru telefonu komórkowego
- numeru PESEL
- numeru dowodu osobistego
- miejsca zamieszkania/pobytu
- posiadanych oszczędności, kont bankowych czy haseł

## TAK POSTĘPUJ

**Przerwij** rozmowę  
**Odłóż** słuchawkę  
**Rozłącz się**

### ZRÓB TO!

Właśnie uratowałeś swoje oszczędności!



### Masz wątpliwości z kim rozmawiasz?

Zawsze możesz osobiście zgłosić się do najbliższej jednostki Policji i opowiedzieć o tym prawdziwym policjantom



*Rewers ulotki opracowanej przez Urząd m.st. Warszawy w ramach Kampanii „Policjant? Wnuczek? A może oszust?!” (2022 rok).*

## 2. Oszustwo na policjanta, policjanta Centralnego Biura Śledczego Policji (CBŚP)

Oszuści równie często podszywają się pod policjantów czy innych funkcjonariuszy. Oni także wykorzystują telefon do nawiązania z Tobą kontaktu. Tym razem informują o niebezpieczeństwie, które grozi Twoim bliskim albo sugerują, że ktoś chce Cię okraść. Zaoferują Ci pomoc w ratowaniu pieniędzy czy innego majątku. Mogą też poprosić Cię o pomoc w ujęciu niebezpiecznych przestępców. To oczywiste, że martwisz się o swoich bliskich, że chcesz uchronić dorobek swojego życia lub po prostu pomóc Policji. Niestety, oszuści wykorzystują **Twoją dobroć** i robią to bardzo skutecznie.

**Nie bądź łatwowierny, nie daj się oszukać.**



### **Pamiętaj!**

Policjanci, funkcjonariusze CBŚP, strażacy, ratownicy medyczni, strażnicy miejscy, prokuratorzy czy adwokaci:

- nigdy nie proszą o przekazanie pieniędzy,
- nigdy nie informują o prowadzonych działaniach
- nigdy nie przychodzą po pieniądze do mieszkań.







## Mechanizm oszustwa

1. Dzwoni do Ciebie osoba, która przedstawia się jako policjant. Bardzo często mówi, że jest z Centralnego Biura Śledczego Policji (CBŚP) lub Centralnego Biura Antykorupcyjnego (CBA).
2. Informuje Cię, że ktoś planuje włamanie do Twojego mieszkania. Twoje pieniądze i kosztowności są zagrożone. Może twierdzić również, że rozpracowuje grupę hakerów, którzy wyłudniają pieniądze i dane osobowe, a następnie zaciągają kredyty.
3. Przed telefonem od oszusta podającego się za policjanta, bardzo często dzwoni osoba podająca się za Twojego wnuczka albo osobę Tobie bliską. Może przerwałes tę rozmowę bo nie rozpoznales głosu osoby Ci bliskiej, może sam się rozłączył.
4. Nawet jeśli taka rozmowa została przerwana, nadal jesteś uczestnikiem gry, którą prowadzą oszuści. **Teraz zadzwoni do Ciebie osoba, która poda się za policjanta.**
5. Taki oszust, podający się za policjanta, poinformuje Cię, że przed chwilą dzwonił naciągacz, którego dzięki Tobie Policja może zatrzymać. Będzie Cię przekonywać, że masz prawny obowiązek i musisz mu pomóc w zatrzymaniu naciągacza. Zapewni Cię, że nic złego przy nim Ci nie grozi. Oszust gra w ten sposób na Twoich emocjach. Chce uśpić Twoją czujność. Pamiętaj, przyświeca mu jeden cel – on chce Cię okraść.
6. Fałszywy policjant zaoferuje Ci pomoc w bezpiecznym przechowaniu pieniędzy.
7. Umawia się z Tobą na przekazanie pieniędzy.

Zaproponuje Ci zawinąć je w ręcznik lub włożyć do torby. Potem każe wyrzucić je przez okno lub balkon. Czasem może poprosić o bezpośrednie przekazanie takiego pakunku komuś na ulicy lub pozostawienie go w umówionym miejscu.

8. Gdy powiesz mu, że pieniądze trzymasz tylko na koncie, to każe Ci je wypłacić.
9. Oszustowi nie wystarczą pieniądze, które masz. Będzie namawiał Cię też do założenia konta internetowego w banku. Jeśli to zrobisz, będzie żądał od Ciebie przekazania danych do logowania. Na ich podstawie zaciągnie kredyt w Twoim imieniu.
10. Oszust cały czas będzie nakłaniać Cię do zachowania w tajemnicy całego zdarzenia i informacji, które Ci przekazał.
11. **Nie wykonuj poleceń oszusta.** Nie słuchaj jego obietnic pomocy.
12. Rozłącz się natychmiast i zadzwoń na numer 112. Opowiedz ze szczegółami o rozmowie z osobą, która podawała się za policjanta.

---

## KU PRZESTRODZE!

### Z kroniki policyjnej



1. Pani Wanda otrzymała telefon z numeru zastrzeżonego. Zadzwoniła do niej kobieta, podająca się za policjantkę. Powiedziała, że pieniądze pani Wandy, które znajdują się na koncie w banku, są zagrożone przez działanie międzynarodowej grupy hakerskiej. Sprawcy rzekomo

okradają konta, wyludzają dane osobowe, a następnie zaciągają kredyty. Oszustka przekonuje panią Wandę, że prowadzi sprawę i jest w stanie ochronić jej pieniądze. Wystarczy jej przekazać Policji. Zapewnia też, że pomoc z jej strony przyczyni się do zatrzymania niebezpiecznych oszustów. Jest jeden warunek udzielenia pomocy. Należy zachować wszystkie te informacje w tajemnicy i nikomu o nich nie mówić. Pani Wanda wypłaciła pieniądze z konta i przekazała je mężczyźnie na przystanku autobusowym. Jeszcze tego samego dnia zorientowała się, że została oszukana i pozbawiona środków do życia.

2. Do Pana Krzysztofa zadzwonił mężczyzna, który podawał się za policjanta. Powiedział, że rozpracowuje grupę osób, które dokonują kradzieży z włamaniem do domów i mieszkań. I to właśnie jego mieszkanie jest zagrożone włamaniem. Oszust, namówił Pana Krzysztofa na zabezpieczenie jego pieniędzy przez Policję. Ten zgodził się na jego propozycję i wyrzucił reklamówkę z pieniędzmi przez okno. Po braku kontaktu ze strony Policji domyślił się, że został oszukany. Stracił pieniądze odłożone na operację.



### Zasady postępowania

1. Odebrałeś taki telefon? **Rozłącz się.** Nie słuchaj oszusta – nie przekazuj nikomu swoich oszczędności.
2. Oszust może zapytać, czy masz w domu jakieś kosztowności lub pieniądze. Zapyta, czy trzymasz je w banku. Nikomu nie podawaj takich informacji.
3. Nie weryfikuj danych osób dzwoniąc na podane przez oszusta numery.

4. Powiadom Policję o tym telefonie i treści rozmowy.
5. Dzwonź tylko na znane Ci numery telefonów. Najlepiej takie, z których wcześniej korzystałeś.
6. Nie zakładaj kont bankowych na polecenie obcych osób.
7. Jeśli masz konto w banku lub dopiero je założyłeś, nie przekazuj nikomu danych do logowania.



### **Pamiętaj!**

Nikomui nie mów o swoich oszczędnościach i kosztownościach.

Oszust będzie chciał żebyś przekazał mu te, które masz w domu. Może też zażądać abyś udał się do banku i wypłacił pieniądze lub wziął kredyt.

**Nigdy tego nie rób.**

## **Ogólnoeuropejski numer alarmowy**



## **Ważne telefony**

Mój dzielnicowy	Imię, nazwisko	Numer telefonu
Moja Komenda Policji	Adres	Numer telefonu



Skontaktuj się z dzielnicowym  
jednym kliknięciem

## POBIERZ NA TELEFON APLIKACJĘ "MOJA KOMENDA"



- ✓ łatwo i szybko odnajdziesz swojego dzielnicowego
- ✓ wyszukaj dzielnicowego po adresie rewiru lub nazwisku
- ✓ aplikacja działa w trybie offline - bez dostępu do Internetu
- ✓ zawiera bazę teleadresową wszystkich placówek Policji

- ✓ wyszukaj jednostkę Policji po nazwie, adresie lub kodzie pocztowym
- ✓ uruchom tryb lokalizacji w telefonie, a aplikacja wskaże trasę do najbliższej placówki Policji
- ✓ aplikacja jest dostępna za darmo



[policja.pl](http://policja.pl)

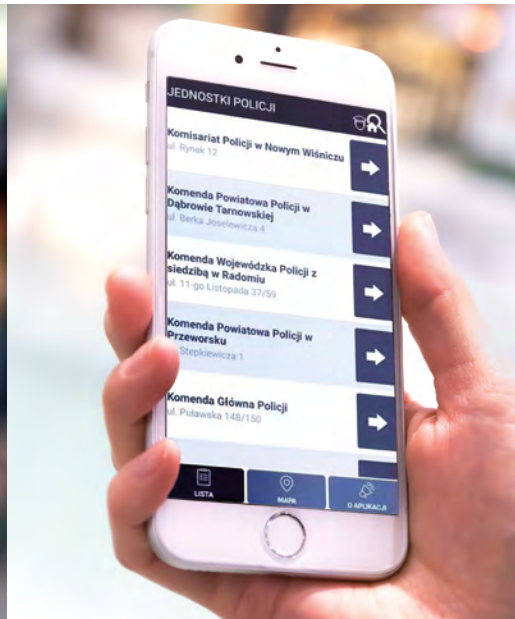


Ministerstwo  
Spraw Wewnętrznych  
i Administracji

*Informacja o sposobie pobrania aplikacji.*



*Nawigacja w aplikacji.*



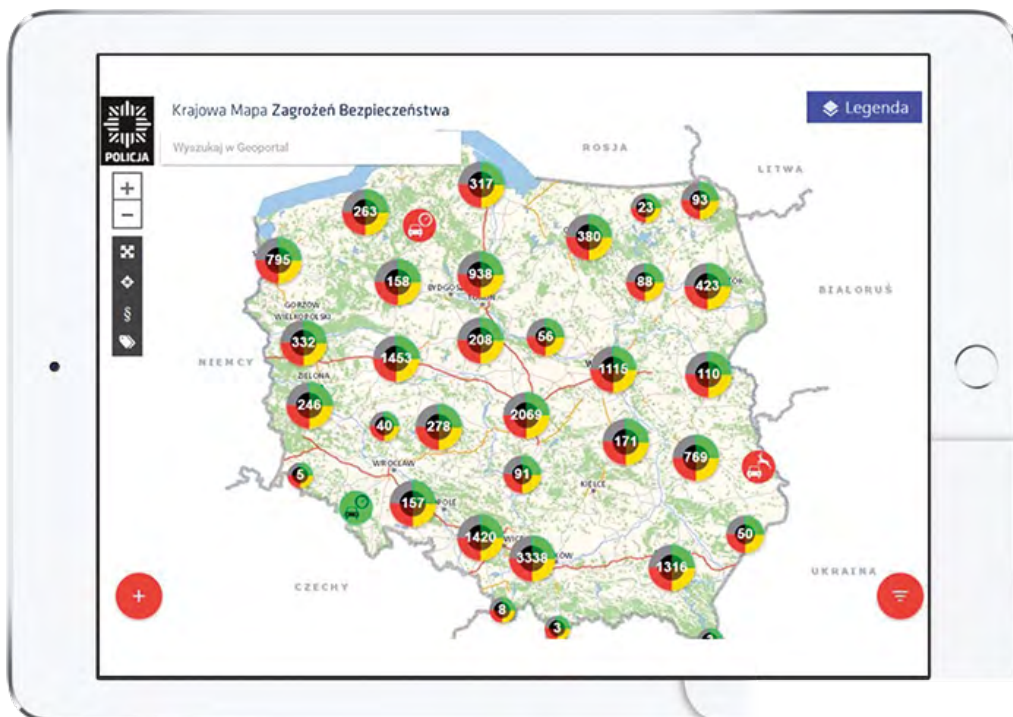
*Dane jednostek Policji.*



*Dane jednostek Policji.*



*Wyszukiwanie dzielnicowego w określonej jednostce Policji.*



*Aplikacja Krajowej Mapy Zagrożeń Bezpieczeństwa.*

### 3. Oszustwo na pracownika banku

W dzisiejszych czasach telefon najczęściej mamy przy sobie. Jego numer podajemy w banku jako numer kontaktowy. Często jest on powiązany z kontem bankowym. Służy też do potwierdzenia operacji wykonywanych na tym koncie. Najczęściej w sprawie naszego konta dzwoni pracownik banku – „opiekun klienta”. Może się jednak zdarzyć, że ktoś będzie dzwonił ze znanego Ci numeru i podszywał się pod takiego pracownika. Dzisiejsza technologia na to pozwala.

Pamiętaj, że Twój opiekun konta – zna jego numer. Ma wgląd w operacje wykonywane na Twoim koncie. Nie może jednak nic na nim zrobić bez Twojej zgody. Prawdziwy pracownik banku nie będzie pytał Cię ani o numer rachunku, ani tym bardziej o kody PIN do operacji. Jeśli ktoś Cię o to pyta, to będzie to oszust.

**Nie podawaj mu żadnych danych – natychmiast przerwij rozmowę.**

Oszuści będą namawiali Cię lub wręcz wydawali polecenia do przelania oszczędności na wskazane przez nich konto. Jest to konto oszustów.

Naciągacz będzie starał się wystraszyć Ciebie. Chce, abyś działał pod wpływem emocji, podjął natychmiastowe działania, które uniemożliwią kradzież z Twojego konta.

**To jest kłamstwo – dzwoni OSZUST!**





## Mechanizm oszustwa

1. Oszust dzwoni na Twój telefon, ale na wyświetlaczu, może pojawić się numer, który masz wprowadzony w pamięć telefonu – np. numer z Twojego banku lub nazwa banku.
2. Oszust podaje się za pracownika banku, często Twojego.
3. Informuje Cię, że zajmuje się bezpieczeństwem w banku i stwierdził próbę kradzieży Twoich pieniędzy. Może twierdzić, że było włamanie na konto.
4. Przedstawia Ci rzeczowo sytuację. Jednocześnie przekonuje Cię, że robi to z troski o Ciebie i Twoje pieniądze. **Tak właśnie działa oszust.**
5. W trakcie rozmowy zaczynasz wykonywać operacje, które sugeruje Ci oszust. W końcu ufasz osobie, która troszczy się o Ciebie i Twoje pieniądze.
6. Oszust mówi Ci, że musisz pilnie zabezpieczyć pieniądze. Każe Ci przelać je na numer konta, który jest zawarty w nowej umowie. Umowę otrzymasz elektronicznie do wglądu i akceptacji. **To fałszywa umowa.**
7. Oszust żąda też, abyś zainstalował niezbędną aplikację, do której przesyła Ci link. **Nie klikaj w ten link. Nie pobieraj i nie instaluj niczego.**
8. Podczas rozmowy oszust spróbuje dowiedzieć się ile masz oszczędności oraz jakie masz dane do logowania. Poprosi Cię o dane karty płatniczej, datę jej ważności, kod CVV/CVC lub inne podobne informacje. **Uważaj, to wyłudzenie danych.** Pracownicy banku, nie pytają o takie rzeczy.

# KU PRZESTRODZE!

## Z kroniki policyjnej



1. Do pani Anny zadzwoniła kobieta, która powiedziała, że dzwoni w pilnej sprawie z banku. Powiadomiła panią Annę, że ktoś zalogował się na jej konto bankowe i zaciągnął pożyczkę. Zasugerowała, że współpracuje z Policją i poinstruowała ją, krok po kroku, co ma zrobić, aby anulować pożyczkę. W trakcie rozmowy obiecywała, że wszystkie pieniądze wrócą na konto pani Anny. W tym przypadku oszust nie prosił o zainstalowanie żadnego programu. Pani Anna miała jedynie podać swoje dane, a potem zalogować się przez aplikację do banku. Przy pomocy podyktowanych oszustowi kodów BLIK wpłaciła pieniądze na inne konto bankowe. W efekcie pani Anna straciła nie tylko swoje oszczędności, ale i na jej konto został zaciągnięty prawdziwy kredyt.
2. Na telefon stacjonarny pana Ryszarda zadzwonił mężczyzna, który podał się za pracownika działu bezpieczeństwa w banku. Zapytał czy pan Ryszard zlecił przelew, który wyszedł właśnie z jego konta. Pan Ryszard zaprzeczył. Wtedy oszust polecił mu zainstalowanie aplikacji, która umożliwi zdalne wykonywanie działań na smartfonie lub komputerze. W ten sposób oszust miał pełen dostęp do konta bankowego pana Ryszarda. Po wykonaniu operacji konsultant poinformował go, że konto chwilowo zostaje zablokowane, a zgromadzone pieniądze zostaną przelane na konto zastępcze. Efekt? Senior został bez pieniędzy, a na jego dane próbowano zaciągać kredyty gotówkowe.





## Zasady postępowania

1. Otrzymałeś przez telefon informację na temat zagrożenia pieniędzy na Twoim koncie? Zweryfikuj tożsamość osoby, która do Ciebie dzwoni. Masz wątpliwości co do tożsamości rozmówcy? **Rozłącz się.**
2. Nie dzwoń na podane przez rozmówcę numery telefonów.
3. Nikomu nie podawaj swoich danych bankowych i danych karty płatniczej.
4. Nie loguj się do swojego konta na nieznanym lub cudzym komputerze czy telefonie oraz nie korzystaj z niezabezpieczonych sieci WIFI.
5. Nie wysyłaj nikomu zdjęć lub skanu swojej karty płatniczej.
6. Konsultant z banku nigdy nie prosi o podanie danych karty płatniczej, hasła do logowania czy numeru PIN do aplikacji.
7. Zadzwoń na sprawdzony numer swojego banku. Opisz sytuację, która Cię spotkała.
8. Nie wprowadzaj swoich danych na stronach, do których dostałeś link w e-mailu, w wiadomości SMS lub przez inny komunikator.
9. Podczas robienia przelewów czy potwierdzania operacji, dokładnie sprawdź dane adresata przelewu i kwotę. Upewnij się też, czy rzeczywiście operacja była przez Ciebie zlecona.
10. Poinformuj swój bank oraz Policję o próbie oszustwa.

## Moje kontakty do banku

Imię, nazwisko	Numer telefonu



#### 4. Oszustwo na pracownika służby zdrowia lub ofertę medyczną

Każdy z nas dba o swoje zdrowie, jak również troszczy się o zdrowie swoich bliskich. Wiele razy oczekujemy wsparcia i pomocy medycznej. Staramy się też pomagać tym, dla których nasza pomoc może okazać się niezbędną dla ratowania życia. Zwłaszcza wtedy, kiedy są to bliskie nam osoby. W tym przypadku ratowanie życia uzależnione jest od natychmiastowego przekazania pieniędzy na lek lub operację. Wtedy bardzo liczy się czas, w którym potrzebujący otrzyma pomoc.

Oszuści dobrze o tym wiedzą. Korzystają z naszej troski i emocji, które towarzyszą nam w sytuacji zagrożenia życia i zdrowia bliskich nam osób. Wykorzystują to, aby nas okraść. Pretekstem jest oczywiście niesienie niezbędnej pomocy.



##### **Mechanizm oszustwa**

1. Oszust dzwoni na Twój telefon, podaje się za pracownika służby zdrowia.
2. Informuje Cię, że członek Twojej rodziny przebywa w szpitalu. Jest w ciężkim stanie.
3. W trakcie rozmowy przekonuje, że ta osoba pilnie potrzebuje szczepionki, która jest droga. Informuje, że trzeba pokryć koszt jej zakupu i podania.
4. Oszust może skontaktować się z Tobą i udawać krewnego (np. wnuka), który obecnie przebywa w szpitalu, np. z powodu zakażenia COVID-19. W tle możesz słyszeć płacz, kaszel oraz rozmowy, które towarzyszą opiece medycznej.

5. Oszust może przesłać Ci zaświadczenie od rzekomego lekarza czy dyrektora szpitala, aby potwierdzić leczenie.
6. Oszust poinformuje Cię o konieczności niezwłocznego pokrycia kosztów leczenia przez zdeponowanie pieniędzy, przekazanie gotówki lub innych kosztowności „przedstawicielom szpitala”, którzy pojawią się u Ciebie.
7. W innej sytuacji możesz otrzymać propozycję natychmiastowego dostania się na wizytę do specjalisty, na którą długo czekałeś. Jest jeden warunek skorzystania z oferty – musisz podać swoje dane i wpłacić pieniądze na wskazane konto lub przekazać pieniądze bezpośrednio osobie, która się po nie zgłosi.



### **Pamiętaj!**

Pracownicy służby zdrowia nie proszą o podanie danych bankowych czy danych, które weryfikują dokonywanie przelewu.

---

## **KU PRZESTRODZE!**

### **Z kroniki policyjnej**



1. Do pani Genowefy zadzwoniła kobieta, która podała się za lekarkę. Poinformowała, że córka pani Genowefy jest w ciężkim stanie w szpitalu. Znajduje się pod respiratorem i jej jedyną szansą na wyleczenie jest zakup drogiego i nierefundowanego leku. Ufna pani Genowefa nie wahała się i od razu przelała pieniądze na podane przez rozmówczynię konto. Po przekazaniu

pieniędzy zadzwoniła do bliskich z wiadomością o złym stanie zdrowia córki. Jak się okazało córka nie wymagała leczenia szpitalnego – była zdrowa. Kolejny senior został oszukany.

2. Do pani Zofii zadzwonił telefon. Rozmówczyni proponowała usługi medyczne dla osób w podeszłym wieku. Pani Zofia skarżyła się na odległy termin oczekiwanego zabiegu. Kobieta, która zadzwoniła przekonywała, że sprawdziła bazy i widzi możliwość przeprowadzenia zabiegu w pobliskim szpitalu w atrakcyjnym terminie. Wymagane jest jednak natychmiastowe dokonanie płatności. Pani Zofia chciała bardzo szybko skorzystać z tego zabiegu. Weszła na wskazaną stronę internetową i podała wymagane dane. Przeleżała też niewielką kwotę na podane konto. Po kilku dniach, gdy sprawdzała stan swojego konta bankowego, okazało się, że wypłacono z niego wszystkie pieniądze. Konto było puste. Szybszy termin zabiegu okazał się oszustwem. Pani Zofia pozostała bez środków do życia i bez pieniędzy, które odkładała na przyszłą rehabilitację.







## Zasady postępowania

1. Nie przekazuj nikomu danych osobowych i bankowych.
2. Nie ufaj rozmówcy – rozłącz się.
3. Zweryfikuj otrzymane informacje u członków rodziny lub bliskich Ci osób. Sprawdź czy naprawdę znajdują się w potrzebie. Nie dzwoń na podane przez rozmówcę kontakty.
4. Do weryfikacji informacji czy danych, wykorzystuj tylko znane Ci numery telefonów. Najlepiej te, które masz zapisane.
5. Skontaktuj się ze swoją przychodnią, aby sprawdzić zmiany w kolejce na oczekiwany przez Ciebie zabieg czy wizytę.
6. Podejrzewasz próbę oszustwa? Powiadom o tym Policję.





## Numery telefonów do bliskich osób

Imię, nazwisko	Numer telefonu



## II. Wiadomość tekstowa SMS lub w komunikatorze społecznościowym

Coraz więcej instytucji powiadamia nas elektronicznie o swoich działaniach lub decyzjach podejmowanych w naszych sprawach. Stało się to już standardem. Możliwości korzystania z tych powiadomień często ułatwiają nam życie. Niestety taką drogę komunikacji wykorzystują też oszuści. Chcą zdobyć Twoje dane osobowe, bankowe lub bezpośrednio przejąć dostęp do naszego konta. Wykorzystują nasz pośpiech, roztargnienie lub brak możliwości poprawnego odczytania wiadomości.

Dla wielu osób, nie tylko seniorów, zaskakujące są wiadomości np. o:

- zaległościach w opłatach,
- planowanym odłączeniu energii elektrycznej,
- błędnie złożonym zamówieniu,
- błędnie przekazanej przesyłce lub jej wstrzymaniu z powodu niedopłaty,
- wykorzystywaniu wizerunku,
- przekazaniu Twojej sprawy do windykacji,
- zaproszeniu do odwiedzenia jakiejś strony internetowej.

Cel takich wiadomości najczęściej jest jeden – ktoś chce Cię okraść.



## Pamiętaj!

Nie klikaj w link przesłany w wiadomości od nieznanego numeru.



## Mechanizm oszustwa

1. Oszust przesyła do Ciebie informację, która wzbudza Twój niepokój lub zainteresowanie.
2. W wiadomości SMS lub mejlu umieszczony jest link, który ma przekierować Cię na przygotowaną przez oszustów stronę internetową.
3. Po kliknięciu w link wchodzisz na podrobioną stronę internetową, która jest podobna do strony Twojego banku. Imituje ona portale szybkich płatności.
4. Często oszuści nakłaniają telefonicznie do korzystania z szybkich płatności, aby natychmiast otrzymać Twoje pieniądze, np. za sprzedawane przedmioty.

Banki w swoich aplikacjach nie żądają Twoich danych osobowych. Wykorzystują innego rodzaju autoryzację operacji.

---

## KU PRZESTRODZE!

### Z kroniki policyjnej



1. Pan Witold zamówił przesyłkę pocztową, za którą zapłacił. Przesyłka z zakupionymi przedmiotami się opóźniała. Nie kontaktował się jednak ze sprzedawcą, aby dowiedzieć się co jest tego powodem. Po kilku dniach otrzymał

wiadomość SMS z informacją, że przesyłka nie może być dostarczona, ze względu na brak dopłaty niewielkiej kwoty. W wiadomości był podany link. Miał on zawierać informacje o powodzie zaległości. Pan Witold kliknął w link. Nie spojrzał jednak wcześniej, kto był nadawcą tej wiadomości. Był przekonany, że pochodzi ona od firmy, która miała dostarczyć przesyłkę. Po kliknięciu w link wszedł na stronę, która wyglądała jak strona banku. Wykonał zawarte na niej polecenia, Podał swoje dane do logowania na konto i zrobił przelew. Niestety, strona była fałszywa. Oszuści wykorzystali podane przez pana Witolda dane i ukradli pieniądze z jego konta.

2. Pan Stanisław zawsze terminowo opłacał rachunki. Zostawało mu na życie bardzo mało pieniędzy, więc nie chciał ponosić dodatkowych kosztów za naliczane odsetki za brak terminowych wpłat. Pewnego dnia otrzymał SMS z informacją, że ma zaległości w opłatach za energię elektryczną i następnego dnia zostanie mu odłączony prąd. Szczegółowe informacje o zaległości miały się znajdować w przesłanym linku. Pan Stanisław kliknął w link i został przekierowany na rzekomą stronę banku. Podobnie, jak pan Witold, wykonywał wszystkie polecenia, bez świadomości, że podaje dane oszustom. Po kilku miesiącach pan Stanisław otrzymał list z firmy windykacyjnej o prowadzonych czynnościach w związku z brakiem spłat rat kredytu. Oszuści wykorzystując dane pana Stanisława zaciągnęli w jego imieniu kredyt, który będzie musiał spłacać przez kolejne lata.



## Zasady postępowania

1. Nie klikaj w link, który otrzymałeś w wiadomości.
2. Sprawdź, kto jest nadawcą wiadomości.
3. Zweryfikuj informację, którą otrzymałeś:
  - czy składałeś zamówienie?
  - czy czekasz na przesyłkę?
  - czy rzeczywiście masz zaległości?
  - sprawdź w internecie autentyczność nadawcy.
4. Zadzwoń do nadawcy przesyłki, sprzedawcy energii itd. Sprawdź, czy na pewno musisz uzupełnić dane albo dopłacić do usługi.
5. Do weryfikacji wykorzystuj tylko znane Ci kontakty, numery telefonów i adresy mejlowe.
6. Nie dzwoń na numery podane w podejrzanych wiadomościach.

**Podziel się informacją o takich wiadomościach ze znajomymi i rodziną. Możesz w ten sposób ustrzec inne osoby, w tym seniorów, przed utratą danych osobowych, oszczędności lub środków niezbędnych do życia.**

### III. Kradzież lub oszustwo w kontakcie bezpośrednim

We wcześniejszej części materiału przedstawiliśmy metody, w których oszuści wykorzystują środki komunikacji na odległość – kontakt telefoniczny, SMS, pocztę elektroniczną czy komunikatory internetowe.

W tej części przedstawimy mechanizmy działania sprawców, którzy nawiązują bezpośredni kontakt z osobą, którą chcą oszukać lub okraść. Taki oszust często korzysta z uprzejmości seniora i zaufania, którym darzy osoby sprawujące funkcje społeczne. W wielu przypadkach sprawcy podają się za pracowników administracji, kominiarzy lub osoby, które instalują różne urządzenia.



#### **Pamiętaj!**

Administratorzy bloków z wyprzedzeniem informują o planowanych kontrolach w lokalach mieszkalnych, np. instalacji kominowej, wentylacyjnej, gazowej lub elektrycznej. Jeśli dostałeś taką informację postaraj się, aby w czasie planowanej kontroli ktoś z bliskich Ci osób przebywał z Tobą w mieszkaniu.

#### **1. Wejście do mieszkania pod pretekstem konieczności wykonania pewnych czynności**

Sprawcy mogą próbować wejść do Twojego mieszkania. Będą przekonywać Cię, że wykonują kontrole albo inne zadania zlecone przez administrację osiedla lub wspólnotę mieszkaniową. W wielu przypadkach mówią, że chcą przeprowadzić kontrolę instalacji hydraulicznej, gazowej, elektrycznej, wentylacyjnej lub kominowej. Mogą to być też inne preteksty, np. wyjaśnienie spraw przez pracownika



Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Ośrodka Pomocy Społecznej lub organizacji niosącej pomoc.

Takim osobom bardzo zależy, żeby wejść do Twojego mieszkania. Chcą Cię oszukać lub okraść podczas kontroli czy oferowania pomocy. Wyłudzą Twoje dane osobowe lub pieniądze. Wielu przestępców po wejściu do Twojego mieszkania okradnie Cię nie tylko z pieniędzy, ale i z wartościowych przedmiotów.



### **Pamiętaj!**

Administracja osiedla lub wspólnoty mieszkaniowej informuje z wyprzedzeniem o kontrolach, które wymagają dostępu do Twojego mieszkania.



### **Mechanizm oszustwa lub kradzieży**

1. Oszust chodzi po klatce schodowej od drzwi do drzwi. Często wcześniej obserwuje miejsca, w których mieszkają osoby starsze i próbuje do nich wejść.
2. Zdarza się, że wykorzystuje informacje o wsparciu dla seniorów, jakie pojawiają się w mediach. Często powołuje się też na rzekome ogłoszenia administratorów budynków o planowanych kontrolach.
3. Oszust dzwoni do drzwi Twojego mieszkania i czeka aż go wpuścisz do środka. Próbuje nawiązać z Tobą kontakt.
4. Od tego momentu oszust zaczyna swoją grę. Dla niego jesteś przyszłą ofiarą kradzieży lub oszustwa.
5. Wymyśla sytuację, która ma wzbudzić Twoje zaufanie.

Powołuje się na administrację budynku, oferuje Ci różnego rodzaju wsparcie. W wielu przypadkach oszuści przychodzą do mieszkań pod pretekstem pomocy w wypełnieniu deklaracji, która przyspieszy termin wsparcia finansowego albo jest niezbędna do otrzymania pomocy. Może też obiecywać np. tańsze ceny na prąd czy gaz.

6. Kiedy oszust już wejdzie do mieszkania, prosi Cię np. o podanie wody albo pokazanie różnego rodzaju dokumentów. Chce zostać sam w pomieszczeniu.
7. Złodziej korzysta z Twojej nieuwagi. Kradnie przedmioty, które ma w zasięgu ręki. Jeśli ma okazję – wchodzi do innych pomieszczeń. Szuka wartościowych przedmiotów lub pieniędzy. Kradnie je bez zawahania.
8. Zanim wrócisz do pokoju oszust już zniknie z mieszkania. Możliwe też, że będzie dalej kontynuował z Tobą rozmowę. Robi to, aby uśpić Twoją czujność. Nie chce żebyś zauważył, że Cię okradziono.
9. Może prosić Cię o wypełnienie jakiejś deklaracji. W ten sposób zdobędzie Twoje dane i wykorzysta je do zawarcia niekorzystnej umowy albo wzięcia kredytu. Może też poinformować Cię, że do otrzymania pomocy lub wyjaśnienia błędu finansowego w Twojej dokumentacji, potrzebuje od Ciebie natychmiastowej wpłaty pieniędzy.

# KU PRZESTRODZE!

## Z kroniki policyjnej



1. Do mieszkania pani Anieli zapukały dwie kobiety. Powiedziały, że przyszły pomóc w wypełnieniu kwestionariusza, który jest niezbędny do otrzymania wsparcia finansowego. Twierdziły, że takie należy się pani Anieli. Poinformowały, że pojawił się problem z danymi, co powoduje trudności w wypłacie świadczenia. Pani Aniela wpuściła je do mieszkania i zaczęła gromadzić dokumenty, o które prosiły kobiety. Jedna z nich, wykorzystując nieuwagę pani Anieli, przeszukiwała mieszkanie. Po kilku dniach pani Aniela zorientowała się, że została okradzona. Pieniądze były przeznaczone na nagrobek zmarłego męża.
2. Do drzwi pana Kazimierza zapukało dwóch mężczyzn. Powiedzieli, że zostali przysłani przez administrację, aby sprawdzić szczelność w pionach wodnych. Byli ubrani w robocze kombinezony i posiadali torby z kluczami. Pan Kazimierz był sam w domu. Dawno nie wychodził z mieszkania, ponieważ był schorowany. Mężczyźni byli bardzo przyjaźni i miło się z nimi rozmawiało. Ze względu na charakter budynku pionowy wodne znajdowały się w kilku pomieszczeniach. Mężczyźni przemieszczali się po mieszkaniu pana Kazimierza. Cały czas angażowali go w rozmowę albo prosili o pomoc. Gdy żona pana Kazimierza wróciła z pracy, zauważyła, że brakuje pieniędzy, które schowała w szafce kuchennej.



## Zasady postępowania

1. Kiedy usłyszysz dzwonek do drzwi, nie otwieraj ich od razu.
2. Sprawdź, kto stoi za drzwiami. Wykorzystaj do tego wizjer, monitor w domofonie lub zabezpieczenie łańcuchem, jeśli masz takie na swoich drzwiach.
3. Sprawdź tożsamość osoby i cel jej wizyty.
4. Aby to zrobić, zadzwoń do instytucji, którą reprezentuje ta osoba (np. do administratora osiedla lub wspólnoty) i opisz sytuację. Możesz też zadzwonić do członków rodziny lub sąsiadów i poprosić ich o pomoc.
5. Jeśli jesteś sam w domu – poproś tę osobę, żeby przyszła w innym terminie. Postaraj się, aby ktoś bliski był z Tobą podczas umówionej wizyty.
6. Jeśli potwierdziłeś dane nieznanego i cel jego wizyty, ale jesteś sam w mieszkaniu – poproś sąsiadów, żeby przyszli do Ciebie na czas kontroli. Ty również możesz pomóc sąsiadom i wesprzeć ich swoją obecnością, jeśli Cię o to poproszą.
7. Czytaj na bieżąco ogłoszenia rozmieszczone w Twojej okolicy, bloku lub w pomieszczeniach administracji.
8. Rozmawiaj z sąsiadami na temat tego, co się dzieje w Twojej okolicy. W ten sposób możesz ustrzec się przed zagrożeniami lub ochronić innych przed przestępstwami na ich szkodę.
9. Jeśli wpuściłeś nieznaną osobę do swojego mieszkania, nie pozostawiaj jej bez nadzoru.

10. Nie przekazuj też żadnych pieniędzy, danych czy dokumentów. Aby otrzymać wsparcie z urzędu nie musisz wypełniać deklaracji i ponosić dodatkowych opłat.
11. Jeśli już przekazałeś komuś pieniądze – zażądaj potwierdzenia. Rób to za każdym razem.
12. Po wyjściu nieznanymi Ci osób z Twojego mieszkania sprawdź, czy nie brakuje w nim drogocennych przedmiotów, kosztowności lub pieniędzy.
13. Jeśli masz podejrzenie, że zostałeś oszukany lub okradziony, natychmiast powiadom o tym Policję i swoich bliskich.



### **Pamiętaj!**

Osoby, które reprezentują organizacje społeczne czy urzędy nie pobierają żadnych pieniędzy za pomoc w wypełnianiu deklaracji.

Nie ufaj ludziom, którzy twierdzą, że należą Ci się jakieś pieniądze lub pomoc, ale tylko pod warunkiem dokonania wpłaty.







## 2. Kradzież podczas oferowania artykułów lub prośby o pomoc

Oszuści są pomysłowi. Zrobią wiele, żeby wejść do Twojego mieszkania. Bardzo często oferują sprzedaż różnych przedmiotów „po atrakcyjnej cenie”. Proponują koce, garnki, dywany, a nawet umowy na tańszy prąd czy gaz. Taka oferta sprzedaży zazwyczaj jest bardzo niekorzystna. Produkty są w rzeczywistości drogie i słabej jakości. **Nie daj się oszukać.**

Taka propozycja sprzedaży może też być tylko „przepustką” do wejścia do Twojego mieszkania. W wielu przypadkach, wykorzystując empatię, znajomość sytuacji, w której mogłeś się znaleźć lub bliskie Ci osoby, osoby dokonujące kradzieży z mieszkań proszą ich właścicieli, użytkowników o pomoc np. podanie szklanki wody podczas zasłabnięcia, po zażyciu leków, czy opatrunku do opatrzenia rany.



### Mechanizm oszustwa lub kradzieży

1. Oszust chodzi po klatce schodowej od drzwi do drzwi. Oferuje różne produkty lub usługi. Często wcześniej obserwował mieszkania, w których przebywają osoby starsze.
2. Dzwoni do drzwi mieszkania i czeka aż go wpuścisz do środka. Próbuje nawiązać z Tobą kontakt.
3. Od tego momentu oszust zaczyna swoją grę. Jesteś jego ofiarą – chce Cię okraść lub oszukać.
4. Pod pretekstem sprzedaży towarów lub uzyskania pomocy stara się wzbudzić Twoje zaufanie. Chce wejść do Twojego mieszkania.

5. Podczas oferty sprzedaży np. koca, już w korytarzu Twojego mieszkania jest on rozłożony przed Tobą, jeszcze przy niedomkniętych drzwiach, po to abyś nie widział co się za nim dzieje.
6. Może się zdarzyć, że kiedy Ty skupiasz się na sprzedawcy, do Twojego mieszkania wchodzi inne osoby. Zaczynają szukać w mieszkaniu cennych rzeczy lub pieniędzy. Gdy je znajdą, kradną je i wychodzą.
7. Oszust, który prosi Cię o pomoc albo podanie szklanki wody również nie działa sam. Kiedy Ty skupisz się na pomocy albo pójdziesz po wodę, ktoś inny wykorzysta Twoją nieuwagę. Okradnie Twoje mieszkanie i ucieknie.

---

## **KU PRZESTRODZE!**

### **Z kroniki policyjnej**



1. Na teren posesji pana Józefa przyjechało dwóch mężczyzn. Zaoferowali mu kupno kołdry lub koca. Po chwili negocjacji starszy mężczyzna zgodził się kupić kołdrę. Po zapłaceniu określonej kwoty schował portfel z resztą gotówki do tylnej kieszeni spodni. Sprzedawca uściskał pana Józefa na pożegnanie i odjechał. Po krótkim czasie pan Józef zauważył brak portfela. Sprzedawca niepostrzeżenie wyjął go z kieszeni seniora podczas pożegnania. Pan Józef stracił wszystkie swoje pieniądze i dokumenty.
2. Do mieszkania pani Róży zapukała starsza kobieta. Pani Róża przez ciekawość uchyliła drzwi mieszkania. Kobieta oświadczyła, że chyba pomyliła bloki. Przyjechała do córki, ponieważ jutro ma jechać z nią na umówioną wizytę do lekarza. W tej chwili źle się

poczuła i powiedziała, że musi wziąć tabletkę. Poprosiła panią Helenę o szklankę wody. Pani Helena była sama w domu. Kiedy poszła do kuchni po wodę, kobieta weszła do jej mieszkania. Następnie z torebki, która znajdowała się w korytarzu, ukradła portfel z pieniędzmi.



## Zasady postępowania

1. Kiedy usłyszysz dzwonek do drzwi, nie otwieraj ich od razu.
2. Sprawdź, kto stoi za drzwiami Twojego mieszkania. Wykorzystaj do tego zabezpieczenie łańcuchowe, wizjer lub obraz monitora w domofonie.
3. Ustal cel wizyty. Pod żadnym pozorem nie wpuszczaj obcych osób do mieszkania. Nie zostawiaj też uchylonych lub niedomkniętych drzwi.
4. Nie kupuj przedmiotów od przypadkowych sprzedawców. Mogą one pochodzić np. z kradzieży lub być podróbką oryginalnych towarów. Ich ceny bardzo często są znacznie zawyżone.
5. Oferowany towar często jest niepełnowartościowy lub z wadami i bez gwarancji. Nie dostaniesz do niego paragonu.
6. Często sprzedaż jest tylko pretekstem do wejścia do Twojego mieszkania.
7. Jeśli jesteś sam w domu, poproś tę osobę, żeby przyszła w innym terminie. Postaraj się, aby ktoś bliski był z Tobą podczas umówionej wizyty.
8. Jeśli wpuścisz takiego sprzedawcę do swojego mieszkania – nie pozostawiaj go bez nadzoru.

9. Kiedy sprzedawca wyjdzie z Twojego mieszkania sprawdź, czy nie brakuje w nim drogocennych przedmiotów, kosztowności lub pieniędzy.
10. Jeśli podejrzewasz, że zostałeś oszukany lub okradziony powiadom o tym Policję i swoich bliskich.
11. Rozmawiaj z sąsiadami na temat tego co się dzieje w Twojej okolicy. W ten sposób możesz ustrzec się przed zagrożeniami lub ochronić innych przed przestępstwami na ich szkodę.

### 3. Pokaz towaru w mieszkaniu

Wielu sprzedawców będzie chciało zaprezentować swoje produkty bezpośrednio w Twoim mieszkaniu. Zazwyczaj twierdzą, że ich towary dostępne są tylko w bezpośredniej sprzedaży. Zapewniają, że nie znajdziesz ich w sklepach. Tak naprawdę oferowane przedmioty bardzo często można kupić w sklepach stacjonarnych lub dużych sieciach handlowych. Tam cena za taki towar może być o wiele niższa. Sprzedawcy zazwyczaj oferują sprzedaż na raty. Oznacza to zaciągnięcie kredytu, z którym najczęściej związane są duże koszty dodatkowe. Nie będziesz o nich dokładnie informowany.



#### **Pamiętaj!**

Nie kupuj pod wpływem namowy sprzedawcy, nawet jeśli zauroczył Cię możliwościami urządzenia. Daj sobie czas do namysłu. Podejmij decyzję w następnych dniach.



## Mechanizm działania

1. Sprzedawca chodzi po klatce schodowej od drzwi do drzwi. Oferuje różne produkty lub usługi. Być może wcześniej obserwował mieszkania, w których przebywają osoby starsze.
2. Dzwoni do drzwi mieszkania i czeka aż go wpuścisz do środka. Próbuje nawiązać z Tobą kontakt.
3. Od tego momentu sprzedawca zaczyna swoją grę. Jesteś jego ofiarą – chce Cię naciągnąć na zakup jakiegoś produktu.
4. Sprzedawca będzie Ci oferować wartościowe artykuły lub korzystne usługi. Powie, że są niezbędne w codziennym życiu, poprawiają stan zdrowia lub np. obniżą miesięczne wydatki.
5. Często taka osoba jest bardzo przekonująca. Potrafi nakłonić do wpuszczenia jej do mieszkania. Zrobi wszystko, żeby zaprezentować Tobie urządzenie lub zapoznać Cię z ofertą.
6. Po prezentacji, sprawca nakłania Cię do zakupu towaru lub usługi. W rzeczywistości cena jest zazwyczaj zawyżona, towar jest nie w pełni wartościowy, a usługa nie taka korzystna.

---

## KU PRZESTRODZE!

### Z kroniki policyjnej



1. Kilka dni wcześniej do pani Jadwigi zadzwonił telefon. W trakcie rozmowy została przekonana do umówienia się na prezentację „cudownego” odkurzacza.

Urządzenie ma być bezpieczne dla alergików i rozprowadzać po mieszkaniu bardzo dobre cząsteczki gazu, które mają właściwości zdrowotne. Do mieszkania pani Jadwigi przyszły potem dwie kobiety. Były bardzo miłe, chętnie opowiadały i demonstrowały działanie urządzenia. Niestety pani Jadwiga nie było stać na zakup tak drogiego sprzętu. Ze względu na to, że odkurzacz podczas tej prezentacji był używany, kobiety zaproponowały okazyjną obniżkę ceny urządzenia. Pani Jadwigi w dalszym ciągu nie było stać na jego zakup. Sprzedawczynie nakłoniły ją jednak do zakupu ratalnego, którego dzienna kwota spłaty była bardzo mała. Pani Jadwiga była bardzo zadowolona z nowego odkurzacza. Po kilku miesiącach znajomy powiedział jej, że tego typu odkurzacz można kupić w sieciach handlowych za znacznie niższą kwotę. Pani Jadwiga nie dość, że zapłaciła więcej za urządzenie, to w dodatku ponosi wysokie koszty kredytu.

2. Do mieszkania pana Mariana zapukał mężczyzna. Oferował niezwykle, jedyne w swoim rodzaju filtry do wody. Pan Marian mieszkał w bloku, którego mieszkańcy często narzekali na jakość wody. Miał dość zakamienionych czajników, które szybko się psuły. Z chęcią więc zapoznał się z ofertą. Sprzedawca zachwalał nowoczesną technologię produkcji filtra, łatwość jego montażu oraz właściwości zdrowotne przefiltrowanej wody. Choć cena za filtr była dość wysoka pan Marian zdecydował się na taki zakup – akurat otrzymał emeryturę. Do podjęcia decyzji zachęciła go obniżka ceny. Po zakupie filtra pan Marian zaczął się interesować filtrami do wody. W jednym ze sklepów osiedlowych znalazł identyczny filtr, który był bardzo tani. Dowiedział się też, że wymaga częstej wymiany. Pan Marian, podobnie jak Pani Jadwiga, został oszukany we własnym domu.





## Zasady postępowania

1. Sprawdź przez wizjer kto stoi za Twoimi drzwiami.
2. Ustal cel wizyty tej osoby. Jesteś w swoim domu. Tutaj jesteś bezpieczny i nie musisz nikomu otwierać.
3. Jeśli ktoś chce zaprezentować Ci wyjątkowe urządzenie, artykuł lub usługę, zastanów się, czy na pewno jest Ci to potrzebne.
4. **Jeśli jesteś w mieszkaniu sam – nie informuj o tym sprzedawcy.**
5. W razie jakichkolwiek wątpliwości – nie otwieraj drzwi. Opowiedz o tym zdarzeniu swoim bliskim.

**Jeśli jednak zdecydowałeś, że oferowany towar jest Ci potrzebny i chciałbyś obejrzeć jego prezentację zastosuj się do poniższych zasad.**

1. Lekko uchyl drzwi. Jeśli masz łańcuch, który zabezpiecza drzwi – użyj go. Nie wpuszczaj nikogo do środka.
2. Poproś o wizytówkę z danymi firmy, której sprzedawca jest przedstawicielem. Powiedz, że zadzwonisz i dasz znać kiedy masz czas na spotkanie.
3. Sprawdź wiarygodność firmy, której przedstawiciel oferował Ci pokaz lub sprzedaż towaru. Jeśli nie wiesz jak to zrobić poproś o pomoc swoich bliskich.
4. Poinformuj ich o sytuacji i poproś, żeby byli z Tobą w czasie prezentacji towaru. Ustal z nimi dogodny termin pokazu.
5. Zadzwonź na numer telefonu z wizytówki i umów się

na termin prezentacji ustalony z Twoimi bliskimi. Jeśli sprzedawca jest uczciwy i zależy mu na kliencie, to zgodzi się na przeprowadzenie pokazu w wybranym terminie.

### **W dniu pokazu:**

1. Zapewnij sobie towarzystwo innych osób.
2. Zastanów się czy prezentowany towar jest Ci rzeczywiście potrzebny. Porozmawiaj na ten temat z rodziną lub znajomymi. Sprawdź ceny proponowanego towaru w innych sklepach.
3. Z rozważą podchodź do każdego zakupu. Jeśli nie stać Cię na dany produkt, nie kupuj go na raty. Koszty kredytu sprawią, że wydasz jeszcze więcej pieniędzy.

### **4. Zaproszenia na pokazy**

Każdy z nas chciałby mieć w domu rzeczy, które ułatwią codzienne prace, przygotowują zdrowe posiłki lub będą miały dobry wpływ na nasze samopoczucie. Przedstawiciele firm, którzy zapraszają na pokazy wiedzą o tym. Na takiej prezentacji zostaniesz ciepło przyjęty, obsługa zatroszczy się o Ciebie. Często nawet zaserwuje Ci posiłki i napoje. Część uczestników współpracuje z osobami, które organizują te spotkania. W ten sposób sprawią wrażenie dużego zainteresowania produktem.

Zaproszenia na takie pokazy zawierają informację, abyś zabrał ze sobą dowód osobisty. Tutaj nasuwa się pytanie: Dlaczego? Po co? Odpowiedź jest prosta – będziesz namawiany do zakupu towaru na kredyt. Umowa kredytowa zostanie sporządzona na miejscu – wystarczy do tego dowód i Twój podpis. Jesteś zapewne emerytem lub rencistą,

czyli idealnym klientem dla takich firm. Masz stałe źródło dochodów. Wystarczy, żeby otrzymać decyzję o przyznaniu kredytu. Sprzedawcy nie interesuje czy będziesz w stanie spłacać takie zobowiązanie. On sprzeda Ci towar i otrzyma za niego pieniądze z banku.



### **Pamiętaj!**

Po zakupach na pokazie często zostajesz z towarem nieprzydatnym i kupionym po zawyżonej cenie. W dodatku wziętym na raty. To właśnie taki kredyt jest często przyczyną powstania trudnej sytuacji materialnej.



### **Mechanizm oszustwa**

1. Otrzymałeś zaproszenie na pokaz.
2. Masz przyjść we wskazane miejsce, np. do hotelu czy domu kultury. Prezentacja artykułów odbywa się często podczas zorganizowanej wycieczki, w której uczestniczysz.
3. Pokaz zazwyczaj odbywa się w dni robocze w godzinach, w których Twój bliscy są w pracy lub w szkole.
4. Sprzedawca przedstawia się, opowiada o firmie oraz prezentuje oferowany towar. Przekonuje Cię o wyjątkowości towaru, jego atrakcyjnej cenie, która obowiązuje tylko tu i teraz.
5. Nie masz pieniędzy, bo nie byłeś przygotowany na zakup tak „wspaniałego” (ale i drogiego) artykułu.

6. Sprzedawca proponuje Tobie pomoc. Otrzymasz kredyt na ten towar. Od razu, na miejscu, bez zbędnego oczekiwania. Dzięki temu będziesz mógł skorzystać z promocyjnej oferty. Jutro produkt będzie już znacznie droższy.
7. Sprzedawcy przekonują Cię, że jesteś wyjątkowy. Masz niezwykle szczęście, że możesz skorzystać z ich propozycji.
8. Wystarczy, że podpiszesz umowę kredytową i możesz od razu zabrać towar. Może nawet zawiozą Ci go do domu.
9. Masz sprzęt, który chciałeś. Niestety masz też wysoki kredyt, który będziesz spłacać przez wiele miesięcy, a może nawet lat.

### **Sprzedawcy wykorzystali znane mechanizmy:**

- **manipulacji** – wyjątkowa okazja, przedmiot jest niezbędny dla utrzymania lub ratowania Twojego zdrowia, niezbędny do wykorzystania w codziennym życiu;
- **presji czasu** – tylko dzisiaj jest taka promocja;
- **szantażu emocjonalnego** – jutro już tak tanio nie będzie, to tylko kilka złotych dziennie, porównanie do artykułów, które stosujesz codziennie, wzbudzenie zaufania i przemiła obsługa.

# KU PRZESTRODZE!

## Z kroniki policyjnej



1. Do pani Ewy zadzwonił telefon. Otrzymała zaproszenie na pokaz produktów, które miały pomóc jej w chorobie. Przyjęła zaproszenie i poszła na spotkanie. Po prezentacji handlowiec poprosił ją o zakup kilku rzeczy. Nie stać jej było na tak drogie przedmioty. Wtedy otrzymała od niego w prezencie kilka artykułów. Podpisała potwierdzenie otrzymanych przedmiotów. Handlowcy zapewniali ją, że to tylko zwykła formalność. Została odwieziona do domu. Nie zaniepokoiło jej to, bo skupiła się na tym jak miło spędziła czas. Dawno od nikogo nic nie otrzymała i nie prowadziła tak miłej rozmowy.

Po trzech miesiącach bank przysłał kobiecie pismo z informacją o zaleganiu z ratami. Została oszukana. Kwitując odbiór przedmiotów podpisała umowę kredytową na kilka tysięcy złotych. Teraz dług ciągle narasta, a kobiecie grozi eksmisja z mieszkania.

2. Pani Kazimiera otrzymała w skrzynce pocztowej zaproszenie na bezpłatny pokaz urządzeń do masażu. Dodatkowo otrzymała kupon na ulgowy pobyt w ośrodku wypoczynkowym, który świadczy zabiegi rehabilitacyjne. Pani Kazimiera wzięła udział w pokazie. Została tam miło przyjęta – przygotowano nawet ciasto i napoje. Po prezentacji przyrządów do masażu, osoby zebrane na sali zostały zaproszone na masaż. W ten sposób mieli przetestować prezentowane urządzenia. Pani Kazimiera w trakcie masażu poczuła, że jej ból pleców powoli ustępuje. Postanowiła kupić prezentowane urządzenie. Niestety nie miała ze sobą wystarczającej kwoty. Miała

jednak dowód osobisty, o którego zabranie prosili organizatorzy. Wahala się, jednak skusił ją rabat na pobyt w ośrodku wypoczynkowym. Upust w turnusie był bardzo kuszący, dlatego uległa namowom i podpisała umowę. Po kilku dniach sprawdziła ofertę ośrodka. Nie stać jej było na skorzystanie z pobytu nawet przy wykorzystaniu otrzymanego rabatu. W domu leży zakupiony, bezużyteczny sprzęt, którego zwrotu nie przyjęli sprzedawcy, a ona sama spłaca wysokie raty kredytu.



## Zasady postępowania

1. Porozmawiaj na temat przesłanej Ci oferty ze swoimi bliskimi, znajomymi.
2. Posłuchaj ich opinii. Pamiętaj, że chcą dla Ciebie dobrze.
3. Nie idź sam na taki pokaz. Poproś o dodatkowe zaproszenia dla bliskich i zabierz ich ze sobą.
4. Nie ufaj osobie oferującej Ci zaproszenie.
5. Jeśli nie otrzymasz dodatkowych zaproszeń – nie idź na taki pokaz. To celowe działanie. Samotnymi osobami łatwiej jest manipulować.

### **Gdy Twoja ciekawość zwyciężyła i wybierasz się na pokaz:**

1. Postaraj się, aby ktoś z bliskich cały czas towarzyszył Ci podczas spotkania.
2. Nie bierz ze sobą dokumentu tożsamości.
3. W trakcie pokazu podchodź z dystansem do prezentacji towaru.



4. Zastanów się czy ten towar jest Ci rzeczywiście potrzebny. Porozmawiaj o tym z osobami, które przyszły z Tobą.
5. Osoba towarzysząca będzie czuwała nad tym, żebyś nie podpisał niekorzystnej dla siebie umowy.
6. Jeśli jakiś produkt Cię zainteresował, porozmawiaj o tym z towarzyszącą Ci osobą. Jeśli coś Cię zaniepokoiło, koniecznie powiedz jej o tym.
7. Poproś ją o pomoc w podjęciu decyzji, co do planowanego zakupu.
8. Nie podpisuj żadnych umów kredytowych. Nie zaciągaj zobowiązań podczas lub bezpośrednio po pokazie. Kredyt może tylko pogorszyć Twoją sytuację finansową.

### **Zapamiętaj 6 zasad bezpiecznego Konsumenta:**

#### **1. Nie kupuj bez namysłu**

„Tylko w tych naczyniach ugotujesz zdrowy obiad i to 3 razy szybciej” – zanim kupisz, sprawdź informacje o produkcie. Skonsultuj zakup z rodziną.

#### **2. Nie wierz w „darmowe” prezenty albo wygraną w losowaniu**

To manipulacja. Pamiętaj, że darmowy czy wylosowany produkt może być ściśle związany ze sprzedażą kosztownych artykułów.

#### **3. Nie ulegaj namowom**

„Tylko dziś ten sprzęt jest w wyjątkowej cenie” – sprzedawcy wykorzystują wiele sztuczek, które mają

skłonić Cię do kupna produktu, nawet jeżeli go nie potrzebujesz. Przemysł decyzję, skonsultuj ją z rodziną.

#### **4. Nie daj sobie wmówić, że nie masz prawa**

Jeśli kupujesz w domu lub na pokazie, to możesz odstąpić od umowy. Masz na to 14 dni od dnia odbioru produktu.

#### **5. Bądź uważny – nie daj sobą manipulować**

„Proszę odstąpić od umowy za tydzień, bo będzie wtedy obecna osoba upoważniona” – gdy zastosujesz się do takiej instrukcji, może okazać się, że przekroczysz termin na odstąpienie od umowy.

#### **6. Pamiętaj, nie jesteś sam**

Pomocy szukaj u rzecznika praw konsumentów.



## 6 zasad bezpiecznego seniora konsumenta

### NIE KUPUJ BEZ NAMYSŁU

„Tylko w tych naczyniach ugotujesz obiad 3 razy szybciej” – zanim kupisz, zweryfikuj informacje. Skonsultuj zakup z rodziną



### NIE WIERZ W „DARMOWE” PREZENTY

Uważaj, darmowa wycieczka może być połączona z kilkugodzinną sprzedażą kosztownych produktów



### NIE DAJ SOBIE WMÓWIĆ, ŻE NIE MASZ PRAWA

Gdy kupujesz w domu czy na pokazie, to możesz odstąpić od umowy. Masz na to 14 dni od odbioru produktu



### BĄDŹ UWAŻNY - NIE DAJ SIĘ MANIPULACJI

„Proszę odstąpić od umowy za tydzień, bo będzie wtedy osoba upoważniona” – gdy zastosujesz się do takiej instrukcji, może się okazać, że przekroczysz termin na odstąpienie od umowy



### NIE ULEGAJ NAMOWOM

„Tylko dziś ten sprzęt jest w wyjątkowej cenie” – sprzedawcy wykorzystują wiele sztuczek, które mają skłonić cię do kupna produktu, nawet jeżeli go nie potrzebujesz. Przemysł decyzje



### PAMIĘTAJ, NIE JESTEŚ SAM

Pomocy szukaj u:  
- Rzeczników konsumentów w swoim miejscu zamieszkania  
- 801 440 220 - dzwoń od pon-pt w godz. 8-18 (opłata zgodna z cennikiem operatora)  
- [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
- [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl)  
- 22 55 60 118,  
[info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl) - gdy zawarłeś umowę z przedsiębiorcą z innego kraju



Ministerstwo Rodziny,  
Pracy i Polityki Społecznej

BEZPIECZNY I AKTYWNY  
**SENIOR**

**U·K·K**  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



## IV. Oszustwa z wykorzystaniem Internetu

Wielu oszustów będzie chciało wyludzić od Ciebie gotówkę i kosztowności wykorzystując najnowsze technologie. Będą chcieli zdobyć dane do Twoich kont bankowych, kart bankomatowych i informacje o oszczędnościach całego Twojego życia.

Pamiętaj, żeby nie klikać na linki do stron internetowych, które pojawiają się w wiadomościach SMS. Oszuści często podszywają się pod banki, zakłady energetyczne i gazowe czy firmy kurierskie. Nie instaluj też w ten sposób żadnych aplikacji.

W rzeczywistości te linki i aplikacje kierują do fałszywych stron, które wyludzają dane dostępu do Twojego konta bankowego. W ten sposób możesz stracić swoje oszczędności.



W tym rozdziale dowiesz się, w jaki sposób przestępcy próbują wykorzystać naszą nieostrożność w Internecie. Oferują towary, których nie mają zamiaru przesłać i usługi, których nie mają zamiaru wykonać. Udają klientów, którzy chcą kupić przedmiot wystawiony na portalu internetowym. Próbuje wyłudzić dane od kupującego, żeby następnie go okraść. Nowy znajomy, który pisze do Ciebie na portalu społecznościowym poprosi o pomoc finansową.

W rzeczywistości jest oszustem. Może nawet włamać się na konto Twojego znajomego bądź członka rodziny. Ciebie też będzie próbował oszukać i doprowadzić do utraty pieniędzy. Reklama umieszczona w Internecie, gwarantuje szybkie pomnożenie zainwestowanych środków. W rzeczywistości to działalność oszustów. Pieniądze przelane na wskazane konto stracisz bezpowrotnie.



### **Pamiętaj!**

Nikomui nie podawaj danych do logowania na konta bankowe i numerów kart bankowych. Nie przesyłaj zdjęć kart bankowych, dowodu osobistego ani innych dokumentów. Przez nieostrożność w sieci możesz stracić swoje pieniądze.

## **1. Internetowe portale sprzedażowe**

Jeśli sprzedajesz coś za pośrednictwem portalu internetowego albo strony aukcyjnej też możesz paść łupem oszustów. Zamiast otrzymać zapłatę możesz stracić wszystkie pieniądze zgromadzone na koncie bankowym. Nawet najbardziej „wiarygodny” kupujący może okazać się oszustem.



## Mechanizm oszustwa

1. Wystawiasz przedmiot na sprzedaż na portalu internetowym.
2. Oszust, który udaje kupca, wysyła Ci wiadomość. Dopytuje o warunki transakcji i prosi o Twoje dane. Może też twierdzić, że kupił przedmiot i za niego zapłacił, a pieniądze możesz odebrać po wejściu w przesłany link.
3. Link prowadzi na stronę ładząco podobną do znanych stron sprzedażowych. Uważaj – to fałszywa strona. Znajduje się na niej formularz z prośbą o podanie danych Twojej karty i stanu konta lub kwoty za sprzedawany przedmiot. Link może też powodować pobranie groźnego oprogramowania. Za jego pomocą oszust jest w stanie zebrać wiele Twoich danych.
4. Na podstawie zebranych danych oszust kradnie pieniądze z Twojego konta.

---

## KU PRZESTRODZE!

### Z kroniki policyjnej



1. Pan Ignacy wystawił komputer na jednym ze znanych portali sprzedażowych. Szybko znalazł się klient. Poinformował, że kupił sprzęt i za niego zapłacił. Twierdził, że pieniądze pan Ignacy może odebrać po wejściu w przesłany link. Po kliknięciu w link wyświetliła się strona, na której trzeba było podać numer karty płatniczej, konta oraz dane do logowania. Nieświadomy oszustwa pan Ignacy podał te informacje. Po kilku godzinach zorientował się, że nie otrzymał zapłaty za sprzedany towar. Okazało się natomiast, że na jego koncie nie ma żadnych pieniędzy.



Oszust, który wcześniej wysłał mu link, pobrał z konta wszystkie jego oszczędności.



## Zasady postępowania

1. **Nigdy nie klikaj w przesłany link.** Sprzedaż na portalach internetowych działa na innych zasadach. Bardzo często portale narzucają konkretne zasady sprzedaży i nie pozwalają na odstępstwa.
2. Jeśli już kliknąłeś w link. Nie pobieraj żadnych plików. Nie podawaj też żadnych danych.
3. Jeśli podałeś jednak dane, nie autoryzuj żadnych transakcji. Nawet jeśli otrzymasz SMS z banku.
4. W SMS-ie z banku może pojawić się informacja, że np. autoryzujesz dodanie Twojej karty. **Nie posługuj się tym kodem!**
5. Nie odpisuj oszustowi.
6. Zadzwoń na Policję i poinformuj o sytuacji.
7. Skontaktuj się z bliskimi, opowiedz im o przebiegu proponowanej transakcji.
8. Przekaż też tę informację portalowi, na którym sprzedajesz, znajomym czy sąsiadom. W ten sposób przyczynisz się walki z oszustami.



### Pamiętaj!

Jeśli podałeś swoje dane kupującemu-oszustowi, wpisałeś je na fałszywej stronie albo autoryzowałeś transakcję, pewnie już straciłeś pieniądze. Natychmiast powiadom o tym Policję oraz swój bank.

**Bądź bezpieczny!**

## 2. Zakupy i rezerwacje przez Internet

Jeśli zależy Ci na kupnie czegoś wartościowego, pamiętaj, że sprzedający też zna wartość tej rzeczy. Nie licz na to, że jesteś wyjątkowym szczęściarzem i uda Ci się zrobić super interes. Zapewne jesteś jedną z wielu osób, która również znalazła ten przedmiot czy usługę. To może być oferta oszusta, który chce w krótkim czasie wykorzystać jak największą liczbę osób.

### **Bądź ostrożny, nie ufaj każdemu ogłoszeniu.**

Elementy, które mogą wskazywać na to, że oferta jest próbą oszustwa:

- okazyjnie niska cena;
- super promocja;
- ostatnie sztuki;
- dostęp bez kolejki do specjalistycznych badań medycznych.

Fałszywe strony internetowe mogą imitować:

- sklepy popularnych marek;
- oddziały wojewódzkich NFZ;
- sklepy oferujące potrzebne, ale trudno dostępne produkty (np. węgiel, szczepionki itp.).

**Planujesz zakup przez Internet?** Sprawdź jakie opinie ma wybrany przez Ciebie sklep internetowy lub sprzedawca na portalu aukcyjnym.

# KU PRZESTRODZE!

## Z kroniki policyjnej



1. Pani Iza znalazła interesującą ofertę na jednym z portali do rezerwowania hoteli. Nie wymagano zaliczki, a płatność miała być na miejscu przy meldowaniu się. Kiedy pani Iza złożyła rezerwację dostała wiadomość, że w komunikatorze internetowym otrzyma szczegóły pobytu. Zaproponowano jej transport z lotniska do hotelu za dodatkową opłatę. Otrzymała też link do ostatecznego potwierdzenia rezerwacji. W celu weryfikacji miała podać swoje dane bankowe. Pani Iza podała wymagane informacje. Tym samym straciła swoje oszczędności. Niestety, wiadomość w komunikatorze oraz link były oszustwem.



## Zasady postępowania

1. **Sprawdzenie sklepów internetowych:**
  - wpisz w dowolną wyszukiwarkę „lista fałszywych i podejrzanych sklepów internetowych” lub wejdź na stronę portalu [www.legalniewsieci.pl](http://www.legalniewsieci.pl);
  - na tym portalu znajdziesz aktualną listę adresów fałszywych sklepów internetowych oraz sklepów, które handlują podrobionym towarem.

Jeśli będziesz miał problem z samodzielnym sprawdzeniem firmy, poproś o pomoc bliską Ci osobę.

## 2. Weryfikacja firmy

Zacznij od sprawdzenia, czy na stronie sklepu internetowego, w widocznym miejscu, dostępne są dane firmy. Na stronie każdej firmy, która oferuje produkty i usługi, powinna być umieszczona **nazwa firmy, jej adres i numer NIP**. Takie informacje najczęściej znajdziesz w dolnej części strony internetowej lub w zakładce „Kontakt” czy „O nas”. Takie dane znajdziesz też w regulaminie firmy.

Dane polskiej firmy możesz zweryfikować na stronach:

- CEIDG (Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej) – <https://aplikacja.ceidg.gov.pl/> w zakładce „Baza przedsiębiorców”. Rejestr ten zawiera informacje o wszystkich osobach prowadzących działalność gospodarczą, a także o części spółek,
- KRS (Krajowego Rejestru Sądowego) – <https://ekrs.ms.gov.pl/web/wyszukiwarka-krs/strona-glowna/>. Znajdziesz tutaj informacje o spółkach kapitałowych, fundacjach, stowarzyszeniach i innych organizacjach.

W wymienionych wyszukiwarkach znajdziesz każdą firmę, która jest zarejestrowana w Polsce. Możesz szukać jej po numerze NIP, KRS czy nazwie. Jeśli będziesz miał trudności z wyszukaniem firmy poproś o pomoc bliską osobę lub sąsiada.

Znalazłeś firmę w wyszukiwarce? Mimo wszystko bądź ostrożny i pamiętaj, że **pozytywny wynik Twojej weryfikacji, nie daje Ci 100% pewności, że sklep jest uczciwy**. Oszuści często podszywają się pod uczciwe firmy. Zdarza się też, że rejestrują swoją działalność tylko po to, żeby po kilku miesiącach, po oszukaniu pewnej liczby osób, zlikwidować swoją firmę i uciec.

### 3. Zapoznaj się z regulaminem sklepu

Firma, która oferuje usługi lub produkty za pośrednictwem internetu, musi mieć swój regulamin. Czasami znajdziesz go pod nazwą „Warunki zakupów”. W regulaminie, poza danymi firmy (nazwa, adres, NIP), znajdziesz wszystkie ważne informacje o czasie dostawy, formach płatności, wysyłce oraz możliwościach zwrotu.

#### **Rozważ rezygnację z zakupów w sklepie jeśli:**

- masz problem ze znalezieniem regulaminu;
- regulamin jest napisany w sposób nieczytelny lub niepoprawny (może świadczyć o tym, że tekst został przetłumaczony przy pomocy automatycznego tłumaczenia na język polski);
- w regulaminie nie ma danych firmy albo pojawiają się dane firmy czy adresy, inne niż w pozostałych miejscach lub bazach CEIDG/KRS.

W takich sytuacjach sklep prawdopodobnie jest fałszywy.

### 4. Sprawdź opinie w Internecie

Ważne jest żebyś sprawdził, jakie opinie o sklepie internetowym zamieszczają jego klienci. Zwróć uwagę na daty ich umieszczenia. Być może jest to nowo powstały sklep internetowy i nie ma jeszcze dużej liczby opinii. Jednak niech będzie to dla Ciebie sygnał ostrzegawczy.

**Jak znajdziesz opinie o sklepie?** Wpisz w wyszukiwarkę nazwę sklepu czy firmy i słowo „opinie”.

Bądź ostrożny. Zdarza się, że oszust tworzy fałszywe strony z pozytywnymi opiniami o sklepie.

## 5. Płatności za pobraniem

Planujesz zakup drogiego towaru? Nie chcesz dać się oszukać i stracić pieniędzy? Rozważ wybór płatności za pobraniem. Jeśli sklep, w którym planujesz zakupy, nie oferuje takich płatności, to może znaczyć, że coś z nim nie w porządku. W uczciwych sklepach zazwyczaj taka opcja jest dostępna. Często jest ona nieco droższa niż inne formy płatności i dostawy. Czasami warto jednak zdecydować się na zapłatę po otrzymaniu towaru. Nie warto ryzykować.

## 6. Zadzwoń do sklepu

Zazwyczaj najprostsze rozwiązania są najskuteczniejsze. Czasem zwykła rozmowa telefoniczna może pomóc rozwiązać wątpliwości co do tego, czy sklep internetowy jest oszustwem czy też nie.

Na stronie internetowej poszukaj numeru telefonu do sklepu. Jeśli nie możesz go znaleźć, potraktuj to jako pierwszy sygnał ostrzegawczy. Co prawda, nie wszystkie sklepy umożliwiają kontakt telefoniczny, ale powinno to wzmocnić Twoją czujność. Brak numeru telefonu nie przesądza o próbie oszustwa.

Jeśli znalazłeś numer telefonu i nie możesz się dodzwonić – bądź czujny. W przypadku fałszywych sklepów przeważnie nigdzie się nie dodzwonisz. Najczęściej włącza się poczta głosowa lub otrzymujesz komunikat o tym, że numer jest zajęty, nieaktywny lub wyłączony.

Kiedy uda Ci się dodzwonić do sklepu, to zapytaj o towar, o formę zapłaty i czas realizacji zamówienia.

## 7. Przemyśl dobrze swój zakup

Zastanów się, czy na pewno chcesz płacić za towar przed jego otrzymaniem. W ostatnim czasie bardzo często



dochodzi do przypadków fałszywych ofert sprzedaży (np. odzieży, obuwia, kosmetyków, mebli, sprzętu RTV i AGD). Czasami po wpłaceniu umówionej kwoty, towar nie dociera do klientów.

Zdarza się też, że przestępcy wykorzystują sytuacje, w których towar jest trudno dostępny. Proponują go wtedy w swoich fałszywych sklepach. W czasie pandemii były to maseczki jednorazowe i środki dezynfekujące, których sklepy w rzeczywistości nie posiadały. W okresie wakacji popularne są rezerwacje noclegów na letni wypoczynek w pensjonatach. Wtedy po przyjeździe na miejsce okazuje się, że oferta była fałszywa. Właściciele lokali nie oferowali pomieszczeń do wynajmu.

Większość sklepów internetowych jest prawdziwa, a sprzedający są uczciwi. Mimo to, zachowaj ostrożność. Nie kupuj pod wpływem emocji czy presji czasu. Jeśli zauważyłeś podejrzaną okoliczność, zastanów się czy warto ryzykować. Może lepiej zrobić zakupy w innym, sprawdzonym miejscu.



## V. Senior w ruchu drogowym

Poczucie bezpieczeństwa w ruchu drogowym jest bardzo ważne. Każdy jego uczestnik ma istotny wpływ na jego poziom. Nieważne czy poruszamy się pieszo, na rowerze czy samochodem, ile mamy lat i jak sprawni jesteśmy. Kiedy znajdujemy się na drodze lub w jej pobliżu mamy wpływ na bezpieczeństwo swoje i innych uczestników ruchu.

Z biegiem lat spada sprawność fizyczna. Pogarszają się słuch i wzrok, co może wpływać na właściwe rozpoznanie zagrożeń. Zwracaj uwagę na infrastrukturę drogową, natężenie ruchu, a także warunki atmosferyczne. Wszystkie te elementy mogą wydłużyć czas Twojej reakcji, wpłynąć na złą ocenę odległości od przeszkody lub innego uczestnika. To może z kolei doprowadzić do wypadku drogowego.

W dalszej części opracowania znajdziesz informacje o wybranych zmianach w Prawie o ruchu drogowym i zasady bezpieczeństwa pieszego.



## Poznaj aktualne definicje:

**Droga dla pieszych** – droga lub część drogi, która jest przeznaczona do ruchu pieszych i osób, które poruszają się przy użyciu urządzenia wspomagającego ruch oraz do pełnienia innych funkcji, w szczególności zatrzymania lub postoju pojazdów.

**Droga dla pieszych i rowerów** – droga lub część drogi, oznaczona odpowiednimi znakami drogowymi, która przeznaczona jest do ruchu pieszych, osób poruszających się przy użyciu urządzenia wspomagającego ruch, rowerów, hulajnóg elektrycznych i urządzeń transportu osobistego.

**Droga dla rowerów** – droga lub część drogi niebędąca jezdnią, oznaczona odpowiednimi znakami drogowymi; przeznaczona jest do ruchu rowerów, hulajnóg elektrycznych i urządzeń transportu osobistego oraz osób, które poruszają się przy użyciu urządzeń wspomagających ruch. W przypadkach przewidzianych w ustawie, możliwy jest też ruch pieszych.

**Pas ruchu dla rowerów** – część jezdni przeznaczona do ruchu rowerów w jednym kierunku. Oznaczona jest odpowiednimi znakami drogowymi.

**Śluza dla rowerów** – część jezdni na wlocie skrzyżowania na całej szerokości jezdni lub wybranego pasa ruchu, która jest przeznaczona do zatrzymania rowerów w celu zmiany kierunku jazdy lub ustąpienia pierwszeństwa. Oznaczona jest odpowiednimi znakami drogowymi.

**Pobocze** – część drogi położona przy jezdni, która może być przeznaczona do ruchu pieszych lub niektórych pojazdów, postoju pojazdów, jazdy wierzchem lub pędzenia zwierząt.

**Chodnik** – część drogi, która jest przeznaczona wyłącznie do ruchu pieszych i osób poruszających się przy użyciu urządzenia wspomagającego ruch.

**Skrzyżowanie** – część drogi, która jest połączeniem dróg albo jezdni jednej drogi w jednym poziomie. Wyjątkiem są połączenia drogi o nawierzchni twardej z drogą o nawierzchni gruntowej lub z drogą wewnętrzną.

**Szczególna ostrożność** – ostrożność, która polega na zwiększeniu uwagi i dostosowaniu zachowania uczestnika ruchu do warunków i sytuacji zmieniających się na drodze, w stopniu, który umożliwia odpowiednio szybkie reagowanie.

**Przejście dla pieszych** – powierzchnia jezdni, drogi dla rowerów lub torowiska, która jest przeznaczona do przekraczania tych części drogi przez pieszych. Oznaczona jest odpowiednimi znakami drogowymi.

**Przejście sugerowane** – nieoznakowane, dostosowane technicznie miejsce, które umożliwia przekraczanie jezdni, drogi dla rowerów lub torowiska przez pieszych, a które nie jest przejściem dla pieszych.

**Przejazd dla rowerów** – powierzchnia jezdni lub torowiska przeznaczona do przekraczania tych części drogi przez osoby kierujące rowerami, hulajnogami elektrycznymi i urządzeniami transportu osobistego oraz osoby poruszające się przy użyciu urządzenia wspomagającego ruch. Oznaczona jest odpowiednimi znakami drogowymi.

**Pojazd** – środek transportu przeznaczony do poruszania się po drodze oraz maszyna lub urządzenie do tego przystosowane, z wyjątkiem urządzenia wspomagającego ruch.



**Tunel** – budowla przeznaczona do przeprowadzenia drogi przez lub pod przeszkodą, oznaczona odpowiednimi znakami.

**Pieszcy** – osoba, która znajduje się poza pojazdem na drodze i nie wykonuje na niej robót lub czynności przewidzianych odrębnymi przepisami. Za pieszego uważa się również osobę, która prowadzi, ciągnie lub pcha rower, motorower, motocykl, hulajnogę elektryczną, urządzenie transportu osobistego, urządzenie wspomagające ruch, wózek dziecięcy, podręczny lub inwalidzki, osobę poruszającą się w wózku inwalidzkim, a także dziecko w wieku do 10 lat kierujące rowerem pod opieką osoby dorosłej.

**Wózek inwalidzki** – pojazd konstrukcyjnie przeznaczony do poruszania się osoby niepełnosprawnej. Napędzany jest siłą mięśni lub za pomocą silnika, którego konstrukcja ogranicza prędkość jazdy do prędkości pieszego.

**Ruch kierowany** – ruch otwierany i zamykany za pomocą sygnalizacji świetlnej albo przez uprawnioną osobę.

**Niedostateczna widoczność** – widoczność, która występuje od zmerchu do świtu, a także w warunkach zmniejszonej przejrzystości powietrza od świtu do zmerchu.

## **Zasady postępowania w ruchu drogowym**

Stan zdrowia ma duże znaczenie dla bezpieczeństwa na drodze. Nie tylko Twojego, ale również innych uczestników. Dlatego kontroluj jego stan i zwracaj uwagę na:

- swój wzrok i słuch;
- motorykę i koordynację wzrokowo-ruchową;
- funkcjonowanie układu nerwowego;
- funkcjonowanie układu krążenia;

- zdolność koncentracji i szybkiej reakcji;
- wytrzymałość i kondycję.

### **Przed wyjściem z domu zadaj sobie kilka ważnych pytań:**

1. W jakiej jestem kondycji? Jak się czuję?
2. Jakie zażywam leki? Czy pod wpływem leków zmienia się moja świadomość i zdolność do samodzielnego poruszania się w ruchu drogowym? Czy leki powodują u mnie:
  - ospałość;
  - rozkojarzenie;
  - zawroty głowy;
  - problemy z pamięcią;
  - trudności z utrzymaniem prostego toru jazdy;
  - zamglone widzenie;
  - zaburzenia równowagi.
3. Czy mój wzrok i słuch są wystarczająco dobre, żebym na czas zauważył ewentualne zagrożenie?
4. Czy potrafię długo utrzymać koncentrację?

Jeśli zauważysz u siebie niepokojące objawy, zastanów się czy powinieneś samodzielnie przemieszczać się po mieście. Szczególnie dotyczy to prowadzenia pojazdów.

**Bądź bezpieczny!**



## 1. Bezpieczny pieszy

Jeśli jesteś pieszym, uczestnikiem ruchu drogowego, pamiętaj o obowiązkach i zasadach, które wpływają na bezpieczeństwo Twoje i innych osób.



### Zasady postępowania

#### 1. Korzystaj:

- z chodnika lub wspólnej drogi dla pieszych i rowerów;
- w razie ich braku – z pobocza;
- z jezdni tylko, **gdy nie ma pobocza lub czasowo nie można z niego korzystać**, bo np. zalegają na nim błoto, śnieg. Poruszaj się jak najbliżej krawędzi drogi. Ustupuj miejsca nadjeżdżającemu pojazdowi. Jeśli idziesz z kimś – idźcie jeden za drugim.

Kiedy korzystasz z jezdni lub pobocza obowiązkowo poruszaj się lewą stroną drogi. Tak, abyś szedł twarzą skierowaną do nadjeżdżających w Twoim kierunku pojazdów. Konieczność odblaski – one poprawią Twoją widoczność na drodze.

#### 2. Zachowaj szczególną ostrożność, kiedy wchodzisz albo przechodzisz przez:

- jezdnię;
- drogę dla rowerów;
- torowisko.

**Zawsze korzystaj z przejścia dla pieszych.**

3. Masz pierwszeństwo przed pojazdem:
  - kiedy znajdujesz się na przejściu dla pieszych;
  - kiedy wchodzisz na przejście dla pieszych (wyjątkiem jest torowisko tramwajowe).
4. Dozwolone jest przejście przez jezdnię lub drogę dla rowerów poza przejściem dla pieszych:
  - na przejściu sugerowanym;
  - poza przejściem sugerowanym jeżeli odległość od przejścia dla pieszych przekracza 100 m;
  - na skrzyżowaniu, które znajduje się w odległości mniejszej niż 100 m od wyznaczonego przejścia dla pieszych.

Z biegiem lat sprawność fizyczna spada. Gdy zdecydujesz się na przejście poza przejściem dla pieszych lub gdy zielone światło na przejściu już miga – rozważ, czy zdążysz przejść przez jezdnię. Jeśli masz wątpliwości, nie przechodź. Zaczekaj aż przejadą pojazdy lub zmienią się światła.



### Zasady postępowania

1. Jeżeli na drodze znajduje się tunel lub kładka dla pieszych i rowerów musisz z niej skorzystać.
2. Jeśli w obszarze zabudowanym jest droga, która ma dwie jezdnie, to aby przejść na drugą stronę musisz skorzystać z przejścia dla pieszych.
3. Przechodzenie przez torowisko, które jest wyodrębnione z jezdni, dozwolone jest tylko na przejściu dla pieszych albo przejściu sugerowanym.

4. Jeżeli wysepka dla pasażerów na przystanku komunikacji publicznej łączy się z przejściem dla pieszych, to przechodzenie do i z przystanku jest dozwolone tylko po tym przejściu.
5. Jeżeli przejście dla pieszych wyznaczone jest na drodze dwujezdniowej, to przejście na każdej jezdni uważa się za przejście odrębne.
6. Jeżeli przejście dla pieszych znajduje się w miejscu, w którym ruch pojazdów jest rozdzielony wysepką lub za pomocą innych urządzeń na jezdni, to przejście na każdej jezdni uważa się za przejście odrębne.
7. Przechodzenie przez jezdnię lub drogę dla rowerów poza przejściem dla pieszych, dozwolone jest tylko pod warunkiem, że nie spowoduje to zagrożenia bezpieczeństwa ruchu lub utrudnienia ruchu pojazdów
8. Kiedy przechodzisz poza wyznaczonym przejściem dla pieszych jesteś zobowiązany ustąpić pierwszeństwa pojazdom. Musisz też iść do przeciwległej krawędzi jezdni lub drogi dla rowerów, najkrótszą drogą i prostopadle do osi jezdni lub drogi dla rowerów.

### **Pieszemu zabrania się:**

1. Wchodzenia na jezdnię lub drogę dla rowerów:
  - a) bezpośrednio przed jadącym pojazdem, w tym również na przejściu dla pieszych,
  - b) zza pojazdu lub innej przeszkody, która ogranicza widoczność drogi.
2. Przechodzenia przez jezdnię lub drogę dla rowerów w miejscu o ograniczonej widoczności drogi;

3. Zwalniania kroku lub zatrzymywania się bez uzasadnionej potrzeby podczas przechodzenia przez jezdnię, drogę dla rowerów lub torowisko.
4. Przebiegania przez jezdnię lub drogę dla rowerów.
5. Chodzenia po torowisku.
6. Wchodzenia na torowisko, gdy zapory lub półzapory są opuszczone lub rozpoczęto ich opuszczanie.
7. Przechodzenia przez jezdnię lub drogę dla rowerów w miejscu, w którym urządzenie zabezpieczające lub przeszkoda oddzielają drogę dla pieszych lub drogę dla pieszych i rowerów od jezdni lub drogi dla rowerów, bez względu na to, po której stronie jezdni one się znajdują.
8. Korzystania z telefonu lub innego urządzenia elektronicznego podczas wchodzenia lub przechodzenia przez jezdnię, drogę dla rowerów lub torowisko, w tym



również podczas wchodzenia lub przechodzenia przez przejście dla pieszych – w sposób, który prowadzi do ograniczenia możliwości obserwacji sytuacji na jezdni, drodze dla rowerów, torowisku lub przejściu dla pieszych.

Przedstawione zakazy nie obowiązują w razie zamknięcia ruchu pojazdów na drodze.

Istotnym elementem bezpieczeństwa jest widoczność dla innych uczestników ruchu. Dlatego warto dołączyć do akcji, które prowadzi miasto stołeczne Warszawa, m.in. „Pieszny widoczny to pieszny bezpieczny”, „Świeć blaskiem z odblaskiem” czy „Założ odblask”.



*Obraz ze spotu Urzędu m.st. Warszawy „Pieszny widoczny to pieszny bezpieczny”. Warszawa 2021 r.*



## **Pamiętaj!**

Jeżeli widzisz nadjeżdżający samochód, to nie oznacza, że kierujący tym pojazdem też Cię widzi.

Podczas ograniczonej widoczności zadbaj o to, żeby kierujący pojazdami dostrzegli Cię z bezpiecznej odległości.

Dlatego warto:

- ubierać się w jasną odzież wierzchnią;
- oświetlać latarką pobocze, którym się poruszasz;
- nosić elementy odblaskowe.



## **Pamiętaj!**

Gdy poruszasz się po zmierzchu poza obszarem zabudowanym noszenie odblasków jest obowiązkowe.

[www.bezpieczna.um.warszawa.pl](http://www.bezpieczna.um.warszawa.pl)



*Opaska odblaskowa przygotowana przez Urząd m.st. Warszawy w ramach kampanii „Pieszy widoczny to pieszy bezpieczny” (Warszawa 2021 r).*

## **Pamiętaj o zasadach bezpieczeństwa podczas podróży środkami komunikacji miejskiej!**

Kiedy czekasz na autobus lub tramwaj stań na chodniku w bezpiecznej odległości od krawędzi jezdni. Nie zostaniesz



wtedy zaczepiony przez nadjeżdżający pojazd. Nawet jeśli się poślizgniesz (szczególnie zimą) – nie wpadniesz pod koła pojazdu.



### **Pamiętaj!**

1. Podczas wsiadania lub wysiadania z pojazdu staraj się być widoczny dla kierowcy.
2. Podczas jazdy środkami komunikacji miejskiej trzymaj się poręczy i uchwytów. Pamiętaj, że najbezpieczniejsze miejsce to miejsce siedzące. Przytrzymuj się poręczy i uchwytów także po zajęciu miejsca siedzącego.
3. **Po włączeniu się sygnału ostrzegawczego o zamykaniu drzwi nie wsiadaj lub nie wysiadaj z pojazdu.**
4. Jeśli po wyjściu z autobusu lub tramwaju musisz przejść przez jezdnię, koniecznie poczekaj, aż pojazd odjedzie z przystanku. Chodzi o to, żebyś bez przeszkód widział co dzieje się na drodze i był też widoczny dla innych kierowców. Dopiero wtedy przechodzenie będzie bezpieczne.



## VI. Ważne telefony

PODMIOT	NR TELEFONU
Ogólnoeuropejski numer alarmowy	112
<b>Policja</b>	<b>997 lub 112</b>
Komenda Stołeczna Policji (KSP) ul. Nowolipie 2 00-150 Warszawa	47 723 66 26
dyżurny KSP	47 723 65 55
<b>Straż Pożarna</b>	<b>998 lub 112</b>
Komenda Miejska Państwowej Straży Pożarnej m.st. Warszawy ul. Polna 1 00-644 Warszawa	22 596 70 00
<b>Pogotowie Ratunkowe</b>	<b>999 lub 112</b>
Wojewódzka Stacja Pogotowia Ratunkowego ul. Poznańska 22 00-685 Warszawa	22 525 14 05
<b>Straż Miejska</b>	<b>986</b>
Straż Miejska m.st. Warszawy ul. Młynarska 43/45 01-170 Warszawa	22 598 68 00
Mazowiecki Urząd Wojewódzki w Warszawie pl. Bankowy 3/5 00-950 Warszawa	22 695 69 95
<b>Służba Dyżurna Centrum Zarządzania Kryzysowego</b>	<b>196 56</b>

<b>PODMIOT</b>	<b>NR TELEFONU</b>
Pogotowie Energetyczne E.ON Polska S.A. ul. Wybrzeże Kościuszkowskie 41 00-347 Warszawa	22 821 46 46
Pogotowie energetyczne E.ON	22 821 31 31 (wew.2)
<b>Pogotowie gazowe</b>	<b>992</b>
Pogotowie Gazowe Operator Gazociągów Przemysłowych GAZ-SYSTEM S.A. ul. Kruczkowskiego 2 00-412 Warszawa	22 326 15 15
<b>Pogotowie ciepłownicze</b>	<b>993</b>
Miejskie Przedsiębiorstwo Wodociągów i Kanalizacji w m.st. Warszawie S.A. (MPWiK) pl. Starynkiewicza 5 02-015 Warszawa	22 445 50 00
<b>Pogotowie wodociągowo- kanalizacyjne</b>	<b>994</b>
Wojewódzka Stacja Sanitarno- Epidemiologiczna w Warszawie ul. Żelazna 79 00-875 Warszawa	22 620 90 01
Powiatowa Stacja Sanitarno- Epidemiologiczna w m.st. Warszawie ul. Jana Kochanowskiego 21 01-864 Warszawa	22 250 01 15
<b>Miejskie Centrum Kontakt</b>	<b>19115</b>

PODMIOT	NR TELEFONU
Komenda Stołeczna Policji ul. Nowolipie 2 00-150 Warszawa	47 723 66 26
KSP dyżurny	47 723 65 55
Pełnomocnik Komendanta Stołecznego Policji ds. Ochrony Praw Człowieka Komenda Stołeczna Policji ul. Nowolipie 2 00-150 Warszawa	47 723 70 82
Infolinia dla konsumentów Urzędu Ochrony i Konkurencji Konsumentów (UOKiK)	801 440 220 od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00
Europejskie Centrum Konsumenckie (gdy zawarłeś umowę z przedsiębiorcą z kraju, który należy do Unii Europejskiej)	napisz na adres e-mail info@konsument. gov.pl





## VIII. Dane kontaktowe – Komendy Rejonowe Policji, Komendy Powiatowe Policji oraz Komisariaty Specjalistyczne Policji

### Komendy Rejonowe Policji

Lp.	Nazwa i adres jednostki	Telefon
1.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa I (Śródmieście) ul. Wilcza 21 00-544 Warszawa	47 723 91 50
2.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa II (Mokotów, Ursynów, Wilanów) ul. Malczewskiego 3/5/7 02-617 Warszawa	47 723 92 50
3.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa III (Ochota, Ursus, Włochy) ul. Opaczewska 8 02-368 Warszawa	47 723 93 50
4.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa IV (Wola, Bemowo) ul. Żytnia 36 01-198 Warszawa	47 723 94 50
5.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa V (Bielany, Żoliborz) ul. Żeromskiego 7 01-887 Warszawa	47 723 71 55



6.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa VI (Praga-Północ, Białołęka, Targówek) ul. Jagiellońska 51 03-301 Warszawa	47 723 75 56
7.	Komenda Rejonowa Policji Warszawa VII (Praga-Południe, Rembertów, Wawer, Wesoła) ul. Grenadierów 73/75 04-007 Warszawa	47 723 76 55

### Komendy Powiatowe Policji

Lp.	Nazwa i adres jednostki	Telefon
1.	Komenda Powiatowa Policji w Grodzisku Mazowieckim ul. Bartniaka 19 05-825 Grodzisk Mazowiecki	47 724 22 13
2.	Komenda Powiatowa Policji w Legionowie ul. Jagiellońska 26b 05-120 Legionowo	22 774 27 77
3.	Komenda Powiatowa Policji w Mińsku Mazowieckim ul. Wyszyńskiego 15/17 05-300 Mińsk Mazowiecki	47 724 92 00
4.	Komenda Powiatowa Policji w Nowym Dworze Mazowieckim ul. Paderewskiego 3 05-100 Nowy Dwór Mazowiecki	47 724 49 01

5.	Komenda Powiatowa Policji w Otwocku ul. Pułaskiego 7A 05-400 Otwock	47 724 12 13
6.	Komenda Powiatowa Policji w Piasecznie ul. Kościelna 3 05-500 Piaseczno	47 724 52 13
7.	Komenda Powiatowa Policji w Pruszkowie ul. Kraszewskiego 8 05-800 Pruszków	47 724 62 13
8.	Komenda Powiatowa Policji Warszawa Zach. z siedzibą w Starych Babicach ul. Warszawska 276 05-082 Stare Babice	47 724 39 00
9.	Komenda Powiatowa Policji w Wołominie ul. Wileńska 43a 05-200 Wołomin	47 724 72 13

### **Komisariaty Specjalistyczne Policji**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa i adres jednostki</b>	<b>Telefon</b>
1.	Komisariat Rzeczny Policji ul. Wybrzeże Szczecińskie 6 03-714 Warszawa	47 723 68 60
2.	Komisariat Kolejowy Policji Al. Jerozolimskie 54 00-024 Warszawa	47 723 68 02

3.	Komisariat Policji Metra Warszawskiego stacja metra Nowy Świat - Uniwersytet 00-044 Warszawa	47 723 38 06
4.	Komisariat Policji Portu Lotniczego Warszawa Okęcie ul. Żwirki i Wigury 1 02-148 Warszawa	47 723 66 78
Pełnomocnik Komendanta Stołecznego Policji ds. Ochrony Praw Człowieka		47 723 70 82



**Nie daj się oszukać.  
Bądź bezpieczny!**

**Biuro Bezpieczeństwa i Zarządzania Kryzysowego  
Urzędu m.st. Warszawy**

ul. Młynarska 43/45, 01-170 Warszawa

tel.: 22-443-11-20, 22-443-11-21

fax: 22-443-11-22, 22-443-11-99

e-mail: [Sekretariat.BBIZK@um.warszawa.pl](mailto:Sekretariat.BBIZK@um.warszawa.pl)

[bezpieczna.um.warszawa.pl](http://bezpieczna.um.warszawa.pl)

Nr ISBN 978-83-946227-3-2