

# SPIS TREŚCI

IDEA ROZWOJU JAKO CZYNNIK PROFILAKTYKI STARZENIA SIĘ <i>Walentyna Wnuk</i> . . . . .	1
TWÓRCZOŚĆ ODMŁADZA <i>Janina Peikert</i> . . . . .	5
SZTUKA POMAGA ŻYĆ <i>Małgorzata Potoczak-Pełczyńska rozmawia z Hubertem Bilewiczem</i> . . . . .	8
BĘDĘ MALOWAĆ ZAWSZE <i>Krystyna Bohr</i> . . . . .	10
KOLOR I JA <i>Elżbieta Leśniewska</i> . . . . .	10

dr Walentyna Wnuk  
Uniwersytet Wrocławski

## **IDEA ROZWOJU JAKO CZYNNIK PROFILAKTYKI STARZENIA SIĘ**

Późna dorosłość, inaczej starość, to ważny etap w życiu człowieka, będący jego pointą. Ten okres budzi w myśleniu potocznym różnorodne odczucia, refleksje i wyobrażenia. Kluczowym dla wielu nauk staje się więc pytanie: jak dobrze się starzeć? Poszukiwanie eliksiru młodości trwa. Odnoszę wrażenie, że go znalazłam. Z perspektywy moich doświadczeń, jako wieloletniego opiekuna UTW, prowadzonych badań, to traktowanie rozwojowo życia przez osoby starsze może być ważnym, jeśli nie najważniejszym, czynnikiem profilaktyki starzenia się. Znajdujemy również potwierdzenie tego w proponowanych definicjach profilaktyki, różnie wyrażane. Jeśli profilaktyka jest zapobieganiem chorobie, likwidacją zjawisk niekorzystnych, to dla medycyny będzie kształtowaniem optymalnego środowiska, dla prawidłowego funkcjonowania organizmu, jego rozwoju psychofizycznego, eliminowaniu czynników powodujących chorobę.

W humanistyce profilaktyka jest zapobieganiem niepożądanym zjawiskom w rozwoju i zachowaniu ludzi.

W gerontologii profilaktyka, to starania, aby ludziom starszym stworzyć warunki do prowadzenia życia niezależnego, na odpowiednim poziomie oraz pomoc w zadawalającym samookreślanii się osób starzejących się i starych. Przytoczone interpretacje, chociaż z różnych perspektyw, upominają się o aktywność rozwojową osób starszych. Korespondują one również w obowiązującym rozumieniu zdrowia jako pozytywnego stanu samopoczucia fizycznego, psychicznego i społecznego. Dlatego profilaktyką w okresie późnej dorosłości są dla mnie wszelkie działania, które przyczyniają się do zachowania zdrowia fizycznego, psychicznego i zdrowia społecznego, a więc pełni sił witalnych w tym okresie.

Rozwój to długotrwały proces ukierunkowanych zmian. Ma charakter postępowy, jeśli w jego wyniku powstaje nowa wyższa jakość. Tak więc treści profilaktyki starzenia się w wymiarze rozwojowym winny umożliwić przeżywanie satysfakcji z tego, co się już osiągnęło, dawać poczucie duchowego wzrostu i dojrzałości oraz umożliwić wypełnienie czasu wolnego własnym zadawalającym programem.

Jeśli prawdą jest, że w połowie nasze samopoczucie, w tym zdrowie fizyczne i psychiczne, jest zależne od nas, naszego stylu życia, to jaka

postawa wobec własnego życia wydaje się optymalna? Z moich obserwacji i przeprowadzonych badań wynika, że dla wielu osób (słuchaczy UTW) styl życia jako uczenie się, jest odpowiedzią na tak postawione pytanie. Okazuje się, że ten etap życia należy mądrze i świadomie kształtować, co potwierdza również stanowisko psychologii całościowego rozwoju. W literaturze przedmiotu, pomyślnie starzenie się, to wypadkowa środowiska zewnętrznego oraz kształtowanej przez całe życie postawy, która jest uwarunkowana konstrukcją wewnętrzną człowieka. Predykatory starzenia pomyślnego to: *samoakceptacja, pozytywne relacje z innymi ludźmi, autonomia, panowanie nad środowiskiem, posiadanie celu w życiu, wreszcie osobisty rozwój*. Z kolei autor „Życia bez starości” D. Chopra przypomina nam, że droga do wartościowego przeżywania okresu starości prowadzi przez nieustanną pracę nad odrodzeniem swojej świadomości. Przypomina nam o tym znane powiedzenie M. Aureliusza „życie człowieka jest tym, czym uczynią go myśli”. Zatem w pracy profilaktycznej winniśmy zabiegać o postawę życiowego optymizmu, związaną z pewnym otwarciem świadomości na sprawy tu i teraz.

Oprócz kondycji fizycznej, ogromną i równorzędną rolę odgrywa kondycja psychiczna. W praktyce profilaktycznej akcentujemy głównie ciało człowieka, zapominając o jego duszy. Zatem rozwój musi dbać, czy dotyczyć nie tylko ciała (fizjologii), ale również duszy (psychiki). Edukacja w starości pozwala na zdobywanie czasem nowego horyzontu wartości (akceptacja choroby, umiejętność życia z chorobą), które sprzyjają przeformowaniu celów w życiu, oraz wykorzystywania posiadanych jeszcze wewnętrznych sił człowieka. Nauka w tym wieku służy także gimnastyce mózgu, utrzymując jego funkcje i zdolności poznawcze.

Kategorie uczenia się mogą być różne, mogą dotyczyć różnych obszarów: uczenie się w praktyce przez działanie, uczenie się znaczenia przez doświadczanie, uczenie się społeczności rówieśniczej jako przynależności, czy zdobywanie tożsamości jako stawianie się. Proponuje się więc być aktywnym życiowo, a więc poszerzać i rekonstruować swoją wiedzę, zająć się długo odkładanym hobby, pogłębiać stare i nawiązywać nowe kontakty, realizować niezrealizowane w młodości marzenia.

Na szczególną uwagę zasługuje wyartykułowanie rozwoju duchowego (wewnętrznego lub osobistego). To jest poszukiwanie odpowiedzi na pytania: kim jestem?, dokąd zmierzam?, które są poszukiwaniem sensu życia. Osiąganie wolności wewnętrznej, przekraczanie własnych ograniczeń (zwłaszcza zdrowotnych) i odkrywanie sensu zdarzeń życiowych, na tle całego doświadczenia, nazywane jest rozwojem duchowym.

Tu ważne bilansowanie własnego życia, charakterystyczne dla tego okresu, powodujące również stawianie sobie trudnych pytań. To czas

refleksji nad sobą, własnym życiem, a więc rozwój refleksyjny, przypadający na drugą połowę życia. Teraz jest dobry moment żeby coś dookreślić, jeszcze coś zmienić, czegoś dokonać („dzieło życia”). Umiejętne stawianie i realizacja nowych celów życiowych w tym wieku wpływa na jego jakość, budując poczucie własnej wartości. Może być to rozwiązywanie codziennych problemów. Trzeba konstruktywnie reagować na zmiany, problemy jakie przynosi życie. Możliwe jest to wtedy, kiedy traktujemy swoje życie rozwojowo („co cię nie zabije, to cię wzmocni”), jako dojrzewanie w człowieczeństwie. To trudne, ale możliwe.

Można w tym miejscu postawić pytanie: czym w rezultacie jest rozwój człowieka w późnej dorosłości? Na pewno nie jest synonimem uczenia się. W przypadku człowieka dojrzałego jest często reedukacją, pozbywaniem się pewnych przyzwyczajzeń, postaw, schematów działania, które nie sprzyjają dobremu samopoczuciu i są nieadekwatne do zmieniającej się rzeczywistości.

Generalnie ów rozwój trzeba odnosić do 3 wymiarów:

1. sprawności umysłowej, inaczej intelektualnej;
2. rozwoju duchowego, osobistego związanego z psychologicznym wymiarem człowieka;
3. zdobywaniem nowych kompetencji niezbędnych w pokonywaniu kryzysów rozwojowych, charakterystycznych dla omawianego okresu życia.

Każdy etap życia stawia przed człowiekiem zadania, czegoś od niego wymaga. Również okres późnej dorosłości, nie jest pozbawiony treści oraz dynamiki rozwojowej.

Zdrowia, dobrego samopoczucia będzie nam przybywać, kiedy będziemy potrafili pokonać stres starości, a więc brak akceptacji dla tego etapu życia (to trudne, żyjemy w świecie „kultu młodości”). To wymaga zdobycia niezależności i harmonii wewnętrznej. Dlatego proponowanie, w ramach profilaktyki starzenia się, zajęć rozwijających w sferze umysłowej, emocjonalnej, fizycznej czy społecznej, jest ze wszech miar uzasadnione.

Człowiek rozwijający się, niezależnie od wieku, musi rozwiązywać problemy, które pojawiają się w jego życiu. Owe rozwiązania potwierdzają rozwój – zmianę, dając szansę na pełne życie. Zawsze pojawienie się sytuacji problemowej winno być aktem, otwierającym procesy poznawcze. Taka postawa jest podstawą godnego starzenia się, konstruktywnego życia.

To prowadzi do zachowania samodzielności w późnym wieku. Tak więc, istota udanego starzenia się, wiąże się z koniecznością rozwijania własnej zaradności. Oznacza to m.in. pokonywanie niedogodności codziennego życia, odrzucanie stereotypów (np. „z każdym dniem jest coraz gorzej”).

Trzeba uwierzyć, że nasze życie może być lepsze mimo trosk, które nas nękają.

Samodzielność stanowi doskonałą obronę dla człowieka. Dlatego zaradność, jej uczenie i egzekwowanie, winno być przedmiotem profilaktyki.

Potrzebę rozwoju uzasadnia również budowanie sensu życia (czasem bowiem go tracimy). Starość daje możliwość „podróży w głąb siebie”, zrozumienia tego co przeżyliśmy i odnalezienia swojego miejsca w świecie.

Podjmując się analizy swego życia, reinterpretacji własnego doświadczenia, budujemy własną mądrość życiową (np. warsztaty andragogiczne na drodze do samorozwoju). Ze wszystkich zasobów właśnie ludzkie doświadczenie zasługuje na wielokrotne wykorzystanie („gdy stary człowiek umiera, to tak, jakby spłonęła mała biblioteka”).

Dlatego powinniśmy wzbogacać swą wiedzę, być zaangażowani w różne działania, wtedy będzie głębsze nasze rozumienie świata; obawiamy się zawsze tego, czego nie znamy.

Ludzie starsi nie powinni izolować się od otoczenia, powinni angażować się w różne kontakty społeczne. Musi o tym pamiętać każdy program profilaktyczny. Jakże często poczucie, że jesteśmy komuś potrzebni, trzyma przy życiu. Czasem musimy podjąć nowe pola aktywności, zmieniające dotychczasową strukturę życia, sięgnąć w ten sposób po niewykorzystany jeszcze dotąd potencjał rozwojowy, który pozostawał „w depozycie” (uśpiony, ukryty).

Tak więc działania profilaktyczne winny odcinać się od instrumentalnego i protekcyjnego traktowania osób starszych, łączyć działania opiekuńcze z oddziaływaniem o charakterze edukacyjnym. Mądrość bowiem, która jest przymiotem ludzi dojrzałych, można nadal doskonalić, jest ona bowiem jedną z nielicznych i niekwestionowanych cech w obrazie człowieka starszego.

Rozwój, wspomagając profilaktykę starzenia się, jest wielowymiarowy, dotyczy każdej sfery życia człowieka. Każdy musi sobie wybrać dla siebie najodpowiedniejszy obszar. Byle, on właśnie, przeciwdziałał regresywnym zmianom, by życie stawało się wartościowsze, pełniejsze. Wtedy człowiek osiąga stan homeostazy psychicznej, jest zrównoważony emocjonalnie, łatwiej mu znieść dolegliwości zdrowotne, łatwiej znieść różne dysfunkcje, radzić sobie z prozą życia codziennego. I chyba o to chodzi w profilaktyce starzenia się.

W ten sposób postuluję zwiększenie uczestnictwa samego człowieka, w przywracaniu, czy osiągnięciu należytej równowagi zdrowotnej, życiowej.

Dla wielu ludzi ożywczym zadaniem rozwojowym bywa dążenie do stworzenia „dzieła życia”. Może to być zadanie o różnej skali wartości, o różnym znaczeniu. To nadaje sens życiu.

Podsumowując, można powiedzieć, że celem rozwoju, traktowanego jako element profilaktyki starzenia się, jest przedłużyć okres aktywności, twórczego życia, zachować zdrowie. Mamy tu do czynienia z daleko idącą indywidualizacją. Każdy przecież z nas jest twórcą własnego rozwoju. Starość jest etapem rozwoju na całej skali życia. Ten rozwój nigdy się nie kończy.

Traktowanie rozwojowo życia, może i jest ważnym elementem profilaktycznym, wpływając na to, by okres późnej dorosłości był jak powiedział Jan Paweł II „Zadaniem, na które trzeba umieć odpowiedzieć”. Ta odpowiedź, to edukacyjny model życia w starości, który uznaję za optymalny. Można więc powiedzieć, że starość jest z jednej strony realizacją programu genetycznego, z drugiej jednak zależy od warunków naszego życia. Tu właśnie wielkie znaczenie ma program profilaktyki. I tak proponowany przez andragogikę „Styl życia jako uczenie się” jest właściwą strategią postępowania profilaktycznego.

#### **Bibliografia:**

1. D. Chopra, *Życie bez starości*
2. P. Alheit, *Podwójne życie*, w: „Teraźniejszość – Człowiek – Edukacja”, nr 2(2002)
3. W. Okoń, *Nowy słownik pedagogiczny*, 1996
4. A. Zych, *Słownik gerontologii społecznej*, Warszawa 2002
5. B. Napierała i J. Trempała, *Psychologia rozwoju człowieka* t. II, Warszawa 2001
6. *Promocja zdrowia*, red. J.B. Karski, Warszawa 1999
7. *Podstawy psychologii zdrowia*, red. G. Dolińska-Zygmunt, Warszawa 2001

mgr Janina Peikert  
Pełnomocnik Rektora KPSW  
ds. KUTW

## **TWÓRCZOŚĆ ODMŁADZA**

Dr Walentyna Wnuk w swoim artykule pt.: „Twórczość osób starszych” (zamieściliśmy go w numerze 3 – 2004 „Witryny UTW”) nakreśliła szeroki obszar definicyjny twórczości seniorów, słusznie podkreślając, że niekoniecznie jest ona działalnością profesjonalną, etatową lub na zamówienie.

Twórczość to niezwykle istotny element życia, określający nasz osobisty wkład w jego budowę i kształt. Wszelkie działania twórcze, a zwłaszcza te społecznie użyteczne, a więc prezentowane, konfrontowane z innymi, przydają naszemu życiu szczególnej barwy i blasku. Uznanie i radość, jaką budzą w oczach odbiorów – określonej grupy społecznej i najbliższych – staje się źródłem ogromnej radości, satysfakcji, zachęca do dalszych ćwiczeń, wysiłków, inspiruje nowe pomysły i działania, pozwala stawiać sobie nowe, coraz to wyższe cele i... zapominamy o programowym starzeniu się, jakiego oczekuje od nas stereotypowo myślące otoczenie.

Od jedenastu lat obserwuję na KUTW grupy słuchaczy kreatywnych, pracujących w zespole malarskim, kabarecie, zespole śpiewaczym, sekcji fotograficznej, klubie dyskusyjnym oraz warsztatach samorealizacji. Członkowie tych grup są ze sobą znacznie silniej związani emocjonalnie niż w grupach bardziej biernie uczestniczących w zajęciach. To tu najczęściej zawierają się nowe przyjaźnie. Panująca wśród członków otwartość, życzliwość, sympatia, zrozumienie sprawiają, że uczestnicy tych grup nie tylko są oparciem dla siebie, lecz także wzajemnie dopingują się i zachęcają do dalszych wysiłków. Ich ciągła aktywność sprawia, że młodnieją psychicznie a ich wygląd fizyczny zmienia się również bardzo korzystnie.

Spora ilość sympatycznych relacji międzyludzkich, wspólne miłe przeżycia, jak np. plenery malarskie, spotkania zespołu kabaretowego lub śpiewaczego po premierze, wspólne wyjazdy z występami do ludzi, którym ta działalność dodaje energii albo ozdabia jeden z szarych dni ich egzystencji wielobarwną paletą pozytywnych emocji, są znakomitym ładowaniem własnych akumulatorów do dalszej kreatywności. Odbiorcy często spontanicznie okazują radość, wzruszenie i uznanie, zapraszają ponownie. To sownie nagradza trudy przygotowań, obawy przed występem, treść. Bilans zysków i strat jest zdecydowanie dodatni. Słuchacze czują się społecznie użyteczni, ba, bardzo potrzebni. Mają poletko do zagospodarowania, ogródek, w którym można hodować kwiaty szczęścia i piękna ku pożytkowi innych, ku wspólnej – twórców i odbiorców – radości. To właśnie ta wspólna radość jest zjawiskiem niezwykłym. Profesjonalni aktorzy po prostu pracują, zarabiają pieniądze, konkurują ze sobą, starają się zrobić karierę. U nas każdy stara się rozwinąć swoje umiejętności, wypaść możliwie najlepiej, a jedynym profitem jest radość prezentacji swoich dokonań albo przemyśleń i uznanie widzów lub słuchaczy. Każdy z seniorów wie jak wspinałym lekarstwem i eliksirem młodości jest radość.

Efekty twórcze często zaskakują samych twórców – nie wiedzieli, że tyle potrafią, że tyle mogą, że tak wiele dało się osiągnąć. To ogromna przyjemność przekraczać swoje dotychczasowe możliwości, to namacalny dowód rozwoju. To właśnie on jest źródłem głębokiej satysfakcji i przekłada

się również na inne dziedziny życia. Daje radość, chęć podejmowania nowych wyzwań, a w razie kłopotów zdrowotnych lub zawirowań życiowych, ogromną motywację do ich przewyciężenia, by szybko wrócić do tej aktywności, która tak bardzo wzbogacała życie.

Wiele wspaniałych przeżyć z koncertów, występów, wernisaży, wystaw, plenerów, dyskusji, których sprawcami byli słuchacze, pozostaje w ich wspomnieniach. To one pomagają przywrócić równowagę w trudnych chwilach i jakże często są źródłem nadziei na lepsze.

Niebagatelną motywacją tworzenia jest często możliwość realizacji swoich długoletnich, dotychczas nie spełnionych marzeń. Wiele razy słyszałam od studentek: „Całe życie marzyłam, żeby wystąpić na scenie”, albo: „Zawsze chciałam malować” itp. Emerytura to taki okres w życiu, kiedy uwolnieni od rygorów pracy zawodowej a także wielu rodzinnych powinności, wreszcie mamy czas na realizację planów, pomysłów, działań odkładanych na później.

Nowe wyzwania – nowy obraz, skecz, piosenka – wyzwalają inwencję interpretacyjną, prowokują zastosowanie nowych materiałów i technik, generują nieustanne poszukiwania. Co więcej te poszukiwania często prowadzą do odkryć. Odkrycia, dla nas nowe, stare jak świat dla innych, są niezwykle cenne, bo nasze własne, na nasz własny użytek dokonane samodzielnie, nieraz po wielu trudach. Któż nie lubi tego niezwyklego smaku zwycięstwa nad nieznanym. Te nowe rozwiązania budują w nas również poczucie własnej wartości i pozwalają wierzyć, że skoro poradziłyśmy sobie z jednym problemem to i innym trudnościom damy radę. Bezradność znika z pola widzenia.

Kawałek bezsennej nocy można przekuć w nową kreację. Tak powstał niejeden tekst, wiersz, artykuł, fragment obrazu, pomysł na kostium sceniczny, aranżacja utworu muzycznego lub wreszcie sposób na coś. Poczucie satysfakcji, jakie daje nam nowy pomysł, rozwiązanie problemu jest potwierdzeniem naszych twórczych możliwości, budzi głębokie zadowolenie wewnętrzne, a to pozwala spokojnie patrzeć w przyszłość.

Oczy twórców są jaśniejsze, twarze pełne blasku, radośniejsze. Ciągłe inwestują w swój rozwój. Otaczający świat wciąż ma dla nich posmak nieodkrytych jeszcze łądów. Indywidualność drogi, różnorodność uzdolnień i talentów rysują wielobarwny obraz naszego Uniwersytetu, a grupy twórcze są jego najefektowniejszym fragmentem.

A co z tymi, którzy nie wierzą, że mają uzdolnienia, nie szukają ich w sobie? Może mają umiejętność ślicznego, kreatywnego zachwywania się osiągnięciami koleżanek i kolegów? Umieć czerpać radość z sukcesów współsłuchaczy, to jest twórczy odbiór. To też sztuka. I tak trzymać.



## **SZTUKA POMAGA ŻYĆ**

Rozmowa z dr. **Hubertem Bilewiczem**, historykiem sztuki, autorem cyklicznych wykładów „Spotkania ze sztuką” w jeleniogórskim BWA, na które słuchacze KUTW chętnie i licznie uczęszczają

**Zawodowo związany jest pan z Uniwersytetem Gdańskim i ASP. Cyklicznie prowadzi pan w jeleniogórskim Salonie Sztuki BWA rozmowy o sztuce. Dwie noce spędzone w pociągu dla dwóch godzin wykładu. Skąd ta determinacja?**

- Z jeleniogórskim BWA jestem związany od wczesnej młodości. W połowie lat 80., jako nastoletni miłośnik sztuki z kręgu warszawskiej Zachęty, przyjechałem do Karpacza na plener. Tam nawiązałem znajomości, których konsekwencje odczuwam pozytywnie do dnia dzisiejszego. Kolejne spotkanie z jeleniogórczanami odbyło się jeszcze w starej siedzibie BWA. Byłem na ostatnim roku studiów, występowałem już w roli wykładowcy. Po 10 latach trafiłem znów do Jeleniej Góry, już jako wykładowca akademicki. Świadomość pewnej ciągłości brania i dawania, motyw sentymentalny w pracy, są dla mnie ważne.

**Propaguje pan sztukę współczesną.**

- Staram się wprowadzać zagadnienie, które w tle zawsze mają całą historię sztuki. Takie, które mają udowodnić ścisły związek między sztuką nowoczesną a dawną, pomiędzy tą niby-łatwą i oczywistą sztuką dawnych mistrzów a odrażającą i niezrozumiałą sztuką współczesną. Nie ukrywam, że popularyzuję zagadnienia, które wydają się być dla słuchaczy kontrowersyjne, niebezpieczne.

**... a przez to pociągające. Jednak czy nie jest tak, że dla przeciętnego zjadacza chleba znajomość tego związku pomiędzy sztuką choćby Wita Stwosza a pracami Katarzyny Kozyry jest dodatkiem niekoniecznym do funkcjonowania w świecie?**

- Prywatnie uważam i moje trzydziestoparoletnie życie może być tego jedynym świadectwem, że sztuka jest do życia koniecznie potrzebna. To nie jest tylko estetyczny dodatek do bytu fizycznego. To nie tylko strawa duchowa. Dzięki sztuce łatwiej się żyje, bo ona udziela wielu odpowiedzi.

**Nie łatwiej w takiej sytuacji sięgnąć do modnych dziś podręczników psychoterapeutów, które mówią jak żyć?**

- Ja nie znajduję tam wszystkich odpowiedzi.

**A w sztuce?**

- Znajduję ich więcej. Sztuka nie operuje dyskursem logicznym, racjonalnym, behawioralnym. Działa na zasadzie wolniejszych skojarzeń,

odwołuje się do sfery emocji, przeżyć nie do końca zracjonalizowanych przeczuć, fobii. Dobrze jest po prostu stanąć przed dziełem sztuki czy propozycją artystyczną. Kultura współczesna jest dziś określona przez wszechobecną wizualność. Ćwiczenie na sztukach wizualnych dawnych mistrzów dają współczesnemu człowiekowi bardzo konkretne kompetencje, związane z poruszaniem się wobec przekazu medialnego, reklamy, billboardu, modnego ciucha, reklamy modnego jedzenia, napoju.

**Chodzi o zdystansowanie się do komunikatu, który media i reklama chcą narzucić. Ale co ma do tego taki Wit Stwosz?**

- Te ćwiczenia kładą nacisk na umiejętności krytycznego radzenia sobie z komunikatem wizualnym. Pozwalają na uświadomienie, kto właściwie i co chce nam zakomunikować, jakiego rodzaju reakcje chce w nas wywołać. Chodzi o to, żebyśmy nie ulegali wrażeniu, że jest to nasza bajka, nad którą całkowicie panujemy. Abyśmy wiedzieli, że możemy stworzyć własną bajkę w oparciu o świadome korzystanie z różnych przekazów. Jeżeli będziemy za billboardem chcieli wejść do tego kina, do tego sklepu, będziemy wiedzieć, na co się odważamy i jakiego typu mogą być konsekwencje. Pogłębioną świadomość wizualną uważam za podstawową kompetencję niezbędną do życia człowieka w każdym wieku. Ważniejszą niż umiejętność rachowania. To warunkuje wybór pomiędzy kulturą popularną, propozycjami elitarnych offowych działań, za którymi idzie niebezpieczeństwo znalezienia się w undergrandzie, oficjalnym teatrem czy filharmonią. To warunkuje korzystanie z wielorakości współczesnego świata.

**Z uporem pytam, czy do tego są potrzebne ćwiczenia na świecie wizualnym, które kreował choćby Wit Stwosz?**

- Tak, bowiem wciąż mówimy o działalności publicznej. Nieważne, czy jest to działalność w wieku piętnastym norymberskiego rzeźbiarza wśród krakowskiego mieszczaństwa, czy współczesnego artysty polskiego wobec polskiej publiczności, choćby Zbigniewa Libery. Nieważne, czy będzie to drewno lipowe i polichromie, czy strategia fotografii reklamowej. Różni ich jedynie skala oddziaływania i środki przekazu. Człowiekowi żyjącemu w wieku XV i w wieku XXI sztuka tak samo pomaga odpowiedzieć na pytanie: na jakiej zasadzie funkcjonuje świat, w którym mu przyszło żyć i jak ja się w nim mam znaleźć.

**Dziękuję za rozmowę.**

Rozmowę przeprowadziła Małgorzata Potoczak-Pełczyńska

## SŁUCHACZE O SWOJEJ DZIAŁALNOŚĆ

Krystyna Bohr

### BĘDĘ MALOWAĆ ZAWSZE

*Wiek kryje się w zmysłach, a upływające lata nas nie ograniczają lecz wzbogacają. Nasze ciała poddają się czasowi, niektórzy umierają młodo, inni staro. Liczy się czas – tu i teraz, a nie wiek.*

Nie wiem kogo cytuję, ale bardzo podoba mi się ta sentencja.

W dorosłym życiu była rodzina: mąż, dzieci małe, większe, była praca. I przyszła emerytura. Cóż począć. Przecież są Uniwersytety Trzeciego Wieku dla takich ludzi jak ja.

Na Karkonoskim Uniwersytecie Trzeciego Wieku tyle zajęć! Jest **pracownia malarska!** Coś tam w duszy grało. Jako, że zajęcia rozpoczynają się w październiku, całe lato były próby narysowania, namalowania czegoś, by pokazać to na pierwszych zajęciach.

Był stres – pokazać komuś obcemu: przyszłym koleżankom, instruktorce? A jak się nie nadaję?

Ale nadaję się: dobre, ładnie, proszę dalej malować. Jakie to były piękne słowa!

I maluję: akwarelą, suchą pastelą, kredką. Maluję, gdy „dzień ponury”, maluję, gdy „dzień radosny”. I będę malować.

Już zawsze.

Elżbieta Leśniewska

### KOLOR I JA

Od czterech lat moje życie uległo radykalnej zmianie. Nagle okazało się, że mogę być studentką KUTW. No ale co tu „wziąć na tapetę”? Najbliższe memu sercu okazały się zajęcia związane ze sztuką.

I tak zaczęłam bawić się farbami, medytować nad kolorem, przyglądać się bieli płótna i widzieć. Gdy tylko stres próbuje dobrać się do mnie, sięgam po pędzel, po farby albo po aparat fotograficzny. Strachy mijają, powraca energia i chęć do życia.

To cudowne wrażenie móc patrzeć na świat przez pryzmat koloru, widzieć piękno w najmniejszym okrucieństwie. Żyć, po prostu żyć i dawać siebie innym.

Franciszka Promirska

## **MALOWANIE – MIŁOŚĆ I SZANSA**

Edukację artystyczną rozpoczęłam na KUTW w Jeleniej Górze w 2004 r., ale początki malarskiej przygody są trochę wcześniejsze. Były to próby mniej lub bardziej udane, które dawały mi radość tworzenia, powstawały prace na miarę moich zdolności.

Malowanie było moją miłością, ale w pewnym momencie życia stało się również szansą, by nie dać się zawirowaniom zdrowotnym. Uczestnictwo w zajęciach naszej pracowni, serdeczne koleżanki, miła atmosfera, pozwoliły mi uwierzyć, że dam radę. Tutaj otrzymałam też nie tylko fachową korektę swoich poczynań, lecz także możliwość wymiany doświadczeń i spostrzeżeń. Wiem, muszę się jeszcze dużo nauczyć i tu właśnie mam takie możliwości.

Pamiętam pierwszy plener w Janowicach Wielkich. Do późnej nocy dyskutowaliśmy o pracach, jakie powstały w tym dniu, co nie jest dobre, co poprawić, ale już o szóstej rano siedziałam koło Pani Agnieszki Owsianik i podpatrywałam, jak maluje akwarelami. Ta „lekcja” była bardzo owocna.

Teraz znam różne techniki malarskie, najchętniej jednak maluję farbami olejnymi. Dają one duże możliwości tworzenia i wyrażania mojego plastycznego temperamentu. Maluję przede wszystkim pejzaże, zwierzęta i kwiaty.

Malarstwo stało się dla mnie nie tylko pasją, ale też wdarło się w zakamarki mojej duszy, pozwalając na ukazanie mojego wnętrza.

Irena Regucka-Grała

## **CHCĘ NIEŚĆ RADOŚĆ**

Czas mojej młodości większość życia dorosłego to najpierw nauka, potem praca, dom i macierzyństwo, a w międzyczasie zaangażowania pracami społecznymi. Nie miałam czasu na zajmowanie się sztuką. Jednak zawsze z wielką przyjemnością, choć przyznaję, tylko dość okazjonalnie oglądałam obrazy a nawet parę kupiłam i mam do dziś. Pamiętam pejzaż wystawiony pięćdziesiąt parę lat temu przed galerią BWA, który mnie całkowicie zauroczył. Z latami zatarła się w moich oczach treść tego obrazu, ale pozostało uczucie zachwytu i piękna.

Być może to miało wpływ na rozpoczęcie dużo, dużo później mojej przygody z malarstwem. Było to możliwe dzięki Karkonoskiemu Uniwersytetowi Trzeciego Wieku, który zorganizował grupę malarską

i zapewnił jej nauczycieli-artystów. Na ich zaangażowanie i fachowe wskazówki możemy zawsze liczyć.

Maluję od kilku lat. Nie jestem pewna czy w moim wykonaniu to tylko pacykowanie czy może przebłycki artyzmu. Maluję, bo sprawia mi to wielką radość, a czasami i ogromną satysfakcję.

Moim marzeniem jest, aby moje obrazy sprawiały, żeby oglądający je choć przez chwilę zapominali o kłopotach dnia codziennego i po prostu uśmiechali się. To byłaby dla mnie najwyższa forma uznania.

Irena Sękowska

## MARZYŁAM O MALOWANIU

Moja przygoda z malarstwem zaczęła się na Karkonoskim Uniwersytecie Trzeciego Wieku. Od czterech lat uczę się w pracowni pod okiem Pani mgr Marzeny Grzeszczakowskiej. W Uniwersytecie spełniam moje marzenia o malowaniu. Odnalazłam tu właściwe miejsce i ludzi, dzięki którym mogę się rozwijać.

Zawsze chętnie odwiedzałam galerie z dziełami artystów, gdy była taka możliwość. Podziwiałam obrazy, fascynowały mnie. Pragnęłam wziąć farby, kartkę i pędzel do ręki, i tworzyć coś własnoręcznie. Była w tym jakaś magia. Całe życie spełniając obowiązki zawodowe i rodzinne czekałam na właściwy czas. Teraz mam możliwość robienia tego co lubię, co czuję, sprawia mi przyjemność i jest moją wewnętrzną potrzebą.

Moje obrazy są różne kolorystycznie, mają różną ostrość – zależy to od mojego nastroju, stanu ducha w czasie tworzenia. Najbardziej lubię technikę akwarelową. Lubię też temperę, rzadziej maluję pastelami czy farbą olejną.

Aby powstał dobry obraz muszę mieć spokój, ciszę wokół siebie, by się skupić, „przywołać wyobraźnię”. Malując akwarelą z niewielką pomocą pędzla, kolory łączą się, zlewają – ręka nadaje tylko kierunek farbie. Moje myśli są wtedy daleko od rzeczywistości, czas mija szybko. Często włączam ulubioną muzykę. To mi pomaga. Zachwyca mnie przyroda, pejzaże. Świat wokół nas jest niezwykle piękny. Najlepiej, kiedy mogę malować w plenerze, prosto z natury. Żyję w uroczej krainie, jaką są Karkonosze. Ten wyjątkowy zakątek kraju jest dla mnie ciągłą inspiracją.

Nigdy się nie nudzę. Brakuje mi czasu. Samo malowanie jest dla mnie terapią, lekarstwem na problemy dnia codziennego. Biorąc farby do ręki, inne sprawy zostawiam poza sobą. Gdy się rozpraszam, nie mogę skupić uwagi, wiem, że obraz nie będzie dobry.

Bez malowania moje życie byłoby uboższe, mniej barwne.

W pracowni spotkałam ludzi, których interesują te same sprawy, mamy wspólny temat do rozmów. Jest miła, przyjacielska atmosfera. Szczególną radość i zadowolenie dają nam wystawy i plenery.

Jadwiga Witczak

## MOJE MALOWANIE

Jak ten czas leci! Doskonałą swój warsztat malarski już 11. rok. Indywidualnie i pod opieką prowadzących pracownię w Uniwersytecie. Śledzę to, co się dzieje w sztuce, tej zrozumiałej dla wszystkich i tej kontrowersyjnej, uważanej przez samych twórców za dzieła doskonałe i warte szczególnej uwagi. Bywam co roku na Biennale Sztuki Nowoczesnej w Poznaniu. Z żalem i z zażenowaniem stwierdzam, że tak jak mówił Jerzy Nowosielski: „Jest ogólny bełkot, bryja – malarska, muzyczna i każda inna”. Młodzi artyści na siłę wmawiają nam odbiorcom, że jeszcze nie dorośliśmy do tego, żeby rozumieć, „co artysta miał na myśli”. Tymczasem uważam, że wyparcie się piękna na rzecz apoteozy szpetoty i wulgarności kłóci się z człowieczeństwem. Podobną opinię wyraża Piotr Sarzyński w artykule „Robienie trąbą w trąbę” („Polityka” nr 23/211), recenzując Biennale Sztuk w Wenecji na przestrzeni 14 lat tej największej imprezy świata sztuk wizualnych. Więc nie jestem odosobniona w negatywnym osądzie współczesnej twórczości.

Ale zachwycam się pracami – i takie też oglądam na Biennale, w galeriach – gdzie dzieła zmuszają do refleksji pozytywnych swoim tematem, symbolicznym przesłaniem, warszatem, kolorystyką. Takie malowanie jest mi najbliższe.

Mam swój warsztat malarski. Największą satysfakcję sprawia mi prezentowanie swoich prac na wystawach zbiorowych i indywidualnych, kiedy oglądający na dłużej zatrzymują się przed moimi pracami, dotykają ich i o nich ze mną rozmawiają. Malujący ukazuje swoją osobowość w dziełach, które tworzy. Jest to działanie bardzo intymne. Nie zawsze zrozumiałe przez najbliższe otoczenie, natomiast z entuzjazmem przyjmowane przez dalszych odbiorców. Największą nagrodą dla mnie są słowa patrzących na moje obrazy, że czują się tak, jakby byli w środku mojego pejzażu, że są jego częścią.

Wabią mnie tematy abstrakcyjne, w które obfituje przyroda i im w przyszłości mam zamiar się poświęcić.

## SĄ WŚRÓD NAS

mgr Janina Peikert  
Pełnomocnik Rektora KPSW  
ds. KUTW

### Nasza Królowa

Pani Danuta Rychter, poproszona by napisała do „Witryny” o swoim malowaniu, trochę się zdziwiła, ale powiedziała:

– Dobrze, spróbuję.

W umówionym terminie przyszła do sekretariatu i przyniosła tekst:

*Na Karkonoski Uniwersytet Trzeciego Wieku zapisałam się w 2005 roku. W tym też roku obejrzałam wystawę pracowni malarstwa naszych studentek. Byłam zachwycona. Nie mogłam uwierzyć, że obrazy te wyszły spod rąk amatorów. Tak bardzo prace te mi się spodobały, że postanowiłam spróbować.*

*Chociaż nigdy przedtem nie malowałam, już od następnego roku zaczęłam uczęszczać do naszej pracowni malarskiej. I tak to się zaczęło.*

– Ładny wstęp, pani Danusiu, ale gdzie ciąg dalszy? – powiedziałam.

– Oj, mnie tak trudno pisać, już więcej nie napiszę – westchnęła nestorka pracowni malarskiej – Bo i o czym? – dodała.

Pamiętam, jak pani Danusia zapisała się na Uniwersytet, na miesiąc przed końcem roku akademickiego 2004/05 i zaraz zabrała się z nami na wycieczkę do Świeradowa. Po powrocie nie mogła sobie darować, że nie przyszła do nas choćby dwa lata wcześniej, bo już wtedy czytała w gazecie o działalności KUTW.

Pani Danusia jest osobą drobną, za to wielkiej życzliwości i rzetelności, rozjaśnioną promiennym serdecznym uśmiechem. Malowanie stało się dla niej nowym wyzwaniem, więc maluje z pełnym zaangażowaniem to, co w jej duszy gra. Tak powstają urokliwe i ciepłe pejzaże, może trochę naiwne, ale po prostu „miodzio”. Sama o swoich obrazkach mówi rozbrajająco:

– Maluję tak dziecinnie...

Jest to jednak dojrzała dziecinność. Nie, nie taka udawana, upozorowana, ale płynąca z prostoty serca, optymistycznego, pełnego dobroci spojrzenia na otaczający świat. Nikogo nie naśladuje, a pędzlem oddaje to, co przefiltruje serdecznym okiem zadziwionej światem babcie. Kiedy pochwaliłam, że śliczny obraz, stwierdziła:

– Tak mi się jakoś udało... – I zaraz z widocznym zadowoleniem dodała:

– Syn go dla siebie zarezerwował, powiesi w domu.

Kiedyś, prowadząca wtedy pracownię, mgr Edyta Kulla dała zadanie:

– Proszę namalować autoportret lub portret koleżanki.

Pani Danusia wybrała pierwszy wariant i namalowała siebie jako królową angielską. Bardzo jej do twarzy w koronie. Od tego momentu w pracowni dostała przydomek Nasza Królowa. Na plenerze, który się odbył w czasie wakacji z rozbawieniem pozowała do zdjęć w papierowej, zrobionej z gazety, koronie.

Jest Pani Danusia bardzo fotogeniczna. Fotografowałam ją nie raz przy okazji naszych tematycznych pikników, bo w przygotowanie stroju, jak zwykle, wkłada całą swoją inwencję i staranność. W tych barwnych przebraniach wygląda bardzo młodo i bawi się znakomicie.

Na co dzień jest królową, która nie króluje, a sympatyczną miłą koleżanką, starającą się malować jak najlepiej (zapisala się nawet na dodatkowy kurs), chętnie biorącą udział w spotkaniach towarzyskich grupy i mającą zawsze swój wkład we wszelkie jej działania. Wszyscy ją lubią, podziwiają, bo mimo upływających lat, starcza jej energii, zapału i wytrwałości, by realizować swoje marzenia i pragnienia.



fot. Janina Peikert

Danuta Rychter



## PORADNIK KONSUMENTA

mgr Jadwiga Reder-Sadowska  
Miejski Rzecznik Konsumentów  
w Jeleniej Górze

### I. ZAKUPY

#### **Kupujemy i... składamy reklamacje**

Aby uniknąć nieprzemyślanego zakupu, należy dokładnie określić swoje potrzeby dotyczące funkcji, jakie ma spełniać kupowany towar (na jakich cechach użytkowych najbardziej nam zależy, jakie powinny być jego wymiary, wygląd itp.) oraz jaką kwotę przeznaczamy na jego zakup. Przed dokonaniem zakupu warto zdobyć wiedzę o produkcie, który zamierzamy kupić, zapoznać się z różnymi ofertami, przeczytać dołączone instrukcje, sprawdzić warunki gwarancyjne, wypytać sprzedawców o szczegóły, porównać ceny w różnych punktach sprzedaży itp. Często niska cena oznacza niską jakość, dlatego czasami warto zapłacić więcej i mieć pewność, że dany towar spełni nasze oczekiwania.

**Sprzedawca odpowiada wobec kupującego za zgodność towaru konsumpcyjnego z umową, także za informacje, których udziela konsumentowi.**

#### **Do obowiązków każdego sprzedawcy należy:**

- ▶ udzielenie kupującemu jasnych, zrozumiałych informacji w języku polskim, dotyczących kupowanego towaru;
- ▶ podanie ceny oferowanego towaru, zawierającej wszystkie podatki i obciążenia (cena do zapłaty jest ceną brutto);
- ▶ wydanie na żądanie konsumenta, pisemnego potwierdzenia zawarcia umowy (z nazwą sprzedawcy, jego adresem, datą sprzedaży, określeniem towaru, jego ilością i ceną). Podstawowym pisemnym dowodem zawarcia umowy jest paragon;
- ▶ potwierdzenie na piśmie (nawet bez żądania konsumenta) wszystkich istotnych warunków umowy, jeśli jest to sprzedaż na raty, na zamówienie, według wzoru, na próbę lub za cenę powyżej 2 tysięcy złotych;

- ▶ zapewnienie w miejscu sprzedaży odpowiednich warunków do sprawdzenia jakości i kompletności towaru oraz funkcjonowania głównych mechanizmów;
- ▶ wydanie kupującemu instrukcji obsługi i innych dokumentów w języku polskim.

Jeżeli sprzedaż dokonywana jest **poza lokalem** przedsiębiorstwa (np. na ulicy, w miejscu pracy, w czasie wycieczki czy w domu konsumenta) **lub na odległość** (np. wysyłkowa, przez Internet, telefon) – sprzedawca ma obowiązek poinformowania konsumenta o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni. Konsument ma prawo odstąpić od umowy bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów. Jeżeli zakup dokonywany jest **na kredyt**, należy bardzo dokładnie zapoznać się z umową kredytową, sprawdzić jakie dodatkowe koszty wiążą się z pożyczonym pieniędzem, porównać z kosztami innego sposobu pozyskania pieniędzy na ten zakup oraz przeanalizować możliwości spłaty planowanego zadłużenia. Producent nie jest dla konsumenta stroną umowy sprzedaży; może jednak zaproponować dodatkowo swoją odpowiedzialność na określonych warunkach, które określa w gwarancji. Jeżeli gwarant nie określił swoich zobowiązań – oznacza to, że nie udzielił gwarancji. Jeżeli na zakupiony towar została udzielona gwarancja, to sprzedawca ma obowiązek, łącznie z wydawanym towarem, wręczyć kartę gwarancyjną. Nie oznacza to jednak, że konsument musi korzystać z gwarancji. W każdym przypadku to konsument decyduje o tym, z jakiego uprawnienia chce korzystać: z gwarancji czy z tytułu niezgodności towaru z umową.

### **Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień konsumenta, wynikających z niezgodności towaru z umową.**

Warto też sprawdzić wiarygodność reklam producenta i sprzedawcy. Towar jest zgodny z umową, jeśli jego właściwości zgadzają się z tym, o czym publicznie informuje producent lub sprzedawca. Jeżeli reklama „obiecuje” konkretne właściwości, których kupiony towar nie posiada – konsument może reklamować ten towar (oczywiście, należy rozsądnie i krytycznie podchodzić do reklam, które są „artystyczną” przenośnią – napój „Red Bull” NIE dodaje skrzydeł).

REKLAMACJA Z TYTUŁU NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ	REKLAMACJA Z TYTUŁU GWARANCJI
<b>KIEDY MA ZASTOSOWANIE</b>	
Zawsze po zawarciu umowy sprzedaży konsumentkiej, obowiązuje z mocy prawa. (Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. –	Jeśli zostanie udzielona przez gwaranta (producenta, importera, sprzedawcę); nie ma obowiązku udzielania gwarancji,

o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz. U. Nr 141, poz. 1176 i zm.)	gwarancja to dobrowolne, dodatkowe oświadczenie gwaranta.
<b>DO KOGO NALEŻY ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ</b>	
Do sprzedawcy, od którego zakupiono towar konsumpcyjny. Nie ma znaczenia osoba sprzedawcy. Do przyjęcia reklamacji nie jest potrzebny właściciel ani kierownik sklepu – każda osoba pracująca w sklepie jest w tym przypadku „sprzedawcą”.	W miejsce wskazane w gwarancji. Może to być punkt serwisowy, sprzedawca albo producent – to zależy od gwaranta i musi być określone w warunkach gwarancji.
<b>W JAKIM TERMINIE OD DATY ZAKUPU MOŻNA SKŁADAĆ REKLAMACJĘ</b>	
Można to zrobić w ciągu dwóch lat (24 miesięcy) od daty wydania towaru.	Termin powinien być określony w gwarancji, nie ma jednego obowiązującego wszystkich terminu trwania gwarancji. Jeśli termin ten jest krótszy niż dwa lata – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
<b>W JAKIM TERMINIE OD UJAWNIEŃ SIĘ NIEZGODNOŚCI Z UMOWĄ MOŻNA ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ</b>	
Konsument musi powiadomić sprzedawcę o stwierdzeniu niezgodności towaru z umową w ciągu dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności – pod rygorem utraty uprawnień do reklamacji.	Nie ma żadnych ogólnych zasad – termin może być określony w gwarancji.
<b>Z JAKICH PRZYCZYŃ KONSUMENT MA PRAWO ZŁOŻYĆ REKLAMACJĘ</b>	
<p>Przyczyna ogólna to niezgodność towaru z umową, co może wynikać z następujących powodów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ towar nie nadaje się do celu, do którego jest zwykle używany,</li> <li>■ właściwości towaru nie odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju,</li> <li>■ towar nie odpowiada oczekiwaniom dotyczącym tego typu towaru, które wynikają z zapewnień sprzedawcy lub producenta (podawanych np. w reklamie),</li> <li>■ towar został nieprawidłowo zamontowany lub uruchomiony przez sprzedawcę albo przez kupującego, jeśli ten ostatni postępował zgodnie z instrukcją otrzymaną przy sprzedaży.</li> </ul>	Przyczyny te są podane w Karcie Gwarancji, zwykle jest to popsucie się sprzętu; zazwyczaj gwarant określa również, jakich usterek dana gwarancja nie obejmuje. Należy sprawdzić, czy gwarant faktycznie za coś odpowiada, czy być może wymieniając uszkodzenia i usterki, które nie są objęte gwarancją, chce przekonać konsumenta, że nie powinien w ogóle składać reklamacji.

<b>W JAKIM TERMINIE KONSUMENT MA BYĆ POINFORMOWANY O TYM, CZY JEGO REKLAMACJA ZOSTAŁA UZNANA</b>	
Niezwłocznie! Jeśli sprzedawca nie ustosunkuje się do żądania konsumenta nieodpłatnej naprawy lub wymiany towaru na nowy wyrażonego podczas składania reklamacji w ciągu 14 dni – uważa się, że reklamacja została uznana. Ustosunkowanie się sprzedawcy do reklamacji oznacza dostarczenie (wysłanie) na adres podany przez konsumenta pisemnej odpowiedzi. Konsument nie musi chodzić do sklepu, żeby się dowiedzieć, jak została rozpatrzona jego reklamacja.	Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
<b>CZEGO MOŻE ŻĄDAĆ KONSUMENT</b>	
Konsument może żądać doprowadzenia do zgodności z umową poprzez: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ nieodpłatną naprawę lub</li> <li>▶ wymianę na nowy,</li> </ul> chyba że naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów, np. narażają konsumenta na duże niedogodności, bierze się także pod uwagę okoliczność, czy sprzedawca zdoła uczynić zadość żądaniu w odpowiednim czasie. W takiej sytuacji konsument ma prawo do: <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ obniżenia ceny lub</li> <li>▶ zwrotu pieniędzy (odstąpienia od umowy).</li> </ul> Konsument nie może jednak odstąpić od umowy, jeśli niezgodność towaru z umową jest NIEISTOTNA.	Możliwości określone są w gwarancji, zwykle jest to bezpłatna naprawa w wyznaczonym punkcie serwisowym. Jeśli gwarant nie określa po ilu naprawach konsument będzie mógł wymienić towar na nowy – warto zastanowić się, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
<b>W JAKIEJ FORMIE NALEŻY SKŁADAĆ REKLAMACJĘ</b>	
Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie (wyraźnie precyzując swoje żądania) za pokwitowaniem lub wysyłając list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru.	Najbezpieczniej jest złożyć reklamację na piśmie, a ponadto zgodnie z postanowieniami gwarancji.
<b>W JAKIM TERMINIE REKLAMACJA MUSI BYĆ ZREALIZOWANA</b>	
Nie ma takiego ustawowego terminu – reklamacja musi być załatwiona „w odpowiednim czasie”.	Termin powinien być określony w gwarancji. Jeśli termin ten jest dłuższy niż 14 dni – warto się zastanowić, czy warunki gwarancji są dla konsumenta korzystne.
<b>KTO POKRYWA KOSZTY DOSTARCZENIA TOWARU DO NAPRAWY</b>	
Nieodpłatność naprawy lub wymiany oznacza, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez	Odpowiedzi na to pytanie udzieli gwarancja.

kupującego, w tym kosztów demontażu, transportu, ponownego montażu i uruchomienia.	
<b>CO ZROBIĆ, JEŚLI SŁUSZNA REKLAMACJA JEST ODRZUCONA</b>	
<p>Można skierować sprawę do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● sądu konsumenckiego (przy Inspekcji Handlowej),</li> <li>● sądu powszechnego, korzystając z trybu postępowania uproszczonego (jeśli cena towaru nie przekroczyła 10 tysięcy złotych),</li> <li>● sądu powszechnego w postępowaniu zwykłym (jeśli cena towaru przekracza 10 tysięcy złotych).</li> </ul>	<p>Można się zwrócić z reklamacją do sprzedawcy, korzystając z tytułu niezgodności towaru z umową.</p> <p>Opinia rzeczoznawcy (np. powołanego przez gwaranta lub sprzedawcę) nie jest rozstrzygająca dla sprawy i nie jest wiążąca dla konsumenta.</p>

Źródło: materiały edukacyjne Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

## Kupujemy w sieci

Wszegobecny Internet oferuje nam niewyobrażalne możliwości komunikacyjne, edukacyjne i rozrywkowe. Za pośrednictwem Internetu coraz częściej kupujemy, doceniając wygodę, oszczędność czasu, możliwość złożenia zamówienia o dowolnej porze, duży wybór produktów, dostawę zakupu bezpośrednio do domu, niższe ceny, dogodne formy płatności itp. Internetowe sklepy rywalizują między sobą ułatwiając na różne sposoby robienie zakupów, obniżając ceny i zwiększając bezpieczeństwo transakcji.



Dynamiczny rozwój handlu on-line ułatwia bogata i coraz łatwiej dostępna oferta produktów płatniczych. Niestety zakupy w sieci mają także swoje ciemne strony. Według Federacji Konsumentów: co siódmy sklep nie podaje swojego adresu geograficznego i nie informuje o kosztach dostawy, co trzeci sklep nakłada na konsumenta obowiązek zapłaty ceny przed otrzymaniem towaru, co drugi sklep nie informuje o bezpieczeństwie danych przekazywanych przy zamawianiu i o prawie do wglądu, zmiany czy usunięcia swoich danych. Przedsiębiorcy nie informują też o podstawowym prawie do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość. Możliwość rezygnacji uzasadniona jest szczególnym charakterem transakcji; brak tutaj jednoczesnej obecności obu stron umowy a kupujący nie ma możliwości sprawdzenia towaru. Przedsiębiorcy nie informują często o miejscu i sposobie składania reklamacji lub podają tylko ogólne dane, co istotnie ogranicza prawa konsumenta, wynikające z zawartej umowy. Większość nieprawidłowości wynika z braku doświadczenia e-przedsiębiorców, ale zdarzają się także celowe oszustwa. 60% wszystkich zakupów on-line dokonywana jest na aukcjach internetowych (Allegro, eBay, Świstak). Należy pamiętać, że możliwość odstąpienia od umowy dotyczy tylko

sprzedaży dokonywanej między przedsiębiorcą a konsumentem. W przypadku umowy między osobami fizycznymi nie ma możliwości odstąpienia od umowy. W każdym przypadku należy sprawdzić wiarygodność osoby oferującej towar, przeczytać komentarze dotyczące danego sprzedawcy, pozyskać wszystkie jego dane kontaktowe a do zapłaty wykorzystywać tylko bezpieczne systemy płatności. Najczęściej zgłaszane problemy w relacjach konsument-konsument to: niepełna informacja o towarze lub warunkach sprzedaży, opóźniona dostawa towaru, dostarczony towar jest inny od oferowanego, towar nie został dostarczony do nabywcy, zapłata nie została dokonana itp. Portal aukcyjny tylko w ograniczonym zakresie ponosi odpowiedzialność, więc w każdym przypadku oszustwo należy zgłosić na policję. Całą sprawę warto dobrze udokumentować, przedstawiając korespondencję ze sprzedającym. Policja powinna zakończyć czynności w ciągu 30 dni i przesłać poszkodowanemu postanowienie o wszczęciu dochodzenia lub jego oddaleniu.

### **Zanim kupisz w Internecie:**

- Sprawdź dokładne parametry produktu, który zamierzasz kupić; w razie jakichkolwiek wątpliwości zwróć się o dodatkowe informacje. Decydując się na zakup on-line należy pamiętać o swoim prawie do jasnej i pełnej informacji o oferowanych produktach przed złożeniem zamówienia.
- Sprawdź z kim zawierasz transakcję, musisz znać nie tylko wirtualny, ale również geograficzny adres sprzedawcy oraz jego numer telefonu; nie zakładaj, że przedsiębiorca ma siedzibę w Polsce tylko dlatego, że adres internetowy ma skrót „.pl”; przeczytaj komentarze o sprzedającym na portalach aukcyjnych, ta wiedza może ułatwić dochodzenie roszczeń w przypadku konieczności składania reklamacji.
- Przeanalizuj regulamin sprzedaży, w jakim terminie dana oferta jest wiążąca i jakie są warunki dostawy – czy precyzyjnie określono ile potrwa dostarczenie produktu (powinno to nastąpić najpóźniej 30 dni od złożenia zamówienia). Za skuteczne dostarczenie towaru odpowiada sprzedawca, który nie może uwolnić się od odpowiedzialności twierdząc, że poczta zagubiła przesyłkę. Nie konsument, lecz sprzedawca może składać reklamację na poczcie czy w firmie kurierskiej. Ryzyko zagubienia przesyłki zawsze obciąża przedsiębiorcę.
- Zapoznaj się z polityką zwrotów i zasadami reklamacji. Reklamacje towaru kupionego w Internecie i w sklepie tradycyjnym regulują te same przepisy prawa. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność przez 24 miesiące od daty sprzedaży. Zawsze możemy żądać wymiany na towar nowy lub naprawy a w dalszej kolejności obniżenia ceny lub zwrotu ceny (odstąpienie od umowy). Jeżeli na kupiony towar udzielona została gwarancja (karta gwarancyjna), to możemy również korzystać z odpowiedzialności gwaranta.

Warto jednak sprawdzić warunki udzielonej gwarancji (np. gdzie jest najbliższy serwis – bo może się okazać, że w Tajlandii).

Reklamację należy złożyć na piśmie, podając: datę zamieszczenia informacji handlowej i adres strony, na której się ona pojawiła, datę złożenia zamówienia, cechy zamówionego produktu, zapłaconą kwotę i metodę płatności, dodatkowe dane, np. numer zlecenia albo klienta, przyczynę reklamacji, swoje żądanie, np. wymiany towaru, zwrotu pieniędzy.

- Sprawdź wszelkie kwestie związane z płatnościami, jaki jest całkowity koszt zakupu (razem z dostarczeniem towaru, podatkiem itd.), jaki jest sposób zapłaty (przy odbiorze, płatne przelewem, kartą płatniczą), w jakiej walucie jest podana cena (przy zakupach za granicą).

- Zapoznaj się z zasadami zwrotu towaru. Z zakupu w sklepach internetowych można zrezygnować w ciągu dziesięciu dni, składając stosowne oświadczenie (najlepiej wysłać listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru). Towar też należy odesłać niezwłocznie (na własny koszt).

- Zastanów się, zanim kupisz, bo nie każdy towar można zwrócić do sklepu. Z przywileju zwrotu nie możemy korzystać w przypadku: – świadczeń w zakresie zakwaterowania, transportu, gastronomii; – nagrań na nośnikach elektronicznych po usunięciu oryginalnego opakowania; – rzeczy wykonanych na zamówienie indywidualne; – artykułów spożywczych; – gier losowych; – umów dotyczących usług, które za zgodą konsumenta zostały już zrealizowane; – dostarczania prasy.

- Sprawdź, czy możesz skorzystać z dodatkowych zabezpieczeń transakcji – np. ubezpieczenia albo z usługi sprawdzenia zawartości przesyłki przez odbiorcę (można rozpakować przesyłkę przed zapłaceniem za nią).

- Dbaj o bezpieczeństwo swoich transakcji: – wybieraj sklepy, które posiadają bezpieczne systemy płatności (na pasku adresowym powinno być <https://> a nie <http://>) co oznacza, że połączenie jest szyfrowane; – w swoim komputerze zainstaluj programy antywirusowe i często je aktualizuj; – nie podawaj bezkrytycznie wszystkich swoich danych, które nie są konieczne do realizacji transakcji (np. data urodzenia, wykształcenie, imię matki itp.); – nie przekazuj swoich danych poprzez pocztę elektroniczną; – wydrukuj swoje zamówienie i potwierdzenie jego przyjęcia, bo mogą się okazać niezbędne przy składaniu reklamacji; – przeczytaj dokładnie zasady ochrony danych osobowych (polityka prywatności).

Internet umożliwia także szybkie i wygodne kupowanie za granicą. Takie zakupy wymagają szczególnego podejścia, bo podlegają prawom danego kraju, które należy wcześniej poznać. Jeżeli pojawi się problem transgraniczny, dotyczący zakupu poza Polską, należy zgłosić się w Europejskim Centrum Konsumentckim (udziela informacji o krajach UE oraz Norwegii i Islandii).

Najczęstsze oszustwa w sieci to: ukryte adresy sprzedawców (anonimowe lub tylko numery skrzynek pocztowych), mało wiarygodne

oświadczenia typu: „tysiące zadowolonych klientów”, obietnice nadzwyczajnych wygranych, ukryte wydatki (opłaty wstępne, manipulacyjne, inne), łańcuszki szczęścia, cudowne leki, propozycje współpracy biznesowej itp.

## II. TURYSTYKA

Podróże do ciekawych miejsc można organizować samodzielnie, ciesząc się ze swobody wyboru, możliwości codziennej improwizacji czy zwiedzania miejsc niedostępnych dla turystyki zorganizowanej. Najczęściej jednak organizację podróży zlecamy wyspecjalizowanym podmiotom, ciesząc się z oszczędności czasu, pieniędzy i opieki organizatora. Aby po powrocie pozostały wyłącznie miłe wspomnienia, aby nie kupować „kota w worku”, aby nie tracić czasu na rozwiązywanie nieprzewidzianych problemów, należy o to zadbać przed podpisaniem umowy. Podstawą bezpieczeństwa jest znajomość treści umowy z organizatorem o świadczenie usługi turystycznej, dlatego przeczytajmy dokładnie zapisy tej umowy PRZED jej podpisaniem.

■ Organizator turystyki ponosi pełną odpowiedzialność odszkodowawczą względem konsumenta za niewłaściwe wykonanie usługi turystycznej. Może być zwolniony z tej odpowiedzialności wtedy, gdy przyczyną niewykonania zobowiązania jest działanie konsumenta lub siły wyższej. Zawsze jednak – w trakcie trwania imprezy turystycznej – ma obowiązek udzielać pomocy poszkodowanym uczestnikom. Zasada ta nie może być ograniczona przez wybór prawa obcego.

■ Organizator turystyki jest obowiązany wskazać w materiałach informacyjnych (broszury, foldery itp.) w sposób dokładny i zrozumiały: cenę, miejsce pobytu lub trasę imprezy, charakterystykę środka transportu, rodzaj i kategorię obiektu zakwaterowania, ilość i rodzaj posiłków, program zwiedzania i atrakcji turystycznych, kwotę zaliczki oraz termin zapłaty całej ceny, termin powiadomienia klienta na piśmie o ewentualnym odwołaniu imprezy turystycznej, ogólne informacje o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz o wymaganiach zdrowotnych, dotyczących udziału w imprezie turystycznej, informacje o możliwości zawarcia umowy ubezpieczenia od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej oraz o zakresie ubezpieczenia od następstw nieszczęśliwych wypadków i kosztów leczenia. Organizator turystyki jest obowiązany także przed rozpoczęciem imprezy turystycznej podać nazwisko oraz numer telefonu przedstawiciela organizatora, do którego konsument może zwracać się w razie wystąpienia problemów. Informacje te nie mogą wprowadzać klienta w błąd. Jeżeli w umowie z konsumentem nie zawarto odmiennych



postanowień, to informacje pisemne (np. folder) stają się integralnym elementem umowy.

■ Umowa o świadczenie usługi turystycznej musi posiadać formę pisemną i powinna określać między innymi: organizatora, numer zezwolenia, imię i nazwisko osoby zawierającej w imieniu organizatora umowę, miejsce pobytu, czas trwania, szczegółowy program imprezy turystycznej, rodzaj i terminy oferowanych usług, ilość i rodzaj posiłków i inne usługi imprezy turystycznej, cenę, wraz z wyszczególnieniem podatków i opłat oraz okoliczności, które mogą spowodować podwyższenie ceny, sposób zapłaty, zakres ubezpieczenia, sposób zgłaszania reklamacji, podstawy prawne umowy i konsekwencje prawne wynikające z umowy. Organizator jest zobowiązany niezwłocznie dostarczyć klientowi jeden egzemplarz tej umowy.

■ W przypadku zmiany warunków umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, organizator powinien niezwłocznie o tym powiadomić konsumenta, który w takiej sytuacji może przyjąć proponowaną zmianę umowy albo odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli w czasie trwania danej imprezy turystycznej organizator nie wykonuje usług przewidzianych w umowie, to jest obowiązany wykonać odpowiednie świadczenia zastępcze. W przypadku braku możliwości wykonania świadczenia zastępczego, konsument może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym organizatora turystyki, najlepiej na piśmie. Cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba, że umowa wyraźnie przewiduje taką możliwość. Organizator turystyki może podwyższyć cenę w przypadku: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych lub wzrostu kursów walut. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

■ Pośrednik działający w imieniu organizatora ma takie same obowiązki informacyjne względem konsumenta jak organizator. Ponosi on odpowiedzialność za nienależyte wykonania zlecenia w zakresie pośredniczenia w zawieraniu umowy z organizatorem i niedopełnienia obowiązków informacyjnych. Pośrednik nie odpowiada za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Agent, działający w imieniu organizatora turystyki w zakresie pośredniczenia przy zawieraniu umów z uczestnikami, nie ponosi odpowiedzialności wobec konsumenta, dlatego też konsument powinien być wyraźnie poinformowany o tym, że dany podmiot działa w charakterze agenta (w imieniu organizatora). W przeciwnym razie podmiot ten może być uważany za organizatora i w związku z tym będzie mógł ponosić odpowiedzialność za niewykonanie usługi turystycznej.

■ Odpowiedzialność przewoźnika reguluje ustawa prawo przewozowe. Przewoźnik odpowiada za szkodę, jaką podróżny poniósł wskutek przedwczesnego lub opóźnionego odjazdu środka transportowego, jeżeli szkoda wynikła z winy umyślnej lub niedbalstwa przewoźnika. Konsument ma jednak duży problem przy dochodzeniu swoich roszczeń z uwagi na trudności dowodowe. W przypadku szkód na osobie przewoźnik odpowiada za szkodę na zasadzie ryzyka (od odpowiedzialności przewoźnik może się uwolnić jedynie w przypadku działania siły wyższej lub wyłącznej winy poszkodowanego).

Reklamację na niewłaściwe wykonanie usługi turystycznej można złożyć podczas trwania imprezy turystycznej (licząc na szybką reakcję pilota) lub po powrocie – u organizatora. Składając reklamację w biurze podróży, należy możliwie dokładnie udokumentować swoje racje. Bardzo przydatne okazują się zrobione zdjęcia lub nagrania z kamery. Do reklamacji składanych po powrocie organizator imprezy powinien ustosunkować w ciągu 30 dni od dnia jej złożenia. Bezczynność biura oznacza, że reklamacja została uznana za uzasadnioną. W przypadku odmowy uznania reklamacji organizator jest zobowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

### **Obowiązki pilota wycieczki**

- ▶ sprawuje opiekę nad uczestnikami imprezy turystycznej, czyli w przypadku wycieczek objazdowych pilot ma obowiązek cały czas towarzyszyć grupie, natomiast na wycieczkach pobytowych jest rezydentem, dyżurującym zwykle pod wskazanym telefonem;
- ▶ czuwa nad sposobem i jakością wykonywania usług na rzecz uczestników imprezy;
- ▶ przyjmuje reklamacje od uczestników imprezy turystycznej;
- ▶ reprezentuje organizatora turystyki wobec osób trzecich, świadczących usługi w trakcie trwania imprezy turystycznej

### **10 przykazań... PRZED wyjazdem!!!**

- 1.** Umowę zawieraj najlepiej na piśmie i przeczytaj uważnie, co podpisujesz. Postaraj się o foldery, ulotki, katalogi ze szczegółowym opisem usługi. Jeśli zawarłeś umowę przez Internet – zapisz ją na swoim komputerze.
- 2.** Sprawdzaj na mapie położenie miejscowości i geograficzny adres hotelu. Określenie „w pobliżu” może oznaczać 50 metrów lub „tylko” 2 kilometry.
- 3.** Zwracaj uwagę na standard zakwaterowania. Trzy gwiazdki w Hiszpanii i we Włoszech – to nie to samo! Dopytaj o jakość żywienia, dodatkowe atrakcje i ewentualne dodatkowe opłaty.

- 4.** Zadbaj o ubezpieczenie. Sprawdź zasady i zakres ubezpieczenia. Pamiętaj o Europejskiej Karcie Ubezpieczenia Zdrowotnego z NFZ i sprawdź jak z niej korzystać.
- 5.** Miej zawsze telefony kontaktowe „pod ręką”: do rezydenta twojego biura podróży, do ambasady lub konsulatu i do swoich bliskich.
- 6.** Sprawdzaj przewoźnika. Poznaj prawa pasażera. Przewoźnicy spoza Unii nie zawsze podlegają europejskim przepisom chroniącym pasażerów. W razie problemów linie lotnicze muszą udzielić Ci informacji o Twoich prawach.
- 7.** Pakuj rozsądnie swój bagaż. Sprawdź w regulaminie przewoźnika, za jakie przedmioty nie ponosi on odpowiedzialności. Na walizkach umieść przywieszki ze swoim nazwiskiem i adresem.
- 8.** Reaguj na bieżąco. Uszkodzony bagaż – wypełnij na lotnisku protokół i zachowaj jego kopię; hotel inny niż w ofercie – zbieraj dokumentację (np. pisemne potwierdzenia od rezydenta); kupujesz za granicą produkt z gwarancją – sprawdź czy serwis gwarancyjny jest dostępny w Twoim kraju. Składaj reklamacje w terminie.
- 9.** Sprawdzaj zasady składania reklamacji. Pomocniczo korzystaj z Tabeli Frankfurckiej, która ułatwia zdefiniowanie roszczenia wobec biura.
- 10.** Pamiętaj, kto może doradzić i pomóc: Rzecznik Konsumenta, urząd marszałkowski, Urząd Lotnictwa Cywilnego, Europejskie Centrum Konsumentów, Federacja Konsumentów.

## W Polskę jedziemy...

Aby sprawnie dotrzeć do celu i nie spędzać czasu w korkach, warto sprawdzić trasę na stronach **Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad** [www.gddkia.gov.pl](http://www.gddkia.gov.pl). Korzystając z mapy planowania podróży otrzymujemy dokładny opis trasy, jej długość i czas przejazdu (w wersji szybkiej, krótkiej lub optymalnej). Na mapie naszej trasy możemy wyświetlić interesujące nas punkty (np. poczty, parkingi, stacje benzynowe, muzea, dworce, hotele, apteki, restauracje, sklepy, kościoły, bankomaty, i wiele innych). Na mapie warunków pogodowych można prześledzić warunki, jakie czekają nas na trasie. Mapa kamer drogowych pozwoli na zapoznanie się z natężeniem ruchu a także budową trudniejszych miejsc na trasie (skrzyżowania, zjazdy na inne drogi itp.). Ponad 500 kamer na drogach krajowych monitoruje stan i warunki jazdy. Na stronach GDDKiA znajdziemy również informacje o ograniczeniach w ruchu, utrudnieniach związanych z aktualnymi remontami dróg (mapa jest aktualizowana w czasie rzeczywistym, nawet kilka razy dziennie), a także mapy stanu budowy nowych dróg. Warto wiedzieć o opłatach za przejazd po drogach krajowych. Zgodnie z obowiązującym prawem wszystkie autostrady w Polsce będą płatne. Obecnie opłaty pobierane są na trzech odcinkach

autostrad: A1- Dusocin-Marzy, A2- Konin-Nowy Tomyśl, A4- Kraków-Katowice. Stawki opłat znajdziemy pod adresami: [www.a1-autostrada.pl](http://www.a1-autostrada.pl), [www.autostrada-a2.pl](http://www.autostrada-a2.pl), [www.autostrada-a4.pl](http://www.autostrada-a4.pl).

### Oddział PID we Wrocławiu

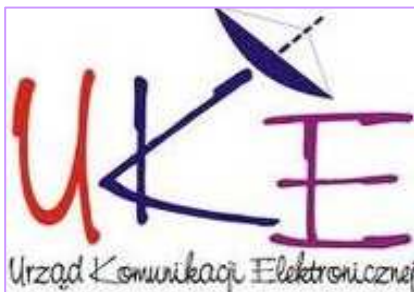
ul. Powstańców Śląskich 186  
53-139 Wrocław

Telefony: (71) 33 47 303 i (71) 37 75 805  
automatyczna informacja (71) 36 77 972

Informacje o stanie nawierzchni dróg można otrzymać w **Punktach Informacji Drogowej** (PID). Adresy i kontakty telefoniczne do poszczególnych oddziałów PID znajdują się na stronach internetowych GDDKiA.

## Kontaktujemy się telefonicznie...

Na stronach internetowych Urzędu Komunikacji Elektronicznej (UKE) [www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl) znajdziemy wszystkie informacje dotyczące zasad naliczania opłat za korzystanie z telefonu w kraju i za granicą. Często nie mamy świadomości, że nasze telefony samoczynnie łączą się z Internetem; 1 MB przesłanych danych w roamingu w Unii Europejskiej może kosztować 8-18 złotych (!) a w krajach poza UE często jest jeszcze drożej. Warto więc wykupić pakiet umożliwiający tańsze łączenie się z siecią i dopilnować, aby usługa została aktywowana przez naszego operatora. Możemy też wyłączyć



opcję połączenia z Internetem. Każdy operator jest zobowiązany do udzielania informacji o fakcie korzystania w danej chwili z usługi transmisji danych w roamingu oraz o kosztach tej usługi. Warto rozważyć limit cenowy dla transmisji danych. Jeżeli nie ustalimy swojego limitu, automatycznie wprowadzony limit kwotowy wynosi 50

EUR; po przekroczeniu limitu operator odcina dostęp do Internetu.

## Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego

W krajach Unii Europejskiej oraz w Szwajcarii, Norwegii i Islandii warto mieć przy sobie Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego, dzięki której w nagłych sytuacjach będzie można skorzystać ze świadczeń zdrowotnych w placówkach na terytorium państwa obcego, które działają w ramach powszechnych systemów ochrony zdrowia. Trzeba jednak pamiętać o tym, że w większości państw członkowskich, obowiązuje system pokrywania części kosztów leczenia z własnych środków pacjenta.



Aby zabezpieczyć się przed takimi kosztami, można wykupić dodatkowe prywatne ubezpieczenie. Prawo do otrzymania EKUZ mają osoby ubezpieczone w Narodowym Funduszu Zdrowia. Aby otrzymać EKUZ, należy złożyć wniosek w dowolnym oddziale wojewódzkim NFZ wraz z odpowiednim dokumentem potwierdzającym ubezpieczenie zdrowotne

w NFZ. Dokumenty można również wysłać pocztą tradycyjną lub elektroniczną. Kartę należy odebrać osobiście w oddziale. Okres ważności EKUZ dla osób pobierających świadczenia emerytalne trwa 5 lat. NFZ wprowadził ułatwienia dla osób niedowidzących poprzez możliwość dodatkowego oznakowania karty napisem "EKUZ" w alfabecie Braille'a. Na wniosek osoby zainteresowanej specjalne naklejki będą umieszczane na rewersie karty w jej prawej górnej części. Więcej na temat EKUZ – na stronach internetowych [www.nfz.gov.pl](http://www.nfz.gov.pl)

### Podróżujemy koleją... i samolotem

Od 1 lipca 2011 roku pasażerów w ruchu kolejowym chroni znowelizowane prawo, które w wypadku opóźnienia niektórych połączeń typu Ekspres czy InterCity umożliwia odzyskanie nawet połowy ceny biletu. Przewoźnik jest zobowiązany, w przypadku dużych opóźnień, do zapewnienia na swój koszt hotelu oraz darmowych posiłków i napojów. Na żądanie pasażera, przewoźnicy zobowiązani są do poświadczenia na odwrocie biletu, zależnie od sytuacji, że połączenie kolejowe uległo opóźnieniu, że opóźnienie doprowadziło do utraty połączenia albo że połączenie zostało odwołane.

W przypadku odwołanego lotu, linie lotnicze powinny zaoferować zwrot pieniędzy lub inne połączenie. W szczególnych sytuacjach może przysługiwać również prawo do dodatkowego odszkodowania (od 125 do 600 euro). W okresie oczekiwania na inne połączenie linie lotnicze mają obowiązek zapewnić pasażerom opiekę, napoje, posiłki, nocleg, a także rozmowy telefoniczne. Jeśli odmówiono przyjęcia na pokład, można wybierać między zwrotem pieniędzy a prawem do innego lotu. Linie lotnicze mają obowiązek poinformować pasażerów o przysługujących prawach. W przypadku opóźnienia, odwołania lotu lub nadmiernej liczby pasażerów na dany lot, obsługa musi udostępnić tekst dotyczący naszych praw. Dla osób niewidomych lub słabo widzących musi być dostępny tekst w alternatywnej formie, umożliwiający zapoznanie się z nim. Jeżeli bagaż

został zgubiony, uszkodzony lub dostarczony z dużym opóźnieniem, można domagać się odszkodowania do wysokości 1200 EUR. Jeżeli bagaż został uszkodzony, trzeba złożyć skargę w terminie 7 dni od chwili odebrania go (w przypadku bagażu opóźnionego – w ciągu 21 dni).

## **Polak za granicą**

Podczas podróżowania mogą nas spotkać trudne sytuacje, których – posiadając stosowną wiedzę – można uniknąć lub złagodzić ich skutki. Ostrzeżenia dla podróżujących dotyczące sytuacji polityczno-społecznej w różnych krajach są na bieżąco aktualizowane na stronach internetowych Ministerstwa Spraw Zagranicznych. Podczas podróży zagranicznych należy przestrzegać praw i zwyczajów kraju pobytu, dlatego przed wyjazdem warto przeczytać opis kraju – celu podróży. W przypadku napadu lub kradzieży – należy natychmiast powiadomić lokalną policję oraz najbliższą placówkę konsularną. W przypadku utraty paszportu lub innych dokumentów podróży, konsul może wydać paszport tymczasowy na powrót do kraju. Konsul w przypadku zatrzymania czy aresztowania zadba o to, aby obywatel RP nie był traktowany gorzej, niż obywatel państwa, w którym przebywa. Na terytorium państw trzecich, gdzie Polska nie ma swojego przedstawicielstwa, można korzystać z opieki konsularnej innych państw członkowskich Unii Europejskiej. Należy jednak pamiętać, że uprawnienia konsula są ograniczone. Opieka konsularna nie obejmuje kosztów pomocy lekarskiej; w przypadku braku ubezpieczenia, koszty leczenia obciążają bezpośrednio obywatela, któremu została udzielona pomoc lekarska za granicą. Konsul nie może też regulować jakichkolwiek zobowiązań finansowych (mandaty) czy pełnić funkcji adwokata.

## **III. FINANSE**

### **Jak kupować... pieniądze**

Nie zawsze jest możliwość finansowania większych wydatków z bieżących wpływów lub z oszczędności, dlatego kredyt bankowy może okazać się najlepszym rozwiązaniem.

Kredyt bankowy to umowa, na podstawie której bank udostępnia określoną kwotę pieniędzy na określony czas a kredytobiorca zobowiązuje się zwrócić pobraną kwotę wraz z należnym bankowi wynagrodzeniem w postaci prowizji odsetek. Szczególną formą kredytu bankowego jest kredyt konsumencki, udzielany w kwocie do 80.000 PLN.

Może być on zaciągnięty na cele niezwiązane z działalnością gospodarczą, a konsument-kredytobiorca ma ustawowo zagwarantowane prawo do pełnej, szczegółowej informacji na temat kredytu, prawo do odstąpienia od umowy o kredyt w ciągu 10 dni od jej podpisania, prawo do wcześniejszej spłaty oraz rozliczenia kosztów kredytu z tytułu wcześniejszej spłaty. Aby skorzystać z przysługującego prawa odstąpienia od kredytu, należy doręczyć na adres wskazany przez kredytodawcę oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem przysługujących mu 10 dni. Jeśli kredyt został mu już wypłacony, koniecznie musi zwrócić jego całą kwotę kredytodawcy lub w sytuacji, gdy kredyt został wypłacony np. sprzedawcy czy innemu pośrednikowi kredytowemu, wtedy to on jest zobowiązany do zwrotu pieniędzy kredytodawcy, a od konsumenta może żądać zapłaty za towar. Przedsiębiorca udzielający kredytu zobowiązany jest zawrzeć umowę na piśmie. Umowa pomiędzy kredytodawcą a kredytobiorcą powinna zawierać: imię i nazwisko konsumenta i jego adres oraz nazwę i adres kredytodawcy, wysokość kredytu, zasady i termin spłaty kredytu, roczną stopę oprocentowania oraz warunki jej zmiany, opłaty i prowizje oraz inne koszty związane z udzielaniem kredytu, informację o całkowitym koszcie kredytu i rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, sposób zabezpieczenia, jeżeli umowa je przewiduje, informację o łącznej kwocie wszystkich kosztów, opłat i prowizji, do których zapłaty zobowiązany jest konsument, informację o uprawnieniu i skutkach przedterminowej spłaty kredytu przez konsumenta, informację o terminie, sposobie i skutkach wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy, informację o skutkach uchybienia postanowieniom dotyczącym zasad i terminu spłaty kredytu, informację o rocznej stopie procentowej zadłużenia przeterminowanego i warunkach jej zmiany oraz innych kosztach ponoszonych przez konsumenta w związku z niewykonaniem przez niego zobowiązań z umowy, w tym o kosztach upomnień, wezwań do zapłaty, kosztach sądowych i postępowania egzekucyjnego. Na pewno warto bardzo uważnie przeczytać umowę kredytową zanim się ją podpisze. Potem należy przestrzegać terminów i zobowiązań. Jeżeli pojawi się niebezpieczeństwo przzerwania regularnego spłacania kredytu – należy natychmiast negocjować z bankiem łagodniejsze warunki spłaty kredytu. Pozwoli to na unikanie karnych odsetek, naliczane w przypadku zalegania ze spłatą.

Zakupy na raty to też forma kredytu konsumenckiego. Kredytem konsumenckim są więc umowy pożyczki i kredytu, zakupy na raty czy zakupy z odroczonym terminem płatności. Należy jednak pamiętać, że kredyt poniżej 500 PLN lub taki, gdzie termin spłaty nie przekracza 3 miesięcy nie podlega przepisom Ustawy o kredycie konsumenckim, podobnie jak kredyty na cele mieszkaniowe (jeżeli przeznaczymy pieniądze na zakup lub remont mieszkania). Nie każdy kredyt jest bezpieczny, ponieważ wielu przedsiębiorców prowadzi nieuczciwą działalność. Nigdy nie

należy godzić się na wpłatę jakichkolwiek kwot przed otrzymaniem kredytu; wszystkie koszty powinny być potrącone z udzielonego już kredytu. Nie należy też zgadzać się na nieprawdziwe określenia w umowie, ponieważ takie działania najczęściej pogarszają sytuację konsumenta! Niedopuszczalne jest podpisywanie umowy z pozostawionymi częściami umowy do wypełnienia już po złożeniu przez siebie podpisu. O treści umowy decydują również różnego rodzaju regulaminy, stanowiące integralną część umowy. Aby były one wiążące, muszą być doręczone przed zawarciem umowy. Często umowy o kredyt są zawierane z przedstawicielami banku będącego jednocześnie sprzedawcą. Datą zawarcia takiej umowy jest moment podpisania jej przez kredytodawcę. Zawsze należy domagać się od pośrednika kopii umowy z załącznikami.

Zdarza się, że stajemy się poręczycielami kredytu. Trzeba rozsądnie podchodzić do tego typu sytuacji, ponieważ w razie opóźnienia spłaty, poręczyciel ponosi odpowiedzialność na równi z kredytobiorcą.

## IV. PROMOCJE

Prawie każdy z nas chce kupić wiele potrzebnych produktów... najlepiej dobrej jakości i tanio. Handlowcy z kolei chcą nam sprzedać jak najwięcej i jak najdrożej. Walczą między sobą o każdą naszą złotówkę, wabią nas różnymi sposobami; niestety nie zawsze uczciwie. Ogromna podaż produktów powoduje, że rynek staje się coraz mniej przejrzysty. Konsument dokonując wyboru produktu musi przeanalizować coraz więcej informacji. Coraz silniejsza konkurencja powoduje, że przedsiębiorcy stosują coraz więcej sposobów wyróżnienia swojej oferty, a powstający szum informacyjny nie ułatwia nam podejmowania dobrych decyzji rynkowych. Podstawowym mechanizmem promocyjnym jest REKLAMA. Z góry możemy założyć, że reklama nie jest obiektywnym opisem produktu. Celem każdej reklamy jest masowa prezentacja oferty (dotarcie z informacją do klienta), przekonywanie różnymi metodami do danego produktu, a następnie ciągłe przypominanie, mające na celu utrzymanie już zdobytej pozycji na rynku (niektóre kampanie reklamowe trwają bez przerwy). Wniosek dla nas jest prosty: najczęściej reklamowane produkty wcale nie muszą być lepsze od innych; oznacza to, że ich producent przeznaczona odpowiednio duże środki na działania reklamowe. W komunikatach reklamowych stosowane są różne sposoby i „chwyty” na zatrzymanie naszej uwagi. Stosowanie specyficznej muzyki i humoru ma stworzyć oryginalny klimat przekazu, niebanalny slogan zwiększy zapamiętanie przekazu, wypowiedź eksperta w danej dziedzinie podniesie wiarygodność reklamy, dobry przykład innych użytkowników przekona do danego produktu (inni to już wiedzą), demonstracja produktu w działaniu nauczy jak stosować czy jak używać



„nowości” itp. Przekazy reklamowe są uzupełniane ilustracjami zwierząt, dzieci czy pięknych kobiet, bo takie obrazy chętnie oglądamy. Oprócz wszechobecnych reklam, konsumentom dostarczane są dodatkowe bodźce do zakupu, czyli różne działania uzupełniające. Z czasem każdy produkt traci swoją atrakcyjność; aby utrzymać poziom sprzedaży stosowane są promocje. Im silniej sprzedaż produktu jest wspomagana promocjami, tym bardziej ostrożnie podchodzimy do kupowania. Skutecznym działaniem są degustacje produktów, ponieważ większość konsumentów, którzy spróbują produktu (sera, jogurtu, wędliny) czuje się zobowiązana do jego kupienia. W promocjach stosowane są różnego rodzaju instrumenty: oferowanie darmowych próbek towarów, kupony zniżkowe, upominki wręczone przy zakupie, nagrody za lojalność (naklejki, znaczki, kapsle), konkursy (zazwyczaj z brakiem realnej szansy na wygraną), materiały promocyjne zwracające uwagę na produkt lub miejsce sprzedaży, obniżki cen (sprzedaż w pakietach) itp. Wszystkie promocje mają wspólny cel: bezpośrednio oddziaływanie na klienta po to, aby zwiększyć sprzedaż. Szczególną formą promocji jest bezpośredni kontakt z klientem. Sprzedawcy bezpośredni, którzy bez zapowiedzi odwiedzają nas w domach, są najczęściej świetnie przeszkoleni w zakresie technik wpływania na nasze zachowanie. Rozmawiają z nami językiem naszych korzyści. Przykład: *„za dwie godziny będzie Pani miała nowe, solidne drzwi, z zamkiem „Gerda”, z kompletnym wykończeniem i na malutkie raty w wysokości 70 złotych miesięcznie”*. Rzeczywistość niestety wygląda inaczej: wstawione drzwi są niskiej jakości, bez wykończenia, z zamkiem typu! Gerda, zdarzają się gipsowe progi... a raty wprawdzie w wysokości 70 złotych, ale okres spłaty to 36 miesięcy.

### **O czym my KONSUMENTCI musimy pamiętać?**

Nie jesteśmy specjalistami we wszystkich branżach, nie mamy uporządkowanej wiedzy o wszystkich produktach, zakupów najczęściej dokonujemy w pośpiechu i przy ograniczeniach finansowych, nasze zachowania są analizowane przez sztaby profesjonalistów, nie znamy filozofii reklam, promocji i innych działań przedsiębiorców – to wszystko prawda... ale:

**To my Konsumentci podejmujemy ostateczne decyzje rynkowe, to my decydujemy o losach przedsiębiorców i ich produktach. Przy zakupach krytycznie analizujemy kierowane do nas komunikaty, uważnie czytamy informacje na opakowaniach czy w katalogach (powinny być w języku polskim), domagamy się szczegółowych, rzetelnych i jasnych wyjaśnień, bardziej ufajmy swojemu zdrowemu rozsądkowi niż „superokazjom”.**