

UOKiK informuje: Sprzedaż poza lokalem - jak nie dać się nabrać

- **Bezpłatne badania, które trwają 10-20 sekund, domowa rehabilitacja, prelekcje o zdrowym stylu życia, prezenty, a nawet Jan Paweł II - wszystko to jest wabikiem mającym nakłonić starszych, schorowanych ludzi do zakupów.**
- **UOKiK ukarał 5 firm, które sprzedają towary podczas prezentacji i pokazów.**
- **Zarzucił im m.in. że ukrywały prawdziwy cel spotkań, wprowadzały w błąd co do właściwości produktów, wykorzystywały sprzeczne z prawem weksle.**

Wycieczka z pokazem garnków, oferowanie lamp do naświetlania podczas wykładu, prezentacja masaży, badania połączone ze sprzedażą suplementów diety - podczas takich spotkań często dochodzi do nieprawidłowości. Zdarza się, że wprowadzeni w błąd konsumenci decydują się na niepotrzebny i zbyt drogi zakup, a potem mają problemy ze zwrotem lub reklamacją. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stara się unormować rynek zakupów na prezentacjach. Właśnie wydał 6 decyzji. Na 5 przedsiębiorców nałożył kary - w sumie ponad 484 tys. zł*. To firmy: Aqua Med oraz Carpe Diem Med z Opalenicy, Iscomed z Wrocławia, Housefire (dawniej Hausfeuer) z Poznania oraz Biomed Centrum Kruszk, Kruszk ze Smolnicy. Natomiast Firma Handlowo-Usługowa Exito z Opalenicy zobowiązała się, że usunie skutki naruszenia praw konsumentów.

- Ci przedsiębiorcy naruszali zbiorowe interesy konsumentów, np. nie przekazywali klientom rzetelnej informacji na temat oferowanych produktów i handlowego celu spotkań. Umyślnie wprowadzali ich w błąd, by nakłonić do zakupów, których konsumenci w innych okolicznościach by nie zrobili - mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK. - Niedopuszczalne było też dawanie do podpisu niezgodnych z prawem weksli, ograniczanie praw do rękojmi czy zniechęcanie do zwrotu towarów - dodaje.

Zakwestionowane sztuczki sprzedawców:

1. Ukryty cel spotkania.

- Biomed Centrum wysyłał „zawiadomienia” o bezpłatnych zabiegach w ramach ogólnopolskich akcji „Dajemy zdrowie” oraz „Zdrowie dla Ciebie”. Nie wspominał w nich o sprzedaży towarów (lamp naświetlających), ale wręcz podkreślał: „To NIE sprzedaż garnków oraz pościeli” lub „Spotkanie nie dotyczy pościeli wełnianej, garnków, materacy do masażu, masaży itp.”.
- Iscomed wysyłał „skierowania” na bezpłatne badanie układu kostnego. W efekcie klienci mogli odnieść mylne wrażenie, że badania są głównym celem spotkania, a w rzeczywistości trwały 10-20 sekund, a ich wyniki były generowane automatycznie. Dużo więcej czasu poświęcono na prezentację urządzeń do masażu, suplementów diety, kosmetyków.
- Carpe Diem Med namawiał telefonicznie starsze osoby na bezpłatną, domową rehabilitację „na kręgosłup, stawy, bóle reumatyczne”. Telemarketerzy nie ujawniali przy tym handlowego celu wizyty. Jak wynika z nagrań rozmów, pytani przez konsumentów zaprzeczali, aby podczas spotkania miała być prowadzona sprzedaż. W praktyce zabiegi polegały na podłączeniu do elektrostymulatora, który potem można było kupić w zestawie z podkładem na materac.

2. Nieprawdziwe informacje o produktach. Przedstawiciele Aqua Med podczas pokazów maty **termicznej** twierdzili, że używał jej Jan Paweł II. Nie mogło to być prawdą, bo produkcję tej maty rozpoczęto już po śmierci papieża. Nieprawdziwa okazała się też informacja ze strony internetowej spółki, że mata została „opatentowana w całej Europie”.

3. Sprzeczne z prawem weksle. Przy sprzedaży na raty Housefire wykorzystywał weksle in blanco. Była na nich umieszczona klauzula „zapłacę bez protestu za ten weksel własny in blanco na zlecenie...” Takiego zapisu zabrania ustawa o kredycie konsumenckim - na wekslu powinien się znaleźć napis „nie na zlecenie” lub inny równoznaczny. Chroni on konsumenta przed tzw. indosowaniem, czyli przeniesieniem uprawnień z takiego weksla na inną osobę.

4. Brak kopii dokumentów dla klienta. FHU Exito nie zostawiała klientom deklaracji wekslowej ani

regulaminu akcji promocyjnej, które były integralną częścią umowy sprzedaży. **Zobowiązanie firmy:** zwrot klientom deklaracji wekslowych i weksli, zaferowanie im aneksu do umowy, wysłanie regulaminu promocji.

5. **Utrudnianie zwrotów towaru.** Housefire obciążał większość klientów, którzy w ciągu 14 dni odstępowali od umowy, kosztami uszkodzenia zwracanego towaru lub jego opakowania bez możliwości weryfikacji tych okoliczności na podstawie prawidłowo sporządzonego protokołu szkody. Kwoty te ustalał jednostronnie. W dokumentach nie ma ani podpisu kuriera, ani dokładnego opisu szkody i jej wyceny (przeważnie równej zaliczce pobranej wcześniej od klienta). Housefire sporządzał jedynie wewnętrzne protokoły uszkodzenia opakowania/kartonu lub towaru, których nie wysyłał do konsumentów, więc nie mogli się oni ustosunkować do zarzutów ani w terminie reklamować przesyłki u kuriera.
6. **Ograniczanie prawa do rękojmi.** We wzorcu umowy FHU Exito znalazł się zapis ograniczający prawo do reklamacji wadliwego towaru. Nakazywał on konsumentowi odesłać produkt „w terminie nie dłuższym niż dwa miesiące od stwierdzenia niezgodności oraz nie później niż dwa lata od dostarczenia mu towarów”. Takich terminów nie ma w ustawie. **Zobowiązanie firmy:** zawiadomienie klientów o decyzji UOKiK i zaferowanie im aneksu do umowy bez kwestionowanego zapisu.

*Kary nałożone na poszczególne firmy:

Housefire: 360 012 zł, firma ma też zwrócić klientom weksle z klauzulą „na zlecenie” oraz niesłusznie pobrane kwoty z tytułu uszkodzenia towaru lub opakowania,

Biomed Centrum Kruszką, Kruszką: 39 222 zł,

Iscomed: 36 811 zł,

Carpe Diem Med: 27 964 zł,

Aqua Med: 20 548 zł.

Jak nie dać się oszukać na pokazie, wycieczce itp.?

- **Uważnie czytaj zaproszenia.** Powinny uczciwie informować o celu spotkania. Nie daj się zwieść, że chodzi tylko o bezpłatne badania czy wykład. Pamiętaj, że prezenty przeważnie nie są za darmo – zastanów się, czy są warte twojego czasu i narażania się na pokusę.
- **Nie podejmuj szybko i pochopnie decyzji.** Masz prawo do rzetelnej informacji na temat oferowanych produktów. Dopytaj o ich właściwości, porównaj ceny. Nie daj sobie wmówić, że musisz kupić daną rzecz natychmiast, bo potem nie będziesz miał okazji.
- **Uważaj przy płatności na raty.** Dokładnie przeczytaj umowę i załączniki do niej, włącznie z tym, co jest napisane „małym drukiem”. Sprawdź, czy nie ma ukrytych dodatkowych kosztów. Jeśli podpisujesz weksle in blanco, upewnij się, że widnieje na nich klauzula „nie na zlecenie” lub inna równoznaczna.
- **Domagaj się dokumentów.** Sprzedawca musi ci dać 1 egzemplarz umowy, wszelkie załączniki do niej, regulaminy promocji.
- **Możesz odstąpić od umowy.** Masz na to 14 dni od otrzymania towaru. Jeśli sprzedawca cię o tym nie poinformował, termin wydłuża się do 12 miesięcy. Po wysłaniu [oświadczenia o odstąpieniu od umowy](#), musisz w ciągu 14 dni na własny koszt odesłać produkt. Nie powinieneś go w tym czasie używać – jeśli go uszkodzisz albo zniszczysz oryginalne opakowanie, firma może cię obciążyć kosztami za obniżenie wartości. Przed wysłaniem zrób fotografię.
- **Wadliwy produkt możesz reklamować.** Jeśli sprzęt się zepsuje albo zniszczy (oczywiście nie z twojej winy), możesz żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany towaru, obniżenia ceny, a nawet gdy wada jest istotna – zwrotu pieniędzy. Na reklamację w ramach rękojmi masz 2 lata od daty zakupu.
- **Gdzie po pomoc?** W przypadku wątpliwości lub problemów, zadzwoń na infolinię konsumencką 801 440 220 lub 22 290 89 16, napisz maila na adres: porady@dlakonsumentow.pl, skontaktuj się z [rzecznikiem konsumentów](#) lub [Inspekcją Handlową](#).

Zobacz też: Konsumentcie nie daj się oszukać - sprzedaż bezpośrednia

plakat

Image not found or type unknown