

KARY ZA NIEUCZCIWĄ SPRZEDAŻ NA POKAZACH

- Ponad 3,5 mln zł - to suma kar nałożonych przez Prezesa UOKiK Tomasza Chróстного na 6 firm, które łamały prawa konsumentów podczas pokazów oraz prezesa zarządu jednej z nich, który utrudniał przeprowadzenie kontroli.
- Organizatorzy prezentacji wprowadzali konsumentów w błąd m.in. handlowcy ukrywali faktyczny cel spotkania, nie spełniali obietnic dotyczących prezentów, wabili fikcyjnymi promocjami i ograniczali prawo do reklamacji lub odstąpienia od umowy.
- Seniorze, skorzystaj z rad UOKiK i nie daj się oszukać podczas pokazu.

[Warszawa, 27 stycznia 2021 r.] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów konsekwentnie walczy z nieuczciwymi praktykami, do jakich dochodzi podczas pokazów handlowych. Firmy zwabiają konsumentów, najczęściej seniorów, pod pretekstem np. bezpłatnych badań medycznych czy kusząc drogimi prezentami. Uczestnicy takich spotkań są często manipulowani, wprowadzani w błąd co do tego, że trafiła im się wyjątkowa okazja. W efekcie wychodzą z niepotrzebnymi urządzeniami kupionymi po wielokrotnie zawyżonych cenach. Co więcej, organizatorzy pokazów często utrudniają odstąpienie od umowy, a gdy już do niego dochodzi - potrafią zwracać pieniądze ze znacznym opóźnieniem.

- Identyfikujemy bardzo wiele nieprawidłowości i nieuczciwych praktyk podczas pokazów handlowych, obejmujących ograniczanie praw konsumentów, wprowadzanie ich w błąd czy wywieranie na nich presji. Jest to tym bardziej naganne, że ofiarami padają najczęściej seniorzy, szczególnie wrażliwa grupa społeczna. Na kolejnych 6 nieuczciwych przedsiębiorców, łamiących prawa konsumentów, nałożyłem kary finansowe w łącznej wysokości ponad 3,5 mln zł. Jako konsumenci bądźmy niezwykle czujni na pokazach handlowych, nie ulegajmy emocjom, manipulacjom, perswazji czy oszukańczym technikom sprzedażowym - mówi Tomasz Chróстный, Prezes UOKiK.

Ukarani przedsiębiorcy i prezes zarządu

1. **Kiddy Island Polska sp. z o.o. sp. komandytowa** z Poznania - 1 667 360 zł.
2. **Rademenes Pro sp. z o.o.** z Mrowina (woj. wielkopolskie) - 628 208 zł. Dodatkowo prezes zarządu tej spółki otrzymał 50 tys. zł kary za utrudnianie kontroli.

3. Paulina Jaworska i Dawid Kubis - wspólnicy spółki cywilnej **Premium Group** z Bolewic (woj. zachodniopomorskie) działający pod firmami Grays z Bolewic i Firma Handlowo-Usługowa z Grodziska Wielkopolskiego - 416 366 zł.
4. Robert Dymkowski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą **Farma Snu** w Wirach (woj. wielkopolskie) - 378 630 zł.
5. Hanna Ludwikowska i Paweł Piechowiak - wspólnicy spółki cywilnej **Remeso Life** z Nowego Tomyśla (woj. wielkopolskie) - 306 724 zł.
6. **SMED** sp. z o.o. z Bydgoszczy - 88 410 zł.

Zakwestionowane praktyki

- **Wprowadzanie w błąd co do celu spotkania** (Farma Snu, Kiddy Island, Remeso Life, SMED). W zaproszeniach przedsiębiorcy używali różnych pretekstów, aby zwabić konsumentów na pokazy. Przykładowo jako główny cel spotkania podawali: bezpłatne badania czy premierę nowości w profilaktyce zdrowotnej, podczas gdy prawdziwym było zaprezentowanie stałej oferty firmy i sprzedaż jej produktów.
- **Sugerowanie fikcyjnej korzyści cenowej** (Rademenes Pro, Remeso Life). Przedsiębiorcy wprowadzali konsumentów w błąd co do faktycznej ceny produktów. Sprzedaż podczas pokazów przedstawiali jako wyjątkową okazję, podczas gdy była to ich standardowa oferta.
- **Wprowadzanie w błąd co do prezentów** (Farma Snu, Remeso Life). Konsumenty byli zapewniani, że za sam udział w spotkaniu otrzymają atrakcyjne prezenty np. wielofunkcyjny robot kuchenny, odkurzacz parowy lub voucher na pobyt w hotelu. W rzeczywistości upominki okazywały się skromniejsze od zapowiadanych (np. zwykły mikser lub zestaw noży zamiast wielofunkcyjnego robota kuchennego), stanowiły element kupowanych zestawów lub wymagały dopłaty (aby skorzystać z vouchera trzeba wykupić wyżywienie w hotelu).
- **Wprowadzanie w błąd co do organizacji pokazu** (Kiddy Island). Zdarzało się, że firma podawała nieprawdziwe informacje, które miały zbudować jej wiarygodność i wzbudzić zaufanie konsumentów, np. że spotkanie sfinansował nieistniejący „sponsor”. Nierzetelnie były przedstawiane także zasady organizacji losowania.
- **Ograniczanie prawa do odstąpienia od umowy** (Farma Snu, Premium Group, Remeso Life, SMED). Konsument, który zrobił zakupy podczas pokazu, ma prawo odstąpić od

umowy w ciągu 14 dni. Ukarani przedsiębiorcy wprowadzali konsumentów w błąd, aby ich do tego zniechęcić. Przykładowo bezprawnie twierdzili, że nie można odstąpić od umowy w przypadku towarów z promocji. Pojawiał się też nieprawdziwy warunek, że jeśli konsument odstępuje od umowy, to musi odesłać otrzymane prezenty i paragon. Jedna z firm bezprawnie potrącała sobie 500 zł za „szkolenie” z obsługi urządzenia do magnetoterapii.

- **Opóźnienie w zwrocie pieniędzy (Premium Group).** Zgodnie z przepisami sprzedawca ma obowiązek zwrócić pieniądze niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy, może się ewentualnie wstrzymać do momentu odesłania przez konsumenta zakupów. Tymczasem aż w 88 przypadkach na 101 Premium Group oddawała pieniądze z opóźnieniem, które trwało od kilku dni do nawet roku, przeważnie ponad miesiąc, pomimo odesłania towaru przez klientów.
- **Ograniczanie prawa do reklamacji (Premium Group).** Zdarzały się też próby wprowadzania w błąd co do zasad reklamacji, np. że konsument jest zobowiązany zawiadomić sprzedawcę o niezgodności towaru z umową przed upływem dwóch miesięcy od jej stwierdzenia. Tymczasem zgodnie z przepisami sprzedawca co do zasady odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat i w tym czasie nie można ograniczać konsumentom terminu na zgłoszenie wady.

Kara za utrudnianie kontroli

Zgodnie z przepisami Prezes UOKiK może nałożyć karę w wysokości do 50-krotności przeciętnego wynagrodzenia na osobę pełniącą funkcję kierowniczą u przedsiębiorcy, jeśli utrudnia ona przeprowadzenie kontroli. Tak było w przypadku prezesa zarządu spółki Rademenes Pro. Mimo wielokrotnych wezwań nie dostarczył on żądanych informacji ani dokumentów, np. przykładowych umów zawartych z konsumentami czy dowodów zakupu i fotografii prezentów oferowanych za udział w pokazach. Zgodnie z sentencją decyzji „nakłada się na Piotra Pawła Wesolego - Prezesa Zarządu RADEMENES PRO sp. z o.o. z siedzibą w Mrowinie karę pieniężną w wysokości 50.000 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych), za utrudnianie przeprowadzenia kontroli (...)”.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Jak nie dać się oszukać na pokazie?

- **Uważaj na pułapki w zaproszeniach.** 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 wystaniu [oświadczenia o odstąpieniu od umowy](#), musisz w ciągu 14 dni na własny koszt odesłać produkt.
- **Wadliwy produkt możesz reklamować.** Jeśli sprzęt się zepsuje (oczywiście nie z twojej winy), możesz żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany towaru, obniżenia ceny, a nawet gdy wada jest istotna - zwrotu pieniędzy. Sprzedawca odpowiada w ramach rękojmi za wady, które wystąpiły ciągu 2 lat od daty wydania towaru.
- **Gdzie szukać pomocy?** 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](#).

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie