

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC. "Najdroższe garnki świata, czyli senior na pokazie". Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam.

Wspaniałe garnki, czy uzdrawiający koc. To tylko kilka przykładów produktów, które osoby starsze kupują podczas pokazów, które mają w teorii być bezpłatne. W rzeczywistości często ceny tych towarów przekraczają wartość produktów. Towary są słabej jakości, a osoby organizujące taki pokaz wykorzystują niewiedzę tych seniorów i po prostu sprzedają im te produkty. Czy z takiej transakcji możemy się wycofać i co zrobić, by nie dać się oszukać? O tym porozmawiam z Dominiką Myszakowską-Kaczałą, prawniczką, specjalistką do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego. Witam.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Dzień dobry, witam.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Senior oszukany na pokazie kupić bardzo drogą rzecz. Ile razy słyszymy takie historie? To mam wrażenie taka niekończąca się opowieść. Z jakimi nieuczciwymi praktykami mamy do czynienia na takich właśnie pokazach dla seniorów?

Z nieuczciwymi praktykami rynkowymi taki konsument senior spotyka się już na samym początku, kiedy odbiera telefon z zaproszeniem na bezpłatne badanie, bo tak zazwyczaj brzmi oferta. Czyli senior, który chce zadbać o swoje zdrowie, otrzymuje telefon z darmowym zaproszeniem na badanie, na przykład ciśnienia krwi i sprawdzenie jego stanu zdrowia. Udaje się on na wskazane miejsce i okazuje się, że na miejscu jest to po prostu sprzedaż produktów w bardzo nieatrakcyjnych cenach, zazwyczaj zawyżonych, z nieuczciwymi różnego rodzaju takimi praktykami rynkowymi, które mają na celu zmusić seniora do zawarcia niekorzystnych dla niego umów. Nie tylko umów sprzedaży, ale również umów kredytowych.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jeżeli chodzi o produkty, które są oferowane takim seniorom, to nie są to tylko te tytułowe garnki, które pojawiają się w tytule naszego podcastu, ale ten wachlarz produktów jest naprawdę dosyć szeroki.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Tak, jeżeli taki konsument idzie na pokaz, to faktycznie może kupić tam różne rzeczy. Z czym ja się spotkałam, to z różnego rodzaju matami, materacami, garnkami, sokowirówkami, różnego rodzaju wyciskarkami, sprzętami gospodarstwa domowego, produktami medycznymi, które tak naprawdę produktami medycznymi nie są, a mają wyłącznie na celu oszustwo, tak naprawdę, konsumentów, że jakiś produkt stricte medyczny ma im pomóc. Również na takich pokazach można niechcący sobie na przykład wykupić pakiet medyczny albo pojechać na zorganizowane sanatoria prywatne, więc naprawdę seniorzy zawierają na takich pokazach bardzo różne umowy. Co może taki senior zrobić? Oczywiście może od takiej umowy odstąpić, natomiast niestety bardzo często powoduje to różnego rodzaju problemy po stronie seniora.

Agnieszka Kopacz-Domańska: No właśnie, senior kupić taki towar na pokazie. Jakie prawa mu przysługują? Na przykład w kwestii odstąpienia od umowy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Od 1 stycznia 2023 roku mamy nowe przepisy dotyczące odstąpień od umowy zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli właśnie na pokazach i miało to na celu wyeliminowanie nieuczciwych praktyk rynkowych stosowanych przez przedsiębiorcę. Niestety, dalej te problemy są. Ale co do zasady, konsument ma 14 dni na odstąpienie od takiej umowy bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów i on nie musi podawać żadnej przyczyny, dlaczego tego produktu nie chce. Co więcej, mamy również wydłużony termin 30 dni, jeżeli taka umowa została zawarta podczas, na przykład, nieplanowanej wizyty takiego akwizytora. Czyli kiedy ktoś puka

do naszych drzwi, taki akwizytor pojawia się w naszym domu, to wtedy mamy 30 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem. Natomiast, co my musimy zrobić, żeby od tej umowy odstąpić? Wystarczy wystosować takie oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Ono może być sformułowane bardzo prosto. Wystarczy, że napiszę, że ja od tej umowy odstępuję przed upływem tego terminu 14-dniowego. Najlepiej jest to zrobić oczywiście w formie pisemnej, czyli wystosować list polecony, zostawić sobie kopię nadania lub jeżeli mamy taką możliwość, to złożyć pismo z potwierdzeniem jego przyjęcia. Ja zawsze przestrzegam konsumentów seniorów, żeby czasami nie dzwonili do tego akwizytora, który nas obsługiwał i telefonicznie nie próbowali od tej umowy odstąpić, bo bardzo często taki senior dostanie potwierdzenie, że tak, oczywiście pan odstąpił od tej umowy, ale kiedy przychodzi już do problemów takich, że się okazuje, że mamy jakiś nakaz sądowy czy cokolwiek innego, to ten konsument nie jest w stanie w żaden sposób udowodnić, że on faktycznie w tym terminie od umowy odstąpił. Więc odstąpienie od umowy zawsze staramy się wysłać listem poleconym lub na piśmie z potwierdzeniem odbioru składamy do przedsiębiorcy. Powinniśmy również taki produkt odesłać z powrotem do przedsiębiorcy, ale nie musimy tego zrobić w tym samym terminie. Od momentu, kiedy złożymy takie oświadczenie, mamy kolejne 14 dni na odstąpienie od umowy. Bardzo często te produkty, które kupują seniorzy na pokazach, one są po prostu duże. One są w różnego rodzaju pudłach, jest ich znaczna ilość. Więc ja zawsze doradzam takim seniorom, że dobrze jest najpierw zapytać się takiego przedsiębiorcy po odstąpieniu od umowy, czy taki towar być może on odbierze po drodze albo też, gdzie go wysłać, bo co się zdarza, czasami w tych umowach zawartych poza lokalem przedsiębiorcy nie ma żadnych danych, gdzie taki produkt należy odesłać.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A czy przedsiębiorca musi przyjąć tę zwracaną rzecz?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Oczywiście, zarówno musi przyjąć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jak i zwracaną rzecz. Niestety zdarza się, że konsumenci wysyłają taki produkt, a ten produkt wraca do nas z powrotem. Wtedy po prostu ten produkt zostawiamy sobie u siebie w domu, informujemy przedsiębiorcę, że jest u nas do odbioru, no i niestety musimy go jakoś zabezpieczyć do czasu, kiedy ten przedsiębiorca ten towar odbierze.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Niestety, często słyszymy, że ci przedsiębiorcy odmawiają nam tych naszych praw. Ta firma naciągająca seniorów nie chce uznać naszego odstąpienia od umowy. Co możemy zrobić w takiej sytuacji? Jak się bronić?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Jak już powiedziałam, on ma obowiązek odstąpienie od umowy uwzględnić, tak. To nie jest tak, że przedsiębiorca mówi "Nie, ja tego nie przyjmuję". To jest nasze oświadczenie odstąpienia od umowy, do którego my mamy prawo. Natomiast problematyczny będzie zwrot pieniędzy, czyli jeżeli my jakieś pieniądze wpłaciliśmy już do przedsiębiorcy, to problematyczny będzie nie sam zwrot, czy samo oświadczenie odstąpienia, a odzyskanie pieniędzy. Nowe przepisy, czyli od 1 stycznia 2023 roku, zakazują przedsiębiorcy na takim pokazie przyjmowania jakichkolwiek płatności i zawierania umów bankowych, chyba że wykażą, że zostali oni zaproszeni przez takiego konsumenta. Jak to wygląda w praktyce? No niestety widziałam już mnóstwo takich umów, gdzie są takie dodatkowe informacje na umowie, gdzie konsument podpisuje swoim oczywiście imieniem, nazwiskiem, że to on zaprosił takiego przedsiębiorcę do siebie, do domu i taka płatność zostaje przyjęta przez przedsiębiorcę. Pamiętajmy, że przedsiębiorca musi wykazać, czyli musi udowodnić, że faktycznie takie zaproszenie miało miejsce. I mam nadzieję, że tutaj orzecznictwo sądowe będzie stało po stronie konsumenta seniora, że to są po prostu nieuczciwe praktyki rynkowe stosowane przez przedsiębiorców i będzie ustalało nieważność takiej umowy. Czyli, co do zasady, konsument idąc na taki pokaz, nie może na miejscu uiścić żadnej płatności lub zawrzeć umowy finansowej, co wtedy jak gdyby, no gdyby tak było, nie rodziłoby jakichś problemów po stronie konsumenta, czyli nie miałby płatności. Niestety w rzeczywistości jest tak, że konsumenci nadal uiszczają płatności, nadal zawierają umowy finansowe, czyli różnego rodzaju kredyty i mają problem z uzyskaniem pieniędzy

od przedsiębiorcy. Bardzo często spotykałam się w trakcie postępowań sądowych z sytuacjami, gdzie proces cywilny został wygrany, czyli konsument dostał zasądzone pieniądze, czy inaczej, w wyroku zostały zasądzone pieniądze, ale z praktyki wiem, że w 99% wszystkie te podmioty, czyli wszyscy ci przedsiębiorcy, którzy prowadzą tego typu działalność, są podmiotami niewypłacalnymi. Czyli konsumenci seniorzy tych pieniędzy fizycznie nigdy nie odzyskają.

Agnieszka Kopacz-Domańska: No i to jest ten najsmutniejszy finał tej całej historii. Ale zdarza się mimo wszystko, że ci seniorzy chcą zatrzymać jakiś produkt, który kupili na takim właśnie pokazie, ale on nie do końca się sprawdza. Co z reklamacją w takim przypadku?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Proszę pamiętać, że każdy towar, który kupiliśmy, jak najbardziej możemy reklamować. Czyli bez względu na to, czy my go kupimy przez internet, czy my go kupimy w sklepie stacjonarnym, czy my go kupimy na pokazie, mamy prawo zareklamować w trybie przez nas wybranym. Czyli możemy skorzystać z reklamacji z tytułu niezgodności towarów z umową do sprzedawcy lub z reklamacji z tytułu gwarancji do gwaranta, jeżeli taka gwarancja została nam udzielona. Jakby sposób zawarcia umowy, czy gdzie zawarliśmy tę umowę, nie ma znaczenia dla naszych praw reklamacyjnych.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Takich spraw z nieuczciwymi praktykami na pokazach jest mnóstwo. Oto jedna z nich. Tata konsumentki jest emerytem, domowy sprzedawca namówił go na matę leczniczą, która miała kosztować 15 tysięcy, ale tylko dla emeryta mogła zostać sprzedana za okazjną, podkreślmy, cenę 8 tysięcy złotych. Mężczyzna podpisał umowę, jednak nie został do niej załączony ani paragon, ani faktura, a sam produkt został mu przekazany bez opakowania. Córka emeryta dzwoniła do tej firmy i pani na infolinii poinformowała ją, że mężczyzna nie ma możliwości odstąpienia od umowy, gdyż zakupiony towar jest towarem leczniczym. Czy słusznie odmówiono mu odstąpienia od tej umowy? No i co można zrobić tak naprawdę w tej sprawie?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Proszę pamiętać, że podmiot leczniczy to jest taki podmiot, który jest wpisany w wykazie produktów leczniczych. Nie zdarzyło mi się znaleźć na pokazach, czyli na tego typu zorganizowanej sprzedaży, faktycznie produktu leczniczego. Zazwyczaj to nie jest produkt leczniczy, więc jak najbardziej od takiej umowy możemy odstąpić w terminie 14 dni od momentu, w którym ten towar do nas przyszedł, bo proszę pamiętać, że odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem czy na odległość bardzo często nie liczy się od dnia zawarcia, tylko od momentu, w którym faktycznie dostajemy taki produkt. A na pokazie czasami ten produkt dostajemy 2 czy 3 dni później, kiedy jest nam przywożony po prostu do domu. Więc jak najbardziej mamy prawo w terminie 14 dni od tej umowy odstąpić. Jeżeli my odступujemy od takiej umowy, wysyłamy oświadczenie o odstąpieniu od umowy i mamy kolejne 14 dni na odesłanie takiego produktu. Tutaj chciałabym zwrócić szczególną uwagę na to w jakiej formie odesłać ten produkt. Może nawet nie o to, czy to wysłać listem poleconym, paczką czy kurierem, ale żeby zabezpieczyć się przed kolejną nieuczciwą praktyką przedsiębiorcy, czyli w momencie, kiedy wysyłamy produkt i taki produkt jest odbierany przez przedsiębiorców, to przedsiębiorca bardzo często twierdzi, że on dostał produkt uszkodzony albo niekompletny. My powinniśmy w takiej sytuacji bardzo dokładnie zrobić zdjęcia, udokumentować w jakiej formie wysyłamy, jak wyglądają produkty przed wysłaniem, żeby przedsiębiorca nie mógł powiedzieć, że ten produkt został do niego wysłany, na przykład uszkodzony.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Inna historia dotyczy firmy, która rzekomo organizowała badania wzroku dla seniorów, zapraszając ich na te badania telefonicznie. Osoby zaproszone na badanie podczas oczekiwania oglądają prezentowane przez przedstawicieli tej firmy produkty, jednocześnie proszeni są o podawanie swoich danych osobowych, by ich zarejestrować na badanie. Tak naprawdę spisywana na podstawie tych danych jest umowa zakupu prezentowanych produktów. Zaproszeni są potem proszeni o podpisanie tych dokumentów i jednocześnie są rozpraszani przez

przedstawiceli firmy, by nie mogli skupić się na treściach tam zawartych. Obiecuje się im w prezencie prezentowane produkty, które potem zgodnie z zapisami mają spłacać na raty z oprocentowaniem przez kolejne 4 lata na rzecz tajemniczego banku. Po całym pokazie i badaniu przedstawiciel firmy dostarcza do miejsca zamieszkania tych osób narzucone produkty. Seniorce, która akurat przeżyła taką historię, udało się dzięki wnukom rozwiązać umowę, choć firma skutecznie im to utrudniała. To pozytywny finał tej historii, ale bazując na niej, jak można wyswobodzić się z takiej transakcji i tak zawartej umowy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: W tym przykładzie, który Pani podała, mamy szereg nieuczciwych praktyk rynkowych. Bo po pierwsze ta praktyka, która polega na takim przymuszaniu do zawarcia umowy, czyli miejsce, rozproszenie w tłumie, naciski różnego rodzaju emocjonalne, ale również te dotyczące podania danych osobowych i na końcu taka agresywna praktyka rynkowa polegająca na poniekąd zmuszeniu tej konsumentki do zawarcia umowy, której nawet nie przeczytała. Tutaj znowu mamy prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem w terminie 14 dni, jak najbardziej, ale w tego typu sytuacjach możemy również posiłkować się różnymi innymi ustawami, jak na przykład ustawa o nieuczciwych praktykach rynkowych. Jeżeli taka nieuczciwa praktyka rynkowa jest stosowana, to nawet jeżeli uchybiliśmy temu terminowi 14 dni, nie zdążyliśmy, nie zorientowaliśmy się, że zostaliśmy w ten sposób poniekąd wprowadzeni w błąd, to możemy na podstawie tej ustawy i tych nieuczciwych praktyk rynkowych żądać unieważnienia takiej umowy - jak najbardziej mamy do tego prawo. Co więcej, jeżeli w toku tej umowy, czy z treści umowy, czy wcześniej przed zawieraniem takiej umowy w ogóle nie zostaliśmy poinformowani, że mamy prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem, to ten termin 14 dni wydłuża się aż do roku. Więc tak naprawdę taki senior ma dosyć sporo czasu na to, żeby podjąć różnego rodzaju działania. Jeżeli senior zorientuje się po upływie 14 dni, ale jeszcze mamy trochę czasu, do tego roku, powinien skorzystać z pomocy różnego rodzaju instytucji czy organów, które pomagają konsumentom, takich jak Rzecznik Konsumentów czy Inspekcja Handlowa. Proszę również pamiętać, że taki senior może skorzystać z takich szybkich porad jak infolinia konsumencka, gdzie prawnicy jak najbardziej poinformują go w jakiej formie złożyć takie oświadczenie o odstąpieniu od umowy, jak sformułować takie oświadczenie o odstąpieniu od umowy, gdzie wysłać i gdzie udać się po pomoc. Więc jest naprawdę mnóstwo możliwości. Taki senior powinien się nie bać i korzystać z pomocy.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A dlaczego taki senior jest aż tak łatwym celem dla takich właśnie nieuczciwych przedsiębiorców, którzy organizują tego typu pokazy?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Senior konsument to jest swoisty typ konsumencki, który ma już swoje lata, ma pewne ograniczone możliwości poznawcze. Umowy, które są mu podkładane do podpisu są bardzo często sformułowane naprawdę trudnym językiem. Bardzo często te osoby mają po prostu zaufanie do innych osób, takie przekonanie, że przecież nikt ich nie oszuka. No niestety, taki senior jest po prostu ufny. Dlatego tak łatwo pada ofiarą manipulacji, nie tylko na pokazach, ale podczas zawierania różnego rodzaju umów. Czy to przez internet, czy to przez telefon, czy na pokazach, czy nawet w sklepach stacjonarnych. Jest to po prostu senior, który potrzebuje większego wsparcia konsumenckiego.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jeżeli taki senior już pójdzie na tego typu pokaz, co powinno zapalić w nim taką czerwoną lampkę? Co powinno wzbudzić jego czujność?

Dominika Myszakowska-Kaczała: Przede wszystkim, jeżeli już musi pójść na ten pokaz, do czego ja bardzo zniechęcam, ponieważ uważam, że taki senior na tym pokazie nie kupi nic korzystnego, zarówno cenowo, ponieważ te wszystkie produkty, które są oferowane na tego typu pokazach, zazwyczaj można kupić zdecydowanie taniej w innych miejscach, chociażby przez Internet. Ale jeżeli już zdecyduje się pójść, to żeby nigdy nie wpłacał jakichkolwiek pieniędzy. Czyli jeżeli taki

przedsiębiorca zmusza go do tego, żeby wpłacił jakąkolwiek zaliczkę. Jeżeli przedsiębiorca informuje go, że może przecież podejść z nim do bankomatu i pobierze jakieś pieniądze, przekaże przedsiębiorcy takie pieniądze - powinien odstąpić od zawierania jakichkolwiek umów. Przy tego typu umowach nie powinny być pobierane jakiegokolwiek płatności, nie powinniśmy również zawierać żadnych umów kredytowych. Czyli jeżeli będą chcieli tacy pracownicy od nas jakiś danych osobowych, będą chcieli skserować sobie na przykład dowód osobisty lub wykorzystać w jakikolwiek sposób jego wizerunek, nawet do celów marketingowych, również powinien taki senior zachować czujność i ostrożność. I co do zasady czytać umowę. Dotyczy to nie tylko zakupów na pokazie, ale jednak starać się taką umowę przeczytać wcześniej, zastanowić się, dać sobie czas na podjęcie decyzji, czy my naprawdę potrzebujemy ten towar, czy ta umowa jest dla nas korzystna, czy to, co oferuje nam przedsiębiorca jest nam niezbędne. Pamiętajmy, że jeżeli zawieramy tą umowę sprzedaży poza lokalem przedsiębiorcy i kupimy już ten produkt, a jednocześnie ten produkt weźmiemy na raty, czyli na miejscu podpisujemy umowę finansową, to jeżeli odstępujemy od umowy sprzedaży, to z automatu ta umowa finansowa przestaje nas obowiązywać. Jest to tak zwana umowa powiązana, czyli tak naprawdę nie musimy informować banku o tym, że rezygnujemy z umowy kredytowej. Bardzo często zdarza się, że do seniorów po dniu czy po dwóch dniach od zawarcia umowy głównej dzwoni bank i pyta się, czy on potwierdza umowę kredytową. Wtedy taki senior powinien, po pierwsze się zastanowić, czy chce faktycznie ten towar zakupić, a jeżeli nie, to poinformować bank, że od takiej umowy odstępuje.

Agnieszka Kopacz-Domańska: I taka złota też porada dla seniorów. Seniorze, bądź przede wszystkim czujny i ostrożny, bo to też jest przecież bardzo kluczowe.

Dominika Myszakowska-Kaczała: Oczywiście, jak najbardziej. Ja myślę, że to dotyczy nie tylko seniorów, ale każdego z nas.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Bardzo dziękuję. Dominika Myszakowska-Kaczała, prawniczka, specjalistka do spraw prawa konsumenckiego i postępowania cywilnego, opowiadała o tych wszystkich haczykach, które mogą czekać na seniorów właśnie na takich pokazach. To był podcast Konsumenckie ABC. "Najdroższe garnki świata, czyli senior na pokazie". Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia. Podcast został przez fundację Pro Publika w ramach zadania "Poradnictwo konsumenckie 2.0. w latach 2022-2023" dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.