

Poznaj zasady sprzedaży bezpośredniej



Działania Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) dowodzą, że wielu akwizytorów manipuluje nabywcami, stosując różne sztuczki. Sprawdź, jak im nie ulec.

Sprzedaż bezpośrednia może mieć miejsce podczas wizyty akwizytora w naszym domu, na pokazach w osiedlowym klubie, w sanatorium, centrum handlowym, a nawet... podczas wycieczek do miejsc kultu religijnego. Kupując coś wówczas zawieramy umowę poza lokalem przedsiębiorcy.

Mamy jednak prawo do odstąpienia od niej, czyli rezygnacji z dokonanego zakupu w ciągu 14 dni: wystarczy wysłać takie oświadczenie pocztą. Akwizytor ma obowiązek poinformować nas o tym i wręczyć odpowiedni formularz.

Niestety, nieuczciwi handlowcy stosują całą gamę sztuczek: począwszy od manipulacji psychicznej do ukrywania wspomnianych informacji a nawet zwykłych oszustw. By zrobić wrażenie na klientach – zwłaszcza tych uboższych – wynajmują sale do prezentacji w hotelach i za samo przyjście oferują drobne prezenty, częstują kawą i słodyczami. Sami występują w eleganckich garniturach, kostiumach czy w białych kitlach, co ma podkreślić ich kompetencje i profesjonalność. Wielu klientów czuje się zobowiązanych do odwzajemnienia się poprzez zakup oferowanego towaru.

Na prelekcje zapraszają też „ekspertów”, często z zagranicy, którzy zasypują klientów „naukowymi” danymi, liczbami i faktami – zazwyczaj wyssanymi z palca – by ich przestraszyć oraz przekonać, że tylko proponowany produkt podniesie jakość ich życia, uzdrowi je lub przedłuży. Podkreślają przy tym ekskluzywność oferowanych produktów i niepowtarzalną szansę do ich kupna po niższej cenie. Klient więc słyszy o „końcówce kolekcji”, „ostatniej okazji”, „ofercie ważnej do...” oraz że „towar sprzedaje się jak świeże bułeczki”. A ponieważ ulegamy tym, którzy wzbudzają naszą sympatię, akwizytorami są osoby atrakcyjne fizycznie, potrafiące prawić komplementy oraz utożsamiać się z klientem, podkreślając: „ze mną było tak samo”. Dzięki tym i wielu podobnym trikom podczas pokazu klienci stopniowo przekonywani o wyjątkowości jakiegoś produktu dążą do jego zakupu.

Tymczasem UOKiK stale monitoruje przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą bezpośrednią: w toku jest 25 postępowań. Od 2012 roku wydano 75 decyzji stwierdzających stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez akwizytorów, a na 44 z nich nałożono kary pieniężne w łącznej wysokości blisko 3 milionów złotych.

Najczęściej kwestionowaną praktyką jest ukrywanie jej handlowego celu. Jesteśmy zapraszani do udziału w degustacjach, warsztatach kulinarnych czy występach gwiazd bez podawania informacji, że na spotkaniu będzie prowadzona sprzedaż odkurzaczy czy naczyń do gotowania. Podobnie akwizytorzy produktów paramedycznych dzwonili do klientów, przedstawiając się jako rehabilitanci i umawiali na bezpłatne zabiegi: nawet wtedy nie ujawniali handlowego celu swoich działań. Jednak pozostawiając urządzenia w ich domach zapowiadali kolejną wizytę, prosząc o podpis potwierdzający ich obecność. A klienci nie zdawali sobie sprawy, że właśnie zawarli... umowę zakupu sprzętu paramedycznego!

Tymczasem zgodnie z prawem, każdy przedsiębiorca składający ofertę handlową ma obowiązek poinformować konsumenta o zamiarze zawarcia umowy. Wprowadzanie w błąd, a nawet niedoinformowanie potencjalnych nabywców jest niezgodną z prawem nieuczciwą praktyką rynkową.

Przykładem działań utrudniających klientom skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy jest zastrzeżenie kar za rezygnację z zakupu towaru. Tymczasem zgodnie z przepisami, za odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy nie można pobierać żadnych opłat! Niezgodne z prawem jest także zastrzeżenie, że zwracany towar powinien być osobiście dostarczony do siedziby sprzedawcy. To klient wybiera sposób zwrotu towaru: pocztą, kurierem lub osobiście. Sprzedawcy nie wręczali ponadto obowiązkowego formularza odstąpienia od umowy, a jeśli już, to informacja o możliwości rezygnacji z zakupu była zamieszczona bardzo małą, trudną do odczytania czcionką. W związku z tym wielu klientów - zwłaszcza tych starszych - mogło nie dowiedzieć się o przysługujących im prawach.

Warto więc pamiętać, aby uczestnicząc w prezentacji akwizytora nie podejmować decyzji pod wpływem impulsu: gdy emocje opadną, skonsultujmy się z kimś bliskim, znajomym, porównajmy ceny w sklepach czy internecie. Należy też dokładnie zapoznać się z oferowanymi warunkami sprzedaży, zwłaszcza jeśli będzie ona związana z zaciągnięciem kredytu konsumenckiego, oferowanego przez akwizytora. Jeśli zaś rozmyślimy się po nabyciu produktu pamiętajmy, że mamy prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni: wystarczy wysłać takie oświadczenie pocztą. A w razie wątpliwości zasięgnijmy porady prawnej pod bezpłatnym numerem 800 889 866 lub zajrzyjmy na stronę **www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl**.

Anna Nowak