

SPRZEDAŻ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Z analizy spraw związanych z zakupami dokonanymi poza lokalem przedsiębiorstwa zgłoszonych do naszego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Poznaniu wynika, że w większości o pomoc zwracały się osoby starsze. Niektórzy przedsiębiorcy właśnie do seniorów kierują propozycje takich sprzedaży zachęcając do zakupów w trakcie darmowego wyjazdu, wycieczki, np. do miejsca kultu religijnego, na spotkaniu w hotelu, restauracji, połączonym z poczęstunkiem. Kuszą przy tym drobnymi upominkami, promocjami, itp. W związku z tym odpowiem na nasuwające się w tym zakresie wątpliwości w formie pytań i odpowiedzi.

1. Czy pójść na spotkanie organizowane przez sanatorium z pokazem jakichś dobrych wyrobów medycznych?

Odpowiedź:

Jest to warte zarówno zainteresowania, jak i zastanowienia! Należy dokładnie przeczytać ogłoszenie /zaproszenie/, bo być może organizatorem takiego spotkania nie jest wcale sanatorium, a firma prowadząca handel. Na spotkaniu tym nie będzie chodziło o pokaz, ale o sprzedaż towarów poza lokalem przedsiębiorstwa.

2. Firma instalacji gazowych GAZIK ogłasza w tablicy ogłoszeń w bloku spółdzielczym, że w związku z zaleceniami wymiany starych junkersów na nowe zainstaluje za darmo nowe junkersy i posiada na to zgodę Administracji Osiedla. Pracownicy tej firmy dzwonią do mieszkań i pytają mieszkańców o zgodę na nowy junkers. Co zrobić?

Odpowiedź:

Można sprawdzić takie informacje w swojej administracji osiedlowej i poprosić o ewentualny dokument, w którym administracja wyraża zgodę dla firmy GAZIK.

Z innej beczki, po bliższym zastanowieniu przypominamy sobie, że całkiem niedawno pracownicy wynajęci przez administrację osiedla dokonali przeglądu gazowego i w naszym mieszkaniu nie odkryli żadnych uchybień. Jeżeli jednak dojdziemy do wniosku, że nasz stary junkers wymaga wymiany, to należy rozważyć, jak to jest z tym nowym junkersem firmy GAZIK. Być może za sprzęt gazowy GAZIKA faktycznie zapłaci „lokator”, a jedynie montaż tego urządzenia będzie bezpłatny. Możliwe, że opłata za usługę GAZIKA będzie wyższa od ceny takiego samego urządzenia, które można kupić w sklepie GAZ-INSTAL nawet z doliczeniem do tego wynagrodzenia fachowca za montaż. Zatem, zakupy te wymagają przemyślenia, przekalkulowania.

3. *Jakie obowiązki ciążą na przedsiębiorcy składającemu konsumentowi propozycję zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa?*

Odpowiedź:

Na etapie składania przez przedsiębiorcę /jego pracownika/ propozycji zakupu towaru ma on obowiązek okazania konsumentowi przed zawarciem umowy dokumentu potwierdzającego prowadzenie działalności gospodarczej /wypis z ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez organ samorządowy lub wypis z Krajowego Rejestru Sądowego/, a pracownik powinien okazać swój dowód tożsamości. Dodatkowo pracownik ten winien okazać dokument potwierdzający swoje umocowanie, czyli pełnomocnictwo przedsiębiorcy. Bezwzględnie należy przeczytać i to skrupulatnie umowę przedstawioną do podpisania, a nie jedynie zaufać relacji prezentera. W razie wątpliwości lepiej pytać przedsiębiorcę o wyjaśnienie. Bardzo ważne są również umowy kredytowe towarzyszące niekiedy zawarciu umowy kupna-sprzedaży. Faktycznie są to dwie różne umowy posiadające odrębny byt prawny, jedna umowa kupna-sprzedaży, a druga umowa o kredyt konsumencki.

4. *Czy zbieranie ofert konsumentów w miejscu pracy konsumenta podlega przepisom o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa?*

Odpowiedź:

Tak. Przepisy o umowach zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się do umowy zawartej w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy /jego przedstawiciela/ w miejscu pracy konsumenta, również w jego mieszkaniu lub w innym miejscu prywatnego pobytu.

Inną kwestią pozostaje, czy pracodawca zezwala akwizytorom i pracownikom na takie praktyki.

5. *Co powinien otrzymać konsument w związku z zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa?*

Odpowiedź:

Przedsiębiorca ma obowiązek wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawartej umowy, czyli egzemplarz umowy, z podanymi datą, rodzajem oraz przedmiotem świadczenia i ceną. Przedsiębiorca ma też obowiązek poinformowania konsumenta na piśmie o jego prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie 10 dni i wręczyć mu wzór takiego oświadczenia z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska /nazwy/ oraz adresem zamieszkania /siedziby/.

Przedsiębiorca może zażądać od konsumenta potwierdzenia na piśmie, że został powiadomiony o swoim prawie do odstąpienia oraz że otrzymał wzór odstąpienia od umowy.

W razie zawarcia umowy kredytowej również konsument powinien otrzymać dokumenty z tym związane.

6. *Czy można odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa całkiem bez podania przyczyny?*

Odpowiedź:

Generalnie tak, ale są też wyjątki.

Wyjątki te dotyczą umów:

- o prace budowlane,
- nieruchomości za wyjątkiem usług remontowych,
- ubezpieczenia, w tym o członkostwo w otwartych funduszach emerytalnych oraz reasekuracji,
- papierów wartościowych oraz usług inwestycyjnych,
- sprzedaży artykułów spożywczych dostarczanych okresowo przez sprzedawcę do miejsca zamieszkania konsumenta,
- powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego o wartości przedmiotu umowy do równowartości 10 EURO,
- o charakterze ciągłym lub okresowym, zawieranych na podstawie oferty sprzedaży lub przez odwołanie się do ogłoszeń, reklam, cenników i innych informacji skierowanych do ogółu albo do poszczególnych osób, jeżeli konsument mógł uprzednio zapoznać się z treścią otrzymanej oferty lub informacji pod nieobecność drugiej strony umowy, a zarazem w tej

ofercie lub informacji, jak i w umowie zastrzeżono prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia. Do tego rodzaju umów nie znajdują zastosowania również pozostałe przepisy dotyczące umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.

7. *Jaki jest termin odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i jak się go liczy?*

Odpowiedź:

Termin ten wynosi 10 dni i liczy się go od dnia wydania rzeczy /sprzedaż/, a gdy umowa polega na świadczeniu usługi, np. o prace remontowe- termin biegnie od dnia zawarcia takiej umowy.

Jeżeli przedsiębiorca nie poinformował konsumenta na piśmie o jego prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, wówczas konsument ma prawo odstąpić od umowy w ciągu 3 miesięcy, jednak nie później niż w czasie 10 dni od dnia poinformowania go o jego prawie do odstąpienia, gdy np. dowiedział się o tym później od przedsiębiorcy, lub w siedzibie Inspekcji Handlowej.

8. *Czy dla skuteczności odstąpienia od umowy poza lokalem przedsiębiorstwa wystarczy rozmowa telefoniczna?*

Odpowiedź:

Nie, taka informacja może okazać się niewystarczająca.

Odstąpienie będzie na pewno skuteczne jeżeli konsument prześle swoje oświadczenie na piśmie wysyłając list polecony przed upływem 10 dni.

9. *Konsument wysłał przedsiębiorcy list z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy. Używa jednak towaru i czeka na odpowiedź przedsiębiorcy.*

Wskazówka:

Konsument zamierzając odstąpić od umowy zawartej poza lokalem nie powinien używać towaru, bowiem zgodnie z Ustawą z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny - wszystko, co strony umowy świadczyły sobie nawzajem w wyniku zawarcia umowy, przy odstąpieniu powinno być zwrócone w stanie niezmienionym; wyjątkowo dopuszcza się zmiany w towarze wymuszone koniecznością zwykłego zarządu rzeczą.

Zwrot towaru powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni.

Jeżeli konsument dokonał jakichkolwiek wpłat, należą się od nich również odsetki ustawowe liczone od daty dokonania przedpłaty. Nie ma przepisów prawnych nakazujących przedsiębiorcy dokonanie odbioru zwracanego towaru bezpośrednio od konsumenta na koszt przedsiębiorcy.

W związku z tym zalecam konsumentom, by po zakupie nie od razu przystępowali do używania towaru, ale wpierw dokonali ostatecznego przemyślenia zasadności dokonanego zakupu. Na tym etapie można porównywać ceny podobnych towarów, zapytać o właściwości zakupionych rzeczy osoby postronne, w szczególności specjalistów, a nawet lekarza, gdy chodzi o towary reklamowane jako lecznicze. Doświadczenie życiowe wskazuje na ostrożność przy wyborze oraz zasadę ograniczonego zaufania dla oświadczeń prezenterów danych ustnie.

10. Czy konsument straci pieniądze, które wpłacił przedsiębiorcy na poczet dokonanego zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa, jeżeli później odstąpił od takiej umowy w ciągu 10 dni?

Odpowiedź:

Nie. Zastrzeżenie w umowie uzależniające prawo konsumenta do odstąpienia od umowy od zapłaty określonej sumy pieniędzy /odstępne/ jest niedopuszczalne.

11. Czy odstąpienie konsumenta od umowy kupna-sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa jest jednoznaczne z anulowaniem umowy kredytowej?

Odpowiedź:

Tak, lecz dotyczy to wyłącznie tzw. kredytu konsumenckiego.

12. Jakie uprawnienia przysługują konsumentowi w razie niezgodności towaru z umową /wadliwości/ zakupionego towaru, np. gdy nie posiada on właściwości, które zadeklarował sprzedawca?

Odpowiedź:

Konsumentowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji do sprzedawcy, które to uprawnienie przysługuje mu przez okres 2 lat od dnia sprzedaży i otrzymania towaru; dodatkowo reklamacja nie powinna być zgłoszona później, niż 2 miesiące od stwierdzenia przez konsumenta niezgodności towaru z umową.

W przypadku kłopotów z realizacją swoich uprawnień konsument może zwrócić się o pomoc do Inspekcji Handlowej /mediacja/, a kiedy środki polubowne okażą się niewystarczające, w ostateczności może dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej i przy tym korzystać z pomocy powiatowych /miejskich/ rzeczników konsumentów, lub organizacji konsumenckich.

W istocie najważniejszym jest, by zaskakujące nas propozycje zakupu nieznanych towarów przemyśleć, aby w przyszłości nie narazić się na kłopoty i nieprzemyślane, a niekiedy dość duże wydatki.