



BIULETYN INFORMACJI PUBLICZNEJ WOJEWÓDZKIEGO INSPEKTORATU INSPEKCJI HANDLOWEJ W OPOLU

[Start](#) > [Aktualności](#) > [Komunikaty UOKiK](#) > **Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorcy - nieuczciwe praktyki**

Nawet 300 zł dodatkowych kosztów za każdą domową wizytę osoby przypominającej o opóźnieniach w spłacie należności - takie procedury windykacyjne stosowała poznańska spółka sprzedająca produkty paramedyczne. To jeden z przykładów niezgodnych z prawem praktyk przedsiębiorców zajmujących się handlem na pokazach i akwizycją. Prezes UOKiK wydał trzy decyzje

Jeżeli konsument dokonuje zakupu poza stałymi punktami sprzedaży detalicznej - zwykle od akwizytora lub podczas prezentacji (np. w hotelach, szkołach), zawiera **umowę poza lokalem przedsiębiorcy**. W takiej sytuacji nabywca ulega często presji sprzedawcy, a ponadto ma ograniczone możliwości porównania proponowanej mu oferty z innymi dostępnymi na rynku. Dlatego **konsumenci, którzy kupują od akwizytorów i na pokazach, są szczególnie chronieni m.in. poprzez prawo do odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od jej zawarcia**. Ponadto UOKiK stale nadzoruje przedsiębiorców oferujących swoje towary i usługi poza lokalem. Ostatnim rezultatem tych działań są decyzje dotyczące poznańskiej spółki Nuovo, która oferuje konsumentom wyroby rehabilitacyjne i zdrowotne, Zakładu Usługowo-Handlowego Gazpron z Konina, który zajmuje się sprzedażą i montażem kuchenek gazowych oraz czujników gazu i Sobex Gaz (wcześniej Domex Gaz) z Okonka (woj. wielkopolskie) zajmującego się sprzedażą i montażem czujników gazu.

Bezprawne procedury windykacyjne

Spółka Nuovo zastrzegała we wzorcach umownych prawo do obciążania klientów kosztami w wysokości do 300 zł za każdą domową wizytę osoby przypominającej o opóźnieniach w spłacie należności, nie precyzując przy tym częstotliwości tych wizyt. **Zastrzeżenia UOKiK dotyczyły braku określenia procedur naliczania opłat windykacyjnych**. W rezultacie konsument nie wiedział, jakimi kosztami może zostać obciążony za nieterminową spłatę zobowiązań.

Ograniczanie prawa do odstąpienia od umowy

Spółka Nuovo zastrzegała **możliwość pobierania opłaty w wysokości 400 zł za odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy**. Podobne praktyki stosował Sobex Gaz, który konsumentów odstępujących od umowy obciążał wynagrodzeniem za usługę i korzystanie z rzeczy w wysokości 100 zł. **Tymczasem zgodnie z prawem konsument ma prawo odstąpić od takiej umowy w ciągu 10 dni bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek dodatkowych kosztów**.

Zniechęcanie do złożenia reklamacji

Zakład Usługowo-Handlowy Gazpron m.in. zastrzegał we wzorcu umownym, że w przypadku nieuzasadnionego wezwania serwisanta klient zobowiązany jest pokryć koszty dojazdu i roboczej godziny serwisanta w wysokości 90 zł. Praktyka ta naruszała interesy klientów spółki, ponieważ w obawie przed poniesieniem kosztów mogli oni zrezygnować z przysługującego im prawa składania reklamacji na wadliwie działający produkt. Tymczasem zgodnie z prawem, **koszty związane z reklamacjami składanymi przez konsumentów (np. dojazd serwisanta) ponosi przedsiębiorca**.

Wyłączanie odpowiedzialności za opóźnienia

Sobex Gaz zastrzegł we wzorcu umownym m.in. że ma prawo do wykonania usługi w terminie późniejszym niż ustalony, dłuższym nawet o 21 dni. Takie postanowienie wzorca jest niedozwolone, ponieważ przewiduje możliwość jednostronnej zmiany terminu wykonania umowy przez przedsiębiorcę, bez wskazania ważnej przyczyny. W ramach dodatkowego okresu przedsiębiorca może bowiem swobodnie decydować o tym, kiedy

faktycznie wykona swoje zobowiązanie i nie będzie to traktowane jako nienależyte wykonanie umowy. Zgodnie z prawem, **jeżeli z powodu nienależytego wykonania umowy z winy przedsiębiorcy konsument poniesie straty, ma prawo domagać się odszkodowania.**

Działania UOKiK

Prezes UOKiK nakazał spółce Nuovo zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nałożył kary w łącznej wysokości 21 536 zł. Decyzja jest prawomocna, przedsiębiorca nie skorzystał z prawa do odwołania do sądu.

Za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK nałożył na Gazprom karę w wysokości 1 011 zł. Przedsiębiorca, jeszcze przed zakończeniem postępowania UOKiK zaprzestał stosowania niedozwolonych praktyk, co wpłynęło na obniżenie wysokości sankcji finansowej. Decyzja nie jest prawomocna. Przedsiębiorca odwołał się do sądu.

Za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes UOKiK nałożył na Sobex Gaz kary pieniężne w łącznej wysokości 4 440 zł. W trakcie postępowania UOKiK przedsiębiorca zaniechał stosowania niektórych z kwestionowanych praktyk. Decyzja jest prawomocna, przedsiębiorca nie skorzystał z prawa odwołania się do sądu.

Pomoc dla konsumentów

Przydatne informacje na temat umów poza lokalem przedsiębiorcy można znaleźć na stronie UOKiK. Bezpłatna pomoc prawna: infolinia 800 007 707, rzecznicy konsumentów, Inspekcja Handlowa, Federacja Konsumentów, porady[at]dlakonsumentow[dot]pl. Więcej informacji o zasadach zakupów na pokazie znajduje się w poradniku UOKiK.

Dodatkowe informacje dla mediów:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. 22 827 28 92, 55 60 106, 55 60 314
Fax 22 826 11 86
E-mail: [malgorzata\[dot\]cieloch\[at\]uokik\[dot\]gov\[dot\]pl](mailto:malgorzata[dot]cieloch[at]uokik[dot]gov[dot]pl)

źródło http://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=11345

PLIKI DO POBRANIA

- [20141208_MAKOWSKI_nuovo_gazprom_sobex_gaz.mp3](#)
- [Decyzja_nr_RPZ_21-2014_Nuovo.pdf](#)
- [Decyzja_nr_RPZ_23_2014_SOBEX_GAZ.pdf](#)
- [Decyzja_nr_RPZ_24-2014_Ewa_Swiatnicka.pdf](#)
- [Komunikat_prasowy_\(2014.12.08\).doc](#)

Wytworzył(a): Sierpiński Rafał
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał
Opublikował(a): Sierpiński Rafał

Data wytworzenia: 2014-12-12 09:56:30
Data publikacji: 2014-12-12 09:56:32
Ostatnio aktualizował(a): Kubiński Dariusz
Data ostatniej zmiany: 2016-09-27 11:59:24

Historia zmian artykułu:
2016-09-27 11:59:24 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2016-04-07 11:44:50 [Modyfikowano],

Wprowadził(a): Kubiński Dariusz, .
2015-09-24 11:23:41 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-24 10:35:51 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał, korekta
2015-09-15 12:29:05 [Modyfikowano],
Wprowadził(a): Sierpiński Rafał,
Przeniesienie z sekcji "Sprzedaż poza
lokałem przedsiębiorcy - nieuczciwe
praktyki" do sekcji "Komunikaty UOKiK
2015"