OBYWATELSKI NIEZBĘDNIK SENIORA.
Ochrona interesu osób starszych uczestniczących w pokazach prowadzonych w ramach sprzedaży bezpośredniej.

Opracowanie sporządzone w ramach zadania publicznego prowadzonego we współpracy z Powiatem Sępoleńskim pn. Realizacja zadania publicznego w zakresie prowadzenia punktu nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczenia nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, nieodpłatnej mediacji oraz edukacji prawnej na terenie powiatu sępoleńskiego w 2020 r.

Niniejsze opracowanie stanowi swoiste kompendium wiedzy podane w syntetycznej formie w zakresie jednej z płaszczyzn, które najczęściej związane są ze sprawami seniorów. Omówionym obszarem tematycznym jest problematyka związana z procederem organizowania tzw. pokazów, w szczególności dla osób starszych. Rolą niniejszej broszury jest uświadomienie seniorom ogromnego ryzyka, jakie jest związane z uczestnictwem w takich pokazach. Choć z pozoru uczestnictwo w takim wydarzeniu wygląda niewinnie, to w istocie rzeczy prowadzić może do niekorzystnego rozporządzenia pieniędzmi uczestników, które polega na oferowaniu produktów typu maty, koce, zestawy garnków, sprzęty paramedyczne, odkurzacze o znacznie zawyżonej wartości, niż ich wartość rynkowa. Prawnicy zatrudnieni w Fundacji Civitas od lat prowadzą spotkania z seniorami dotyczące zaznajamiania z problematyką. Podczas tych spotkań seniorom wyjaśniane jest, jakie kroki należy podjąć, by odstąpić od umowy bądź uchylić się od skutków jej zawarcia. Naszym zadaniem jako Fundacji działającej m.in. w obronie interesów seniorów jest poszerzanie świadomości prawnej, co staramy się czynić od ponad 10 lat. W tym okresie Fundacja przeprowadziła wiele spotkań. W okresie pandemii dostęp do syntetycznych opracowań pozwala na poszerzanie wiedzy seniorów w sposób zastępujący formę bezpośrednich wykładów czy też spotkań. Oczywiście, opracowanie nie odpowiada na wszystkie pytania, ma bowiem formę syntetycznego streszczenia podstawowych problemów. Przypominamy Państwu, że w razie pytań, które mogą narodzić się po analizie opracowania, zapraszamy do kontaktu z naszymi prawnikami, którzy są dostępni w ramach dyżurów punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego w Więcborku w lokalu MOPS w Więcborku przy ul. Mickiewicza 22a oraz w Sośnie w lokalu GOPS w Sośnie przy ul. Parkowej 4. Udzielane porady mają charakter nieodpłatny dla osób uprawnionych do skorzystania z pomocy, w tym również dla seniorów.

Fundacja Civitas, 10.09.2020 r.

OBYWATELSKI

NIEZBĘDNIK SENIORA

Ochrona interesu osób starszych uczestniczących w pokazach prowadzonych w ramach sprzedaży bezpośredniej

WAŻNE!

UWAŻAJ NA HANDLARZY GARNKÓW I MAT ZA „PROMOCYJNE" KILKA TYSIĘCY ZŁOTYCH.

OPIS PROCEDERU SPRZEDAŻY PRODUKTÓW, KTÓRYCH WARTOŚĆ WSKAZYWANA NA POKAZACH ZNACZNIE PRZEWYŻSZA ICH WARTOŚĆ RYNKOWĄ:

- W ostatnich latach w całej Polsce mieszkańcy wielu miejscowości otrzymują zaproszenia na spotkania, w ramach których mogą zapoznać się z ofertą prestiżowych, włoskich garnków, mat masujących o leczniczym działaniu czy innych, rzekomo cudownie działających produktów o ponadprzeciętnych walorach (użytkowych, leczniczych itp.). Czy warto wybrać się na taki pokaz? Wskazujemy na ryzyka uczestnictwa w prezentacji.
- Skala działań firm handlujących cudownymi przedmiotami jest spora. Podczas spotkań osoby przedstawiające się jako wybitni specjaliści, fizjoterapeuci czy też osoby, które doświadczyły rewelacyjnych zmian zdrowotnych dotyczących korzystania z garnków czy mat zakupionych u renomowanego producenta wprowadzają osoby zaproszone na pokaz w tematykę dotyczącą nadzwyczajnych właściwości oferowanych produktów, a następnie proponują zakup przedmiotów. Bardzo często celem pokazów jest sprzedaż jednego wybranego produktu (np. kompletu garnków) za „kwotę rynkową" 8000 zł, którego cena z powodu np. przedświątecznej promocji w cudowny sposób jest obniżana na 6000 zł, a na dodatek prezenterzy dorzucają do oferowanego produktu: matę masującą o wartości kilku tysięcy złotych i inne drobne sprzęty AGD (sztućce, talerze, odkurzacze, mikrofalówki itd.). I jak tu nie skorzystać z

takiej promocji? Liczby idące najczęściej w tysiące złotych rabatu „wyłącznie dziś i teraz" robią na wielu ogromne wrażenie. Wbrew posiadanemu budżetowi domowemu, kierując się emocjami kupujemy produkt. Często zawieramy także w tym samym czasie umowę kredytową na kwotę wielu tysięcy złotych.

- Zaproszenia na pokazy można znaleźć w skrzynkach pocztowych, ale zdarzają się także przypadki zaproszeń imiennych bądź telefonów do zapraszanych osób. Dziwnym trafem na spotkania takie zapraszane są z reguły osoby starsze.
- Statystyki dotyczące procederu handlu „cudownymi produktami" wskazują, że skala takiej działalności kwitnie w Polsce bez większych problemów od lat. Czasami tylko zdarza się, by na nieuczciwą firmę nałożona została kara przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Trzeba jasno sobie powiedzieć, że większość z tych spotkań ma charakter teoretycznie legalny. Sporadycznie zdarzają się także firmy, które potrafią zaoferować towar zgodny z opisem i jego wartością do jakości. Problem jest w tym, że **w znakomitej większości przypadków oferowane przez prezenterów przedmioty nie mają właściwości, o których prezenter nas zapewnia i są produktami o zawyżonej względem ceny rynkowej wartości.** Pojawiały się w Polsce przypadki spotkań, podczas których klient kupował komplet garnków za 3000 zł, a po rozpakowaniu okazywało się, że są to garnki wybrakowane, zardzewiałe, posiadające wady w wykonaniu. Przestrzec należy, że jeśli trafimy na oszustów, to sprzedawany produkt nie będzie wart przysłowiowego złamanego grosza.
- Niestety, od wielu lat prawnicy Fundacji Civitas spotykają się z osobami poszkodowanymi przez firmy handlujące „cudownymi produktami". Po otwarciu przez nabywcę kartonu i obejrzeniu produktów, po rozmowach z bliskimi i znajomymi uświadamiamy sobie, że być może lecznicze produkty niekoniecznie są tak cudowne, a zakupiony produkt kosztuje w internecie trzy razy taniej. Przypuszczać należy, że mogą to być oferty innych osób prywatnych, które sprzedają towar tylko po to, by odzyskać część straconych pieniędzy. Co ważne, nabywcy cudownych produktów zapominają o szczegółowym zapoznawaniu się z treścią zawieranej umowy, dowiadując się po fakcie, że właśnie na pokazie zgodzili się za zabezpieczenie spłaty należności za zakupiony produkt w formie np. weksla in blanco….
- **Wszystkim osobom, które mają zamiar wybrać się na prezentację cudownego produktu leczniczego, koca grzejącego, kompletu włoskich garnków, niemieckich talerzy i sztućców zalecamy rozwagę i niepopadanie w skrajne emocje.** Radzimy także poprosić prezenterów o przedstawienie zaświadczeń o

posiadaniu uprawnień, o których istnieniu jesteśmy informowani, np. uprawnień fizjoterapeuty, masażysty, lekarza itd.

- Stanowczo proszę uważać na zaproszenia na pokazy, na których na samym wstępie proponowany jest osobie zapraszanej produkt otrzymywany całkowicie nieodpłatnie. Takie działanie ma na celu wykorzystanie naszej słabości, polegającej na chęci otrzymania tego „gratisu". Sprzedawcy „cudownych produktów" bardzo dobrze wiedzą, że proponując komuś otrzymanie bezpłatnej kamerki internetowej, pendriva czy chińskiego miksera, zwielokrotniają swoje szanse na skorzystanie seniora z zaproszenia na pokaz, a tym samym na sprzedaż mu produktu o wartości sprzedaży rażąco odbiegającej od jego wartości rynkowej.
- Na pokazach najczęściej dochodzi do **działań manipulacyjnych** ze strony osób prowadzących, których celem jest „omamienie" zdrowego rozsądku seniora, który w zwykłych warunkach, niepoddany manipulacji nie podjąłby decyzji o zakupie danego produktu; przykłady działań manipulacyjnych: przedstawianie prowadzących w bardzo korzystnym świetle; przedstawianie na pokazach niczym nieuwiarygodnionych dowodów w postaci nagrań zadowolonych klientów, którzy nabyli produkt będący przedmiotem pokazu wcześniej; przedstawianie osobom zaproszonym opinii rzekomych lekarzy, którzy opisują (czy to występując jako specjaliści na scenie, czy z udostępnionego nagrania) prozdrowotne i wyjątkowe właściwości proponowanych produktów paramedycznych; sztuczki polegające na złudnym, iluzorycznym obniżaniu ceny produktu głównego w zamian za zgodę klienta na zakup innych, pobocznych, ale równie cudownych produktów (np. jeśli zakupi się dodatkowe dwa inne produkty za złotówkę, cena produktu głównego spadnie z 14 000 zł na kwotę 9 000 zł), wprowadzenie na scenę wcześniejszych klientów, którzy w rzeczywistości są osobami współpracującymi z firmą prowadzącą pokaz, których zadaniem jest specjalne zachwalanie walorów proponowanego produktu.
- Osoby zapraszające na pokaz bardzo dobrze wiedzą, że najczęściej osoba zaproszona nie posiada wraz ze sobą takiej gotówki, która pozwoliłaby jej na zakup proponowanego produktu. Aby rozwiązać ten problem, na pokazach, których celem jest doprowadzenie osoby zaproszonej do niekorzystnego rozporządzenia swoimi pieniędzmi, istnieje możliwość złożenia w kilka minut, bez weryfikacji zdolności kredytowej i bez jakichkolwiek formalności, wniosku o udzielenie pożyczki gotówkowej. Istnieje ogromne prawdopodobieństwo, że taki pokaz, na którym zapraszający przygotowani są na sporządzenie z kupującymi

wniosków o udzielenie pożyczki jest pokazem, który prowadzony będzie w celu pokrzywdzenia potencjalnego nabywcy oferowanego produktu.

- **Osoby, które nabyły produkt, z którego jakości są niezadowolone, mają prawo do skorzystania z odstąpienia od umowy**. Pomijając szczególne okoliczności wydłużające terminy do odstąpienia od umowy, konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny. Bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się w przypadku kupna towaru na pokazie najczęściej od objęcia rzeczy w posiadanie przez konsumenta. Konsument może odstąpić od umowy, składając przedsiębiorcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W przypadku odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się po prostu za nigdy niezawartą.
- Jeśli konsument zapłacił podczas pokazu część kwoty, to w przypadku odstąpienia od umowy sprzedawca produktu ma obowiązek niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy, zwrócić konsumentowi wszystkie dokonane przez niego płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy.
- Należy pamiętać, by niezwłocznie po odstąpieniu od umowy, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy, zwrócić sprzedawcy zakupiony komplet produktów. Do zachowania terminu wystarczy odesłanie rzeczy przed jego upływem. W tym miejscu radzimy odsyłającym towar przed wysyłką zrobić szczegółowe zdjęcia produktów, tak, by na przyszłość móc zwolnić się z ewentualnej odpowiedzialności względem sprzedawcy za zmniejszenie wartości rzeczy w okresie, gdy ta osoba zakupiła produkty do chwili wysyłki. Niestety, zdarzały się już przypadki, że firmy obarczały zwracających produkty kosztami ich uszkodzenia.
- Osoba, która nie odstąpi od umowy w ciągu 14 dni od odbioru produktu, ma bardziej związane ręce. Po pierwsze, musi sprawdzić, czy w umowie oświadczyła, że została przez sprzedawcę pouczona o prawie do odstąpienia od umowy. Jeśli z umowy nie wynika, że została pouczona – termin na odstąpienie od umowy będzie wynosił w praktyce 12 miesięcy od zakończenia biegu 14 dni od odbioru produktu na odstąpienie od umowy. Problem może pojawić się, jeśli konsument został pouczony o prawie do odstąpienia od umowy. Wtedy pozostaje nam dokładna analiza problemu na konkretnym przypadku i rozstrzygnięcie, czy osoba, która zakupiła np. matę czy koc nie działała pod

wpływem błędu np. co do wartości rynkowej zaproponowanego produktu bądź jego jakości, która okazała się wątpliwą. Jeśli okoliczności faktyczne będą wskazywały, że osoba została istotnie wprowadzona w błąd przez organizatora pokazu, wtedy będzie można zastanowić się nad skorzystaniem z dobrodziejstwa, jakim jest złożenie oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli o zakupie, które zostało złożone pod wpływem błędu.

- Zgodnie z art. 84 kc, w razie błędu co do treści czynności prawnej można uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia woli. Jeżeli jednak oświadczenie woli było złożone innej osobie, uchylenie się od jego skutków prawnych dopuszczalne jest tylko wtedy, gdy błąd został wywołany przez tę osobę, chociażby bez jej winy, albo gdy wiedziała ona o błędzie lub mogła z łatwością błąd zauważyć; ograniczenie to nie dotyczy czynności prawnej nieodpłatnej. Można powoływać się tylko na błąd uzasadniający przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie woli nie działał pod wpływem błędu i oceniał sprawę rozsądnie, nie złożyłby oświadczenia tej treści (błąd istotny).
- Powszechnie przyjmuje się, że błąd w rozumieniu art. 84 kodeksu cywilnego to błąd co do treści czynności prawnej wyrażający się **istnieniem różnicy między stanem wyobrażonym przez składającego oświadczenie woli a stanem rzeczywistym** (wyrok Sądu Apelacyjnego w Rzeszowie z dnia 25.03.2010r, sygn. akt.: I ACa 23 / 2010). **Różnica ta polega na braku znaku równości między ceną nabywanego produktu ustaloną na umowie a jego rzeczywistą wartością.**
- Dodać należy, że nieuczciwe firmy handlujące cudownymi produktami niejednokrotnie zmieniają swoje nazwy i formę prawną. Przed podjęciem decyzji o pójściu na takie spotkanie należy przede wszystkim zasięgnąć danych dotyczących organizatora pokazu. W internecie krąży szereg opinii na temat firm organizujących takie spotkania. Część z tych opinii jest niepochlebna i wprost wskazuje, że mamy do czynienia z procederem, któremu daleko do uczciwej sprzedaży produktów w postaci cudownych koców grzewczych czy mat masujących zapewniających nam efekty lepsze, niż po przebyciu operacji chirurgicznej.
- Przy podejmowaniu decyzji o zakupie produktów na pokazie, bądźmy ostrożni i działajmy z rozsądkiem.

WAŻNE!

Podstawowe kroki, które należy podjąć, gdy nabyło się produkt na pokazie o wartości znacznie niższej, niż jego wartość rynkowa:

- **nie należy popadać w panikę; jeśli już zawarliśmy umowę na pokazie, należy bez zbędnej zwłoki udać się do osoby wyspecjalizowanej w radzeniu sobie z problemami konsumenckimi; takimi podmiotami będą przede wszystkim:**

  - Powiatowy Rzecznik Konsumentów – podmiot ten jest upoważniony do udzielenia osobie, która nabyła produkt na pokazie bezpłatnej porady, jak i ma prawo wystąpić w sprawie z interwencją

  - prawnik/ doradca obywatelski przyjmujący na dyżurze w punkcie NPP/NPO w danym powiecie, celem skorzystania z nieodpłatnej pomocy prawnej bądź porady obywatelskiej

  - prawnik (radca prawny, adwokat), do którego wybierzemy się np. prywatnie celem skorzystania z pomocy prawnej

Wszystkie w/w podmioty pokierują Państwem w celu obrony Państwa interesu.

- **należy w terminie 14 dni złożyć do sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (wzór oświadczenia załączony jest w niniejszej broszurze); uwaga: oświadczenie należy wysłać listem poleconym, najlepiej zarówno na adres siedziby sprzedawcy, jak i – jeśli takowy istnieje – na adres korespondencyjny sprzedawcy;**
- **należy pamiętać, by niezwłocznie po odstąpieniu od umowy, nie później niż w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy, zwrócić sprzedawcy zakupiony komplet produktów;**
- **jeśli minął już okres na złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, po ewentualnej konsultacji prawnej i analizie problemu należy rozważyć złożenie oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu (art. 84 kc); uprawnienie do uchylenia się wygasa: w razie błędu - z upływem roku od jego wykrycia; wzór oświadczenia załączony jest w niniejszej broszurze; uwaga: oświadczenie należy wysłać listem poleconym, najlepiej zarówno na adres siedziby sprzedawcy, jak i – jeśli takowy istnieje – na adres korespondencyjny sprzedawcy.**

- **WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA**

Miejscowość ..... dnia.....

Dane konsumenta:

.....
Imię i Nazwisko

.....
ulica, nr domu

.....
Kod pocztowy, Miejscowość

.....
(nazwa przedsiębiorcy)

.....
(adres siedziby przedsiębiorcy – uwaga: proszę wskazać adres korespondencyjny znajdujący się na umowie, jest on często inny, niż adres siedziby; z ostrożności, najlepiej wysłać oświadczenie zarówno na adres siedziby, jak i adres korespondencyjny – jeśli takowy istnieje)

- dotyczy umowy z dnia 07 września 2020 r. numer …….. (wskazać numer umowy)

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ LUB POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA

Ja niżej podpisany ……. niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży nr …… zawartej między mną a firmą ……..... w dniu 07.09.2020 r. w …….. Umowa dotyczyła sprzedaży zestawu produktów: maty masującej, zestawu naczyń i odkurzacza piorącego.

Podstawa prawna oświadczenia: art. 27 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (tekst jednolity z dnia 21.02.2020 r., poz. 287).

Art. 27 [Termin na odstąpienie od umowy] Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

……..

podpis konsumenta

- **WZÓR UCHYLENIA SIĘ OD SKUTKÓW PRAWNYCH OŚWIADCZENIA WOLI ZŁOŻONEGO POD WPŁYWEM BŁĘDU**

Miejscowość ..... dnia.....

Dane konsumenta:

.....
Imię i Nazwisko
.....
ulica, nr domu
.....
Kod pocztowy, Miejscowość

.....
(nazwa przedsiębiorcy)

.....
(adres siedziby przedsiębiorcy – uwaga: proszę wskazać adres korespondencyjny znajdujący się na umowie, jest on często inny, niż adres siedziby; z ostrożności, najlepiej wysłać oświadczenie zarówno na adres siedziby, jak i adres korespondencyjny – jeśli takowy istnieje)

OŚWIADCZENIE
O UCHYLENIU SIĘ OD SKUTKÓW PRAWNYCH OŚWIADCZENIA WOLI ZŁOŻONEGO POD WPŁYWEM BŁĘDU

Ja niżej podpisany(a) ……. oświadczam, iż na podstawie art. 84 Kodeksu cywilnego uchylam się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego w dniu ....., w którym zobowiązałem(łam) się do .....

Informuję, że w chwili składania oświadczenia woli w zakresie zawarcia umowy
z dnia ....., nr ..... o …… ……

…… działałem/-am pod wpływem błędu, co do treści czynności prawnej, ponieważ .....

.....
.....
(w tym miejscu należy wskazać, dlaczego doszło do błędu co do treści czynności prawnej; przykładowo, można wpisać, że sprzedawany produkt posiada wartość rynkową znacznie niższą, niż kwota zakupu wskazana na umowie; można też wskazać, że błąd został wywołany podstępnym działaniem osób prowadzących pokaz; pomocniczo, można również dodać, że istnieje rażąca dysproporcja między świadczeniem konsumenta a wartością produktu, który został zakupiony).

Z poważaniem,

.....
(czytelny podpis)