NIEUCZCIWE PRAKTYKI NA POKAZACH – KARY DLA SPÓŁKI NEW LIFE I JEJ PREZESA

* **Miała być akcja promocyjna „Poznaj Polską Markę”, notebook w prezencie, rabaty o wartości nawet kilkudziesięciu tys. zł. Były pokazy handlowe ze sprzedażą produktów w bardzo wysokich cenach.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na spółkę New Life ponad 1,2 mln zł kary za wprowadzanie konsumentów w błąd.**
* **Konsekwencje finansowe - w sumie 225 tys. zł - poniesie też prezes firmy, który umyślnie doprowadził do naruszeń zbiorowych interesów konsumentów i utrudniał przeprowadzenie kontroli.**

**[Warszawa, 4 lipca 2022 r.]** Spółka New Life z siedzibą w Suchym Lesie koło Poznania organizuje pokazy handlowe, na które zaprasza osoby po czterdziestce, w tym seniorów, a więc szczególnie wrażliwą grupę konsumentów. Prezes UOKiK po przeprowadzeniu postępowania i kontroli wydał decyzję, w której zakwestionował trzy praktyki firmy i nałożył na nią **karę w wysokości ponad 1,2 mln zł** (1 211 189 zł).

- *Spółka New Life umyślnie wprowadzała konsumentów w błąd po to, aby przyszli na pokaz i kupili oferowane tam produkty. Temu celowi służyły liczne manipulacje – od ukrywania prawdziwego celu spotkania i obietnic nieistniejących prezentów, po sprawianie wrażenia specjalnej korzyści cenowej. Mogło to zniekształcić decyzje konsumentów i skłonić ich do niepotrzebnych i nieopłacalnych dla nich zakupów* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Zakwestionowane praktyki**

1. **Wprowadzanie w błąd co do rzeczywistego celu spotkania.** Podczas rozmów telefonicznych konsumenci byli zapraszani na: akcję promocyjną „Poznaj Polską Markę”, reklamę najnowocześniejszych sprzętów niemieckiego producenta, promocję nowej sieci AGD i RTV albo na kampanię profilaktyki zdrowia. Co więcej, podczas rozmowy przypominającej o spotkaniu byli zapewniani, że nie będzie na nim prowadzona sprzedaż. „*Ja nie będę nagabywał ani namawiał Pana/Pani na jakiekolwiek zakupy czegokolwiek. (…) Nad przebiegiem naszego spotkania czuwa komisja ds. reklamy, niczego Państwo nie podpisujecie, nic Państwo za to nie płacicie, ani jutro, ani w przyszłości, a my nie pobieramy od Państwa żadnych danych*” – mieli zgodnie ze skryptem zapewniać telemarketerzy. Tymczasem w rzeczywistości odbywał się pokaz handlowy, na którym prezentowano i sprzedawano produkty z oferty spółki.
2. **Wprowadzanie w błąd co do prezentów.** Telemarketerzy wywoływali u konsumentów wrażenie, że już za sam udział w spotkaniu dostaną: notebook, wielofunkcyjny robot sprzątający, automatyczny ekspres do kawy lub mop parowy. W rzeczywistości prezenty te nie istniały.
3. **Przekazywanie nieprawdziwych informacji o cenach produktów.** Przedstawiciele spółki New Life informowali konsumentów o bardzo wysokich cenach katalogowych, po których nigdy jednak nie odbywała się sprzedaż. Następnie proponowali od nich duże rabaty. W ten sposób wykorzystując technikę tzw. „uciekającej promocji”, wywoływali wrażenie szczególnej korzyści cenowej. Przykładowo, gdy przedstawiciel UOKiK w listopadzie 2021 r. wcielił się w rolę [„tajemniczego klienta”](https://uokik.gov.pl/faq_tajemniczy_klient.php#faq2759) dostał propozycję zakupu pakietu: mata masująca i odkurzacz bezprzewodowy za 5 tys. zł plus tablet, noże, podkłady wełniane i lanolinę w prezencie. Prezentowana podczas pokazu cena maty to 14,9 tys. zł, a odkurzacza 5,9 tys. zł. Rzekomy rabat wynosił więc co najmniej 15,8 tys. zł, nie wliczając do niego „prezentów”. Jak wynika z ustaleń UOKiK, spółka New Life miała z góry ustalone ceny z „rabatami”, a jej marże – w porównaniu do cen, za które sama kupiła oferowane produkty – były bardzo wysokie.

Prezes UOKiK nakazał spółce **natychmiast zaprzestać stosowania zakwestionowanych praktyk**. Po uprawomocnieniu się decyzji przedsiębiorca będzie musiał również poinformować o niej wszystkich konsumentów, z którymi zawarł umowy.

**Odpowiedzialność prezesa spółki**

Karę finansową za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów poniesie nie tylko spółka, ale także jej prezes, który umyślnie dopuścił do stosowania nieuczciwych praktyk. W takiej sytuacji osobie zarządzającej grożą sankcje w wysokości do 2 mln zł. Zgodnie z sentencją decyzji „*Na podstawie art. 106b ust. 1 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ.U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* ***nakłada na Mariusza Krzysztofa Jankowiaka – Prezesa jednoosobowego Zarządu New Life spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Suchym Lesie****: w związku z umyślnym dopuszczeniem do naruszenia przez ww. Spółkę zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy*” kary w łącznej wysokości **175 tys. zł**. Dodatkowo na prezesa New Life została nałożona kara **50 tys. zł** za utrudnianie kontroli m.in. nieudzielenie żądanych informacji i dokumentów, niestawienie się na umówione spotkanie.

- *Prezes New Life musi ponieść konsekwencje zarówno za doprowadzenie do naruszeń wobec konsumentów, jak i za brak współpracy podczas kontroli w jego firmie. Z naszych ustaleń wynika, że były to działania umyślne. Prezes osobiście akceptował scenariusze rozmów marketingowych, reprezentował spółkę przy zawarciu umowy z firmą, która zapraszała na pokazy i nadzorował ich przebieg. Osoby zarządzające nie mogą czuć się bezkarne, gdy dopuszczają do łamania praw konsumentów* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Zmiany prawne dotyczące sprzedaży na pokazach**

Od 26 maja br. został wprowadzony **zakaz sprzedaży wyrobów medycznych** poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli np. na pokazach.

W trakcie prac legislacyjnych są kolejne rozwiązania, które mają ukrócić nieprawidłowości, do jakich dochodzi np. podczas wycieczek czy prezentacji handlowych albo w domach konsumentów. Projekt przygotowany przez Prezesa UOKiK, który został już przyjęty przez Radę Ministrów, przewiduje:

* wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy dla transakcji zawartych podczas wycieczki lub nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w domu konsumenta,
* zakaz zawierania z konsumentami umów dotyczących usług finansowych podczas pokazu lub wycieczki. Chodzi np. o sprzedaż prezentowanych produktów na raty czy pożyczkę na nie – podpisana w takiej sytuacji umowa będzie nieważna z mocy prawa,
* możliwość odstąpienia od niektórych umów o świadczenie usług zdrowotnych zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Chodzi m.in. o tzw. umowy obejmujące abonamenty medyczne,
* zakaz przyjmowania płatności przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, który wynosi 14 dni (pokazy) lub 30 dni (wycieczka, nieumówiona wizyta przedsiębiorcy u konsumenta).

**Rady dla konsumentów**

1. **Uważaj na pułapki w zaproszeniach.** Nie daj się zwieść, że chodzi o bezpłatne badania czy promocję nowej sieci sklepów. Pamiętaj, że prezenty przeważnie nie są za darmo.
2. **Nie podejmuj szybko i pochopnie decyzji.** Masz prawo do rzetelnej informacji na temat oferowanych produktów. Dopytaj o ich właściwości, porównaj ceny. Nie daj sobie wmówić, że musisz kupić daną rzecz natychmiast, bo potem nie będziesz miał okazji.
3. **Uważaj przy płatności na raty.** Dokładnie przeczytaj umowę i załączniki do niej, włącznie z tym, co jest napisane „małym drukiem”. Sprawdź, czy nie ma ukrytych dodatkowych kosztów.
4. **Domagaj się dokumentów.** Sprzedawca musi ci dać 1 egzemplarz umowy, wszelkie załączniki do niej, regulaminy promocji.
5. **Możesz odstąpić od umowy.** Masz na to 14 dni od otrzymania towaru. Jeśli sprzedawca cię o tym nie poinformował, termin wydłuża się do 12 miesięcy. Po wysłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy, musisz w ciągu 14 dni na własny koszt odesłać produkt.
6. **Wadliwy produkt możesz reklamować.** Możesz żądać od sprzedawcy naprawy lub wymiany towaru, obniżenia ceny, a gdy wada jest istotna – zwrotu pieniędzy. Sprzedawca odpowiada w ramach rękojmi za wady, które wystąpiły w ciągu 2 lat od wydania towaru.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie  
[Inspekcja Handlowa](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595) – w twoim województwie