

3,5 MLN ZŁ KARY DLA COMFORT MED+. ŁAMANIE PRAW KONSUMENTÓW NA POKAZACH HANDLOWYCH

- Comfort Med+ wprowadzał konsumentów w błąd, przekazując zaproszenia na pokazy i podczas prezentacji produktów. Naruszał też ich prawa w zakresie odstąpienia od umowy.
- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na Comfort Med+ 3,5 mln zł kary i nakazał natychmiastowe zaniechanie nieuczciwych praktyk.
- Konsumentom, masz prawo w ciągu 14 dni odstąpić od umowy zawartej na pokazie, a w razie problemów - skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej.

[Warszawa, 5 sierpnia 2020 r.] Spółka Comfort Med+ z Wysogotowa na dużą skalę organizuje pokazy handlowe w całej Polsce. Sprzedaje na nich m.in. urządzenia masujące, naczynia, odkurzacze. O nieprawidłowościach zawiadomił UOKiK Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej z Łodzi. Skargi zgłaszali też konsumenci.

- Zebrany podczas postępowania materiał dowodowy potwierdził, że spółka Comfort Med+ stosowała nieuczciwe praktyki rynkowe. Wprowadzała konsumentów w błąd i utrudniała im odstąpienie od umowy zawartej na pokazie. Przykładowo mamy nagrania rozmów telefonicznych matki samotnie wychowującej dziecko, której przedstawiciele Comfort Med+ próbowali wmówić, że nie ma prawa w ustawowym terminie odstąpić od umowy na 8500 zł. Takie postępowanie jest nie tylko bezprawne, ale także niemoralne - mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Spółka zapraszała konsumentów na pokazy telefonicznie. Telemarketerzy przedstawiali jednak cel spotkania w fałszywym świetle. Mówili np. o promocji zdrowego trybu życia czy nowej sieci sklepów RTV i AGD, w ramach której można dostać atrakcyjny prezent. Nie wspominali, że podczas prezentacji prowadzona będzie sprzedaż. Konsumentom byli wprowadzani w błąd także w czasie pokazów. Przedstawiciele firmy chwalili się rzekomą współpracą ze sponsorami oraz posiadaniem placówek rehabilitacji powypadkowej i salonów ze sprzętem rehabilitacyjnym, które w rzeczywistości nie istniały. Celem takiego przekazu było nadanie spółce prestiżu i wzbudzenie zaufania do niej.



Comfort Med+ udzielał też nieprawdziwych informacji konsumentom, którzy chcieli odstąpić od umowy zawartej na pokazie. Zgodnie z prawem można to zrobić w ciągu 14 dni bez podawania przyczyny i ponoszenia kosztów (poza wydatkiem na odesłanie zakupów). Tymczasem przedstawiciele spółki twierdzili w rozmowach telefonicznych, że nie ma takiej możliwości np. z powodu otrzymania upominku od „sponsora” czy zakupu sprzętu poprawiającego stan zdrowia. Jako „wyraz dobrej woli” proponowali zawarcie aneksu - rezygnację z części zakupów czy prezentów i obniżenie kwoty do zapłaty.

Tak opisała to jedna z konsumentek: *„Gdy tylko usłyszała, że chcę zrezygnować, krzyczała zastraszała, że jeśli nie zapłacę za matę to obciąży mnie dodatkowo kosztami za komplet garnków, odkurzacz i cudowny gar do wszystkiego. Mówiła, że wiedziałam co robię i pytała co sobie wyobrażam, że teraz chcę zwrócić towar. Jedyna ugoda polubowna, jak to nazwała to propozycja, że wybiorę sobie dwie rzeczy za cenę 3500 zł”.*

Konsumenci, którzy odstąpili od umowy i odesłali zakupy, byli obciążani kosztami rzekomego zmniejszenia ich wartości. W większości przypadków Comfort Med+ wzywał ich do zapłaty odszkodowania w wysokości 40 proc. ceny. Tymczasem konsumenci skarżyli się, że nawet nie rozpakowali zakupów albo że dostali produkty, które były używane przez handlowców podczas pokazu, aby zademonstrować ich właściwości.

- Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem firmy, a więc np. na pokazie, to jedno z podstawowych praw konsumenta. W przypadku takich transakcji ustawodawca przewidział 14 dni na przemyślenie zakupu dokonanego często pod wpływem emocji. Jeśli konsument porówna ceny i uzna, że przepłacił albo że produkt nie jest mu potrzebny, ma niezbywalne prawo go zwrócić. Ma także prawo obejrzeć zakupy, wypróbować je, przymierzyć, oczywiście w taki sposób, aby ich nie zniszczyć. Utrudnianie odstąpienia od umowy, naliczanie jakichś kosztów czy wprowadzanie w błąd co do przepisów jest absolutnie niedopuszczalne. Nałożyłem na Comfort Med+ wysoką karę, która mam nadzieję podziała odstraszająco także na inne firmy dopuszczające się nieuczciwych praktyk na pokazach handlowych - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Kara dla Comfort Med+ to ponad 3,5 mln zł (3 527 910 zł). Spółka musi także natychmiast przestać stosować zakwestionowane praktyki, a po uprawomocnieniu decyzji Prezesa UOKiK - powiadomić o niej konsumentów.



Co może zrobić konsument?

- Na odstąpienie od umowy zawartej na pokazie masz 14 dni. Nie musisz podawać powodu. W tym czasie musisz wysłać do firmy stosowne oświadczenie - [formularz możesz pobrać ze strony UOKiK](#). W ciągu kolejnych 14 dni powinieneś na własny koszt odesłać zakupione produkty. Przedsiębiorca musi ci zwrócić całą zapłaconą cenę.
- Jeśli firma wbrew przepisom nie poinformowała cię o prawie do odstąpienia, termin wydłuża się do 12 miesięcy.
- Zakupy zrobione na pokazie masz prawo obejrzeć, przymierzyć, wypróbować - tak, jakbyś to zrobił w sklepie stacjonarnym. Tylko jeśli uszkodzisz produkt, sprzedawca może sobie potrącić kwotę, o którą została obniżona jego wartość. W żadnym wypadku przedsiębiorca nie może odmówić przyjęcia odstąpienia ze względu na rozerwanie oryginalnego opakowania. Dla pewności przed odesłaniem zakupu, zrób zdjęcie.
- W razie problemów szukaj bezpłatnej pomocy prawnej u rzecznika konsumentów.

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 - infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) - w Twoim mieście lub powiecie

Regionalne Ośrodki Konsumenckie: 22 299 60 90 - Dlakonsumenta.pl

