

KARA DLA SPÓŁKI EXPECTES ZA NIEUCZCIWE PRAKTYKI NA POKAZACH

- Spółka Expectes zapraszała konsumentów na pokazy pod pretekstem udziału w akcji „Polska Przedsiębiorcom” i obiecywała prezenty za udział w spotkaniach.
- W rzeczywistości akcja nie istniała, a upominki nie były darmowe.
- Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na firmę ponad 2,3 mln zł kary za wprowadzanie konsumentów w błąd.

[Warszawa, 29 września 2022 r.] Spółka Expectes z siedzibą w Poznaniu organizuje pokazy handlowe. Sprzedaje na nich sprzęt AGD oraz produkty wełniane. Dzwoniąc do konsumentów, jej telemarketerzy podają się za przedstawicieli Fundacji Reklamy Społecznej i zapraszają na prezentację w ramach akcji „Polska przedsiębiorcom”, której celem jest ratowanie miejsc pracy. Prezes UOKiK zakwestionował praktyki firmy i nałożył na nią karę w wysokości ponad 2,3 mln złotych (2 342 230 zł).

- Spółka Expectes wprowadzała konsumentów w błąd i kusila ich podarunkami, aby przyszedli na pokaz i kupili oferowane tam produkty. Szczególnie rażący jest fakt, że w rozmowach z konsumentami telemarketerzy ukrywali prawdziwą tożsamość przedsiębiorcy i powoływali się na nieistniejącą fundację, co miało dodatkowo oddziaływać na emocje rozmówców - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Zakwestionowane praktyki

- 1. Wprowadzanie konsumentów w błąd co do przyczyny kierowanych do konsumentów zaproszeń.** Podczas rozmów telefonicznych telemarketerzy informowali konsumentów, że reprezentują Fundację Reklamy Społecznej i działają w ramach akcji „Polska Przedsiębiorcom”, której celem jest ratowanie miejsc pracy. W rzeczywistości nie istnieje ani Fundacja Reklamy Społecznej, ani akcja „Polska Przedsiębiorcom”. Spotkania mają charakter pokazu handlowego.
- 2. Wprowadzanie w błąd co do prezentów.** Telemarketerzy wywoływali u konsumentów wrażenie, że już za sam udział w prezentacji każda para przychodząca na spotkanie dostanie ciśnieniowy ekspres do kawy. W rozmowach podkreślali

funkcjonalność i jakość ekspresu. W rzeczywistości okazywało się, że konsumenci nie otrzymywali obiecanych ekspresów - były one uwzględniane jako część nabywanych przez konsumentów zestawów, a konsumenci w trakcie pokazów byli informowani, że aby otrzymać ekspres, muszą dokonać zakupu. Za to prezenty wręczane za sam udział w pokazie były bardzo niskiej wartości i jakości.

- 3. Wprowadzanie w błąd, że spotkanie i prezenty za udział w spotkaniu są finansowane przez sponsora.** W trakcie pokazów prowadzący informowali uczestników, że prezenty są sponsorowane przez firmę, która w rzeczywistości nie istnieje.
- 4. Udzielanie konsumentom nieprawdziwych informacji co do losowania podczas prezentacji.** W trakcie pokazu przedstawiciele spółki przeprowadzali różne losowania wśród uczestników. Przedmiotem jednego z nich miały być nagrody, takie jak zestawy noży, żelazko, maszynka do mięsa, wyciskarka. W rzeczywistości osoby wylosowane miały możliwość wyboru jednej z kilku kopert, a w wylosowanej kopercie były wyszczególnione artykuły eksponowane na prezentacji, ale warunkiem ich otrzymania był zakup jednego z oferowanych produktów. Niezależnie od tego, ustaliliśmy, że wszystkie losowania mają fikcyjny charakter i stanowią jedynie element prezentacji mający na celu zachęcenie konsumentów do zakupu prezentowanego sprzętu.

Prezes UOKiK w wydanej decyzji nakazał spółce natychmiast zaprzestać stosowania zakwestionowanych praktyk.

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.