

Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa Pokazy garnków, artykułów AGD, sprzętu medycznego itp.

Nie ma chyba osoby, do której by nie zadzwonił konsultant z zaproszeniem na pokaz garnków, pościeli, odkurzaczy lub sprzętu medycznego lub która takiego zaproszenia nie znalazłaby w swojej skrzynce pocztowej.

W chwili obecnej w Polsce mamy wielu przedsiębiorców zajmujących się sprzedażą różnego rodzaju przedmiotów na właśnie takich pokazach. Dokonanie zakupu rzeczy na takim pokazie jest zawarciem tzw. umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i niesie za sobą dla konsumenta szereg uprawnień oraz obowiązków.

Kwestię umów poza lokalem przedsiębiorstwa regulują przepisy ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

Na początek wyjaśnienia wymaga określenie, co oznaczają umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa. Ustawa o prawach konsumenta zawiera słowniczek zgodnie z którym:

- umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa – oznacza umowę z konsumentem zawartą:
 - a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,
 - b) w wyniku przyjęcia oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, o których mowa w lit. a,
 - c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,
 - d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami;
- lokal przedsiębiorstwa:
 - a) miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe,
 - b) miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe;

W związku z tym do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa zaliczać się będą, w szczególności umowy zawarte podczas pokazów organizowanych przez przedsiębiorców w wynajętych salach, świetlicach, restauracjach, a także umowy zawarte w miejscu zamieszkania konsumenta, do drzwi którego zapuka domokrążca z ofertą.

Jeżeli wybieramy się na taki pokaz dobrze się jest upewnić, czy faktycznie pokaz ten odbywa się poza lokalem przedsiębiorstwa czyli miejscem gdzie ten przedsiębiorca stale prowadzi swoją działalność gospodarczą. Jest to o tyle istotne, że w przypadku umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przysługuje konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy (o którym będzie mowa niżej). Natomiast jeżeli zawrzemy umowę w lokalu przedsiębiorstwa, a więc gdzie przedsiębiorca stale prowadzi działalność, takie prawo nam nie przysługuje – z umowy nie możemy „zrezygnować”.

Zdarzają się sytuacje, że przedsiębiorcy zapraszają konsumentów na pokaz, co konsumenci odbierają właśnie jako pokaz poza lokalem przedsiębiorstwa. Natomiast po podpisaniu umowy i przy próbie

odstąpienia od niej okazuje się, że w rzeczywistości umowa została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa i przedsiębiorca nie chce przyjąć oświadczenia o odstąpieniu.

Czy pod danym adresem, gdzie ma się odbyć pokaz, dany przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą, możemy sprawdzić w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej – dla osób fizycznych, dla spółek w Krajowym Rejestrze Sądowym. Informacji takich można również zaczerpnąć z Internetu – strony danego przedsiębiorcy lub forum gdzie znajdują się opinie innych o tym przedsiębiorcy.

Kolejną kwestią jest częste „zapominanie” przez konsultantów telefonicznych lub też niepisanie w zaproszeniach wrzucanych do skrzynki o faktycznym celu pokazu. Bywa, że w przypadku garnków konsultanci lub zaproszenia informują o darmowym pokazie metod zdrowego gotowania lub wykładzie na temat zdrowego odżywiania nie informując, że celem tego pokazu jest zachęcenie do kupna garnków, w których to gotowanie następuje.

W przypadku różnych medycznych urzędzeń najczęstszym chwytem jest informowanie o darmowym szkoleniu, wykładzie na temat różnorodnego rodzaju chorób i urzędzeń te choroby leczących.

W przekazywanych zaproszeniach znajdują się również nierzadko obietnice konkursów i wyjątkowych nagród w nich przewidzianych.

Wszystkie te działania mają zachęcić potencjalnych klientów do przybycia na pokaz.

Jeżeli skuszeni zaproszeniem udamy się na taki pokaz zachowajmy daleko posuniętą ostrożność i rozsądek. Uchroni to nas przed nieprzemysłanymi zakupami, a w przypadku przedsiębiorców działających wysoce nieuczciwie, również innymi negatywnymi, w szczególności finansowo, konsekwencjami.

Po pierwsze, jeżeli przedsiębiorca proponuje nam zawarcie umowy sprzedaży proponowanego przez siebie produktu, należy się poważnie zastanowić, czy takiej rzeczy rzeczywiście potrzebujemy. Nierzadko, w czasie pokazu nie myślimy racjonalnie, działamy pod wpływem emocji, mając w głowie wspaniałą przemowę wychwalającą zalety danego przedmiotu. Ponadto jesteśmy kuszeni opcją dodatkowych bonusów jakie otrzymamy jeżeli rzecz kupimy od razu po pokazie. Bonusami takimi są oczywiście dodatkowe inne przedmioty otrzymywane za symboliczną złotówkę lub też znaczące upusty cenowe na oferowany przedmiot sięgające nieraz połowy pierwotnej ceny.

Zdarzają się również często „konkursy” np. kto jest najstarszy, kto ma największą liczbę zer w dowodzie lub inne mające sprawić, że osoba która „wygra” i tym samym zostanie jej zaoferowana nagroda np. dodatkowe rzeczy, większy upust cenowy, ma się poczuć wyróżniona i doceniona. Trzeba pamiętać, że takie „konkursy” to czysto marketingowe działania mające wzbudzić u wybranej osoby odpowiednie emocje np. wygrałem, więc jak kupię to dostanę więcej albo wybrano mnie więc trzeba się przedsiębiorcy zrewanżować za wyróżnienie więc kupię produkt.

Należy pamiętać, że bez względu na ilość dodatkowych gratisowych przedmiotów lub też upustu cenowego, przedsiębiorca, jeżeli konsument kupi produkt, i tak na tym zarobi. W końcu po to prowadzi działalność gospodarczą aby uzyskać jak najwyższy zysk. Nie łudźmy się, że dostaliśmy coś „za darmo” lub taniej. Wszystkie te bonusy i obniżki przedsiębiorca ma w kalkulowane w rozliczenie i jest to tylko element manipulacji konsumentem.

Ponadto trzeba przeanalizować wysokość ceny danych rzeczy oraz ich jakość, ilość. Nierzadko zdarza się, że kupując np. „specjalistyczne” garnki lub materac „medyczny”, po zakupie rzeczy i powrocie do

domu, konsument sprawdzając owe „cudo” w Internecie dowiaduje się, że są do zwykłe aluminiowe garnki lub wypchany materac, który może kupić w większym hipermarkecie nawet kilkakrotnie taniej.

Jeżeli już zdecydujemy się na dokonanie zakupu oferowanego produktu, prezwenter lub inny przedstawiciel przedsiębiorcy podsunie nam umowę do podpisania.

Jest to etap, na którym musimy zachować szczególną ostrożność. Należy pamiętać, że nasz podpis jest szczególnie cenny. W zależności od przedmiotu umowy ma wartość od kilkuset do kilku tysięcy złotych. Złożenie podpisu na umowie oznacza, że zgadzamy się na jej warunki, w szczególności cenę towaru oraz inne jej postanowienia.

Zatem przed podpisaniem umowy, sprawdzimy nasze dane, dane przedsiębiorcy, czy kupujemy faktycznie zaoferowany nam przedmiot oraz czy cena wpisana do umowy zgadza się z ceną zaoferowaną. W ramach umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa nierzadko, oprócz samej umowy sprzedaży jest nam oferowana również umowa kredytu konsumenckiego, aby spłacić zakupiony produkt w ratach. Należy pamiętać, że jeżeli również podpiszemy umowę kredytową, to zawieramy drugą umowę, tym razem z bankiem. Bank przeleje kwotę należną za produkt przedsiębiorcy, a my będziemy zobowiązani zwrócić bankowi powyższą kwotę wraz z należnymi od niej odsetkami, kwotą prowizji i ewentualnego ubezpieczenia. Podpisanie umowy kredytowej, powoduje zwiększenie rzeczywistej kwoty jaką uiścimy za produkt o odsetki i inne opłaty do banku, czyli kilkaset lub nawet kilka tysięcy złotych w przypadku drogich towarów.

Ponadto uważajmy ile składamy podpisów. Szczególnie uważajmy, gdy przedstawiciele podsuwają niewypełnioną kartkę z napisem „weksel”. Weksel jest to instytucja prawa, niezwykle niebezpieczna dla człowieka, który nie jest zaznajomiony z tym instrumentem. Upraszczając sprawę – podpisując weksel zobowiązujemy się bez zastrzeżeń do zapłaty kwoty, która się na nim znajduje. Jeżeli podpisujemy weksel bez wypełnionej kwoty, ryzykujemy, że przedsiębiorca, bez naszej wiedzy, dopisze sobie tam liczbę z dużą ilością zer.

Zadbajmy również o to, aby osoba z którą podpisujemy umowę wydała nam oryginały wszystkich dokumentów, które podpisaliśmy. Co do zasady umowa jest sporządzana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednej dla każdej ze stron. Dlatego też konsument powinien otrzymać swoją wersję umowy i wszystkich załączników, oświadczeń i innych dokumentów związanych z umową.

W skrajnym przypadku może się zdarzyć, że zawrzemy umowę, zapłacimy żądaną kwotę i odbierzemy towar. Jeżeli nie otrzymamy dokumentów które podpisaliśmy, a po przyjsciu do domu rozmyślimy się i będziemy chcieli odstąpić od umowy, to nie mamy ani nazwy, ani adresu przedsiębiorcy, nie mówiąc już o dowodzie zapłaty za towar. Dlatego tak ważne jest żądanie wydanie drugich egzemplarzy podpisywanych dokumentów.

Umowa podpisana, przedstawiciel wręcza nam upragniony towar wraz z bonusami. Przy odbiorze również jednak zachowajmy czujność. W szczególności sprawdzimy czy towar nie jest uszkodzony i czy został wydany kompletny.

Uradowani wracamy do domu z nowym nabytkiem i oczywiście chcemy go wypróbować. Należy jednak zachować rozsądek i nie rozpoczynać od razu używania przedmiotu. Ma to istotne znaczenie w przypadku jeżeli odstąpilibyśmy od umowy i żądali zwrotu wpłaconej za towar kwoty.

Najbezpieczniej jest nie rozpakowywać nabytych przedmiotów z oryginalnej folii ochronnej. Dotyczy to zwłaszcza urządzeń medycznych lub też materacy.

Dlaczego nie leży używać zakupionych przedmiotów? Ponieważ zgodnie z art. 34 ust. 4 konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Przepis ten nie jest niestety jednoznaczny i trudno dokładnie określić w jaki sposób konsument ma postępować z nabytymi rzeczami. Czy wolno mu włączyć daną rzecz np. odkurzacz i odkurzyć raz dywan, lub też czy może ugotować wodę w jednym z garnków kompletu by przekonać się o cudownych właściwościach garnka. W razie sporu ostateczna interpretacja przepisów będzie należała do sądu.

Dlatego tak jak wskazano powyżej, ze względów ostrożności, by nie komplikować sprawy w przypadku ewentualnego odstąpienia od umowy, najlepiej jest oglądnąć nabyte przedmioty nie rozpakowując ich z oryginalnej folii. Mamy wtedy niepodważalny argument, że przedmiotów nie używaliśmy.

W przypadku przedmiotów medycznych lub np. materacy bądź urządzeń masujących, oprócz powyższych rozważań wchodzi też w grę przepis art. 38 pkt. 5, który wskazuje, że w przypadku umowy w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu, konsumentowi nie przysługuje w ogóle prawo do odstąpienia od umowy.

Jeżeli po przyjeździe do domu, po spokojnym przeanalizowaniu sprawy stwierdzimy, że jednak dokonany przez nas zakup jest chybiony, przysługuje nam prawo do odstąpienia od umowy.

Zgodnie z art. 27 ustawy o prawach konsumenta, konsument który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa ma prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Bieg terminu do odstąpienia od umowy zakupu rzeczy rozpoczyna się od momentu objęcia w posiadanie rzeczy przez konsumenta lub wskazaną przez niego osobę trzecią (w przypadku przesyłki towaru do miejsca zamieszkania konsumenta). Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed upływem 14-sto dniowego terminu.

Aby odstąpić od umowy należy złożyć przedsiębiorcy stosowne oświadczenie woli. Nie wystarczy spakowanie zakupionych rzeczy i ich odesłanie od przedsiębiorcy.

Oświadczenie o odstąpieniu najbezpieczniej jest złożyć na piśmie i wysłać listem poleconym za potwierdzeniem odbioru na adres wskazany do korespondencji przez przedsiębiorcę. Po otrzymaniu potwierdzenia odbioru mamy wtedy pewność dotarcia naszego oświadczenia do przedsiębiorcy.

Oświadczenie złożone w formie telefonicznej, jest oczywiście oświadczeniem woli, ale w razie sporu trudno jest udowodnić treść rozmowy telefonicznej. Konsument będzie oczywiście twierdził, że odstąpił od umowy, natomiast przedsiębiorca może sprzeciwić się takiemu twierdzeniu i zapewniać, że w rzeczywistości konsument bardzo dziękował za świetny jakościowo produkt. W razie sprawy sądowej rozstrzygnięcie które zeznania są wiarygodne będzie zależało od uznania sądu.

Również oświadczenie w formie elektronicznej ma pewne wady. Mamy co prawda treść oświadczenia i datę wiadomości, ale jeżeli przedsiębiorca lub jego automatyczna skrzynka nie potwierdzi odebrania wiadomości mamy problem z udowodnieniem, że oświadczenie do przedsiębiorcy dotarło.

Nie należy odsyłać rzeczy i oświadczenia w jednej przesyłce. Zdarza się, że nieuczciwi przedsiębiorcy niszczą oświadczenie i twierdzą, że go nie otrzymali. Jeżeli konsument posiada swój egzemplarz oświadczenia (bądź kopię) w sądzie można jeszcze udowodnić, że oświadczenie zostało złożone w terminie. Sprawa bardzo się komplikuje, jeżeli konsument nie wykazał przezorności i nie zachował sobie kopii oświadczenia. Wtedy trudno jest udowodnić złożenie oświadczenia.

Dlatego bezpieczniej jest najpierw listem wysłać oświadczenie, a dopiero po paru dniach (np. otrzymaniu już potwierdzenia odbioru) wysłać paczkę z zakupionymi rzeczami.

W przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa konsument powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia odstąpienia od umowy zwrócić rzecz przedsiębiorcy. Zwrotu rzeczy dokonuje konsument, chyba, że ze względu na charakter rzeczy nie można jej odesłać w zwykły sposób pocztą. Koszt odesłania rzeczy ponosi konsument chyba, że przedsiębiorca zgodził się je ponieść lub nie poinformował konsumenta o konieczności poniesienia tych kosztów.

W przypadku odsyłania rzeczy paczką, przed jej zapakowaniem należy zrobić zdjęcia zwracanych przedmiotów, w celu zachowania dowodu na okoliczność zwrotu rzeczy nieuszkodzonych i nieużywanych. Należy także dobrze zabezpieczyć paczkę zgodnie z zaleceniami przewoźnika. Do momentu odebrania rzeczy przez przedsiębiorcę, któremu towar zwracamy to na konsumentcie ciąży ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia rzeczy i tym samym konieczność pokrycia powstałej szkody.

Inną kwestią wykazania przezorności i zrobienia zdjęć rzeczy przed jej spakowaniem i wysłaniem są przypadki, kiedy konsument po odstąpieniu wysłał rzecz nieuszkodzoną lub nieużywaną, po czym przedsiębiorca twierdzi, że tę rzecz otrzymał uszkodzoną, niekompletna bądź używaną. Zdarza się, że przedsiębiorca po odebraniu rzeczy umyślnie ją uszkadza lub używa aby obciążyć konsumenta kwotą za zużycie rzeczy ponad konieczny do stwierdzenia jej charakteru, czyli przypadek z art. 34 ust. 4, o którym była mowa. Żądane odszkodowanie jakie wysuwa wtedy przedsiębiorca zazwyczaj sięga całej wartości rzeczy.

Na koniec należy również pamiętać o art. 38 ustawy o prawach konsumenta, który zawiera katalog sytuacji w których konsumentowi w ogóle nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy.

Art. 38. Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów:

- 1) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy;
- 2) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy;
- 3) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- 4) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia;
- 5) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- 6) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami;
- 7) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli;
- 8) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do



- wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy;
- 9) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
 - 10) o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę;
 - 11) zawartej w drodze aukcji publicznej;
 - 12) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi;
 - 13) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

Wzór odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa:

_____, dnia _____ r.
(miejsowość i data)

(imię i nazwisko)
Zam. _____

(adres)

(nazwa i adres przedsiębiorcy)

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta
odstępuję od umowy _____ nr. _____
z dnia _____ zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Z poważaniem

(własnoręczny podpis)