



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

TOMASZ CHRÓSTNY

Poznań, dnia 24 lipca 2020 r.

RPZ.610.1.2020.KM

DECYZJA Nr RPZ 4/2020

Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Comfort Med + spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

- I. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz.1076) uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Comfort Med + sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie, polegające na obciążaniu konsumentów, którzy zawarli z ww. spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy, co narusza art. 27 w zw. z art. 34 ust.4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020r., poz. 287)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania

- II. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Comfort Med + sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie polegające na wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli z ww. spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287) , co narusza art. 27 ww. ustawy i stanowi jednocześnie nieuczciwą praktykę rynkową określoną art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania

- III. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Comfort Med + sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie polegające na udzielaniu konsumentom przez ww. spółkę w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że:



- spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie zawarła umowę,
- Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania

- IV. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania Comfort Med + sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie polegające na udzielaniu konsumentom w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez ww. spółkę spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”, w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070.)

i nakazuje zaniechanie jej stosowania

- V. na podstawie art. 103 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nadaje się decyzji w zakresie pkt I-IV sentencji niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności,**
- VI. na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się na Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie środek usunięcia trwających skutków praktyk stwierdzonych w pkt I-IV niniejszej decyzji, w postaci obowiązku skierowania listem poleconym - w terminie miesiąca**

od daty uprawomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy zawarli w okresie od dnia 8 sierpnia 2016 r. do dnia wydania decyzji w niniejszej sprawie, tj. do dnia 24 lipca 2020 r. z Comfort Med + spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy sprzedaży, w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o treści:

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w decyzji nr RPZ 4/2020, uznał za *praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania* Comfort Med + spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie *polegające na:*

- a) *obciążaniu konsumentów, którzy zawarli z Comfort Med + spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy, co narusza art. 27 w zw. z art. 34 ust.4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287),*

b) wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli z Comfort Med + spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287), co narusza art. 27 ww. ustawy i stanowi jednocześnie nieuczciwą praktykę rynkową określoną art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070),

c) udzielaniu konsumentom przez Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że:

- spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie zawarła umowę,
- Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070),

d) udzielaniu konsumentom w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”, w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070).

Treść decyzji nr RPZ 4/2020 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.

VII. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nakłada się na Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 830 097,00 zł (słownie: osiemset trzydzieści tysięcy dziewięćdziesiąt siedem złotych) płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną

w wysokości 1 556 431,00 zł (słownie: jeden milion pięćset pięćdziesiąt sześć tysięcy czterysta trzydzieści jeden złotych), płatną do budżetu państwa,

3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt III sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 363 167,00 zł (słownie: trzysta sześćdziesiąt trzy tysiące sto sześćdziesiąt siedem złotych), płatną do budżetu państwa,
 4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 778 215,00 zł (słownie: siedemset siedemdziesiąt osiem tysięcy dwieście piętnaście złotych), płatną do budżetu państwa,
- VIII. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 256 ze zm.) postanawia się obciążyć Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 59,80 zł (słownie: pięćdziesiąt dziewięć złotych 80/100) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Uzasadnienie

Na podstawie zawiadomienia Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Łodzi, postanowieniem z dnia 12 grudnia 2017 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy działania Comfort Med + sp. z o.o. z siedzibą w Wysogotowie (dalej również: Przedsiębiorca lub Spółka) i podmiotów z nią powiązanych, dotyczące sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: u.o.k.k.).

Dnia 19 listopada 2019 r., na podstawie postanowienia Sądu Okręgowego w Warszawie - XVII Wydziału, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 14 listopada 2019 r. (sygn. akt: XVII Amo 29/19), Prezes Urzędu skorzystał z instytucji tajemniczego klienta, podejmując czynności zmierzające do zakupu towaru w trakcie prezentacji zorganizowanej przez Spółkę w Restauracji - Hotelu „Czardasz” we Wrześni.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem z dnia 7 lutego 2020 r., postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w:

- I. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na obciążaniu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy, co mogło naruszać art. 27 w zw. z art. 34 ust.4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287, dalej: u.p.k.),

- II. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta u.p.k., co mogło naruszać art. 27 ww. ustawy i stanowić jednocześnie nieuczciwą praktykę rynkową określoną art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, dalej: u.p.n.p.r.),
- III. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na udzielaniu konsumentom przez Spółkę w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że:
- spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Spółka zawarła umowę,
 - Spółka posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego
- co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.
- IV. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na udzielaniu konsumentom w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez Spółkę spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”, w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej, co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Przedsiębiorca o wszczęciu postępowania administracyjnego został zawiadomiony pismem z dnia 11 lutego 2020 r. Dnia 2 marca 2020 r. z aktami sprawy zapoznał się pełnomocnik Spółki, któremu w tym samym dniu udostępniono nagrania znajdujące się w aktach sprawy. Następnie, pismem z dnia 30 czerwca 2020 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie.

Pismem z dnia 6 lipca 2020 r. oraz dodatkowo pismem z dnia 16 lipca 2020 r. Spółka złożyła liczne wnioski dowodowe, w tym o przeprowadzenie dowodu z opinii biegłego rzeczoznawcy majątkowego, alternatywnie o ponowienie wezwań do osób, co do których została wysłana ankieta celem odesłania uzupełnionej ankiety lub wysłanie tej ankiety do co najmniej takiej samej liczby osób, które nie odpowiedziały na ankietę, a także odstępowały od umowy ze Spółką, o rozszerzenie ankiety o dodatkowe zapytania oraz o przeprowadzenie dowodu z list konsumentów, którzy zawarli umowę ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa i którzy następnie od niej odstąpili w roku 2019 i 2020, a którym Spółka dokonała zwrotu środków w pełnej wysokości bez dokonywania jakichkolwiek potrąceń. Ww. wnioski dowodowe Prezes Urzędu oddalił postanowieniem z dnia 23 lipca 2020r.

W tym samym piśmie Spółka wniosła o wydanie decyzji z art. 28 u.o.k.k., nie przedstawiając jednak żadnych szczegółowych propozycji zobowiązań.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego o numerze 631352. Spółka została zarejestrowana 8 sierpnia 2016 r. (dowód: k. 16-21 akt adm.).

W rejestrze jako przeważający przedmiot działalności Spółki wskazano: pozostała sprzedaż detaliczna prowadzona poza siecią sklepową, straganami i targowiskami (dowód: k. 18 akt adm.). Jednocześnie z oświadczenia Spółki wynika, że faktycznym i głównym przedmiotem prowadzonej przez nią działalności jest sprzedaż detaliczna prowadzona podczas pokazów handlowych (poza lokalem przedsiębiorstwa) na terenie całego kraju (dowód: k. 6-7 akt adm.). Z materiału dowodowego sprawy wynika, że Spółka organizuje średnio [usunięto] pokazów tygodniowo (dowód: k. 283 - 284 akt adm.).

W ofercie Spółki znajdują się m.in. urządzenia masujące, wyciskarki, naczynia, odkurzacz, wyroby wełniane (dowód: k. 24 akt adm.). Produkty te spółka nabywa od producentów/dostawców/dystrybutorów mających siedzibę w [usunięto] lub w [usunięto]. Spółka nie jest importerem tych towarów na rynek Unii Europejskiej. Spółka wskazała, że posiada tylko certyfikaty dotyczące [usunięto], co do pozostałych produktów Spółka nie posiada certyfikatów ani atestów. (dowód: k. 7 akt adm.). [usunięto].

Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że w 2017 r. zawarła z konsumentami [usunięto] umów, w 2018 r. - [usunięto] umów, od 1 stycznia 2019 r. do dnia 27 listopada 2019 r. [usunięto] umów (k. 8, 1142, 1572 akt. adm.), a od 28 listopada 2019 r. do dnia 26 marca 2020 r. [usunięto] umów (k. 276 akt adm.).

Z oświadczenia Spółki wynika, że nie stosuje zaproszeń (w tym ulotek bezadresowych) kierowanych do konsumentów na organizowane pokazy. Zaproszenia są kierowane drogą telefoniczną i w tym zakresie Spółka korzysta z zewnętrznej firmy call - center - od [usunięto] r. była to firma [usunięto] (k. 9-10, 1030- 1032 akt adm.), natomiast od [usunięto] r. jest to firma [usunięto] (dowód k. 279-281 akt adm.). [usunięto].

Spółka oświadczyła, że nie posiada rozmów/skryptów rozmów, a nadto nie ma wiedzy o sposobie pracy telemarketerów. W ocenie Spółki, wykonawca - firma call-center jest odpowiedzialna za świadczenie przedmiotowych usług zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (dowód k. 9-10 akt adm.). Z treści umowy o współpracę [usunięto] wynika, że [usunięto] (dowód. k. 1030, 279-281 akt adm.).

Prezes Urzędu ustalił, że firma [usunięto] zapraszała konsumentów na organizowane pokazy w imieniu Spółki wykorzystując inną nazwę handlową, określaną w oświadczeniu Spółki (o którym mowa poniżej) jako „brend” i były to m.in: LUNA FORTIS, TOTAL - CLEAN, TRAVEL - SPA, a także PERFEKT STAR. (dowód: k. 146-147, 149- 150, 285, 294, 296, 297, 299-312 akt adm.)

Spółka podpisywała z [usunięto] (dowód. k. 299, 302,306,308, 310 akt adm.).

Ze skryptu dotyczącego „brendu” LUNA FORTIS wynika, że konsumenci są zapraszani po odbiór gwarantowanego prezentu w postaci nowoczesnego przenośnego telewizora, z okazji promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD, a spotkanie jest organizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie polskiego rynku (dowód: k. 297-298, 313 akt adm.).

Skrypt Luna Fortis

000219

Dzień Dobry!

Nazywam się(imię i nazwisko) Firma Luna Fortis

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci Nowoczesnego przenośnego telewizora, z okazji promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD.

Spotkanie jest dla Par ¹² i po odbiór telewizora proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować to multimedialne urządzenie?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z ?



I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko

samo imię takiej osoby.

Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia? _____

Przenośny, ledowy telewizor umożliwia odczyt multimedialnych plików przez wbudowany port USB – dzięki temu nie tylko będziemy mogli oglądać telewizję, ale odtwarzać nasze media, jak filmy czy zdjęcia. Jest kompatybilny z najpopularniejszymi formatami plików: MKV, AVI, MP4, XviD, a także JPG i MP3.

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.

Nasz sponsor, a zarazem producent urządzenia od lat doskonalili swoje produkty dla Twojej satysfakcji. Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując, widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

- Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce !

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania !

- Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mów, że ma daleko, mówi o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km) !

TELEWIZOR PRZENOŚNY OPIS

Telewizor przenośny idealnie sprawdzi się w czasie długich podróży lub podczas wakacyjnych pobytów na działce, campingu czy pod namiotem. Urządzenie posiada szereg funkcji, dzięki którym używanie telewizora będzie niezwykle komfortowe. Do dyspozycji masz m.in. nagrywanie programów, elektroniczny przewodnik po kanałach, odtwarzanie napisów, listę ulubionych kanałów czy kontrolę rodzicielską.

Najwyższej jakości 17 calowa matryca Full HD zapewni znakomitą ostrość i czystość obrazu, wysoki kontrast oraz dbałość o szczegóły. Doskonałe odwzorowanie kolorów i szerokie kąty widzenia to nowa jakość wśród telewizorów 17 cali. Żaden, nawet najmniejszy detal Ci nie umknie

Telewizor wyposażony jest w tuner cyfrowej telewizji naziemnej DVB-T MPEG-4 (H.264), który umożliwi odbiór bezpłatnych programów na terenie Polski (na dzień 01.03.2019 możliwy jest odbiór około 28 polskojęzycznych kanałów; ich ilość może być w przyszłości zwiększana). Na terenie innych europejskich krajów możliwy jest odbiór innych obcojęzycznych lokalnie nadawanych programów telewizyjnych. Natomiast tuner DVB-T drugiej generacji, DVB-T2 (H.265), dzięki któremu możliwy jest odbiór telewizji naziemnej w pozostałych krajach Europy które rozpoczęły nadawanie programów w najnowszym standardzie.

Wbudowany tuner radiowy FM zapewni łatwy i szybki dostęp do muzyki. Intuicyjne menu pozwala w prosty sposób wyszukać, zapisać i wybrać stację radiową, ciesząc się z odsłuchu naszej ulubionej audycji.

Z naszego telewizora możesz korzystać podpinając zasilacz do domowego gniazdka 230V

Dolączony do zestawu zasilacz samochodowy pozwoli Ci cieszyć się obrazem, umożliwiając podłączenie telewizora zarówno pod 12V, jak i 24V. Solidne wykonanie i doskonałe parametry techniczne zasilacza zapewniają bezpieczeństwo, stabilność pracy oraz ochronę przed przepięciem, nawet do 30V

Telewizor posiada wbudowany akumulator litowo-polimerowy o pojemności 2000 mAh, który pozwala na ok. 2,5 godziny odtwarzania bez źródła zasilania.

Dzięki specjalnej budowie i otworom w niej się znajdującym, telewizor można zawiesić używając wbudowanych punktów zaczepu na ścianie, a składana nóżka umożliwia ustawienie telewizora na dowolnej, poziomej powierzchni.

Dodatkową zaletą jest waga, telewizor jest bardzo lekki, co pozwala na wygodne oglądanie telewizji, czy plików wideo nawet podczas trzymania urządzenia w dłoni.

Jest to perfekcyjny towarzysz podróży, który odtwarza również pliki audio, video oraz zdjęcia. Ten pięknie zaprojektowany 17 calowy telewizor jest idealny do użytku w samochodzie lub w przyczepie kempingowej. Wbudowana ładowalna bateria pozwala na oglądanie telewizji lub filmów do 2,5 godzin bez dodatkowego zasilania. Możesz dzięki temu przynieść telewizor na plażę, do parku lub w każde inne miejsce.

Wyposażony jest w wejścia USB, AV, antenowe i zasilania oraz wyjście AV i słuchawkowe.

Charakteryzuje się też niskim zużyciem energii w trybie czuwania (0.5W).

Dzięki funkcjonowaniu portu USB możesz podłączyć do telewizora Pendrive'a lub dysk przenośny i cieszyć się do woli swoimi zasobami multimedialnymi. Mówiąc krótko - oglądaj co chcesz i kiedy chcesz.

Funkcja PVR pozwala Ci nagrać najciekawsze programy (np. kiedy nie możesz ich obejrzeć w danym czasie) na przenośnej pamięci USB, a następnie odtworzyć je w dowolnym momencie. Jedyne co Cię ogranicza to przestrzeń Twojej pamięci.

Podłącz do wejścia HDMI telewizora swoją konsolę i włącz ulubione gry pozwalając, by kabina twojego pojazdu stała się centrum rozgrywki.

Ze skryptu dotyczącego „brendu” TOTAL CLEAN wynika, że konsumenci było zapraszani po odbiór gwarantowanego prezentu w postaci nowoczesnego malaksera wieloczynnościowego, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy, a nadto spotkanie jest zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie polskiego rynku (dowód: k. 294-295, 302-305, 308-309 akt adm.).

Skrypt Total Clean 000220

Dzień Dobry!

Nazywam się(imię i nazwisko) Firma Total Clean

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci Nowoczesnego Malaksera wieloczynnościowego, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.

Spotkanie jest dla Par i po odbiór Malaksera proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Malakser spełnia wiele różnych funkcji kuchennych. Przewagę nad robotem kuchennym dają mu zamontowane wewnątrz ostrza oraz tarki, dzięki czemu malakser jednocześnie może siekać i mieszać składniki. Dzięki ostrzom i tarczom możemy szatkować, ucierać i siekać warzywa i owoce na surówki, sałatki. Można w nim także wyrobić ciasto, zrobić sosy i dipy. Wszystkie te czynności wykonywane przez jedno urządzenie możliwe są dzięki systemowi wymiennych elementów. Pojemniki i narzędzia dopasowujemy sobie w zależności od potrzeby.

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować Malakser?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z ?

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko



samo imię takiej osoby.

Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.

Nasz sponsor, a zarazem producent urządzenia od lat doskonalili swoje produkty dla Twojej satysfakcji. Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując, widzimy się dnia..... w hotelu na ul o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

- Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce!

Malakser wieloczynnościowy- niespodzianka od sponsora, o której wspominałam/em wcześniej jest urządzeniem bardzo prostym w użytkowaniu. Malaksery ułatwiają kuchenne życie, szczególnie tym, którzy nie lubią poświęcać na nie zbyt dużo czasu. Malakser to wielofunkcyjne urządzenie pomagające w przygotowywaniu produktów na posiłki. **Malakser** spełnia wiele różnych funkcji kuchennych. Przewagę nad robotem kuchennym dają mu zamontowane wewnątrz ostrza oraz tarki, dzięki czemu malakser jednocześnie może siekać i mieszać składniki. Dzięki ostrzom i tarczom możemy szatkować, ucierać i siekać warzywa i owoce na surówki, sałatki. Można w nim także wyrobić ciasto, zrobić sosy i dipy. Wszystkie te czynności wykonywane przez jedno urządzenie możliwe są dzięki systemowi wymiennych elementów. Pojemniki i narzędzia dopasowujemy sobie w zależności od potrzeby. W malakserze przygotowujemy niemal każdy półprodukt: warzywa do surówki, masę na placki ziemniaczane, zmielimy mięso na pasztet, można w nim nawet wyrobić ciasto. Szczególnie przydaje się do rozdrabniania warzyw, np. krojenia cebuli.

Malakser idealnie sprawdza się jako kuchenny pomocnik podczas robienia wypieków. Urządzenie błyskawicznie ubija pianę oraz wyrabia i miesza ciasto.

Urządzenie służy do rozdrabniania produktów na różne sposoby - od krojenia na plasterki dowolnej grubości wzdłuż i w poprzek, od grubych do cienkich jak papier, przez krojenie w kostkę, w słupki i tarcie na różnego rodzaju wiórki, aż do miksowania zup i sosów do postaci homogenicznej. Może wyręczyć w większości czynności wykonywanych ręcznie: od siekania natki pietruszki, wyrobienie ciasta na tarty, przygotowanie masy na pasztet, przygotowanie ciast naleśnikowych czy kruszenie lodu. Na wyświetlaczu LED możemy płynnie ustawić regulację prędkości i funkcję pracy pulsacyjnej. Możemy korzystać z 2 rodzajów prędkości i funkcji Pulse, dzięki którym możemy kroić twarde i miękkie produkty.

Konstrukcja obudowy z metalowego odlewu ciśnieniowego zapewnia solidność i stabilność. Niezawodny i cichy wysokowydajny silnik indukcyjny- w miarę wzrostu obciążenia lepiej utrzymuje obroty niż silnik tradycyjny. Pokrywa misy i ostrza silikonem uszczelnione zapobiegają przeciekaniu i pozwalają miksować nawet zupy i sosy. Kompaktowe pudełko na akcesoria- bezpieczne i uporządkowane przechowywanie noży, tarcz i akcesoriów. Podstawa z antypoślizgowymi nóżkami i zewnętrzny suwak ustawienia ostrza to gwarancja bezpieczeństwa

ZESTAW ZAWIERA:

Mini misa 1L

Misa szefa 2,4L

Misa robocza 4L

Pokrywa misy roboczej z szerokim wlotem i uszczelką

Aktualnie zgodne

Skrypt Total Clean -umawianie- skrypt główny

Dzień Dobry!

Nazywam się Firma Total Clean

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci **Nowoczesnego Szybkowara, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.**

Po odbiór Szybkowara proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Proszę pozwolić, że wyjaśnię czym wyróżnia się nasze urządzenie:

Wykonany ze stali nierdzewnej, jest dostosowany do wszystkich rodzajów źródeł ciepła, w tym płyt indukcyjnych.

Szybkokwar jest wyposażony w nowoczesne, czterowarstwowe dno znacznie przyspieszające gotowanie, dzięki czemu całość jest jednocześnie poddawana takiej samej obróbce termicznej, co zapobiega przypaleniu potrawy w jednym miejscu, a niedogotowaniu w kolejnym.

Nierozgrzewające się uchwyty gwarantują bezpieczną i wygodną obsługę. Szybkokwar umożliwia **skrócenie czasu gotowania o ponad 50%.**

Jest **wyposażony w solidną blokadę pokrywy oraz zawór redukcji ciśnienia**, który automatycznie wypuszcza parę w sytuacji, gdy nadmierne ciśnienie wewnątrz naczynia nie może zostać zmniejszone za pomocą przycisku szybkiego zwalniania. Korpus **dostosowany jest do mycia w zmywarkach.** Dla osób nie posiadających zmywarki **nieskomplikowana budowa naczynia i brak zakamarków sprawią, że mycie będzie odbywało się szybko i sprawnie.**

Nasz Najnowszy szybkokwar pomaga przygotować mięsa, gulasze, gołąbki oraz inne, **wymagające długiego gotowania potrawy w połowę krótszym czasie.** Gwarantuje Panu/i że **gdy już to naczynie pojawi się u Państwa w kuchni, stanie się nieodłącznym elementem przygotowań dań na przyjęcia, święta oraz rodzinne obiady.**

Dzięki skróceniu czasu przygotowania potraw spowoduje obniżenie rachunków za prąd lub gaz. Jego szczelne zamknięcie znacznie przyspiesza wzrost temperatury w garnku, a wygodny zawór umieszczony na pokrywie pomaga w bezpiecznym odprowadzaniu pary.

Szybkokwar jest wyposażony w **nowoczesne, czterowarstwowe dno** znacznie przyspieszające gotowanie. Naczynie **wykonano ze stali nierdzewnej, odpornej na odkształcenia pod wpływem temperatury oraz uszkodzenia.** Czarne uchwyty z żywicy fenolowej mają za zadanie **zapobiegać poparzeniom i zapewnić bezpieczne użytkowanie.** Pojemność garnka to **6 litrów**, co pozwala na **przygotowanie obiadu dla kilku osób.**

Ja najbardziej w tym urządzeniu cenię sobie znacznie skrócony czas przygotowania potraw. Dzięki niemu mogę pozwolić sobie na pełnowartościowy obiad tuż po powrocie z pracy.

Średnica garnka wynosi 30,5 cm, a wysokość – 22,5 cm,

Waga 4 kg.

Design garnka również jest bardzo nowoczesny, dlatego z pewnością będzie pasował do większości kuchni. Podczas zbierania opinii wśród naszych gości, którzy już korzystają z naszego szybkokwaru, podkreślają, że produkt nie niszczy się, nawet gdy jest bardzo często eksploatowany. cenią ten model również za jego bezpieczeństwo, które zapewniają blokady oraz zawór redukcji ciśnienia.

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować szybkokwar?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko samo imię takiej osoby.

Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.

Nasz sponsor , a zarazem producent urządzenia od lat doskonalili swoje produkty dla Twojej satysfakcji.

Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując , widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

- Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce !

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania !- Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mów, że ma daleko, mów o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km)

Skrypt Total Clean +40- potwierdzenie skrypt główny

Dzień dobry. Nazywam się.....

Kontaktuję się, ponieważ jutro ma Pan/i do odbioru Nowoczesny Szybkowar w wersji limitowanej, **w ramach kampanii reklamowej producenta sprzętu AGD dla par.**

Przygotowuję się na Państwa przybycie i okazało się, że producent przysłał o 3 SZYBKOWARY za dużo, przed tel. do Pana/i już dwa dodatkowe zarezerwowały dwie pary. Jedna Pani zarezerwowała dla córki, a druga dla syna żeby ułatwić mu gotowanie. Pan/i jest ostatnia osoba z którą się kontaktuje. Mam pytanie. Może ma Pan/i jakąś zaprzyjaźnioną parę małżeńską-partnerską po 40 roku życia, która mogłaby przyjść z Państwem i odebrać ten Szybkowar. Czekamy na odpowiedź klienta!

Powiem szczerze, że jeżeli nikt się nie zjawi to będę zmuszona odesłać do producenta nadwyżkę sprzętu, a naprawdę szkoda.

Żeby mieć podstawy rezerwacji proszę podać imiona osób, które z Panem/nią przyjdą to ja zarezerwuję Szybkowar.(Czekamy na odpowiedź klienta).

Wytłumaczę przede wszystkim dlaczego odbiera Pan/i sprzęt za darmo, żeby nie miała Pani/Pan żadnych wątpliwości. Dobrze!?

Producent sprzętu AGD wprowadza nowy model Szybkowaru. Standardowo producent inwestował w bardzo drogie reklamy telewizyjne czy internetowe, jednak nie przynosiły one spodziewanego efektu. Zgodzi się Pan/Pani ze mną, że nikt z nas nie ogląda reklam prawda!?

Najczęściej przełączamy telewizor na inny kanał lub wychodzimy do kuchni zaparzyć herbatę. Dlatego producent postawił na bezpośredni kontakt z klientem. Jest to tak zwana poczta pantoflowa, Państwo otrzymają na własność nowy sprzęt, z którego będziecie korzystać i mamy nadzieję polecać znajomym i rodzinie. Przyzna mi Pan/i rację że taka forma reklamy jest korzystna zarówno dla Państwa jak i dla producenta Prawda!?

Żebyście Państwo mieli jasną sytuację, dla Państwa i jednocześnie naszego bezpieczeństwa nad przebiegiem całej akcji czuwa Komisja ds. reklamy. Nie otrzymujecie Państwo również paragonu, ponieważ sprzęt jest dla Państwa bez żadnych kosztów. Jedynym dokumentem jaki Państwo otrzymujecie, jest imienna 2 letnia gwarancja na imię i nazwisko..... (potwierdzamy imię i nazwisko klienta+ imię osoby z komentarza).

Macie Państwo ukończony 40 rok życia?(jeżeli rocznikowo mają 40 lat to też jest ok)

Wszystko się zgadza!Gwarancja upoważnia Państwa do naprawy sprzętu w autoryzowanym serwisie producenta.

Kilka słów o samym sprzęcie.

Sam sprzęt jest oczywiście fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Na Państwa życzenie oczywiście możemy otworzyć i sprawdzić, czy wszystko jest w porządku. Wykonany ze stali nierdzewnej, jest dostosowany do wszystkich rodzajów źródeł ciepła, w tym płyt indukcyjnych.

Szybkowar jest wyposażony w nowoczesne, czterowarstwowe dno znacznie przyspieszające gotowanie, dzięki czemu całość jest jednocześnie poddawana takiej samej obróbce termicznej, co zapobiega przypaleniu potrawy w jednym miejscu, a niedogotowaniu w kolejnym.

Nierozgrzewające się uchwyty gwarantują bezpieczną i wygodną obsługę. Szybkowar umożliwia **skrócenie czasu gotowania o ponad 50%.**

Jest **wyposażony w solidną blokadę pokrywy oraz zawór redukcji ciśnienia**, który automatycznie wypuszcza parę w sytuacji, gdy nadmierne ciśnienie wewnątrz naczynia nie może zostać zmniejszone za pomocą przycisku szybkiego zwalniania. Korpus **dostosowany jest do mycia w zmywarkach.** Dla osób nie posiadających zmywarki nieskomplikowana budowa naczynia i brak zakamarków sprawia, że mycie będzie **odbywało się szybko i sprawnie.**

Nasz Najnowszy szybkowar pomaga przygotować mięsa, gulasze, gołąbki oraz inne, **wymagające długiego gotowania potrawy w połowę krótszym czasie.** Gwarantuje Panu/i że **gdy już to naczynie pojawi się u Państwa w kuchni, stanie się nieodłącznym elementem przygotowań dań na przyjęcia, święta oraz rodzinne obiady.**

Dzięki skróceniu czasu przygotowania potraw spowoduje obniżenie rachunków za prąd lub gaz. Jego szczelne zamknięcie znacznie przyspiesza wzrost temperatury w garnku, a wygodny zawór umieszczony na pokrywie pomaga w bezpiecznym odprowadzaniu pary.

Szybkowar jest wyposażony w **nowoczesne, czterowarstwowe dno** znacznie przyspieszające gotowanie. Naczynie **wykonano ze stali nierdzewnej, odpornej na odkształcenia pod wpływem temperatury oraz uszkodzenia**. Czarne uchwyty z żywicy fenolowej mają za zadanie **zapobiegać poparzeniom i zapewnić bezpieczne użytkowanie**. Pojemność garnka to **6 litrów**, co pozwala na **przygotowanie obiadu dla kilku osób**.

Ja najbardziej w tym urządzeniu cenię sobie znacznie skrócony czas przygotowania potraw. Dzięki niemu mogę pozwolić sobie na pełnowartościowy obiad tuż po powrocie z pracy.

Średnica garnka wynosi 30,5 cm, a wysokość – 22,5 cm,

Waga 4 kg.

Design garnka również jest bardzo nowoczesny, dlatego z pewnością będzie pasował do większości kuchni. Podczas zbierania opinii wśród naszych gości, którzy już korzystają z naszego szybkowaru, podkreślają, że produkt nie niszczy się, nawet gdy jest bardzo często eksploatowany. cenią ten model również za jego bezpieczeństwo, które zapewniają blokady oraz zawór redukcji ciśnienia.

(Potwierdzamy Miejscowość, godzinę, pełny adres spotkania, hotel)

Jeszcze raz przypomnę nazywam się....., jestem odpowiedzialna za sprawy organizacyjne.

Proszę ze swojej strony o przybycie 10 min wcześniej i zabranie dowodu tożsamości w celu poprawnego wypisania gwarancji na sprzęt, bo jak mówiła/em , jest to jedyny dokument uprawniający do skorzystania z gwarancji. Czy wysłać sms z rezerwacją? W takim razie dziękuję za poświęcony czas, życzę miłego dnia/popołudnia, do usłyszenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!!

-Potwierdź wiek Pary głównej i dodatkowej!!!

Skrypt Total Clean- umawianie szybkowar

Dzień Dobry!

Nazywam się Firma Total Clean

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci **Nowoczesnego Szybkowara, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.**

Spotkanie jest dla par więc po odbiór **Szybkowara** proszę zgłosić się w parze
(miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Szybkowar wykonany ze stali nierdzewnej, jest dostosowany do wszystkich rodzajów źródeł ciepła, w tym płyt indukcyjnych.

Nasz Najnowszy szybkowar pomaga przygotować mięsa, gulasze, gołąbki oraz inne, **wymagające długiego gotowania** potrawy w **połowę krótszym czasie.**

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować szybkowar?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z ?



Skrypt Total Clean +40- potwierdzanie szybkowar

Dzień dobry. Nazywam się.....

Kontaktuję się, ponieważ jutro ma Pan/i do odbioru Nowoczesny Szybkowar w wersji limitowanej, **w ramach kampanii reklamowej producenta sprzętu AGD dla par.**

Przygotowuje się na Państwa przybycie i okazało się, że producent przysłał o 3 SZYBKOWARY za dużo, przed tel. do Pana/i już dwa dodatkowe zarezerwowały dwie pary. Jedna Pani zarezerwowała dla córki, a druga dla syna żeby ułatwić mu gotowanie. Pan/i jest ostatnia osoba z którą się kontaktuje. Mam pytanie. Może ma Pan/i jakąś zaprzyjaźnioną parę małżeńską-partnerską po 40 roku życia, która mogłaby przyjść z Państwem i odebrać ten Szybkowar. Czekamy na odpowiedź klienta!

Powiem szczerze, że jeżeli nikt się nie zjawi to będę zmuszona odesłać do producenta nadwyżkę sprzętu, a naprawdę szkoda.

Żeby mieć podstawy rezerwacji proszę podać imiona osób, które z Panem/nią przyjdą to ja zarezerwuję Szybkowar. (Czekamy na odpowiedź klienta).

Wytlumaczę przede wszystkim dlaczego odbiera Pan/i sprzęt za darmo, żeby nie miała Pani/Pan żadnych wątpliwości. Dobrze!?

Producent sprzętu AGD wprowadza nowy model Szybkowaru. Standardowo producent inwestował w bardzo drogie reklamy telewizyjne czy internetowe, jednak nie przynosiły one spodziewanego efektu. Zgodzi się Pan/Pani ze mną, że nikt z nas nie ogląda reklam prawda!?

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko samo imię takiej osoby. Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.

Nasz sponsor, a zarazem producent urządzenia od lat doskonali swoje produkty dla Twojej satysfakcji. Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując, widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

- Poinformuj że spotkanie jest dla par

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania !- Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mówi, że ma daleko, mówi o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km) !

Najczęściej przełączamy telewizor na inny kanał lub wychodzimy do kuchni zaparzyć herbatę. Dlatego producent postawił na bezpośredni kontakt z klientem. Jest to tak zwana poczta pantoflowa, Państwo otrzymają na własność nowy sprzęt, z którego będziecie korzystać i mamy nadzieję polecać znajomym i rodzinie. Przyzna mi Pan/i rację że taka forma reklamy jest korzystna zarówno dla Państwa jak i dla producenta Prawda!?

Żebyście Państwo mieli jasną sytuację, dla Państwa i jednocześnie naszego bezpieczeństwa nad przebiegiem całej akcji czuwa Komisja ds. reklamy. Nie otrzymujecie Państwo również paragonu, ponieważ sprzęt jest dla Państwa bez żadnych kosztów. Jedynym dokumentem jaki Państwo otrzymujecie, jest imienna 2 letnia gwarancja na imię i nazwisko..... (potwierdzamy imię i nazwisko Klienta+ imię osoby z komentarza).

Macie Państwo ukończony 40 rok życia?(jeżeli rocznikowo mają 40 lat to też jest ok)

Wszystko się zgadza!?Gwarancja upoważnia Państwa do naprawy sprzętu w autoryzowanym serwisie producenta.

Kilka słów o samym sprzęcie.

Sam sprzęt jest oczywiście fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Na Państwa życzenie oczywiście możemy otworzyć i sprawdzić, czy wszystko jest w porządku. Wykonany ze stali nierdzewnej, jest dostosowany do wszystkich rodzajów źródeł ciepła, w tym płyt indukcyjnych.

Szybkowar jest wyposażony w nowoczesne, czterowarstwowe dno znacznie przyspieszające gotowanie, dzięki czemu całość jest jednocześnie poddawana takiej samej obróbce termicznej, co zapobiega przypaleniu potrawy w jednym miejscu, a niedogotowaniu w kolejnym.

Nierozgrzewające się uchwyty gwarantują bezpieczną i wygodną obsługę. Szybkowar umożliwia skrócenie czasu gotowania o ponad 50%.

(Potwierdzamy Miejscowość, godzinę, pełny adres spotkania, hotel)

Jeszcze raz przypomnę nazywam się....., jestem odpowiedzialna za sprawy organizacyjne. Proszę ze swojej strony o przybycie 10 min wcześniej i zabranie dowodu tożsamości w celu poprawnego wypisania gwarancji na sprzęt, bo jak mówiła/em , jest to jedyny dokument uprawniający do skorzystania z gwarancji. Czy wysłać sms z rezerwacją? W takim razie dziękuję za poświęcony czas, życzę miłego dnia/popołudnia, do usłyszenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!!

-Potwierdź wiek Pary głównej i dodatkowej!!!

Opis upominku

Wykonany ze stali nierdzewnej, jest dostosowany do wszystkich rodzajów źródeł ciepła, w tym płyt indukcyjnych.

Szybkowar jest wyposażony w nowoczesne, czterowarstwowe dno znacznie przyspieszające gotowanie, dzięki czemu całość jest jednocześnie poddawana takiej samej obróbce termicznej, co zapobiega przypaleniu potrawy w jednym miejscu, a niedogotowaniu w kolejnym.

Nierozgrzewające się uchwyty gwarantują bezpieczną i wygodną obsługę. Szybkowar umożliwia **skrócenie czasu gotowania o ponad 50%.**

Jest **wyposażony w solidną blokadę pokrywy oraz zawór redukcji ciśnienia**, który automatycznie wypuszcza parę w sytuacji, gdy nadmierne ciśnienie wewnątrz naczynia nie może zostać zmniejszone za pomocą przycisku szybkiego zwalniania. Korpus **dostosowany jest do mycia w zmywarkach**. Dla osób nie posiadających zmywarki **niekomplikowana budowa naczynia i brak zakamarków sprawia, że mycie będzie odbywało się szybko i sprawnie.**

Nasz Najnowszy szybkowar pomaga przygotować mięsa, gulasze, gołąbki oraz inne, **wymagające długiego gotowania potrawy w połowę krótszym czasie.** Gwarantuje Panu/i że **gdy już to naczynie pojawi się u Państwa w kuchni, stanie się nieodłącznym elementem przygotowań dań na przyjęcia, święta oraz rodzinne obiady.**

Dzięki skróceniu czasu przygotowania potraw spowoduje obniżenie rachunków za prąd lub gaz. Jego szczelne zamknięcie znacznie przyspiesza wzrost temperatury w garnku, a wygodny zawór umieszczony na pokrywie pomaga w bezpiecznym odprowadzaniu pary.

Szybkowar jest wyposażony w **nowoczesne, czterowarstwowe dno** znacznie przyspieszające gotowanie. Naczynie **wykonano ze stali nierdzewnej, odpornej na odkształcenia pod wpływem temperatury oraz uszkodzenia.** Czarne **uchwyty z żywicy fenolowej mają za zadanie zapobiegać poparzeniom i zapewnić bezpieczne użytkowanie.** Pojemność **garnka to 6 litrów**, co pozwala na **przygotowanie obiadu dla kilku osób.**

Ja najbardziej w tym urządzeniu cenię sobie znacznie skrócony czas przygotowania potraw. Dzięki niemu mogę pozwolić sobie na pełnowartościowy obiad tuż po powrocie z pracy.

Średnica garnka wynosi 30,5 cm, a wysokość – 22,5 cm,

Waga 4 kg.

Design garnka również jest bardzo nowoczesny, dlatego z pewnością będzie pasował do większości kuchni. Podczas zbierania opinii wśród naszych gości, którzy już korzystają z naszego szybkowaru, podkreślają, że produkt nie niszczy się, nawet gdy jest bardzo często eksploatowany. cenią ten model również za jego bezpieczeństwo, które zapewniają blokady oraz zawór redukcji ciśnienia.

Skrypt Total Clean- umawianie MALAKSER

Dzień Dobry!

Nazywam się (imię i nazwisko) Firma Total Clean

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci Nowoczesnego Malaksera wieloczynnościowego, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.

Spotkanie jest dla Par i po odbiór Malaksera proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Malakser spełnia wiele różnych funkcji kuchennych. Przewagę nad robotem kuchennym dają mu zamontowane wewnątrz ostrza oraz tarki, dzięki czemu malakser jednocześnie może siekać i mieszać składniki. Dzięki ostrzom i tarczom możemy szatkować, ucierać i siekać warzywa i owoce na surówki, sałatki. Można w nim także wyrobić ciasto, zrobić sosy i dipy. Wszystkie te czynności wykonywane przez jedno urządzenie możliwe są dzięki systemowi wymiennych elementów. Pojemniki i narzędzia dopasowujemy sobie w zależności od potrzeby.

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować Malakser?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko samo imię

Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy

najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.



takiej osoby.

proceed

Nasz sponsor, a zarazem producent urządzenia od lat doskonalili swoje produkty dla Twojej satysfakcji.

Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując, widzimy się dnia..... w hotelu na ul o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce!

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania! - Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mów, że ma daleko, mówi o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km)!

Skrypt Total Clean- potwierdzenie MALAKSER

Dzień dobry. Nazywam się.....Czy mam przyjemność rozmawiać z.....? Bardzo mi miło.

Pani/Panie....., dzwonię, żeby przypomnieć, że jesteście Państwo honorowymi gośćmi na jutrzejszej promocji nowej sieci sklepów ze sprzętem AGD i RTV o godzinie Nasza akcja przeznaczona jest tylko dla wybranych

osób(jeśli klient zapyta, co to znaczy, dla wybranych osób, odpowiadamy- Pamiętaj Pani/Pan ,jak brała Pani/Pan udział w ankiecie na temat sprzętu AGD i RTV?.....No właśnie, wśród osób, które brały udział w tej ankiecie wylosowaliśmy 12 numerów). Wytłumaczę krótko, na czym polega cała akcja, żebyście nie mieli Państwo żadnych wątpliwości. Sponsorowi zależy na rozpropagowaniu firmy wśród państwa, na tym, żebyście w przyszłości byli naszymi klientami, żebyście z przyjemnością do nas wracali. Będziecie mogli Państwo zobaczyć cały asortyment, który wprowadzimy do sklepu, będzie można obejrzeć, zobaczyć, jak działa. **Niestety niczego nie będzie można kupić, nawet gdybyście Państwo chcieli.** Jednak żebyście mieli Państwo miłe wspomnienia, mamy dla Państwa niespodziankę. W związku z tym, że spotykamy się w kameralnym gronie(12 par), sponsor całej akcji mógł sobie pozwolić na ufundowanie dla Państwa **malaksera wieloczynnościowego**. Oczywiście otrzymacie Państwo 24 miesięczną gwarancję , którą będzie można zrealizować w autoryzowanym serwisie. **Będzie to gwarancja imienna, ponieważ nie wystawimy faktury ani paragonu z tej prostej przyczyny, że nie ponosicie Państwo żadnych kosztów za sprzęt.** W związku z tym, że sponsor zdaje sobie sprawę z tego, co się dzieje w tej chwili na rynku, zadbaliśmy o wszystkie wymogi formalne- nad przebiegiem całej akcji czuwa Komisja ds. reklamy , która nałożyła na sponsora obowiązek zadbania o bezpieczeństwo danych osobowych(RODO). W związku z tym niczego Państwo nie podpisujecie , nie pobieramy żadnych danych. Sponsor chce zaprezentować Państwu z jak najlepszej strony swoją nową sieć sklepów ze sprzętem AGD i RTV, chce – tak to nazwijmy „wkupić się w Państwa łaski„. Liczy na to, że jak już otworzy swoje siedziby w kilku miastach w Polsce, będziecie Państwo przychodzić i polecać innym. Żeby nie było wątpliwości, że rezerwacja jest tylko i wyłącznie dla Pani/Pana, podam Pani/Panu nr rezerwacyjny(dwie ostatnie cyfry nr telefonu klienta). **Proszę pamiętać, że jest to akcja jednorazowa, tylko jutro w tym jednym terminie.** Jeśli ma Pani/Pan jakieś pytania na obecną chwilę, to proszę śmiało pytać, bo nie wyobrażam sobie, żebyście wyszli Państwo od nas niezadowoleni (czekamy, czy klient się odniesie się do tego). Kilka słów o samym sprzęcie.

TU OPIS MALAKSERA

Sam sprzęt jest oczywiście fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Na Państwa życzenie możemy go otworzyć i sprawdzić, czy wszystko się zgadza.

O godzinie..... odbędzie się przywitanie Państwa. Potem będziecie mogli Państwo zapoznać się z całym naszym asortymentem.

PARA DODATKOWA

(potwierdzamy miejscowość, godzinę, pełny adres spotkania, hotel)

Jeszcze raz przypomnę, nazywam się....., jestem odpowiedzialny za sprawy organizacyjne. Proszę ze swojej strony o przybycie 10 minut wcześniej , zabranie dowodu tożsamości oraz numerka rezerwacji, który Pani/Panu podałam. W takim razie dziękuję za poświęcony czas, życzę miłego dnia, do usłyszenia.

OPIS

Malakser wieloczynnościowy- niespodzianka od sponsora, o której wspominałam/em wcześniej jest urządzeniem bardzo prostym w użytkowaniu.

Malaksery ułatwiają kuchenne życie, szczególnie tym, którzy nie lubią poświęcać na nie zbyt dużo czasu.

Malakser to wielofunkcyjne urządzenie pomagające w przygotowywaniu produktów na posiłki.

Malakser spełnia wiele różnych funkcji kuchennych. Przewagę nad robotem kuchennym dają mu zamontowane wewnątrz ostrza oraz tarki, dzięki czemu malakser jednocześnie może siekać i mieszać składniki. Dzięki ostrzom i tarczom możemy szatkować, ucierać i siekać warzywa i owoce na surówki, sałatki. Można w nim także wyrobić ciasto, zrobić sosy i dipy . Wszystkie te czynności wykonywane przez jedno urządzenie możliwe są dzięki systemowi wymiennych elementów. Pojemniki i narzędzia dopasowujemy sobie w zależności od potrzeby. W malakserze przygotowujemy niemal każdy półprodukt: warzywa do surówki, masę na placki ziemniaczane,

zmielimy mięso na pasztet, można w nim nawet wyrobić ciasto. Szczególnie przydaje się do rozdrabniania

warzyw, np. krojenia cebuli.

Malakser idealnie sprawdza się jako kuchenny pomocnik podczas robienia wypieków. Urządzenie błyskawicznie ubija pianę oraz wyrabia i miesza ciasto.

Urządzenie służy do rozdrabniania produktów na różne sposoby - od krojenia na plasterki dowolnej grubości wzdłuż i w poprzek, od grubych do cienkich jak papier, przez krojenie w kostkę, w słupki i tarcie na różnego rodzaju wiórki, aż do miksowania zup i sosów do postaci homogenicznej. Może wyręczyć w większości czynności wykonywanych ręcznie: od siekania natki pietruszki, wyrobienie ciasta na tarty, przygotowanie masy na pasztet, przygotowanie ciast naleśnikowych czy kruszenie lodu. Na wyświetlaczu LED możemy płynnie ustawiać regulację prędkości i funkcję pracy pulsacyjnej.

Możemy korzystać z 2 rodzajów prędkości i funkcji Pulse, dzięki którym możemy kroić twarde i miękkie produkty.

Konstrukcja obudowy z metalowego odlewu ciśnieniowego zapewnia solidność i stabilność. Niezawodny i cichy wysokowydajny silnik indukcyjny - w miarę wzrostu obciążenia lepiej utrzymuje obroty niż silnik tradycyjny.

Pokrywa misy i ostrza silikonem uszczelnione zapobiegają przeciekaniu i pozwalają miksować nawet zupy i sosy

Kompaktowe pudełko na akcesoria - bezpieczne i uporządkowane przechowywanie noży, tarcz i akcesoriów

Podstawa z antypoślizgowymi nóżkami i zewnętrzny suwak ustawienia ostrza to gwarancja bezpieczeństwa

ZESTAW ZAWIERA:

Mini misa 1L

Misa szefa 2,4L

Misa robocza 4L

Pokrywa misy roboczej z szerokim wlotem i uszczelką

3-elementowy szeroki popychacz / podajnik

Tarcza tnąca na plasterki, których grubość jest ustawiana płynnie suwakiem będącym na zewnątrz urządzenia.

Ostrze z mikro - ząbkami pozwala uzyskać idealne cięcie.

Zestaw do krojenia w kostkę 8 mm

do warzyw i owoców lekko podgotowanych

Przystawka do krojenia w kostkę 12 mm

Tarcza do cienkich frytek 7x7mm - kroi ziemniaki oraz twarde owoce i warzywa na słupki.

Tarcza do tarcia na miążgę,

Dwustronna tarcza trąca - do wyboru duże lub małe oczka do tarcia warzyw i serów.

2 ostrza ze stali nierdzewnej

1 ostrze z tworzywa - do ciasta kruchego

Trzepaczka do ciasta naleśnikowego

Szpatułka

Organizer do przechowywania akcesoriów

Skrypt Total Clean- UMAWIANIE

Dzień Dobry!

Nazywam się Firma Total Clean

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci **Nowoczesnego Multicookera, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.**

Po odbiór Multicookera proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

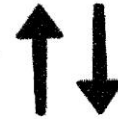
Jeśli chodzi o prezent jest to Multicooker - Jest to urządzenie, które ugotuje, usmaży, upiecze lub przygotuje na parze niemal dowolne danie. Multicooker zadba od początku, do końca o prawidłowe przygotowanie potrawy. A więc, wkładamy składniki do środka urządzenia, ustawiamy odpowiedni program i możemy iść pooglądać telewizję. Gdy multicooker skończy, poinformuje nas o tym odpowiednim sygnałem dźwiękowym. Wystarczy go wtedy otworzyć, przełożyć zawartość na talerz i gotowe! Prawda, że wygodne?

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować multicooker?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko samo osoby.



imię takiej

Rozumiem że skończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach niej prowadzi badanie rynku Polskiego.

Nasz sponsor, a zarazem producent urządzenia od lat doskonalili swoje produkty dla Twojej satysfakcji. Zaufaj technologii. Zaufaj doświadczeniu.

Podsumowując, widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

!!! PAMIĘTAJ !!!

- Opisz w trakcie rozmowy Prezent!!! (Przynajmniej 2 cechy)

- Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce!

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania! - Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mówi, że ma daleko, mówi o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km)!

Skrypt Total Clean POTWIERDZANIE

Dzień dobry. Nazywam się.....Czy mam przyjemność rozmawiać z.....? Bardzo mi miło.
Pani/Panie....., dzwonię, żeby przypomnieć, że jesteśmy umówieni jutro o godzinie.....(miasto, adres, hotel).

Pani/Panie....., na wstępie chcę poinformować, że **nie jest to żaden pokaz. Jest to promocja nowej sieci sklepów.** U nas nie ma sprzedaży, niczego Państwo nie kupujecie. Nie wystawiamy faktur ani paragonów. Zadbaliśmy o wszystkie wymogi formalne, nasza akcja jest nadzorowana przez Komisję ds. reklamy, w związku z tym stosujemy się do ustawy o ochronie danych osobowych czyli RODO, nie pobieramy więc od Państwa danych, niczego Państwo nie podpisujecie. Nowa sieć sklepów ze sprzętem AGD i RTV będzie otwierała swoje siedziby w kilku miastach w Polsce i w związku z tym organizuje promocję dla Państwa. Na pewno była/był Pani/Pan nie raz na otwarciu nowych sklepów, prawda? Tam klienci, którzy przychodzą jako pierwsi, **mogą wylosować jakiś prezent niespodziankę, a Państwo jako nasi honorowi goście macie zagwarantowany prezent, którym jest..... bez żadnego losowania. Jest to prezent na dobry początek naszej przyszłej współpracy, bo liczymy, że później będziecie Państwo naszymi stałymi klientami.** Dla Państwa(prezent) jest bez żadnych kosztów i zobowiązań. Jedynym dokumentem jaki Państwo otrzymacie jest 2 letnia karta gwarancyjna na sprzęt, żebyście Państwo nie mieli żadnych problemów z naprawą, jednocześnie jest ona potwierdzeniem, że urządzenie jest już od jutra Państwa własnością. **Taką gwarancję podbijamy na nazwisko.....Zgadza się?(potwierdzamy nazwisko klienta).** Żeby nie było wątpliwości, że rezerwacja jest tylko i wyłącznie dla Pani/Pana, podam Pani/Panu nr rezerwacyjny(dwie ostatnie cyfry nr telefonu klienta). **Proszę pamiętać, że jest to akcja jednorazowa, tylko jutro w tym jednym terminie.** Kilka słów o samym sprzęcie.

TU ROZBUDOWANA INFORMACJA NA TEMAT MULTICOOKERA

Sam sprzęt jest oczywiście fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Na Państwa życzenie możemy go otworzyć i sprawdzić, czy wszystko się zgadza.

O godzinie..... odbędzie się przywitanie naszych gości. Potem będziecie mogli Państwo zapoznać się z całym naszym asortymentem.

Mam informację, że jutro będzie P/P z..... (osoba towarzysząca). Oboje Państwo ukończyliście 40 rok życia?

Dodatkowo jeśli macie Państwo dodatkową parę małżeńską lub partnerską po 40-stym roku życia, proszę ich zabrać ze sobą. Oni również otrzymają taki sam multicooker.

(potwierdzamy miejscowość, godzinę, pełny adres spotkania, hotel)

Jeszcze raz przypomnę, nazywam się....., jestem odpowiedzialna za sprawy organizacyjne. Proszę ze swojej strony o przybycie 10 minut wcześniej, zabranie dowodu tożsamości oraz numerka rezerwacji, który Pani/Panu podałam. W takim razie dziękuję za poświęcony czas, życzę miłego dnia, do usłyszenia.

OPIS

Jest to niezwykle łatwe w użyciu urządzenie, które posiada nawet do 50 programów, pozwalających na gotowanie w różnych temperaturach. Multicooker z jednej strony jest więc wielofunkcyjnym urządzeniem do gotowania, a z drugiej garnkiem elektrycznym, zawierającym minutnik i wiele programów pozwalających na przygotowanie posiłku. Co ważne, multicookera można użyć do gotowania, podgrzania, do przygotowania kasz, ryżu, czy makaronu. Multicooker przyrządzi także jogurt, a nawet dżem. Wymienię kilka najważniejszych funkcji, które są ważne: moc- 1500 WAT- w krótkim czasie przygotujemy posiłek, co zmniejsza nasze rachunki za energię elektryczną, duża, pojemna 6-litrowa misa. W zestawie jest dołączona książka kucharska z przepisami(wbudowaną w sprzęt), koszyki do smażenia na głębokim oleju, łyżki, chochle oraz szczypcy. Multicooker pozwala zmniejszyć bałagan w kuchni oraz liczbę brudnych naczyń. Poza tym można je myć w zmywarce. Poza standardowymi funkcjami nasz sprzęt posiada **funkcję podtrzymywania temperatury**(powoduje, że potrawa pozostaje ciepła bez nadmiernego wysuszenia w sytuacji, gdy do posiłku jest jeszcze nieco czasu), **system podgrzewania 3 D**(dzięki niemu, temperatura rozprowadzana jest równomiernie, a ciepło jest lepiej podtrzymywane.Multicooker z szybkowarem pozwala

smażyć, zapiekać w folii i przygotowywać wypieki (za pomocą normalnego ciśnienia). Dzięki gotowaniu na parze utracona jest znacznie mniejsza ilość witamin, a składniki odżywcze są zachowane.Gotowanie na parze znacznie zmniejsza utratę witamin. Zmniejszenie ilości witaminy C przy gotowaniu na wodzie to około 70%, a podczas gotowania na parze jedynie 40%!

Ze skryptu dotyczącego „brendu” TRAVEL - SPA wynika, że konsumenci byli zapraszani po odbiór bonu wczasowego dla par z okazji otwarcia nowej sieci sklepów wielobranżowych. Z tej okazji sponsor ufundował bon, który zawiera pobyt w hotelu z posiłkami i nieograniczonym dostępem do strefy spa - sauny i jacuzzi. (dowód: k. 296, 300 - 301 akt adm.)

Skrypt Travel Spa

000273

Dzień Dobry!

Nazywam się(imię i nazwisko) Firma Travel Spa

Kontaktuję się ponieważ macie państwo do odbioru Bon wczasowy dla par z okazji otwarcia nowej sieci sklepów wielobranżowych. Z tej okazji sponsor ufundował bon który zawiera pobyt w hotelu na **3** **2** **noce** śniadania, obiadokolacje w pokoju dwuosobowym A+ (z balkonem lub tarasem). Dodatkowo ramach BONUSU POBYTOWEGO macie państwo prawo do BEZPŁATNEGO nieograniczonego korzystania z strefy spa – sauna i jacuzzi. To wszystko jest oczywiście za darmo.

Bon przysługuje państwu całkowicie za darmo w ramach organizowanego spotkania.

Bon można odebrać na spotkaniu dla par które organizowane jest w..... (miejsce+hotel+data).

Mamy 3 godziny do wyboru, 11 /14/17. Która by odpowiadała? (Przykład. Godziny)

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować bon?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z ?

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciół? Poproszę tylko

samo imię takie

Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?

Podsumowując , widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.



!!! PAMIĘTAJ !!!

Pamiętaj opowiedz o bonie

- Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce !

- Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania !

- Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mówi, że ma daleko, mówiąc o odległości należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (czyli jak daleko).

Skrypt Travel Spa- UMAWIANIE

Dzień Dobry!

Nazywam się(imię i nazwisko) Firma Travel Spa

Kontaktuję się ponieważ macie państwo do odbioru Bon wczasowy dla par z okazji otwarcia nowej sieci sklepów wielobranżowych. Z tej okazji sponsor ufundował bon który zawiera pobyt w hotelu na 3 dni czyli 2 noce śniadania, obiadokolacje w pokoju dwuosobowym A+ (z balkonem lub tarasem).

Dodatkowo w ramach BONUSU POBYTOWEGO macie państwo prawo do BEZPŁATNEGO nieograniczonego korzystania ze strefy spa – sauna i jacuzzi. To wszystko jest oczywiście za darmo.

Bon przysługuje państwu całkowicie za darmo w ramach organizowanego spotkania.

Bon można odebrać na spotkaniu dla par które organizowane jest w..... (miejsce+hotel+data).

Mamy 3 godziny do wyboru, 11 /14/17. Która by odpowiadała? (Przykład. Godziny)

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować bon?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciół? Poproszę tylko samo osoby.

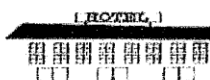
Rozumiem że ukończyliście Państwo 40-ty rok życia?



Podsumowując , widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.



!!! PAMIĘTAJ !!!

Pamiętaj opowiedz o bonie

- *Poinformuj o spotkaniu dla par oraz warsztatach, a także o ich tematyce !*

- *Poinformuj na końcu rozmowy o dokładnym miejscu spotkania !*

- *Jeżeli Klient nie wie gdzie dokładnie znajduje się miejsce spotkania, mówi, że ma daleko, mówi o innym mieście należy dopytać o to czy na pewno pochodzi z danego miasta lub zapytać o odległość (do 20 km) !*

Skrypt Travel Spa- potwierdzenie

Dzień dobry. Nazywam się.....Dzwonię z firmy Travel Spa. Czy mam przyjemność rozmawiać z.....? Bardzo mi miło.

Pani/Panie....., dzwonię ,żeby przypomnieć, że jesteście Państwo gośćmi na jutrzejszej promocji dla par nowej sieci sklepów wielobranżowych Travel Spa. Nasza akcja przeznaczona jest tylko dla kilku wybranych osób, które w przeszłości korzystały z usług wielu partnerów, którzy współpracują z firmą Travel Spa.(należy zapytać ,czy w przeszłości była gdzieś na wczasach, może w sanatorium itd. i wytłumaczyć ,że właśnie na tej podstawie wybraliśmy kilka osób, które były naszymi gośćmi i które otrzymają bezpłatny bon na 3 dniowy pobyt). Wytłumaczę krótko, na czym polega cała akcja, żebyście

nie mieli Państwo żadnych wątpliwości. Firma Travel Spa, która do tej pory działała w kilkunastu państwach na świecie, poszerza swoją działalność i otwiera nową sieć sklepów wielobranżowych w Polsce. W związku z tym zorganizowała dla Państwa akcję, gdzie będziecie mogli Państwo poznać cały asortyment sklepu, między innymi wyposażenie wnętrz, artykuły AGD i RTV, z których będziecie mogli Państwo skorzystać podczas bezpłatnego pobytu w Hotelu Bachledówka. Oczywiście na miejscu nie ma możliwości rezerwacji czy kupienia czegokolwiek, nawet jeśli coś Państwa zainteresuje, ponieważ nad całym przebiegiem akcji czuwa Komisja ds. reklamy, która nałożyła obowiązek zadbania o wszystkie formalne, m. in. mamy obowiązek zadbania o Państwa dane osobowe (Rodo). Pani/Panie....., w związku właśnie z Rodo podam Pani/Panu numerkę rezerwacji, na podstawie którego odbierzecie Państwo bezpłatny bon na pobyt w hotelu. I tutaj na pewno pojawia się pytanie, co to znaczy bezpłatny pobyt, prawda? (Czekamy na odpowiedź klienta i koniecznie trzeba się do niej odnieść). Firma Travel Spa chce Panią/Pana zaprosić na bezpłatny 3 dniowy pobyt w Hotelu & Spa Bachledówka. Liczymy po prostu na to, że jeśli będzie Pani zadowolona z pobytu, to podczas kolejnego urlopu czy wakacji z rodziną, przyjedzie Pani/Pan ponownie do hotelu czy domu wczasowego, który współpracuje z firmą, a nie do konkurencji, tym razem oczywiście na dłużej. Proszę pamiętać, że jest to akcja jednorazowa, tylko jutro w tym jednym terminie. Jeśli ma Pani/Pan jakieś pytania na obecną chwilę, to proszę śmiało pytać, bo nie wyobrażam sobie, żebyście wyszli Państwo od nas niezadowoleni (czekamy, czy klient się odniesie się do tego). Mam informację, że będzie Pani/Pan z

Pani/Panie, proszę o zapisanie nazwy i adresu hotelu, w którym będzie można zrealizować bon: Hotel & Spa Bachledówka na Podhalu, Czerwienne- Bachledówka 353, 34-407 Ciche. Dodatkowe informacje oczywiście będą zaprezentowane jutro na miejscu przez przedstawiciela firmy.

Pani/Panie....., bardzo ważna informacja. Jutro na miejscu proszę pamiętać o podbiciu bonu i podpisaniu go przez przedstawiciela Travel Spa, ponieważ tylko pobity i podpisany bon upoważnia do pobytu bez kosztów dla Państwa.

BON

PARA DODATKOWA! wykupiliśmy miejsce, nie możemy już bonu zwrócić, więc proszę pomyśleć, komu moglibyście Państwo zrobić miły prezent)

(potwierdzamy miejscowość, godzinę, pełny adres spotkania, hotel)

Jeszcze raz przypomnę, nazywam się....., jestem odpowiedzialny za sprawy organizacyjne. Proszę ze swojej strony o przybycie 10 minut wcześniej, zabranie dowodu tożsamości oraz numerka rezerwacji, który Pani/Panu podałam. W takim razie dziękuję za poświęcony czas, życzę miłego dnia, do usłyszenia.

r c

BON

Bon obejmuje 3 dniowy pobyt w 2 osobowym pokoju z tarasem z wyżywieniem (śniadanie i obiadokolacja) w dowolnie wybranym przez Państwa terminie.

Sam Hotel Bachledówka usytuowany jest w zacisznej górskiej wiosce Czerwienne, a swoim Gościom oferuje zakwaterowanie w klimatyzowanych, komfortowych pokojach z bezpłatnym bezprzewodowym dostępem do Internetu. Ten trzygwiazdkowy hotel zapewnia Gościom zniżkę na zakup karnetów narciarskich w oddalonej o 2 km stacji narciarskiej Czerwienne Budz.

Pokoje są jasne i elegancko urządzone. W każdym znajduje się telewizor z płaskim ekranem oraz łazienka z prysznicem i bezpłatnym zestawem kosmetyków.

Goście hotelu Bachledówka mogą zrelaksować się w jednej z saun lub w sali klubowej. Dla dzieci przygotowano pokój zabaw. Hotel organizuje dla Gości również przejażdżki skuterem śnieżnym.

Hotelowa restauracja, w której wnętrzach podziwiać można tradycyjne, lokalne elementy architektoniczne, specjalizuje się w daniach kuchni regionalnej i włoskiej.

Hotel położony jest 18 km od popularnego kurortu zimowego Zakopane oraz 15 km od centrum narciarskiego Witów.

Do Państwa dyspozycji pozostaje bar, basen, bezpłatny parking, spa i centrum odnowy biologicznej (basen, kryty basen, wanna z hydromasażem/jacuzzi, sauna) z których Państwo, w ramach bonu, możecie korzystać bez ograniczeń.

Okolica: miejsce na ognisko, miejsce na piknik, meble ogrodowe, taras słoneczny, ogród.

Rekreacja - wieczorne rozrywki, klub dla dzieci, zespół animatorów, jazda na rowerze, piesze wycieczki, biblioteka, plac zabaw dla dzieci, pokój gier.

Posiłki i napoje- kawiarnia na miejscu, butelka wody, wino / szampan, bufet z potrawami dla dzieci, restauracja, Fantastyczna kawa!

Internet- **Bezpłatnie!** Wi-Fi jest dostępne w całym obiekcie i jest bezpłatne.

Parking- **Bezpłatnie!** Bezpłatny Parking publiczny jest dostępny na miejscu (nie jest konieczna rezerwacja)

Usługi recepcji- przechowalnia bagażu, biuro informacji turystycznej, całodobowa recepcja

Usługi dla rodzin i oferta rozrywkowa- kanały telewizyjne dla dzieci, plac zabaw, sala zabaw, książki, DVD i muzyka dla dzieci, gry planszowe/puzzle.

Ogólne- klimatyzacja, zakaz palenia, ogrzewanie, sklep z upominkami, sejf, winda, udogodnienia dla niepełnosprawnych, pokoje dla niepalących

Z materiału dowodowego wynika także, że konsumenci było również zapraszani pod innymi „brendami”. Jeden z Rzeczników Konsumentów został zaproszony na pokaz w imieniu firmy PERFECT STAR z okazji dni otwartych jednego z niemieckich producentów sprzętów AGD (ogólnopolska akcja promocyjna). Konsultant deklarował, że spotkanie nie dotyczy sprzedaży produktów takich jak garnki czy masażery. Według wersji zapraszającego chodziło tylko o zapoznanie się z firmą i produktem, ponieważ producent wchodził na polski rynek, a za przybycie na dni otwarte deklarowano prezent w postaci Multicookera. Po dotarciu na pokaz okazało się, że jest on organizowany przez Spółkę. (dowód: k. 149 akt adm., k. 147 płyta z nagraniem z zaproszeniem na pokaz i potwierdzeniem przybycia). W materiale akt sprawy znajduje się **[usunięto]** (dowód: k. 310-312 akt adm.).

Skrypt GŁÓWNY Perfect Star-Multicooker- UMAWIANIE

Dzień Dobry!

Nazywam się Firma Perfect Star

Chcę P/P poinformować, że ma P/P do odbioru gwarantowany prezent w postaci Multi Cookera, z okazji ogólnopolskiej reklamy firmy.

Po odbiór tego Multi Urządzenia proszę zgłosić się w parze (miasto + adres + data) o 11:00 / 14:00 lub 17:00.

Która godzina by tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład. Godziny)

Jeżeli chodzi samo urządzenie to pozwoli Pan/i że powiem kilka słów.

Multicooker **niezwykle łatwy w użyciu**. Urządzenie, które potrafi zastąpić wiele sprzętów **kuchennych**, m.in. kuchenkę, piekarnik, mikrofalówkę, maszynę do chleba, frytkownicę, urządzenie do fondue czy parowar. **Posiada 50 programów**, pozwalających na gotowanie w różnych temperaturach.

Dysponuje **elektronicznym wyświetlaczem oraz wygodnym w użyciu panelem sterowania**. Wgrana **Książka Kucharska, koszyki do smażenia na głębokim oleju, łyżki, chochle oraz szczypcy**.

Wystarczy wybrać dany przepis, mieć właściwe składniki, umieścić wszystko w naczyniu, ustawić program i... czekać. Nie musimy martwić się nawet mieszaniem, udział użytkownika jest bowiem ograniczany do niezbędnego minimum. **Samo urządzenie jest bardzo proste w obsłudze, dzięki czemu nawet osoby, które nie mają talentu kucharskiego, mogą przygotować smaczne dania.** **Bardzo ważną zaletą, multicookera jest to że, można użyć do gotowania, smażenia, podgrzania, gotowania na parze, do przygotowania kasz, ryżu, czy makaronu. Multicooker przyrządzi także jogurt, a nawet i śniem!** **To urządzenie jest niczym profesjonalny kucharz i można mu powierzyć szybkie i zdrowe przygotowanie dużej ilości potraw.**

Dodatkowo zakres zadań, jakie może zrealizować nasz sprzęt:

- pasteryzacja produktów, pieczenie chleba
- podtrzymywania temperatury (powoduje, że potrawa pozostaje ciepła bez nadmiernego wysuszenia w sytuacji, gdy do posiłku jest jeszcze nieco czasu)
- system podgrzewania 3D (dzięki niemu, temperatura rozprawdzana jest równomiernie, a ciepło jest lepiej podtrzymywane)
- sterowanie przy użyciu specjalnych aplikacji lub głosu dla osób niewidomych.

Multicooker **pozwała błyskawicznie przygotować potrawę przy użyciu wysokiego ciśnienia**, jednocześnie **zachowując wszelkie witaminy i mikroelementy**.

Dodatkowo zawiera **stopnie bezpieczeństwa**, które w oczywisty sposób zapobiegają znacznemu przekroczeniu temperatury, co powoduje, że korzystanie z multicookera jest całkowicie bezpieczne. Pozwala **zmniejszyć bałagan** w kuchni oraz liczbę brudnych naczyń. W ramach tradycyjnego gotowania, musimy umyć więcej naczyń (patelnię, **garnki, parowary** etc.), niż przy multicookerze należy posprzątać tylko misę, koszyk i pokrywę dla wygody w zmywarce.

Dodatkowo multicooker jest **bardzo łatwy w czyszczeniu i nie pozostają w nim żadne niepożądane zapachy**. To niezwykle multinarzędzie przydatne w każdym mieszkaniu. **Zaoszczędza dużo czasu**, dlatego jest **połecane osobom zapracowanym, ale także wszystkim, którzy dbają o swoje zdrowie i zgrabną sylwetkę**.

Moc 1500 W.

Pojemność 6 litrów.

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować to urządzenie?

LUB

I ja mam przyjemność rozmawiać z ?

I jak ma na imię P/P Mąż /Partner/Bliski Przyjaciel? Poproszę tylko samo imię takiej osoby. Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach tej reklamy prowadzi badanie rynku Polskiego.

Podsumowując, widzimy się dnia.....na ulw hotelu..... o godz.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

Perfect Star-Multicooker- POTWIERDZANIE- skrypt główny

Dzień dobry czy rozmawiam z Panią/Panem?

Kontaktuję się, ponieważ jutro odbiera P/P nowoczesnego Multicookera od samego producenta sprzętu. Wcześniej rozmawiała P/P z moją koleżanką / kolegą. Ja jutro będę go/ją zastępowała, proszę sobie zapisać moje imię i nazwisko. Nazywam się ,będę odpowiadać za sprawy organizacyjne, jestem opiekunem grupy. Osobiście wręcę Państwu Multicookera.

Wytłumaczę, przede wszystkim na początku, dlaczego odbiera P/P go za darmo.

Producent sprzętu, niemiecka firma, która wchodzi na polski rynek, standardowo co roku zawsze inwestował w kosztowną reklamę telewizyjną, która, prawdę mówiąc nie przynosiła spodziewanego efektu. W tym roku zrezygnował z tej reklamy na rzecz poczty pantoflowej(należy wyjaśnić klientowi co to jest). Zgodzi się Pan/Pani ze mną, że nikt z nas nie ogląda reklam, ponieważ wtedy najczęściej przełączamy telewizor na inny kanał lub wychodzimy do kuchni. W przypadku kontaktu bezpośredniego jest zupełnie inaczej, bo jak ktoś przyjdzie do Państwa z rodziny, znajomych i zobaczy, że P/P posiada, korzysta i zachwala taki sprzęt ,to co będą chcieli zrobić? - będą go chcieli kupić. **Dlatego nasz główny sponsor i tym samym producent zorganizował ogólnopolską reklamę firmy.**

Krótko o samym sprzęcie, żebyście Państwo wiedzieli co odbieracie.

Robot **niezwykle łatwy w użyciu**. Urządzenie, które potrafi zastąpić wiele sprzętów kuchennych, m.in. kuchenkę, piekarnik, mikrofalówkę, maszynę do chleba, frytkownicę, urządzenie do fondue czy parowar. **Posiada 50 programów**, pozwalających na gotowanie w różnych temperaturach. Dysponuje **elektronicznym wyświetlaczem oraz wygodnym w użyciu panelem sterowania**. **Wgrana Książka Kucharska, koszyki do smażenia na głębokim oleju, łyżki, chochle oraz szczypcy.**

Wystarczy wybrać dany przepis, mieć właściwe składniki, umieścić wszystko w naczyniu, ustawić program i... czekać. Nie musimy martwić się nawet mieszaniem, udział użytkownika jest bowiem ograniczony do niezbędnego minimum. **Samo urządzenie jest bardzo proste w obsłudze, dzięki czemu nawet osoby, które nie mają talentu kucharskiego, mogą przygotować smaczne dania.** **Bardzo ważną zaletą, multicookera jest to że, można użyć do gotowania, smażenia, podgrzania, gotowania na parze, do przygotowania kasz, ryżu, czy makaronu. Multicooker przyrządzi także jogurt, a nawet ciem!** **To urządzenie jest niczym profesjonalny kucharz i można mu powierzyć szybkie i zdrowe przygotowanie dużej ilości potraw.**

Dodatkowo zakres zadań, jakie może zrealizować nasz sprzęt:

- pasteryzacja produktów, pieczenie chleba
- podtrzymywania temperatury (powoduje, że potrawa pozostaje ciepła bez nadmiernego wysuszenia w sytuacji, gdy do posiłku jest jeszcze nieco czasu)
- system podgrzewania 3D (dzięki niemu, temperatura rozprowadzana jest równomiernie, a ciepło jest lepiej podtrzymywane)

- sterowanie przy użyciu specjalnych aplikacji lub głosu dla osób niewidomych.

Multicooker **pozwala błyskawicznie przygotować potrawę przy użyciu wysokiego ciśnienia**, jednocześnie **zachowując wszelkie witaminy i mikroelementy**. Dodatkowo zawiera **stopnie bezpieczeństwa**, które w oczywisty sposób zapobiegają znacznemu przekroczeniu temperatury, co powoduje, że korzystanie z multicookera jest całkowicie bezpieczne. Pozwala **zmniejszyć bałagan** w kuchni oraz liczbę brudnych naczyń. W ramach tradycyjnego gotowania, musimy umyć więcej naczyń (patelnię, garnki, parowary etc.), niż przy multicookerze należy posprzątać tylko misę, koszyk i pokrywę dla wygody w zmywarce. Dodatkowo multicooker jest **bardzo łatwy w czyszczeniu i nie pozostają w nim żadne niepożądane zapachy**. To niezwykle multinarzędzie przydatne w każdym mieszkaniu. **Zaoszczędza dużo czasu**, dlatego jest **polecane osobom zapracowanym, ale także wszystkim, którzy dbają o swoje zdrowie i zgrabną sylwetkę**.

Moc 1500 W.

Pojemność 6 litrów.

Jestem przekonany/a, że taki sprzęt przyda się u Państwa w domu, prawda? (odpowiedź klienta. Multicooker jest fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Otrzymujecie Państwo również 2 letnią, imienną gwarancję z racji tego, że nie kupujecie Państwo sprzętu. I mam tutaj zapisane nazwisko, zgadza się?

Mam informację, że jutro będzie P/P z..... (osoba towarzysząca).
O godzinie..... Będzie oficjalne przywitanie gości następnie producent przedstawi najnowocześniejsze sprzęty Niemieckiego producenta, który w ramach tej reklamy prowadzi badanie rynku Polskiego.
Nie ma podpisywania, pobierania żadnych danych, odkąd obowiązuje ustawa o ochronie danych osobowych. Jest to oficjalna kampania reklamowa producenta, która jest nadzorowana przez Komisję do spraw reklamy.
Dodatkowo jeżeli ma P/P Parę w swoim gronie małżeńska-partnerska która chcecie ze sobą zabrać to serdecznie zapraszam, ponieważ został mi jeszcze jeden taki multi sprzęt. Jeśli macie Państwo taką parę to oni tak jak Państwo otrzymają prezent i zabiorą go do domu.
(Potwierdzamy Miejscowość, godzinne, pełny adres spotkania, hotel)
Na miejscu proszę ze wszystkimi sprawami kierować się do mnie jestem odpowiedzialna za sprawy organizacyjne. Jeszcze raz przypomnę nazywam się Proszę ze swojej strony o przybycie 10 min wcześniej i zabranie dowodu tożsamości w celu potwierdzenia rezerwacji. Czy wystać sms z rezerwacją?
W takim razie wszystko mam przygotowane widzimy się jutro.
Dziękuję do zobaczenia.

SKRYPT PERFECT STAR- umawianie

Dzień Dobry!

Nazywam sięFirma Perfect Star

Kontaktuje się z P/P ponieważ ma P/P do odebrania prezent. Jest to **Multicooker** który nasza firma rozlosowała wśród mieszkańcóww ramach ogólnopolskiej reklamy naszej firmy. Dlatego nic się za to nie płaci, nic nie podpisuje, to jest prezent dla Państwa darmowy i gwarantowany. I po odbiór proszę się zgłosić **w parze** dnia.....(miasto+adres+data) o 11:00/14:00 lub 17:00. Ja wyślę do P/P bezpłatnego smsa z informacją na temat spotkania, pod ten numer mogę przesłać, tak ?
Która godzina ~~by~~ tak odpowiadała? 11:00, 14:00 czy 17:00? (Przykład godziny)

ok dobra

Multicooker jest to niezwykle proste urządzenie które potrafi zastąpić wiele sprzętów kuchennych, m.in. kuchenkę, piekarnik mikrofalówkę, maszynę do chleba, frytkownicę, urządzenie do fondue czy parowar. Może posiadać nawet do 50 programów, pozwalających na gotowanie w różnych temperaturach.

Proszę mi jeszcze powiedzieć na jakie Imię i Nazwisko zarezerwować to urządzenie?

I jak ma na imię P/P Maż/Partner/Bliski przyjaciel? Poproszę tylko samo imię takiej osoby.

Spotkanie zorganizowane w ramach ogólnopolskiej reklamy najnowocześniejszych sprzętów Niemieckiego producenta, który w ramach tej reklamy prowadzi badanie rynku Polskiego.

Podsumowując, widzimy się dnia.....na ul.....w hotelu.....
o godzinie.....

Czy wszystko się zgadza?

Dobrze, zatem do zobaczenia.

Skrypt Perfekt Star -potwierdzenie

Dzień dobry czy rozmawiam z Panią/Panem?

Kontaktuję się, ponieważ jutro odbiera P/P **nowoczesny multicooker w wersji limitowanej od samego producenta sprzętu.**

Wcześniej rozmawiała P/P z moją koleżanką / kolegą. Ja jutro będę go/ją zastępowała, proszę sobie zapisać moje imię i nazwisko. Nazywam się będę odpowiadać za sprawy organizacyjne, jestem opiekunem grupy. Osobiście wręczę Państwu ten nowoczesny sprzęt.

Wspólnie rozpakujemy sprzęt i sprawdzimy czy wszystko działa.

Wytłumaczę, przede wszystkim na początku, dlaczego odbiera P/P go za darmo.

Producent sprzętu, niemiecka firma, która wchodzi na polski rynek, wprowadza nowy model multicookera. Czy wie Pan/Pani co to jest za sprzęt?(należy wyjaśnić klientowi). Standardowo producent inwestował w bardzo drogie reklamy telewizyjne czy internetowe, jednak nie przynosiły one spodziewanego efektu. Zgodzi się Pan/Pani ze mną, że nikt z nas nie ogląda reklam, ponieważ wtedy najczęściej przełączamy telewizor na inny kanał lub wychodzimy do kuchni- czekamy, aż ktoś się do tego odniesie. Zwrócił się w związku z tym do nas o pomoc przy organizacji kampanii reklamowej swojego nowego sprzętu, który wprowadza na rynek. Nasza firma stawia na bezpośredni kontakt z klientem, ponieważ taki sposób reklamy jest jak najbardziej efektywny. Jeśli ktoś przyjdzie do Państwa z rodziny, znajomych i zobaczy, że P/P posiada, korzysta i zachwala taki sprzęt, to co będą chcieli zrobić? - będą go chcieli kupić. Stawiamy na pocztę pantoflową (należy wyjaśnić klientowi co to jest). Działamy na zlecenie producenta i od maja do września przeprowadzamy cykl kampanii reklamowych. W ten sposób wypromowaliśmy już wiele firm. I właśnie jutro u Państwa w mieście odbędzie się reklama tego nowoczesnego sprzętu. Krótka o samym sprzęcie, żebyście Państwo wiedzieli co odbieracie.

jest to niezwykle łatwe w użyciu urządzenie, które potrafi zastąpić wiele sprzętów kuchennych, m.in. kuchenkę, piekarnik, mikrofalówkę, maszynę do chleba, frytkownicę, urządzenie do fondue czy parowar. Może posiadać nawet do 50 programów, pozwalających na gotowanie w różnych temperaturach. Multicooker z jednej strony jest więc wielofunkcyjnym urządzeniem do gotowania, a z drugiej garnkiem elektrycznym, zawierającym minutnik i wiele programów pozwalających na przygotowanie posiłku. Samo urządzenie jest bardzo proste w obsłudze, dzięki czemu nawet osoby, które nie mają talentu kucharskiego, mogą przygotować smaczne dania. Co ważne, multicookera można użyć do gotowania, smażenia, podgrzania, gotowania na parze, do przygotowania kaszy, ryżu, czy makaronu. Multicooker przyrządzi także jogurt, a nawet dżem! To urządzenie jest niezwykle profesjonalny kucharką, można mu powierzyć szybkie i zdrowe przygotowanie dużej ilości potraw. Wymienię kilka najważniejszych funkcji, które dla mnie są ważne, ponieważ dostałam ten sprzęt do testowania: moc- 1500 WAT- w krótkim czasie przygotowujemy posiłek, co zmniejsza nasze rachunki za energię elektryczną, duża, pojemna 6-litrowa miska. W zestawie

dotanie Państwo książkę kucharską z przepisami (wbudowaną w sprzęt), koszyki do smażenia na głębokim oleju, łyżki, szpatułki oraz szczypce. Multicooker pozwala zmniejszyć bałagan w kuchni oraz liczbę brudnych naczyń. W ramach tradycyjnego gotowania, musimy umyć więcej naczyń (patelnie, garnki itd.), przy multicookerze należy posprzątać tylko misę, koszyk i pokrywę. Poza tym można je myć w zmywarce.

Ważnym wspominałem/ am na początku jest to nowy model, edycja limitowana multicookera. Poza standardowymi funkcjami nasz sprzęt posiada **funkcję podtrzymywania temperatury** (powoduje, że potrawa pozostaje ciepła bez nadmiernego wysuszenia w sytuacji, gdy do posiłku jest jeszcze nieco czasu), **system podgrzewania 3 D** (dzięki niemu, temperatura rozprowadzana jest równomiernie, a ciepło jest lepiej podtrzymywane). Jeszcze jedna, bardzo istotna funkcja i zarazem właśnie nowinką jest połączenie multicookera i szybkowaru. Model ten pozwala gotować na parze, dusić potrawy, przygotowywać zupy, kasze, ale to nie wszystko. Multicooker z szybkowarem pozwala smażyć, zapiekać w folii i przygotowywać wypieki (za pomocą normalnego ciśnienia). Dzięki gotowaniu na parze utracona jest znacznie mniejsza ilość witamin, a składniki odżywcze są zachowane? Na przykład gotując ziemniaki przy użyciu multicookera nie są one zamoczone w wodzie, tak więc nie przenikają tam żadne inne składniki, więc wszystkie witaminy pozostają tam gdzie powinny. Gotowanie na parze znacznie zmniejsza utratę witamin. Zmniejszenie ilości witaminy C przy gotowaniu na wodzie to około 70%, a podczas gotowania na parze jedynie 40%!

Jestem przekonany/a, że taki sprzęt przyda się u Państwa w domu, prawda? (odpowiedź klienta). **Multicooker jest fabrycznie zapakowany, zafoliowany. Otrzymujecie Państwo również 2 letnią, imienną gwarancję z racji tego, że nie kupujecie Państwo sprzętu. I mam tutaj zapisane nazwisko, zgadza się?**

Wam informację, że jutro będzie P/P z..... (osoba towarzysząca).

O godzinie..... nastąpi oficjalne przywitanie gości, potem producent zaprezentuje swój sprzęt w ramach właśnie **Ogólnopolskiej Reklamy Nowoczesnego Sprzętu. Niczego Państwo nie kupujecie, nie ma podpisywania, pobierania żadnych danych, ponieważ działamy zgodnie z prawem i stosujemy się do ustawy o ochronie danych osobowych czyli RODO. Jest to oficjalna kampania reklamowa producenta, która jest nadzorowana przez Komisję do spraw reklamy.**

Dodatkowo jeżeli ma P/P Parę w swoim gronie małżeńska-partnerska która chcecie ze sobą zabrać to serdecznie zapraszam ponieważ został mi jeszcze jeden multicooker. Jeśli macie Państwo taką parę to oni tak jak Państwo otrzymają takie samo urządzenie i zabiorą go do domu. **(Potwierdzamy Miejscowość, godzinne, pełny adres spotkania, hotel)**

Na miejscu proszę ze wszystkimi sprawami kierować się do mnie jestem odpowiedzialna za sprawy organizacyjne. Jeszcze raz przypomnę nazywam się, Proszę ze swojej strony o przybycie 10 min wcześniej i zabranie dowodu tożsamości w celu potwierdzenia rezerwacji. Czy wysłać sms z rezerwacją?

W takim razie wszystko mam przygotowane, widzimy się jutro. Dziękuję za rozmowę, do zobaczenia.

Nadto, ze skarg konsumentów również wynika, że byli oni zapraszani na spotkania dotyczące i określane jako:

- „warsztaty zdrowego stylu życia” (dowód: k. 9 akt. Adm.),
- „przeciwdziałanie uciążliwym objawom alergii”, „żywienia” (dowód: k. 1494-1495 płyta z nagraniem z zaproszeniem na pokaz),
- „przedmiotem prezentacji miał być sprzęt RTV, którego nie ma w Polsce, co było podkreślane przez zapraszającego, że ich firma wchodzi na polski rynek i jest to wyjątkowa okazja” (dowód: k. 207 akt adm.).

Z oświadczeń Spółki wynika, że prezentacje są prowadzone przez prelegentów - pracowników Spółki. Posiadają oni stosowne przygotowanie, są przeszkoleni ze znajomości oraz warunków sprzedaży. Prelegenci nie mają wykształcenia medycznego, nie są też lekarzami (dowód: k. 10 akt adm.).

Spółka wskazała, że nie posiada scenariusza prowadzonych prezentacji, nie ma ściśle określonego jej przebiegu, a spotkania mogą się różnić w zależności od prelegenta, czy też sprzedawanego towaru. Spółka oświadczyła, że prezentacje przyjmują zazwyczaj następujący przebieg: powitanie gości, rejestracja uczestników, usadzenie na miejscach, prelekcja w wybranej tematyce, pytania od uczestników, prezentacja produktów sprzedawanych przez Spółkę, indywidualne rozmowy handlowe dla zainteresowanych uczestników spotkania, zawierania umów handlowych, pożegnanie gości, wydanie

upominków dla wszystkich uczestników, wydanie zakupionych towarów uczestników, którzy zdecydowali się na zakup (dowód: k. 10 akt adm.).

Z zebranego w toku postępowania wyjaśniającego materiału wynika, że Spółka podczas organizowanych pokazów przekazuje konsumentom informacje, że prezentowane produkty są sponsorowane przez różne firmy m.in. firmę Prestige, Home, Valentino czy Dual Power, z którą Spółka zawarła umowy. Firmy określane jako sponsor są prezentowane jako nowe - wchodzące na rynek, którym zależy na wypromowaniu swoich produktów. Podczas pokazów Spółka przekazuje informację, że sponsorzy fundują upominki oraz niespodziankę, która trafi do pojedynczych „szczęśliwych” konsumentów. Spółka informuje również, że wynajem sali na potrzeby poszczególnych spotkań został opłacony przez „sponsora”.

„Rozlosujemy upominki przygotowane przez firmę Prestige”, „spotkanie poświęcone jest głównie firmie Prestige, firma Prestige wynajęła i opłaciła tą salę i przygotowała upominki i też przygotowała na koniec niespodziankę”, „Firma Comfort Med zajmujemy się tylko sprzętem medycznym, podpisaliśmy współpracę z firmami, które w dużej mierze sponsorują nasze spotkania za to, że my tylko pokazujemy ich produkty. Firma Valentino, to jest firma, która płaci za wynajęcie tych sal, firma Dual Power płaci za prezenty, które były wam obiecanie”. (dowód: płyta z nagraniem pokazu: k. 147 wraz zawiadomieniem k. 149-150, płyta z nagraniem pokazu: k. 1596, płyta z nagraniem pokazu k. 238-239 akt adm.).

Z materiału dowodowego i oświadczeń Spółki wynika natomiast, że Spółka nie współpracowała i nie współpracuje z jakimkolwiek podmiotem trzecim, określanym na organizowanych przez Spółkę pokazach jako „sponsor”. Podmiot określany w ten sposób nie istnieje. Nadto Spółka oświadczyła, że „Przedsiębiorca sam jest „sponsorem” organizowanych przez siebie spotkań/pokazów”. Z zebranego materiału wynika ponadto, że faktury za wynajem sali zostały wystawione na Spółkę, a nie jak informowano konsumentów na inny podmiot trzeci określany jako „sponsor” (dowód: k. 1542, 1555-1556 akt. adm.).

Z materiału dowodowego wynika również, że Spółka podczas organizowanych pokazów przekazuje informację, że posiada placówki rehabilitacyjne (rehabilitacji ciężkiej, powypadkowej), w których konsumenci mogą korzystać z masażu, a także posiada salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego.

„Firma Comfort Med to jest firma, która zajmuje się tylko i wyłącznie sprzętem medycznym, na rynku jesteśmy od 2003 r., działamy nie tylko w Polsce, (Czechosłowacja, a od zeszłego roku również Włochy). W Polsce mamy 19 sklepów medycznych, 47 sprzętów naszych w asortymencie, 16 placówek, do których zapraszamy was na masaż”, „Comfort Med specjalizuje się w urządzeniach rehabilitacyjnych”, „Comfort Med posiada w Polsce 11 placówek rehabilitacji ciężkiej, powypadkowej oraz 20 salonów sprzedaży sprzętu rehabilitacyjnego, gdzie 37 rodzajów sprzętów rehabilitacyjnych, z czego dwa zostały przywiezione na prezentację - mata masująca najnowszej generacji „QUARTO MED 4S z 12 czujnikami ucisku oraz masażer barkowy”. (dowód: k. płyta z nagraniem pokazu: k. 147 wraz zawiadomieniem k. 149-150, płyta z nagraniem pokazu: k. 1596, płyta z nagraniem pokazu k. 238-239 akt adm.).

Z oświadczenia Spółki wynika tymczasem, że nie prowadzi placówek rehabilitacyjnych ani nie posiada salonów ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego (dowód: k. 1572 akt adm.).

Z materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu wynika, że konsumenci w celu odstąpienia od umowy sprzedaży zawartej ze Spółką składają oświadczenia o odstąpieniu od

umowy, a następnie w ślad za pismem z oświadczeniem odsyłają zakupione towary. Po otrzymaniu towaru Spółka przesyła do konsumenta pismo zatytułowane: „Informacja o stanie zwróconego towaru w ramach odstąpienia od umowy wraz z wezwaniem do zapłaty odszkodowania” bądź „Oświadczenie o potrąceniu”.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w okresie od 1 stycznia 2018 r. do 30 czerwca 2019 r. Spółka wysłała „Informację o stanie zwróconego towaru w ramach odstąpienia od umowy wraz z wezwaniem do zapłaty odszkodowania” bądź „Oświadczenie o potrąceniu” do [usunięto] konsumentów (dowód: k. 1517-1524 akt adm.).

Spółka w kierowanych do konsumentów pismach podnosi, że przed odstąpieniem od umowy konsumenci korzystali z zakupionego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy bądź odesłali towar niekompletny, co z kolei uprawnia Spółkę do dochodzenia od konsumentów odszkodowania.

Z materiału dowodowego wynika, że Spółka w większości przypadków wzywa do zapłaty 40% ceny zakupionego towaru. Nadto ze skarg konsumentów wynika, że towar odsyłają w takim samym stanie w jakim go zakupili, często nawet nie rozpakowując go. Dodatkowo często konsumenci wskazują, że zakupiony przez nich towar był przedmiotem prezentacji, na której używano go do zaprezentowania właściwości oraz cech urządzeń, a następnie został on konsumentom sprzedany (k. 25-27,37-44, 48-55,65-70,108-109, 119-144,171-204, 210-225, 227-231,1430-1435, 1446, 1455,1460-1462, 1468-1469, 1471-1472, 1518-1524, akt adm.).

Ponadto konsumenci, kontaktujący się ze Spółką przed odstąpieniem od umowy są informowani telefonicznie, że nie jest możliwe skuteczne odstąpienie od umowy. m.in. z uwagi na otrzymanie od „sponsora - firmy Prestige” upominku, od którego sponsor zapłacił już podatek, czy też z uwagi na zakup sprzętu poprawiającego stan zdrowia (dowód: k. 18, 102 akt adm.) lub też w związku z faktem podpisania innych, bliżej nieokreślonych dokumentów.

Konsumentów informuje się, że w związku z tym możliwe jest odstąpienie tylko od części umowy i w takiej sytuacji jako „wyraz dobrej woli” Spółki, proponuje się zawarcie stosownego aneksu, którego skutkiem jest wprowadzenie zmian do umowy poprzez zwrot części towarów i obniżenie kwoty do zapłaty. W większości przypadków proponuje się konsumentom kilka wariantów aneksu: np.: I: obniżka ceny zakupu z 7900 zł na 5000 zł, II: zatrzymanie dwóch produktów za kwotę 3000 zł i zwrot 4900 zł, III: zatrzymanie 1 produktu za 1500 zł (całość 7900 zł), zwrot pozostałych produktów i otrzymanie 6400 zł zwrotu (dowód: k. 95 akt adm.). Konsumenci decydujący się na tego rodzaju rozwiązanie zobowiązani są do podpisania aneksu do umowy, zgodnie ze wzorem przestany przez Spółkę (dowód: k. 18, 30, 34, 37, 66, 68, 95, 102, 108, 150, 1093-1103).

Konsumenci w trakcie pokazu nie są informowani o braku możliwości odstąpienia od zawartej ze Spółką umowy. Przeciwnie, w „Informacji dla klienta” stanowiącej załącznik nr 2 do umowy sprzedaży (dowód: k. 109 akt adm.), znajdują się postanowienia potwierdzające możliwość skorzystania z tego rodzaju uprawnienia.

Konsumenci, którzy skontaktowali się telefonicznie ze Spółką w celu odstąpienia od umowy otrzymali od pracowników Spółki m.in. następujące informacje:

1. „Odstępując od umowy źle Pani postąpiła i firma nałoży na Panią karę” (dowód: k. 150 akt adm.),

2. „Nie można odstąpić od umowy kupna sprzedaży i zwrócić całości towaru, gdyż jest to niemożliwe z uwagi na przepisy, można jednak przy zakupie maty zwrócić pozostały towar” (dowód: k. 161 akt adm.),
3. „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” (k. 165 akt adm.)
4. „... widziały gały co brały”, „zwrot jest niemożliwy ponieważ umowa zawiera tylko matę masującą za cenę 8900 zł, resztę stanowią prezenty, które w momencie nabierają wartości wymienionych uprzednio”, „przyjedzie kurier i omawiane prezenty zostaną zabrane, a umowa podpisana poza siedzibą firmy zostanie unieważniona i zastąpiona umową o wartości 2000 pln, opiewająca tylko na matę masującą” (dowód: k. 209 akt adm.).

W materiale dowodowym zgromadzonym w aktach sprawy znajdują się również rozmowy konsumentów z pracownikami Spółki o następującej treści: (S- Spółka, Sa - przedstawiciel handlowy obecny na pokazie, zawierający w imieniu Spółki umowę z konsumentką, Sb - pracownik Spółki z biura, K-Konsument)

SPRAWA 1 (Jolanta S.) (dowód: płyta z nagraniami rozmów konsumentki, k. 235-236 akt adm.).

Nagranie nr 1

Sa: Tak słucham?

K: Dzień dobry, S. Jolanta z tej strony się kłania, myśmy się wczoraj widzieli, podpisaliśmy umowę w domu sprzedaży, przypomina sobie Pan może?

Sa: A może Pani imię i nazwisko jeszcze raz przypomnieć?

K: S. Jolanta,

Sa: To było o 17 bodajże tak?

K: Tak, ja byłam z tym chłopcem małym.

Sa: Dobra, tak, tak ja już kojarzę,

K: Wie Pan co, ja chciałabym odstąpić od tej umowy.

Sa: A co się stało?

K: Ja przemyślałam to i doszłam do wniosku, że bo to było na gorąco itd., że jednak nie będzie mnie stać żeby to wszystko opłacić, te 8500 złotych. Ja jestem samotnie wychowująca dziecko i przerasta to moje możliwości.

Sa: Ja wiem, pamiętam. Wie Pani co, bo ja się tak naprawdę nigdy nie spotkałem z takim czymś jak odstąpienie od umowy. Zrobimy może tak, bo to u nas jest normalnie Biuro Obsługi Klienta, które się ogólnie zajmuje biurowymi sprawami, papierkowymi a ja tak naprawdę nie mam pojęcia jak to wygląda, czy to idzie, nie idzie, a jak idzie to jak to się robi itd. itd., bo ja się nigdy nie spotkałem odkąd tutaj jeżdżę. W prawym górnym rogu umowy ma pani numer stacjonarny do naszej firmy, prosiłbym żeby tam zadzwonić, tam najprawdopodobniej Pani Gosia odbierze, powiedziec jaka jest sytuacja i prosiłbym o telefon zwrotny żeby mi Pani

zadzwońnię co tam powiedzieli itd., bo ja nigdy takiej sytuacji jeszcze nie spotkałem i nie wiem co dalej z umową.

K: Dobrze,

Sa: Proszę się nie martwić tam często trzeba z pięć, sześć razy często trzeba dzwonić, bo jak mówię to jest jedna infolinia że tak powiem na firmę, często wiadomo każdy się pyta odnośnie masażu, różne zapytania są, więc jak Pani się nie uda za pierwszym razem to proszę do skutku. Bodajże do 15:30 albo 15 ta infolinia dziennie działa. Która to jest godzina, myślę że jeszcze, o 15:03 niech Pani spróbuje może ktoś odbierze. Bo mówię jak nie, to jutro z samego rana niech Pani dzwoni. Jak z rana to bodajże od 9 rano.

K: Od której oni tam pracują?

Sa: Od 9 rano, tak do 15 albo do 15:30 na pewno, możliwe, że do 16, niech Pani spróbuje, może tam jeszcze siedzą. Ale na pewno od 9 rano to wiem na pewno.

K: Dobra, Dziękuję bardzo.

Sa: Dziękuję.

Nagranie nr 2

Sa: Tak, halo.

K: To ja, jeszcze raz, dzwoniłam.

Sa: Tak wiem.

K: Wie Pan co, tam oni pracują do godziny 16:00 tak mam z ulotki i wie Pan co tam jest jeden sygnał i później jest wiadomość skasowana i to wszystko.

Sa: Ehe, no tak jak mówię.

K: Oni chyba do 16:00 powinni odebrać, nie?

Sa: Znaczą ja wiem, że moja koleżanka co tam w biurze siedzi to ona na pewno do 15 jest. Tyle, że ona nie siedzi przy telefonie a umowy z bankami wypisuje, tam zmiany warunków itd. To wiem, że ta babka na pewno do 15 jest. Nie wiem jak ta co odbiera zapytania klientów. Na pewno od 9 rano. Niech Pani tam próbuje jeszcze się łączyć bo tam jest jedna infolinia i tam tych osób gdzieś dzwoni kilka z różnymi zapytaniami odnośnie masażu, prezentacji, kiedy będzie pokaz, odnośnie gotowania, sprzątnia.

K: Wie Pan, ja to rozumiem, ale to jest tak od 8 do 16 niby.

Sa: Od 8 się na pewno Pani nie dodzwoni bo wiem, że od 9 jest ktokolwiek w biurze.

K: Tylko, że tam mnie automatycznie rozłącza. I nie to, że ja sobie czekam na konsultanta.

Sa: To pewnie już nikogo w biurze nie ma. Bo jak tam pisze na tej ulotce, że od 8 jest czynne, a wiem, że od 9 siedzą w biurze bo wiem jak się pakuję na wyjazdy to o tej godzinie nikogo w biurze nie ma, nawet papiery musimy ładować dzień przed więc na pewno od 9 ona jest czynna.

K: No dobra, będę próbowała jutro.

Sa: Tak, od 9 rano, nie przedzaj bo na pewno przed 9 się Pani nie dodzwoni.

K: To co mam robić, mam nie odbierać telefonów od banków?

Sa: Bo bank nie dzwonił jeszcze tak?

K: No dzwonił, tylko powiedziałam, że ja nie mogę rozmawiać.

Sa: Niech Pani powie, żeby bank jutro zadzwonił, o tak będzie najlepiej, a w między czasie skontaktuje się Pani z naszą firmą co jak dalej, bo nie chcę wprowadzić w błąd bo kurczę bo mnie taka sytuacja jeszcze nigdy nie spotkała, spotkała mnie ewentualnie zmiana warunków umowy ale nigdy nie rezygnacja.

K: Acha, to nikt nie rezygnował z tego?

Sa: Nie, tylko ewentualnie zmieniali warunki płacili gotówką, zmieniali raty, zmieniali to, że na przykład jakiś jeden produkt oddawali, wtedy mogliśmy zejść z ceny, dać rabat jak ktoś rezygnował z tego produktu na przykład komuś był potrzebny odkurzacz, to szefostwo się zgodziło żeby obniżyć umowę aż o dwa tysiące złotych, wtedy firma wysyłała kuriera i zabierała ten odkurzacz, cena była zmieniana o dwa tysiące złotych przez to rata zmalała, ale nigdy nie było rezygnacji, a po prostu zmiana warunków.

K: Ale wie Pan, tutaj jest zupełnie inna sprawa, bo ja zakupiłam samą matę.

Sa: Tak dokładnie bo reszta rzeczy była za darmo do maty. I właśnie tak jak mówię, jak klient rezygnował z któryś z tych darmowych produktów, firma wtedy brała i ten produkt firma mogła sprzedać na swojej prezentacji i firma się godziła żeby obniżyć wartość całej że tak powiem umowy, dać rabat na tą matę masującą w zamian za to, że na przykład jeden produkt Pani zabiera. Takie warunki to tam załatwiałem. Ale pierwszy raz się spotkałem żeby ktoś chciał rezygnować. Nie wiem jak to zrobić.

K: Wie Pan, 8500 zł, ja mam zarobek 1400 zł.

Sa: Ja Panią rozumiem, pamiętam, że Pani sama wychowuje, wszystko rozumiem, też jestem człowiekiem, też pracuję, nie tylko w jednej firmie.

K: To wszystko fajnie wyglądało tylko później człowiek taki w amoku nie wiedział co robić tym bardziej, że tyle prezentów itd. wszystko by się przydało, a później w gruncie rzeczy do płacenia nie wiadomo skąd.

Sa: A, że tak powiem jakiś produkt się Pani najbardziej z tych rzeczy podobał, może ja bym znalazł jakieś rozwiązanie z firmą żeby naprawdę obniżyli warunki tej umowy o wiele, wiele niżej, bo wtedy ja mogę bezpośrednio do samego szefa dzwonić.

K: Ja Panu powiem tak, odkurzacz w sumie mam bo mam do czyszczenia i do prania, termomix też posiadam.

Sa: Rozumiem.

K: Ta mata to nie wiem, może by się przydała może by się nie przydała.

Sa: A naczynia?

K: Naczynia, no garnki to tak samo mam. Także widzi Pan jak to jest. To żeby nie było takie coś niezbędne to może być jedno zatrzymała. A ta mata, wczoraj jak byłam na tym masażu to fajnie to było bo mi masowało kręgosłup szyjny, a ta mata tego nie posiada.

Sa: Tak, bo ta mata masująca ma sam odcinek szyjny to jest oddzielne urządzenie i za nie się płaci osobno. Zrobimy tak, ja zadzwonię do szefa, spytam się o parę rozwiązań, przedstawię je Pani, a jeśli pani nie będą odpowiadały to Pani zadzwoni do tej firmy z samego rana bo nigdy nie spotkałem się z czymś takim, a tylko ze zmianami warunków. Czyli

z tak zwanymi aneksami umów czy zmianą warunków np. to posiada, z tego klient rezygnuje, obniżka ze względu na coś tam. Na oddanie towaru powiedzmy. To jeśli sobie Pani życzy, o to mogę szefostwo zapytać żeby jakieś Pani fajne rozwiązanie wymyślił i żeby była Pani zadowolona i żebym ja też się nie niepokoił, że klient jest niezadowolony. A jak nie to może Pani bezpośrednio z dziewczynami z biura, które zajmują się takimi sprawami rozmawiać. To od Pani zależy.

K: Wie Pan co może zrobimy w ten sposób, że ja jutro spróbuję się z nimi skontaktować.

Sa: Dobra.

K: A jak nie będzie takiej możliwości to no nie wiem, bo nie ma sensu brać pożyczki żeby cokolwiek płacić. Dobra to zobaczymy co ja jutro tam załatwię.

Sa: To jak Pani się dogada z dziewczynami z rana to proszę żeby Pani też do mnie przedzwoniła, jakbym nie odbierał to sms, ja oddzwonię, żebym był spokojniejszy. Też jestem człowiekiem, też mam rodzinę, dzieci nie mam, ale wiem ile dziecko może kosztować, no bo to 500 plus na nic nie starcza, zdaję sobie sprawę.

K: 500 plus dla samotnie wychowującej matki mając 1500 to też nic.

Sa: Wiem, dlatego mówię.

K: Ja nawet nie dostanę bo 800 zł nie może przekraczać na osobę. Do tego jeszcze dochodzą alimenty.

Sa: Myślałem, że to trochę lepiej wygląda.

K: Nie absolutnie, to niech pan sobie wyobrazi 1500 plus 300 zł alimentów i mi przekracza. Dobra, nie będę Panu głowy zawracała, ma Pan pewnie ważniejsze sprawy ja jeszcze jutro spróbuję się z Panem skontaktować.

Sa: Dokładnie, od 9 rano najlepiej z Panią Gosią bo to najbardziej kompetentna osoba, która najwięcej pracuje, najwięcej widziała, więcej słyszała, więcej była i różne rozwiązania miała.

K: Dobrze, mam nadzieję, że nie będę miała z tego powodu żadnych konsekwencji finansowych. Bo dla każdego klienta jest odstąpienie 7 czy 14 dni.

Sa: Nie wiem jak to wygląda, bo nigdy mi się nie zdarzyło i nie chcę wprowadzać w błąd i mówić o czymś, o czym nie mam pojęcia. Ja jestem prawnik, jestem masażystą, i jeżdżę z dwa czy trzy lata w tej firmie i tylko zmiany warunków, aneksy były wypełniane, zmiany warunków umowy itd., ale nie odstąpienie nigdy.

K: Dobra, to do jutra miłego dnia.

Sa: Do jutra, do widzenia.

Nagranie 4:

Sb: Dzień dobry Pani Jolanto. Pani Jolanta S, mam przyjemność tak?

K: Tak. Dzień dobry,

Sb: Bo tu już mam naświetloną sytuację przez Pana N. i dzwonię, żeby Pani pomóc. Wszystko co Pan N. przedstawił jest racją tylko wie Pani co, mamy dla Pani wyjście. Bo Pani to się czuje obciążona tymi 8,5 tys. zł na 36 rat zdaje się i ta rata 306 jest duża tak?

K: Tak, 304 dokładnie.

Sb: Tak, 304,11 zł. Pani brała pod uwagę matę, co by Pani powiedziała... (K. przerywa)

K: Tak zgadza się, wzięłam pod uwagę tą matę, ale ja myślałam, że ta mata będzie tak samo z tym masażerem na odcinek szyjny.

Sb: Pani Jolanto, do czego dążę, bo mogę Pani umniejszyć, bo samą matę powinnam Pani zrobić na 6, nie dosyć, że na 6, to jeszcze nic Pani nie dodać, ale mam wgląd indywidualny na Panią, robię Pani to za 4,5 tys. i dodaję do tego jeszcze pas barkowy na te 36 rat jak Pani miała wypiszemy do tego proszę panią aneks do umowy, który będzie brzmiał: Pani dane czyli tak: data aneksu czyli zmiany naniesionej, data umowy podpisanej, który mi Pani poda oczywiście, Pani dane niezmiennie jak były na umowie, zmienia się tylko i wyłącznie proszę Panią, pani asortyment czyli odchodzimy od systemu naczyń i practicookera a zostaje mata, do umowy dołączamy pas barkowy, niżej będzie kwota umniejszenia zmniejsza się z 8500 na 4500 na niezmienną ilość rat w [usunięto] na 36 rat, a rata może wynikać w sposób następujący 161 zł. To będzie o połowę mniejsza i lepsze dla Pani do udźwignięcia. I to będzie zaaneksowane. Teraz tak. Pani Jolanto, Pani zadaniem będzie tak oddać nam system, robot i naczynia. Ale mało tego zrobię Pani takie uposażenie bonusowanie ze strony firmy, że odbierzemy to na nasz koszt. Pani kiedy podpisała umowę Pani Jolanto?

K: Wczoraj.

Sb: Czyli wczoraj był 28 o ile się nie mylę tak?

K: Tak.

Sb: Pani obowiązkiem będzie tylko opakowanie pomimo, że to jest w kartonie opakować w folię czarną zabezpieczającą, czyli może być to nawet worek do śmieci oczywiście czysty tylko gruby. Takie spotykane są w TESCO lub w Biedronce, jest to grubość odpowiednia ochraniająca.

K: A musi być czarny?

Sb: Nie no mówię, że może być fioletowy. Jako kobieta poruszająca się po środkach czystości wiemy, że są różne kolory, tak i gdzie alternatywnie można to kupić. To są około 130-160 litrowe worki. Pani pakuje to jak na prezent i wysyłamy do Pani kuriera firmy [usunięto], będzie miał do odebrania tylko 3 paczki, a pocztą będziemy do Pani wysyłać aneks w dwóch egzemplarzach. Jeden egzemplarz będzie dla Pani czyli oryginał drugi będzie do wystania na adres firmy, który mieści się nie dosyć, że na górnym rogu na umowie to na aneksie będą te same dane. Tak?

K: Yhy,

Sb: I wtedy my piszemy maila do [usunięto], że kwota zakupu zmieniła się z 8500 na 4500 na 36 rat i zakupiona została mata. Pas barkowy to ja Pani dodaję. Pani ma kredytowaną matę masującą tak jak Pani miała w pierwotnej umowie. Zgadza się?

K: Yhy,

Sb: I to wtedy będzie wszystko dopięte. Do Pani jeszcze z banku nie dzwonili? Nie potwierdziła jeszcze Pani danych do kredytu?

K: Jeszcze nic nie potwierdzałam. Dzwonili, ale nie odbierałam.

Sb: Super, to nas uposaża, że możemy Pani mniejszą papierologią to zmodyfikować. Tak? I teraz tak. Jak będzie do Pani dzwonił [usunięto], a będzie na pewno dzwonił po wszystkich naszych zmianach, to potwierdza Pani dane do kredytu na 4500 zł na zakup maty masującej.

I to będzie Pani całe Pani zadanie, potwierdzi Pani, my potwierdzimy, bank wyśle dyspozycje ratalne i wszystko będzie dopięte dla Pani na ostatni guzik. Tylko ja bym prosiła bo nie mam fizycznie przed sobą tej umowy, Bardzo bym prosiła żeby Pani podała adres korespondencyjny czyli ulicę.

K: Moją? (...)

Sb: (...). A mam rodzinę w (...), a jeszcze tam nie byłam. Widzi Pani jaki ten świat mały, dlatego trzeba sobie pomagać Pani Jolanto jak najbardziej. I dobrze, aneks będzie z dzisiejszym dniem oczywiście, będzie data podpisania umowy czyli wczorajsza, będzie wykreślony system practicooker, ma Pani na umowie practicooker czy multicooker?

K: Multi

Sb: Multi, bo muszę sobie to odpowiednio zaznaczyć i tak jak jest na umowie. Czyli jest multicooker. Ok to jak wyżej system piorący wykreślamy, multicooker wykreślamy, naczynia wykreślamy. Umowa zostaje na 4500 zł na 36 rat. Przypuszczalna rata jest 161 zł., chyba, że bank zrobi o parę groszy mniejszą, ale to już jest sugestia banku bo będzie Panią wyliczał w kredytowaniu. Tutaj jest ulica (...). Zgadza się?

K: Tak.

Sb: Jakby Pani miała jeszcze jakieś pytania, ten numer jest jak najbardziej do Pani dyspozycji. Będę odpowiadać na pytania zgodnie ze swoją wiedzą, a jak nie będę mieć wiedzy to zdobędę Pani tą wiedzę, a Pani będzie się mogła czuć bezpieczna jak najbardziej z naszej strony. Bo akurat tutaj Comfort Med jest gwarantem lojalności wobec swojego klienta. Tak?

K: Dobrze.

Sb: Dobra Pani Jolanto, to ja życzę miłego wieczoru i mam nadzieję, że moja pomoc jest dla Pani miłym wieczorem. Prawda?

K: No na pewno. Jak miałam czekać do jutrzejszego dnia i tą sprawę wyjaśniać.

Sb: I się stresować. Oczywiście trzeba iść czasami za ciosem. My jako firma nie jesteśmy brutalami, idziemy z pomocną dłońią do klienta, a nie jest to handel na tyle agresywny żeby upadlać wręcz klientów tak jak rzekomo pozwalający inni zezłoszczeni ludzie - no opinie są różne. Nieważne. Ja się cieszę, że mogłam indywidualnie Pani pomóc. Tak?

K: Dziękuję bardzo. A wie Pani jeszcze mam do Pani pytanie, bo jakbym miała osobiście dokupić, ile kosztowałby masażer barkowy?

Sb: Indywidualnie to jest 3500 zł.

K: To ja Pani dziękuję, że Pani pomogła mi.

Sb: Zdaję sobie sprawę, że odciążyłam tutaj Panią psychicznie i finansowo bardzo dużo. Działam w Pani imieniu i będzie wszystko dopięte.

K: Dziękuję Pani bardzo.

Sb: Pozdrawiam serdecznie. Do widzenia.

NAGRANIE 5

Sb: Comfort Med słucham

K: Dzień dobry, Jolanta S. z tej strony. Proszę Panią wczoraj rozmawialiśmy na temat tego aneksu, przypomina sobie Pani, ja jestem od Pana N.

Sb: Pani S. yhy.

K: Tak, miała Pani zrobić ten aneks, ja miałam przyszykować ten towar do wysyłki. Ten towar jest naszykowany, ale wie Pani co, ja jednak przemyślałam sprawę ja będąc musiała wszystko oddać włącznie z tym fotelem.

Sb: Nie ma proszę Panią możliwości.

K: Dlaczego?

Sb: Proszę Panią, ja już Pani tłumaczyłam czemu nie ma możliwości oddania, jakie są za i przeciw. Ratowałam Pani sytuację tak aby Pani miała komfort. Tak?

K: Rozumiem.

Sb: Tutaj jeszcze jest bank zgłoszony więc nie ma kwestii, że może Pani tak sobie odwołać wszystko czy odstąpić. Wszystkie procedury zostały już wzruszone na Pani korzyść. To jest możliwość raz, że zaraz Pani wytłumaczę Pani Jolanto. Odstąpienia całkowitego od umowy nie było i nie ma. To jest też informacja dla klienta załącznik nr 2 tam jest też wszystko ładnie wyjaśnione. I na tej podstawie też działaliśmy z Pani sytuacją, aby Pani miała możliwość umniejszeni kosztów mimo wszystko. Umowa została już spisana, nie powinniśmy robić ulgi ale zrobiliśmy to dla Pani, aneksowaliśmy umowę i na tym musi to poprzestać. Raty też są na 36 rat. W tym momencie nie mogę już nic dla Pani zrobić. Jedyne co zrobiłam jeszcze dla Pani to opłaciłam dyspozycję DPD, aby te trzy rzeczy od Pani odebrać. Nie jest to sytuacja do odwrotu, Pani uznała warunki, Pani zakupiła medyczny sprzęt, Pani podpisała dana umowę i tą sytuację Pani ratowałam mimo wszystko jest Pani zależna swoim podpisem, aneksowaliśmy aby Pani miała na mniejszą kwotę. Musi Pani oczekiwać na DPD i musi Pani oczekiwać na aneks. Jest tam Pani, Pani Jolanto?

K: Tak jestem, jestem.

Sb: Uratowałam Pani sytuację jak mogłam najlepiej. Jest połowa ceny ale nie powinniśmy tego robić.

K: Ja Pani powiem, że takie organizowane spotkania to chyba działają tylko na waszą korzyść. Na wszystkich, nie tylko na waszą ale

Sb: Wie Pani co, to nie jest handel.

K: Ja Pani powiem tak, to jest takie trochę wywieranie presji bo tu jest niby dany towar, tu niby gratis.

Sb: Ale proszę Panią reklama w telewizji, pani Jolanto (konsumentka przerywa)

K: Ja wiem o co Pani chodzi ale to były emocje, gdybym ja się z tym przespała, ja bym na pewno nie podpisała umowy.

Sb: Dobrze, tylko, że ja zrozumiałam, że w Pani sytuacji, że grają emocje. Pani podpisała umowę, ja ratowałam tą sytuację bardziej jak mogłam, ze swojej strony indywidualnie, nawet prywatnie. Czasami nie przemyśli się swoich zakupów no to wiadomo, a jeżeli mam taką możliwość to uratowałam Pani sytuację w możliwy dla Pani sposób. Pani Jolanto musimy to wziąć na klatę. Ja też nie odpowiadam za swoje czasami błędne decyzje.

K: Każdy ponosi odpowiedzialność za swoje decyzje.

Sb: Tak, dokładnie. Ja nie chcę teraz wpłynąć na Pani psychikę bo Pani jest rozsądną, mądrą kobietą i wie Pani o czym mówię. Tylko biorę na siebie przykład dla Pani, że podejmując decyzję takie nie inne też muszę za nie odpowiadać prawda?

K: No tak. Jak jestem mądrą rozsądną osobą, to w ogóle nie powinnam spotkać się na takim spotkaniu i podpisywać umowę.

Sb: Dokładnie. To jest jedna rzecz, ale Pani Jolanto niech Pani się nie biczuje.

K: Nie mam innego wyjścia, teraz pozostało mi tylko biczowanie.

Sb: Bez przesady pani Jolanto.

K: 800 zł na przeżycie to nie jest za duża kwota, jak Pani myśli mając małe dziecko.

Sb: Ja też mam małe dziecko, na utrzymaniu cały dom, utrzymanie dwójki chorych rodziców i wydawałoby się sama jestem też chora. Wydawałoby się, że ja mam duże pieniądze, nie. Wiem, że te pieniądze topnieją, czy ma się ich 10 tysięcy czy ma się 2 tysiące, każdy ma swoje środowisko, swoje wydatki i problemy. Niech mi Pani wierzy, że mi te pieniądze też uciekają, więc tu Panią rozumiem. Tylko, że ja nawet jak Panią zroszuałam działałam na Pani korzyść. Gdybym była bezwzględna osobą, trzymającą się tylko służbowych praw, nie mieć empatii do klientów czy ludzi, którzy się poślizgnęli na swojej decyzji, to bym powiedziała Pani Jolanto teraz w cudzysłowie „co mnie obchodzi, że Pani ma 8500 zł do zapłacenia plus odsetki”. Nie. Działałam na Pani korzyść. Jakies umniejszenie kwoty.

K: Rozumiem i dziękuję Pani za to, ale tak na zdrowy rozum nie ma takiej faktycznie gdziekolwiek bym nie poszła i nie popisała umowy nie ma takiej sytuacji odwracalnej?

Sb: Nawet już jest w sklepach. Pani Jolanto już jest w sklepach. Moja koleżanka to jest przykład prywatny może ale realny, poszła kupić drukarkę spieszyła się bo dla dzieci szkoła, nie będzie latać do punktu ksero, co się okazało była przekonana, że kupiła kartridże nie są mobilne jakby w równych typach tylko muszą być te oryginalne (...). Poszła oddać do sklepu, sklep powiedział, dobrze może Pani oddać sprzęt, ale Pani uznała możliwość naszą kupna i producenta i my Pani nie oddamy tych pienużków. Te 500 zł wchodzi w naszej bazie do wykorzystania w późniejszym terminie. I też sądziła, że ma prawo. To jest uwzględnienie możliwości warunków zakupu. (...). Tak teraz opiera się handel czy jest to przez Internet, czy bezpośrednio czy nawet w sklepie takie przepisy i takie możliwości handlowiec ma i może się na tym opierać.

K: A takie zapewnienie, że można w ciągu 14 dni można odstąpić od umowy?

Sb: Jakby pani kupiła ze strony internetowej Comfort med w cenie detalicznej sprzęt to wtedy taka możliwość tej ustawy by była. Tak? Zakup przez Internet, na odległość w cenie jednostkowej detalicznej. Wszystko miałoby odniesienie. A te wszystkie dokumenty, które są związane z Unią Europejską, RODO itp. sprzedawca nie ma rodzaju umowy, ma obowiązek dołączyć do świadomości klienta na przyszłe zakupy, czy by to zrobił w pakiecie czy w pojedynczych detalicznych cenach. Tak to wygląda. Wszyscy mają takie obowiązki, tak jak farmaceuta ma obowiązek dołączyć ulotkę do lekarstwa. (...). To są paradoksy użytkowe handlowe itp. (...). Wykorzystałam swoje możliwości dla Pani aby Pani ulżyć. (...). Biorąc Pani modyfikację, my pokrywamy koszty za Panią i ja wnioskuję do firmy Comfort Med o Pani ulgę. (...).

K: Jest mi niezmiernie przykro, no ale trudno.

Sb: Pani Jolanto jest to 36 rat, dobrze, że 36 nie 48. (...).

K: (...)

Sb: (...)

K: Dla mnie to była chwila jakiejś dodatkowe nagrody, gdyby mnie ta Pani nie wybrała, ja bym się na to nie zgłosiła na pewno.

Sb: Gdyby Pani nie skorzystała z zaproszenia, uniknęłaby Pani konsekwencji.

K: Oczywiście, że tak. (...).

Sb: (...). Nie wiem co Pani powiedziała ta Pani, że Pani przyszła na tą prezentację.

K: Ze względu na mojego chłopca. Bo mi powiedziała, że ma dla mnie zarezerwowany tablet z kamerką. I to mnie skusiło. (...).

Sb: A jakbym Pani dostała ten tablet?

K: Ja tablet dostałam, ale to nie jest taki tablet typu taki. Tylko rysik, ja dziecku już takie dwa kupiłam.

Sb: Ja wiem, to jest ich prezent, a nie nasz prezent. To oni Państwa zapraszają, oni nam składają na busa i my mamy to wydać. Ale nie ponosimy za to odpowiedzialności. (...) . Trzeba dźwigać to, co się naważyło, a ja to piwo trochę odciążyłam. Jak będzie Pani miała pytania proszę zadzwonić.

K: Dziękuję

Sb. Pozdrawiam zdrówka życzę.

Nagranie 6:

Sb: Dzień dobry, z tej strony firma Comfort Med, czy z Panią Jolantą S?

K: Tak

Sb: Ja mam pytanie czy doszedł do Pani aneks?

K: Dostałam aneks.

Sb: Teraz bank będzie do Pani dzwonił o potwierdzenie kredytu tak?

K: Już dzwonił. Ja Pani powiem, że ja wysłałam do was pismo w poniedziałek o odstąpieniu od umowy.

Sb: Ale nie ma odstąpienia od umowy, wie Pani o tym doskonale tak?

K: Wiem bo się dowiadywałam, że ja mam na to 14 dni proszę Panią.

Sb: Nie proszę Panią, Pani Jolanto ja Pani wytłumaczę.

K: Proszę mi nie tłumaczyć, bo ja też się dowiadywałam.

Sb: W takim razie ja zrobię protokół, proszę oczekiwać na wycenę i karę umowną.

K: Ale wycenę czego, jaką karę umowną?

Sb: Ja Pani tłumaczyłam.

K: Ale ja nie miałam nic takiego na piśmie. Ja jestem chroniona, jest prawo 14 dni.

Sb: Nie jest Pani chroniona

K: Dobrze, ja pójdę do prawnika bo nasza rozmowa jest nagrywana i on mi powie co w tej kwestii zrobić.

Sb: Proszę Panią, jeżeli Pani mnie nie poinformowała, że rozmowa jest nagrywana wyciągnę z tego konsekwencje. Proszę się spodziewać z powodztwa prywatnego.

Nagranie 7:

K: Słucham

Sb: Proszę Pani jeszcze jedno pytanie, czy był u Pani kurier po odbiór paczek?

K: Tak był.

Sb: I oddała Pani paczki?

K: Tak oddałam.

Sb: Dobrze proszę Panią, w takim razie Pani uznała aneks w tym momencie i na zmiany naniesione.

K: Nie, nie uznałam. Ja aneks odebrałam wtedy, kiedy kurier już mi zabrał paczki. Aneks był wrzucony do skrzynki, ja Pani mówiłam, że ja chcę zrezygnować z umowy.

Sb: Pani Jolanto, czy Pani mnie wysłucha czy nie?

K: Nie, niech Pani mnie wysłucha. Ja wcześniej do Pana N. dzwoniłam, później do Pani dzwoniłam. Powiedziałam, że ja nie chcę tego i chcę zrezygnować

Sb: Ze spokojem Pani Jolanto. Małgorzata B. - Pani już nie rozmawia z tą Panią, z którą Pani rozmawiała, bo się przysłuchuje rozmowie. I teraz tak, może żebyśmy się nie przekrzykiwały, żebyśmy nie udowadniały jedna przez drugą, która ma rację, dobrze? Pani Jolanto informuję Panią, że jeżeli Pani chciała odstąpić od umowy całkowitej, nie nanosiła Pani zmiany aneksem, rozmowa była rejestrowana i Pani wyraziła zgodę na umniejszenie kwoty. (...).

K: Ja się dowiedziałam, że mam możliwość odstąpienia od umowy.

Sb: Pani Jolanto, osoba, z którą Pani rozmawiała na infolinii przekazała Pani informację na jakiej zasadzie podpisała Pani umowę i ona dała Pani możliwość propozycji. Pani skorzystała gdzie jest dowód - nagranie, że wyraża Pani zgodę żeby firma poniosła koszt kuriera, który został do Pani wysłany. Dodała do Pani pas masujący, bo zamienialiście tam produkt jakiś. I teraz sama Pani wie, dowody rzeczowe i to że Pani odstępuje od umowy ok, ale aneks Panią obowiązuje, bo zmiany Pani naniosiła i zaakceptowała wyrażając na to zgodę.

K: Ale pod jakim warunkiem? Dlatego, że mi Pani powiedziała, że nie ma możliwości odstąpienia od umowy. Zostałam postawiona przed faktem dokonanym.

Sb: Ale proszę Panią, Pani mogła powiedzieć nie dziękuję, zweryfikuję to.

K: Ale w jaki sposób, ta Pani powiedziała, że nie ma takiej możliwości odstąpienia od umowy.

Sb: Bo w zależności jaki rodzaj umowy Pani podpisała.

K: Dlaczego ktoś mnie wprowadza świadomie w błąd żebym później ponosiła konsekwencje. Ja mówiłam cały czas, że ja chcę z tego zrezygnować, że ja nie chcę tego.

Sb: Mogła Pani powiedzieć nie dziękuję, nie skorzystam z Pani propozycji, oddzwonię do Pani z informacją, a Pani od razu w rozmowie przytaknęła i zgodziła się. Pani Jolanto, podpis

mówi za siebie, dlaczego są rozmowy nagrywane? Dlatego żeby nie było sytuacji, że ktoś sobie sporządził aneks a Pani o nim nie wiedziała. Dowód jest.

K: Dlatego, że ta Pani powiedziała, że ja nie mam możliwości skorzystania z tego.

Sb: Mogła Pani powiedzieć, dobrze skontaktuję się z osobami.

K: Ale ja tego nie chcę, nie chcę i koniec.

Sb: Od umowy może Pani odstąpić ale nie od aneksu, gdzie Pani naniosta zmiany.

K: Ale ja tego aneksu nie podpisałam.

Sb: Ale aneks jest tylko formalnością, naniesienie tego co było w rozmowie, dlaczego jak Pani dzwoni gdziekolwiek na jakąś infolinię to rozmowa jest nagrywana - jak Pani nie wyraża zgody proszę się rozłączyć. A Pani wyraziła zgodę, jest dowód. Widzi Pani dlaczego się zabezpieczamy? Żeby nie było takiej sytuacji. Bo Pani aneks nie podpisze, to nic, że Pani nie podpisze.

K: To dobrze, ja wysłałam swoje wymówienie, ja nie chcę tego towaru. Ja dzisiaj do was odeślę.

Sb: To nie wszystkie Pani koszty, kurier który został wysłany trzydziestego jest Pani obciążona 3 paczkami każda wartość 300 zł z ubezpieczeniem. To są Pani koszty, które będzie Pani musiała, bo na Pani prośbę został wysłany kurier i Pani wyraziła na to zgodę. I w takim razie ja już nie mam możliwości cofnięcia kuriera. Ma Pani 900 zł do zapłaty za kuriera. Fajnie proszę Panią narażać się na dodatkowe koszty, jeszcze przed świętami. Aneksu nie musi Pani podpisywać, ale koszt wystania kuriera Panią nie zwalniają.

K: Ta Pani sama zaproponowała, że mi wyśle tego kuriera.

Sb: Ale Pani się zgodziła na to.

K: Ale nie poinformowała mnie jakie to będą koszty. Może ja bym się nie zgodziła.

Sb: Ale Pani podała adres i się zgodziła. Ona poinformowała Panią, że nanosimy zmiany z 8500 na 4500 na 36 rat, zostawia sobie Pani dany produkt.

K: Niech mi Pani powie teraz jaka kwota raty?

Sb: (...) - [Wylicza raty]. To jest właśnie to, czytamy na co się godzimy, co robimy.

K: Ale ja nie miałam tam nic do czytania.

Sb: (...) Ma Pani ratę na 36 rat z możliwością wcześniejszej spłaty 161 zł stała i niezmienna przez cały okres kredytowania.

K: A ja mam na aneksie trzysta parę złotych. Wszystko zostało zmienione oprócz rat.

Sb: W takim razie ja to zweryfikuję, ale w banku jest i wszystko się zgadza, bank dzwoni do Pani na ratę 161 zł.

K: A ja mam na aneksie zupełnie co innego.

Sb: Liczy się to co jest w banku, to jest najważniejsze, bo ktoś mógł się pomylić ale ważne, że w banku się zgadza.

K: No właśnie ktoś mógł się pomylić, a ja nie mogłam się pomylić.

Sb: Może się Pani pomylić.

K: Ja mówiłam, że ja tego nie chcę.

Sb: Ale uczymy się na błędach i szkoda mi takich ludzi jak Państwo, że uczycie się na błędach kosztami swoimi. Kosztem finansowym. A gdybym się pomyliła, nie czytając, godząc się na warunki.

K: Ale co nie czytając, ja nie miałam nic do czytania.

Sb: Ale proszę Panią regulamin transakcji na spotkaniu.

K: Gdzie jest ten regulamin, ja tego regulaminu nie widziałam.

Sb: Państwa błąd jest taki, że dajecie sobie na umowie pisać ceny jednostkowe produktu, a nie całość. I tu jest Państwa błąd, tu Państwa zablokowali bo gdyby Pani miała kwotę a 8500 zł za całość, ma Pani na umowie. Sprzedawca sprzedaje, kupujący kupuje. Pani kupiła matę, nie kupiła Pani reszty prezentów. A może Pani sobie resztę prezentów dopisała, a u nas nie ma w kopii. Widzi Pani, musi mieć Pani dowody rzeczowe żeby można było gdziekolwiek się udać. Gdzie się Pani uda jak ma Pani cenę maty. Sprzedawca sprzedał, kupujący kupił następujący towar w ilości oraz za cenę poniżej. A to, że dali Pani coś za darmo to się zablokowali. Nikt nie daje w Polsce za darmo Pani Jolanto.

K: Dobrze, a konkretnie teraz. Słucham Panią.

Sb: No słucham Panią. Ja powiedziałam Pani moje stanowisko i my jako firma matę przyjmujemy ale sponsor nie odpuści. Jeżeli chce Pani wydać większą kwotę niż miała Pani ustaloną

K: Kto nie dopuści?

Sb: Sponsorzy nie odpuszczają prezentów, które Pani otrzymała. System piorący, multicooker, naczynia.

K: Ale ja ich nie mam.

Sb: A gdzie Pani je ma?

K: No wyście zabrali.

Sb: Ano to widzi pani, Pani kurierowi oddała to już wszystko Pani zaakceptowała.

K: Jak zaakceptowała, przyjechał kurier i zabrał.

Sb: To się wszystko zgadza. Jeżeli zostajemy przy tych ustaleniach na 4500 zł, potwierdza Pani kredyt, nie ma żadnych roszczeń wobec Pani.

K: Nie, nie potwierdzam.

Sb: Pani Jolu, chce Pani rezygnować? To my żądamy od Pani całkowitego towaru. Nie to, że ktoś odebrał od nas, całkowity towar proszę dostarczyć do siedziby firmy.

K: Ja mam potwierdzenie odbioru, żeście zabrali to macie przecież ten towar.

Sb: Ale proszę Panią, Pani nie odstępuje od aneksu, tylko Pani odstępuje od umowy.

K: Czyli wychodzi na to, że albo zapłacę za matę 4500 zł albo oddaję matę włącznie z tym towarem, który wy zabraliście, tak?

Sb: Musi być ten towar wszystki. Przy Pani rozliczeniu jak dostaniemy Pani paczki jeżeli będzie brakowało systemu piorącego, multicooker, naczynia, ma Pani wycenę i dostanie Pani pismo, że prosimy o zwrócenie towaru. Bo jak Pani rezygnuje z umowy, klient musi się

rozliczyć z całego asortymentu. Jak chciała Pani rezygnować, to nie trzeba było oddawać towaru, bo tak klienci robią, zdarza się, rzadko, ale 1% ryzykuje to wtedy nie oddają towaru kurierowi. Mówią, że jest to nieaktualne bo wiedzą, że muszą dostarczyć cały towar. A Pani oddała towar naszemu kurierowi, to teraz żądam od Pani całego towaru.

K: Dobrze, zobaczymy jak to będzie.

Sb: Jak Pani zostaje przy 4500 zł to zostaje mata i pas, który został dostarczony i wszystko.

K: A jeśli nie?

Sb: No jeśli nie, to wtedy, a niech Pani zobaczy na umowie nie ma Pani pasa, jak go Pani zwróci, na jakiej podstawie jak go nie ma na umowie sprzedaży?

K: Ale ja go nawet nie dostałam.

Sb: Pas został do Pani wysłany, Pani go otrzyma.

K: Ja go nie odbiorę.

Sb: Ale my mamy historię wysyłki. Pani za niego odpowie 4990 zł.

K: Ja go nie odbiorę, ja nie mam tego pasa.

Sb: Dobrze, niech go Pani nie odbiera naprawdę. Pani Jolanto, Pani sobie sama u nogi kulę uwiązała. Jeżeli ja np. nie zgadzałam się na warunki naniesione na aneks, dzwoni do mnie kurier, że jedzie po towar. Proszę Pana to nieaktualne, bo ja odsyłam cały towar na własny koszt. Nie byłoby sprawy, a teraz ja tą sprawę od początku do końca będę monitorować, od razu Panią informuję. Jak ja dostanę matę wyślę pismo, proszę o zwrot trzech produktów wyszczególnionych w umowie. A jeżeli Pani powie, że mój kurier odebrał, to ja Pani przekażę informację, proszę udokumentować czy Pani płaciła za przesyłkę. To nie skończy się tak Pani Jolu. Jesteśmy świadomi na jakie warunki się godzimy.

K: Ja muszę wracać do pracy.

Sb: Czy Pani potwierdza kredyt?

K: Ja nie podjęłam decyzji. Proszę zadzwonić jutro.

Sb: Dobrze, juro koleżanka do Pani zadzwoni. Do widzenia.

SPRAWA 2 (ROZALIA P.) (dowód: płyta z nagraniami rozmów konsumentki, k. 1492-1496 akt adm.).

Rozmowa 1: (rozmowa nr 1 z pracownikiem infolinii)

Sb: Halo?

K: Dzień dobry, z tej strony Rozalia P. Ja dzwonię w sprawie męża, a dokładnie w sumie mnie też dotyczy, bo ja byłam na tym spotkaniu i chodzi o ten materac masujący i te rzeczy, które dostaliśmy i wie Pani co, ja przeczytałam całą umowę i nic nie ma o tym co Pani mówi, że nie możemy oddać.

Sb: To ja powiem teraz Pani, niech mi Pani powie w oświadczeniu kupującego, potwierdzam, otrzymałem, zapoznałem się, akceptuję warunki sprzedaży tak? Taki dokument Pani otrzymała bo jest u nas informacja, że Pani akceptuje to na tak. Tak?

K: Tak tylko, że [przerywa]

Sb: Ale regulamin Państwo otrzymaliście.

K: Ale ja nie mam nic takiego.

Sb: No to proszę Panią, dlaczego podpisuje, że odebrałam, a go nie mam? No niech Pani odpowie na pytanie. Ja Pani zaznaczę, potwierdzam, że otrzymałem. Tak? Otrzymałem to znaczy, że go mam. W posiadaniu.

K: No to jest moja nieuwaga.

Sb: (...). Niech mi Pani da skończyć bo się nie dogadamy. Jeżeli Państwo twierdzicie, że jest takie prawo to dlaczego potwierdziliście na tak. Jeżeli Pani ich nie ma, nie ma ich Pani fizycznie, to dlaczego jest podpisane na tak?

K: Ale podpisane.

Sb: Dobrze, ale potwierdzam, otrzymałem, zapoznałem się, otrzymałem, ten dokument, który my mamy - regulamin u nas kopię. A widzi Pani i tu Państwo strzeliliście sobie w kolano.

K: Ale wie Pani o co chodzi [przerywa]

Sb: Niech mnie Pani posłucha dokładnie, jeżeli nie otrzymałem, to jest na nie. Widzi Pani to jest Państwa nieuwaga.

K: Ale wie Pani co, bo ja nie podpisywałam tylko mąż. Chodzi o to, że on się tylko pytał czy wyrażamy zgodę, a ja po prostu nie zauważyłam.

Sb: Tak, ale proszę Panią trzeba było przeczytać.

K: Ja wiem. Chodzi o to, że tutaj nic takiego nie pisze.

Sb: Tu nie, ale w dokumentach, które poszły do nas i do banku.

K: Tak, ale w banku nie przeszła nam umowa.

Sb: Przeszła, proszę Panią umowa przeszła tylko została przez męża zawieszona. Zawieszona dopóki proszę Panią nie ma wyjaśnionej sprawy, nie ma anulacji.

K: Tylko chodzi o to, że my nie będziemy mieli w ogóle możliwości spłacania bo wyszły nam takie sytuacje.

Sb: Ja rozumiem Panią, to dlatego teraz szukamy dla Państwa najbardziej korzystnego, mniej kosztownego rozwiązania. Bo jeżeli Państwo odeślecie całość, oni wystosują do Państwa pismo - proszę o dostarczenie wszystkich regulaminów, które są pod oświadczeniem, które Państwo potwierdziliście.

K: Ale my nic nie dostaliśmy więcej.

Sb: No to Pani odpowie na pytanie, jak w dzisiejszym czasie, w XXI wieku podpisujecie coś czego nie czytaliście i otrzymujecie. No to jakby Pani podpisała, że dostała 100 tysięcy a w ich nie macie to jak, no kurczę.

K: Ale to jest tylko i wyłącznie już nie nasza wina tylko oni [przerywa]

Sb: No tak, ale kogo wina, oni powiedzą, że Pani dali. Widzi Pani, bo tak będzie. Proszę, opierajmy się na umowie.

K: Ale wie Pani, że czytając tą umowę, a w każdej umowie powinno pisać, że mamy odstąpienie od umowy 14 dni, tutaj [przerywa]

Sb: Od zakupu, ale sprzedawca sprzedaje, kupujący kupuje następujący towar w ilości oraz za cenę określoną poniżej. Co Państwo kupiliście poniżej? Matę masującą. To Państwo możecie oddać.

K: Ale mamy naczynia, że jedna sztuka.

Sb: Ale one nie są uwzględnione nigdzie, nie są w kredycie uwzględnione. One w niczym. One są tak jakby inblancowane. Wie Pani co to znaczy in blanco? Wypisanie pustego dokumentu, którego mogą wypisać kwoty do zapłaty z Państwa podpisem. Tak Państwo zrobiliście. To jest Państwa niedopatrzenie.

K: No ale niech się Pani sama zastanowi, to jest oszustwo.

Sb: Ale Państwo się na to oszustwo zgodziliście.

K: Ale ja nie byłam tego świadoma, tym bardziej że to wszystko bardzo szybko się odbywało.

Sb: Ja też poszłam do banku wzięłam kredyt chciałam go spłacić wcześniej a oni mi powiedzieli, że tak mogę wcześniej (...), Poszłam do banku, ale mówi mi: ale Pani Matgosiu, Pani musi zapłacić 4 tyś za niedotrzymanie warunków transakcji. [rozmowa w tle]. A ja na to jak 4 tyś, Pani nie dotrzymała warunków no tak samo tutaj Państwo nie wygracie, nie jesteście teraz w stanie nawet spod ziemi się wydostać.

K: O to chodzi, że ja nie mam tych pieniędzy. I ja nie będę miała tych pieniędzy.

Sb: No to ja chcę Państwu pomóc, zostawcie jedną najtańszą rzecz, resztę my odbieramy na nasz koszt. No to co jest dla Pani korzystniejsze? 2500 zł czy za prezenty, a oni powiedzieli jaką wartość prezentów Państwo dostaliście.

K: Dobra, nie będziemy na ten temat dyskutować w jakiej cenie te prezenty były itd. bo to jest śmieszne, bo w Internecie te same produkty, ten sama firma [przerywa]

Sb: No to proszę Panią, mój samochód bądź Pani buty, które kupiła Pani w sklepie, w Internecie znajdzie Pani taniej. To jest prawo handlu, prawo rynku.

K: Ja rozumiem tylko dlaczego klientów wprowadzają w błąd?

Sb: Ale klient nie ma 5 lat, klient musi czytać.

K: Jeszcze mam jedno pytanie, była Pani na takim pokazie?

Sb: Byłam, ale jak ja byłam to klient od dechy do dechy przeczytał wszystko, bo ja za to odpowiadam. Bo ja od tego momentu kiedy zostałam nacięta przez bank, ja czytam wszystko. I faktycznie wróciłam do domu było, ale wie Pani 7 kartek przeczytałam i nie było wzmianki o płaceniu za niedotrzymaniu warunków, dopiero na samym końcu przed moim podpisem. (...). Ja Państwu chcę pomóc. Dla mnie nie ma znaczenia czy sponsor od nas dostanie czy my od sponsora większą część. Dla nas nie ma znaczenia. Dla Państwa tak.

K: Boże, ale my naprawdę nie mamy teraz tych pieniędzy.

Sb: Ale Pani wiedziała o tym jaką macie sytuację. Idąc na pokaz dając dowód.

K: Ale wychodząc z pokazu nam się posypało dużo rzeczy.

Sb: Ale proszę Panią, ale niech mi pani nie opowiada, że od razu w sobotę po pokazie wszystko się Pani posypało.

K: Tak, ja już w niedziele z samego rana dzwoniłam.

Sb: Niech mi Pani takich rzeczy nie opowiada. Jak Pani chce być uczciwa, to niech mi pani nie opowiada, że w sobotę zadzwonił do Pani bank czy ktoś, że Pani ma coś do zapłaty. Jak dajemy powody, to dajmy je realne. Popętniliście błąd, podpisaliście tą umowę, nie zdwajając sobie sprawy ile te produkty kosztują. (...)

K: Prawdziwy powód to jest to, że posypało nam się dużo rzeczy, o których żeśmy [przerywa].

Sb: Ale Państwo wiedzieliście jakie macie zobowiązania, jakie macie dochody, ile potrzebujecie na życie i jakie w dzisiejszych czasach życie jest bardzo drogie. Ja mogę Państwu pomóc, a jak Państwo nie chcecie to teraz jak teraz nie macie pieniędzy, macie problem to wtedy dopiero problemy się pojawiają. Bo na obecna chwilę nie ma problemu. Naprawdę, w tej chwili nie ma problemu. Problem dopiero się pojawia i wtedy dopiero jest prawdziwy problem. Decyzję zostawiam Państwu. Raz miałam klienta z Gorzowa Wielkopolskiego, który przyjechał do Poznania i powiedział, ależ proszę Panią przecież ja mam wszystkie dokumenty. No to proszę niech mi Pan pokaże oświadczenie potwierdzenia. Ale ja nie mam.

K: Ale na oświadczeniach też powinien się mój mąż podpisać, a nic takiego nie ma. Oświadczeń nie było.

Sb: Podpisał oświadczenie kupującego. Na tych potwierdzeniach jest zaznaczone na tak. Mąż podpisał. Wniosek kredytowy też podpisał i też ludzie mówią, że nie podpisali. Mąż wszystko podpisał, tylko rozmawiając z przedstawicielem on podsuwał podpis, podpis. I taki był finał proszę Panią. Dobrze wiemy o tym jaki był finał tego, że Państwo podpisaliście.

K: Nie wiem, ja widziałam tylko to.

Sb: Nie, w życiu jakby podpisał. Niech mi Pani powie jakby podpisał to ja bym szła w zaparte, że mamy podpisy nie mając ich. To byłoby oszustwo z mojej strony. Jak wniosek kredytowy może trafić do banku nie podpisany.

K: Ale wnioskiem kredytowym było o to, ta jedna kartka.

Sb: No gdzie, wniosek kredytowy ma 5 stron i było podpisane. Szanowna Pani wniosek kredytowy o zakup produktów konsumenckich on był w pięciu tych no kopie były. I to jest błąd Państwa. Jedną kartę mąż podpisałby jakby kupował za gotówkę i nie potwierdziłby potwierdzeń.

K: A ten odkurzacz w jakiej cenie jest?

Sb: odkurzacz jest 2900 zł.

K: Pani jest do 15 - stej? Mogę jutro zadzwonić bo już dzisiaj nie zdążymy?

Sb: Nie wiem bo ja się muszę rozliczyć z każdego telefonu, ja nawet podam mój telefon prywatny, bo muszę zostać dłużej w firmie i po 15 możecie zadzwonić.

K: Dobrze, bo musi mąż przyjść i musimy się zastanowić.

Sb: Dobrze. To są koszta naprawdę kolosalne. Bo w tym momencie to są naprawdę małe koszta, a koszta, które możecie dostać, to wtedy będzie dopiero problem. Teraz nie macie jeszcze problemu. Zwracajcie na to uwagę, na co się godzimy bo dzisiaj nie sztuka.

K: Dobrze, to na ten numer mogę dzwonić czy Pani mi poda.

Sb: Może Pani dzwonić do 15:30 tak będę.

K: to znaczy, mąż wróci dopiero o 15:30.

Sb: No dobrze, to niech mi pani zadzwoni na numer (...). Tylko problemy sobie robimy, sobie, firmie.

K: Ja już w życiu nie pójdę na takie pokazy.

Sb: To jest dla Państwa bezpieczeństwa.

K: Naprawdę, powiem Pani, że nawet nie chcę dyskutować na ten temat.

Sb: Nikt Państwa nie zmusił na siłę do podpisania umowy.

K: No nie. Można było wyjść.

Sb: O właśnie. Jak ja idę do kina i film mi się nie podoba to wychodzę. (...).

K: Dziękuję, do widzenia.

Sb: Dziękuję, do widzenia.

Rozmowa 2: (ze sprzedającym - p. Albinem W.)

Sa: Halo?

K: Dzień dobry, z tej strony Rozalia P.

Sa: Cześć, no co tam.

K: Ja mam taki problem, bo my podpisywaliśmy jeden papier, a na infolinii mi mówią, że było pełno papierów, jakaś umowa 5-cio stronicowa. Przecież nic takiego nie było.

Sa: Nie no, umowę bankową podpisywałaś. Nie? Marcin podpisywał. Podpisywał zgodę na RODO i podpisywał umowę bankową.

K: No, ale nie ma nic takiego, że nie możemy czegoś tam zwracać, że jakieś kary są.

Sa: Widzisz bo ja się dopiero dowiedziałem, bo nie wiedziałem, takiej sytuacji nie miałem, rozmawiałem z biurem i z racji, że to jest od sponsorów, że to niby tam nie podlega zwrotowi, że matę można oddać (...).

K: Ja w ogóle nie rozumiem czegoś takiego, bo ja rozmawiałam i ja się trochę znam, bo pracowałam w takich miejscach i mam kontakt cały czas z rzecznikiem praw obywatelskich i nie ma czegoś takiego, co oni mi tam mówią, nie ma prawa coś takiego istnieć. Ja nie będę miała możliwości tego spłacać itd. Z bankiem umowa jest zawieszona w tym momencie, a Pani mi mówi, że jakieś kary, że coś tam. Przecież to jest niemożliwe, nie?

Sa: Tak się deklarowaliście, zostawcie sobie chociaż jedną rzecz, tego robota, zrobię dobrą cenę.

K: Ale oni nam nie zrobią dobrej ceny, bo to i tak jest duża cena.

Sa: A jaką ewentualnie rzecz mogłabyś sobie zostawić?

K: Tam był odkurzacz ewentualnie, ale oni nam powiedzieli, że za 2900 zł, no to z kredytem wyjdzie 4 tysiące.

Sa: No, no. Ja zadzwonię jeszcze do biura i postaram się coś wywalczyć dobra?

K: Ja naprawdę nie mam możliwości spłacania. Wyszła nam taka sytuacja, że [urywa]

Sa: Co się wydarzyło od soboty do niedzieli rano? Dobrze wiedzieliście, że macie zobowiązania, ja naprawdę nie wywierałem presji przecież. To była wasza decyzja.

K: Tak tylko, że ja rozpisywałam, przecież widziałeś, tysiąc na rachunki stałe, tysiąc było na jedzenie i tysiąc było na i tyle mamy.

Sa: No ja rozumiem, ale podjęliście tą decyzję.

K: Później przeliczyłam to wszystko jeszcze raz w domu i okazało się, że mamy dwie komunie i chrzciny i to wszystko jest w najbliższej rodzinie i nie mam możliwości i jeszcze wiele innych takich rzeczy wychodziło. Ja nie mam możliwości podjąć pracy, bo mam dwójkę malutkich dzieci.

Sa: (...) Zadzwoń i zapytam jak to wygląda.

K: Mnie rzecznik powiedział, że nie ma takiego czegoś jak ten zapis, że to jest niezgodne z prawem w ogóle.

Sa: Zadzwoń tam i postaram się coś ustalić, dobra?

K: Ja już wiedziałam w sobotę, że nie damy rady ale no tak jest.

Sa: Niepotrzebnie sobie gitarę zawracaliśmy (...) ja też mam karę przy wypłacie bo takie rzeczy się nie zdarzają, nikogo nie zmuszamy, sami się zgłosiliście, sami się zadeklarowaliście.

K: Nam dodatkowo wypadło parę rzeczy, o których nie mieliśmy pojęcia jeszcze w sobotę na pokazie. A druga kwestia jest to, że ja mam dwójkę malutkich dzieci, które chorują mi co chwilę, mamy sanatorium w maju i zapomnieliśmy też o tym. Ja nienawidzę podejmować żadnych decyzji na już. Ja muszę sobie przeliczyć, rozpisać krok po kroku.

Sb: Dobrze Rozalia, dasz mi pół godziny, ja tam zadzwonię i spróbuję się dogadać tak, żeby było dobrze.

K: Jak najbardziej, tylko ja mówię Rzecznik mi powiedział, że mam to odestać i nie przejmować się, bo nie ma czegoś takiego, a ja nie chcę być nie w porządku do was, wyzywać was, bo to jest bez sensu. O to chodzi, nie ma czegoś takiego. Ja popełniłam błąd z mężem, przepraszam bardzo za to, no o to właśnie chodzi.

Sa: Dasz mi pół godzinki Rozalia? Ja zadzwonię.

K: Jak najbardziej. Bardzo bym chciała z wami się dogadać normalnie, bo to jest bez sensu żebyście wy denerwowali się na mnie, a ja na was. Popętniliśmy obydwójce błąd.

Sa: Fajni ludzie jesteście, daj mi pół godziny, ja tam zadzwonię i postaram się dowiedzieć o co tak naprawdę w tym wszystkich chodzi.

K: Dobra, tylko możesz powiedzieć, że ja mam kontakt stały, bo ja pracowałam w takich miejscach no i powiedzmy no dobry mam kontakt z tym rzecznikiem i nie mówiłby mi takich rzeczy, wiesz gdyby taka nie była prawda.

Sa: Powiem ci tak, jak bierzesz od nas matę, czy tam coś to nie ma żadnego problemu, masz 14 dni i nie ma żadnego to tamto. Tylko ja ci mówiłem nie zdarzył mi się zwrot jak to jest kampania. Nie zdarzył mi się zwrot, dlatego nie będę ci mówił bo nie wiem (...)

K: Ale chodzi o to, że umowa kredytowa była brana przez telefon i dopiero przyszły mi papiery na maila i nie mam nic podpisanego.

Sa: Wy płacicie tylko za matę, nie?

K: No.

Sa: Wy płacicie tylko za matę i oni mogą ci zrobić coś takiego, bo sprzedający ma prawo zastrzec sobie, nie przyjmie ci zwrotu. To tak samo jakbyś poszła do Intimissimi, czy kupiła jakiś lump i masz przy kasie, że nie przyjmujemy zwrotów. Nie wiem jak to jest dokładnie, ja zaraz zadzwonię i się dowiem, żeby nie opowiadać.

K: Pani tam powiedziała, że nie ma problemu, że na wasz koszt byłoby zabranie tych produktów, ale muszę wziąć, nie?

Sa: Ale co musisz wziąć?

K: Cokolwiek. To też jest bez sensu, nie?

Sa: Poczekaj ja zadzwonię. ja nie miałem takiej sytuacji, zaraz zadzwonię i się dowiem. Dokładnie dobra. Trzymaj się.

K: No cześć.

Rozmowa 3: (rozmowa nr 2 z pracownikiem infolinii).

Sb: Pani P. tak? Bo tutaj dzwonił do mnie Pan Albin W. odnośnie tej umowy. Sama Pani wie, że szereg dokumentów potwierdziliście, a ich nie macie, zależy wam na odkurzaczu. Ja powiem Pani tak, ja nie mogę dać Państwu tego odkurzacza za 1000 zł. Za 2500 zł mogę te 400 zł Państwu jeszcze dać rabatu żebyśmy polubownie tą sprawę załatwili. Zależy Państwu na tym produkcie, żebyście Państwo go mieli, resztę towaru odbieramy na nasz koszt. Tyle mogę dla Państwa zrobić.

K: Ale to i tak jest dużo, jeszcze dojdzie do tego kredyt a my nie mamy naprawdę tych pieniędzy.

Sb: Tylko wie Pani, my robimy to co możemy żebyście Państwo mieli jak najtańsze koszta. Tak jak Pani widzi, Państwo zakupiliście matę, a sponsor produktów Prestige zapłacił od Państwa produktów darowiznę. Bo Państwo płaciliście darowiznę? Nie płaciliście. Bo to są produkty darowane. Jakbyście Państwo zapłacili cenę to znaczy, że kupiliście, a że dostaliście za darmo to znaczy, że ktoś musiał od Państwa zapłacić darowiznę, bo nie ma że coś dajemy za darmo. I sponsor Prestige, który współpracuje z nami ma podpisaną transakcję, on płaci za Państwa darowiznę i on później od Państwa tą darowiznę żąda. On nie daje za darmo niczego.

K: Ja rozumiem Panią, tylko ja rozmawiałam z znajomym rzecznikiem, bo ja pracowałam w takich miejscach.

Sb: Proszę Panią, ja dzisiaj rozmawiałam z Wątca z rzeczniczką, dopiero jak przeanalizowaliśmy umowę to powiedziała, no ale klient mi powiedział, że on tylko umowę podpisał i ja nie wiedziałam, że Państwo przestaliście dokumenty i on podpisał szereg waszych ustaleń. I wtedy dopiero się problem zaczął i ona wtedy mówi no tak, jak mu mogę pomóc odstąpić od towaru, który zakupił, a jak Państwo zapłaciliście darowiznę to on musi o tym wiedzieć że musi tą darowiznę Państwu zwrócić. Urząd Skarbowy nie zwróci darowizny. On nie zwróci Prestigowi darowizny i Prestige od Państwa zażąda darowiznę, którą on pokrył.

K: Ale on nie pokryje darowizny bo [przerywa]

Sb: Nie proszę Panią, oni w dniu autoryzacji przekazują informacje i automatycznie to schodzi. Oni muszą się z każdej umowy rozliczyć w Urzędzie Skarbowym. Wie Pani co by było gdyby doszło do tego, że darowizna jest niezapłacona, nie ma możliwości takiej żeby firma kręciła na siebie takiego bata, że niby dawać Państwu produkty za darmo, a nie odprowadzać darowizny i ktoś gdzieś pójdzie i nie ma firmy. Darowiznę będziecie musieli Państwo od wzbogacenia zapłacić, bo sponsor to od Państwa zapłacił. W ten sposób on szuka sobie klientów zadowolonych dając Państwu za darmo, nie obciążając Państwa kosztem do zakupu maty.

K: A nie dałoby się taniej jeszcze coś, my naprawdę nie mamy pieniędzy.

Sb: Ja rozumiem proszę Panią, ale ja już jestem po godzinach pracy i jeszcze z Państwem negocjuję, bo ja chcę Państwu pomóc. A sama Pani wie, że Urząd Skarbowy nie zwracają takich rzeczy. Wtedy oni od was już egzekwują za niedotrzymanie warunków. Nie ma inaczej. Ja powiem tak, 2300 zł to już jest maks jak mogę Państwu dać ten odkurzacz. Jak nie to już Państwo ponosicie kosztą paczki darowizny.

K: A czy byłaby możliwość, jak najwyżej pożyczę sobie pieniądze od kogoś, ja wolę spłacić komuś tutaj na miejscu

Sb: No oczywiście ma Pani możliwość, a czy do 5 kwietnia jest Pani w stanie?

K: No nawet jutro jakby ktoś przyjechał po to.

Sb: Nie, to zróbmy coś takiego, że do końca miesiąca Państwo te 2300 zł jak dostaniecie aneks do umowy wpłacie na nasze konto.

K: Dobrze.

Sb: I teraz tak, decyzja musi być jasna i bez zmian bo jesteśmy ludźmi dorosłymi. Nie chciałabym żeby mnie Państwo oszukali, bo ja robię wszystko, robię najniższą kwotę jak mogę i nie życzę sobie, nie chciałabym być przez klienta oszukana, tak samo jak Pani nie chciałaby być oszukana przeze mnie czy przez firmę.

K: Ja rozumiem Panią i dlatego mówię godzę się na to, zresztą ja też mam nagraną rozmowę, że jest wszystko jasne.

Sb: Dobrze, w takim razie musimy podsumować naszą rozmowę: zostaje u Państwa odkurzacz za 2300 zł i płatne do 31.03 na konto firmy, które znajduje się na umowie w prawym górnym rogu u góry. Te 2300 zł. Do końca tygodnia przyjeżdża kurier odbiera matę masującą robot i naczynia. Matę terapeutyczną zostawiacie. My odbieramy matę, robot i naczynia. Trzy paczki.

K: Paczki nie były otwierane.

Sb: Dobrze, ja rozumiem. Jeszcze proszę abyście Państwo je owinęli streczem, takie worki czarne albo szare na śmieci. Państwo wtedy oddajecie kurierowi, kurier zostawi potwierdzenie odbioru, on sobie wtedy naklei gdzie ma odesłać te paczki i zostawi Państwu trzy potwierdzenia odbioru tych paczek. Później dostajecie Państwo aneks do umowy, który będzie w dwóch egzemplarzach - białej i niebieskiej. Będzie oczywiście załączony załącznik, na nim również będzie się znajdowało odstąpienie. Tylko żebyście Państwo nie popełnili, nie pomyśleli - daliśmy im paczkę, odesłaliśmy odkurzacz i sprawa załatwiona. Nie.

K: Nie ma takiej opcji.

Sb: Tak, ale informuję, że w załączniku jest taka informacja. Nie podpisanie aneksu, nie dokonanie wpłaty skutkuje tym, że wracamy do pierwotnej kwoty umowy 6900 zł. Takie są warunki umowy z tej kartki. Jeżeli Państwo ten aneks otrzymacie, Pani mąż, Pan Marcin musi podpisać niebieską część i odesłać ja do firmy.

K: Jeszcze raz, tą niebieską część i żółtą?

Sb: Nie, nie. Będzie biała i niebieska. Białą zostawiacie sobie, a niebieską odsyłacie do nas, że Państwo to akceptujecie.

K: Nie zabiera kurier, tylko mamy odesłać tak?

Sb: Tak, bo aneks do umowy przyjdzie pocztą.

K: Acha, ok.

Sb: Poczta, priorytetem. Kurier zostawi Państwu trzy takie blankiety, że odebrał trzy paczki. I to Państwo zostawiacie, dopinacie do dokumentów, żeby do weryfikacji to było. Następnie pocztą priorytetem w skrzynce otrzymacie Państwo aneks do umowy, który mąż podpisuje i odsyła do nas. Niebieską część, a białą zostawiacie.

K: A mam takie pytanie, czy byłaby możliwość przestania mi tej umowy bankowej, która jest już nieważna?

Sb: Tak proszę Panią jak tylko kurier zabierze paczki, aneks przyślecie podpisany, to ja wysyłam do Państwa przekreśloną podartą umowę kredytową, dobra?

K: Tak. Przekreślona wystarczy.

Sb: Wystarczy, no. Ale najpierw musimy otrzymać zapłatę od Państwa. Jak będziemy mieli tylko zapłatę, bo też tak klientom wysyłam. Wtedy ja zobowiązuję się, że jak tylko otrzymam aneks podpisany wysyłam do Państwa przekreśloną, anulacja wniosek kredytowy, żebyście mieli pewność, że wszystko jest załatwione. Nie chciałabym żeby ja była oszukana i żebyście Państwo też się tak czuli.

K: Tak. Dlatego zadzwoniłam, bo nie chcę żeby on miał problemy.

Sb: Ja zrobię wszystko żebyście Państwo byli zadowoleni i wrócili w przyszłości do nas na spotkanie. To jesteśmy umówieni. Jak tylko przyjedzie kurier Państwo dajecie trzy paczki. [...]

W 2019 r. Spółka osiągnęła obrót w kwocie [usunięto] zł (dowód: rachunek zysków i strat k. 338-340 akt adm.).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogą stać się klientami Spółki, tj. wziąć udział w organizowanych przez Spółkę pokazach i zawrzeć ze Spółką umowę sprzedaży. Działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Spółki, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieje więc możliwość poddania zachowania Spółki dalszej ocenie pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jest bowiem spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą, polegającą na sprzedaży towarów. W konsekwencji powyższego, zachowania Spółki podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3), proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (pkt 4).

Dla stwierdzenia, że zachowanie przedsiębiorcy spełnia przesłanki ww. praktyk niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa¹. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Spełnienie przesłanki bezprawności wykazane zostanie odrębnie dla każdej z przypisanych Spółce praktyk. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów omówione zostanie natomiast łącznie, z uwagi na zbliżony charakter i znaczenie tej przesłanki dla wszystkich praktyk objętych prowadzonym postępowaniem.

1. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób

1. Por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szwai, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., s. 117-118

stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście uszkodzony wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy konsumenci, do których skierowała bądź kieruje zaproszenia na pokazy oferowanych przez siebie produktów oraz którym następnie oferuje ich zakup. Stosowane przez Spółkę praktyki nie dotyczą zindywidualizowanego kręgu osób. Potencjalnie na prezentację mogła zostać zaproszona każda osoba. Nie mamy tutaj również do czynienia z sytuacją, w której Spółka występuje ze swoją ofertą do poszczególnych, zindywidualizowanych konsumentów z osobna. W konsekwencji uznać należy, iż w niniejszym przypadku, to potencjalnie nieoznaczona z góry grupa konsumentów może skorzystać z oferty Spółki i wziąć udział w organizowanym przez nią pokazie.

Zaznaczyć należy, że zarzucone Spółce praktyki, naruszają bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowane przez Spółkę praktyki ograniczają bowiem konsumentom możliwość dokonania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny.

Nie ma zatem wątpliwości, że działania Spółki naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

2. Bezprawność

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie

obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001).

2.1 Naruszenie przepisów ustawy o prawach konsumenta - praktyka opisana w pkt I sentencji decyzji

W pkt I sentencji decyzji, Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k., polegającej na obciążaniu konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy, co narusza art. 27 w zw. z art. 34 ust. 4 u.p.k.

Zgodnie z art. 27 u.p.k. 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. Art. 34 ust. 4 u.p.k. stanowi z kolei, że konsument ponosi odpowiedzialność za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Zgodnie z powyższym przepisem, w okresie biegu terminu na odstąpienie od umowy konsument ma możliwość obejrzenia i przetestowania rzeczy w celu oceny jej charakteru, cech i funkcjonowania. W interesie konsumenta, aby nadać rzeczywisty wymiar „prawa do namysłu”, wprowadzono regułę, zgodnie z którą konsument nie ponosi odpowiedzialności za zmniejszenie wartości rzeczy będące wynikiem korzystania z niej w sposób, który nie wykracza poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Innymi słowy, otrzymawszy rzecz od przedsiębiorcy na podstawie umowy, konsument może podjąć niezbędne czynności w celu zbadania rzeczy i sprawdzenia, jak funkcjonuje w praktyce i czy nie ma wad. W tym zakresie powinien obchodzić się z rzeczą, zachowując należytą staranność. Nie można przypisać konsumentowi odpowiedzialności, gdyby w rezultacie tych czynności doszło do zmniejszenia wartości rzeczy. W takiej sytuacji ryzyko zmniejszenia wartości rzeczy ponosi przedsiębiorca, który organizuje swoją działalność, zawierając umowy z konsumentami na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

Nadto Przedsiębiorca, by dochodzić od konsumenta odszkodowania za zmniejszenie wartości rzeczy, musi udowodnić, że wartość rzeczy uległa zmniejszeniu przez okres, w którym znajdowała się ona w posiadaniu konsumenta oraz przyczynę spadku wartości rzeczy w postaci korzystania z niej przez konsumenta w sposób wykraczający poza koniecznością do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy. Brak udowodnienia jednej z powyższych okoliczności wyklucza zasadność roszczenia przedsiębiorcy.² Chcąc zweryfikować jej charakter, cechy czy funkcjonowanie, konsument będzie musiał najczęściej otworzyć opakowanie. Jego zniszczenie nie może być powodem do podnoszenia

² Komentarz do Ustawy o prawach konsumenta redakcja naukowa: Monika Namysłowska, Dominik Lubasz, Warszawa 2015 s. 301

roszczeń przeciwko konsumentowi, o ile wyjęcie rzeczy z opakowania jest konieczne do stwierdzenia jej charakteru, cech i funkcjonowania.³

Spółka w kierowanych do konsumentów pismach oznaczonych jako „*Informacja o stanie zwróconego towaru w ramach odstąpienia od umowy wraz z wezwaniem do zapłaty odszkodowania*”, bądź analogicznie „*Oświadczenie o potrąceniu*” podnosi, że przed odstąpieniem od umowy konsumenci korzystali z zakupionego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy bądź odesłali towar niekompletny, co z kolei uprawnia ją do dochodzenia od konsumentów odszkodowania. W ww. pismach Spółka w większości przypadków wzywa do zapłaty 40 % ceny zakupionego towaru.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika tymczasem, że konsumenci obciążeni ww. opłatą odsyłali towar w stanie nienaruszonym, najczęściej nawet nie rozpakowując go i zaraz po tym jak doszli do wniosku, że za zakupiony towar przepłacili bądź nie jest im w ostateczności potrzebny, a decyzję o zakupie podjęli pod wpływem emocji. W części przypadków, Spółka obciążała kosztami zużycia towaru konsumentów, którym sprzedała towar używany wcześniej do prezentacji podczas pokazu, a rzekome zmniejszenie wartości rzeczy wynikało właśnie z tego tytułu. Obciążanie opłatą pozostaje zatem bez związku z rzeczywistym stanem zwracanych rzeczy i wskazuje na intencjonalne działanie spółki w tym zakresie, celem zrekompensowania środków utraconych w wyniku odstąpienia konsumenta od umowy.

Działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować - wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Spółki.

W związku z powyższym, praktykę Spółki opisaną w pkt I sentencji decyzji należy uznać za naruszającą art. 27 u.p.k. w zw. z art. 34 ust. 4 u.p.k., a jej stosowanie w obrocie konsumenckim za bezprawne.

Pismem z dnia 16 lipca 2020 r. Spółka wniosła o przeprowadzenie dowodu z załączonych do pisma list konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowę poza lokalem przedsiębiorstwa i następnie od niej odstąpili w roku 2019 i 2020, a którym Spółka - według swojego oświadczenia - zwróciła środki w pełnej wysokości bez dokonywania jakichkolwiek potrąceń.

Należy wskazać, że załączone do pisma tabele zawierają dane osobowe konsumentów, datę umowy oraz kwotę umowy. Spółka nie przedstawiła natomiast żadnych potwierdzeń zwrotu określonych kwot konkretnym, wymienionym w tabelach konsumentom. Pokreślić należy, że ciężar wykazania zaniechania zarzuconej Spółce praktyki spoczywa na Spółce. Tym samym nie sposób uznać, że Spółka zaniechała stosowania zarzuconej praktyki.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt I sentencji.

2.2. Niedozwolone praktyki rynkowe

Przypisane Spółce w pkt. II, III i IV sentencji niniejszej decyzji praktyki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe. Zgodnie z art. 3 u.p.n.p.r., stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób

³ ibidem, s. 302

postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie) oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, tj. gdy mogą oddziaływać na decyzje ekonomiczne konsumentów.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zakwestionowane niniejszą decyzją praktyki wprowadzające konsumentów w błąd są związane bezpośrednio z promocją i dystrybucją oferowanego konsumentom produktu znajdującego się w ofercie Spółki.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na te stypizowane w ustawie, niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz te w ustawie nie wskazane, zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 tej ustawy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W myśl art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu praktyk. Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 u.p.n.p.r., wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1. ustawy.

Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 u.p.n.p.r.) jak i zaniechaniu (art. 6 u.p.n.p.r.).

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej

dziejnie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Z okoliczności sprawy nie wynika, aby Spółka kierowała określone decyzją praktyki w stosunku do określonego kręgu konsumentów. W konsekwencji w analizowanym przypadku za przeciętnego konsumenta uznano osobę dorosłą, dostatecznie dobrze poinformowaną, uważną i ostrożną.

Należy przy tym podkreślić, że na każdym etapie kontraktowania przedsiębiorca, jako profesjonalista ma obowiązek dostarczenia konsumentowi jasnej informacji, która zapewni mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Ustawa przewiduje definicję legalną pojęcia „decyzji dotyczącej umowy”, przez co należy rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 7 u.p.n.pr.).

Mając na względzie wyżej poczynione ustalenia, postawiono Spółce zarzuty stosowania trzech nieuczciwych praktyk rynkowych, a mianowicie:

- działania polegające na wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy o prawach konsumenta,
- działania polegające na udzielaniu konsumentom przez Spółkę w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że:
 - spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Spółka zawarła umowę,
 - Spółka posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego,
- działania polegające na udzielaniu konsumentom w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez Spółkę spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”, w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej.

2.2.1. Praktyka opisana w pkt II sentencji decyzji

Jak już wspomniano powyżej w pkt 2.1. zgodnie z art. 27 u.p.k. 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 u.p.k. Stosowanie do art. 7 u.p.k., konsument nie może zrzec się praw przyznanych mu w ustawie. Postanowienia umów mniej korzystne dla

konsumenta niż postanowienia ustawy są nieważne, a w ich miejsce stosuje się przepisy ustawy. W art. 38 u.p.k., zawiera katalog umów, w stosunku do których prawo do odstąpienia o umowy nie przysługuje. Nadto, w art. 3 u.p.k. znajduje się katalog umów, co do których przepisy u.p.k. w ogóle nie znajdują zastosowania.

Mając na względzie charakter oraz zakres prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej, zwrócić należy uwagę, że do zawieranych przez Przedsiębiorcę umów sprzedaży nie znajduje zastosowania żadna z przesłanek umożliwiających wyłączenie prawa konsumentów do odstąpienia od umowy wskazanych w art. 38 u.p.k. Podobnie, zastosowania w przypadku działalności prowadzonej przez Spółkę nie znajduje zastosowania art. 3 u.p.k. i znajdujące się tam wyłączenia. W tym kontekście podkreślenia wymaga, że ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Spółka nie prowadzi działalności leczniczej. Zaprezentowanie oferty Spółki następuje w toku organizowanych przez nią pokazów handlowych. Prezentacje te prowadzą handlowcy, a nie pracownicy służby zdrowia. Nie może zatem ulegać wątpliwości, że omawiane wyłączenie ustawowe nie znajduje zastosowania do umów zawieranych przez Spółkę.

Ponadto konsumenci, kontaktujący się ze Spółką przed odstąpieniem od umowy są informowani telefonicznie, że nie jest możliwe skuteczne odstąpienie od umowy. m.in. z uwagi na otrzymanie od „sponsora - firmy Prestige” upominku, od którego sponsor zapłacił już podatek, czy też z uwagi na zakup sprzętu poprawiającego stan zdrowia (dowód: k. 18, 102 akt adm.) lub też w związku z faktem podpisania innych, bliżej nieokreślonych dokumentów.

Z materiału dowodowego sprawy wynika, że konsumenci kontaktujący się telefonicznie ze Spółką w celu odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży informowani są, że nie jest to w ogóle możliwe, ewentualnie nie jest to możliwe bez poniesienia dodatkowych kosztów. Jako podstawę takiego stanowiska przedstawiciele Spółki wskazują różnorakie powody, w tym m.in. zakup sprzętu poprawiającego stan zdrowia, fakt podpisania innych, bliżej nieokreślonych dokumentów, czy też otrzymanie od sponsora upominku, od którego sponsor zapłacił już podatek, co ma rodzić finansowe konsekwencje po stronie konsumenta. Jednocześnie, jako „wyraz dobrej woli” Spółki, proponuje się konsumentom zawarcie stosownego aneksu, którego skutkiem jest wprowadzenie zmian do umowy (najczęściej zwrot części towarów i obniżenie kwoty do zapłaty). Konsumenci decydujący się na tego rodzaju rozwiązanie zobowiązani są do podpisania aneksu do umowy, zgodnie ze wzorem przestany przez Spółkę.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.) i może dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy (art. 5 ust. 3 pkt 4 u.p.n.p.r.). W orzecznictwie wskazuje się, że przedsiębiorcy nie mogą udzielać mylnych informacji dotyczących przysługujących konsumentom praw, bądź manipulować konsumentami tak, aby działając w zaufaniu do profesjonalisty korzystali z przysługujących im na podstawie

obowiązujących przepisów praw w sposób niekorzystny dla ich interesów, lecz korzystny dla profesjonalisty⁴.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, nie ulega wątpliwości, że przedstawiciele Spółki udzielali konsumentom nieprawdziwych informacji co do prawa odstąpienia od umowy. Opisana praktyka mogła też bez wątpienia wpływać na podejmowane przez konsumentów decyzje dotyczące umowy. Sugestia jakoby w przypadku zawieranych ze Spółką umów wyłączone było prawo do odstąpienia, może bowiem skłonić konsumenta do rezygnacji z realizacji tego prawa, jak również do podpisania proponowanego przez Przedsiębiorcę aneksu do uprzednio zawartej umowy sprzedaży, który jawi się jako jedyna droga wyjścia z kłopotów. Potwierdzają to przede wszystkim nagrania rozmów znajdujące się w aktach sprawy.

Oceny tej nie zmienia okoliczność zawarcia przez Spółkę w stosownej informacji dla klienta, stanowiącej załącznik do wzorca umowy sprzedaży informacji o odstąpieniu od umowy zgodnej z przepisami do u.p.k. Zwrócić bowiem należy uwagę, że stosowany przez Spółkę mechanizm zakładał odwołanie się do postanowień ustawy w sposób bezpodstawnie sugerujący ustawowe wyłączenie tego prawa. Tego rodzaju praktyka mogła w konsekwencji wprowadzić w błąd również konsumenta, który szczegółowo zapoznał się postanowieniami wiążącej go umowy. Taka treść wzorca umowy stanowi jednocześnie dowód na to, że przedstawiciele Spółki doskonale zdają sobie sprawę, że konsumentom przysługuje prawo do odstąpienia od umowy zawartej ze Spółką.

Działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować - wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Spółki.

W związku z powyższym, praktykę Spółki opisaną w pkt II sentencji niniejszej decyzji, należało uznać za sprzeczną z art. 27 u.p.k. oraz za nieuczciwą praktykę rynkową określoną art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt II sentencji.

2.2.2. Praktyka opisana w pkt III sentencji decyzji

Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Jednocześnie, zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 6 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących: oświadczeń i symboli dotyczących bezpośredniego lub pośredniego sponsorowania, a także informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy lub jego przedstawiciela. W zakresie informacji dotyczących sytuacji gospodarczej będą się mieścić także fałszywe informacje o kontaktach lub zawarciu porozumień z innym przedsiębiorcą posiadającym ugruntowaną pozycję na rynku, transakcji zawartych z innymi kontrahentami.

Z zebranego materiału dowodowego wynika, że Spółka podczas organizowanych pokazów przekazuje konsumentom informację, że prezentowane produkty są sponsorowane przez

4 Por. wyrok SN z dnia 08 maja 2014 r., III SK 45/13.

różne firmy m.in. firmę Prestige, Home, Valentino czy Dual Power z którymi Spółka zawarła umowy. Firmy określane jako sponsor są prezentowane jako nowe - wchodzące na rynek, którym zależy na wypromowaniu swoich produktów. Podczas pokazów Spółka przekazuje informację, że sponsorzy fundują upominki oraz niespodziankę, która trafi do pojedynczych „szczęśliwych” konsumentów. Spółka informuje również, że wynajem sali na potrzeby poszczególnych spotkań został opłacony przez „sponsora”.

Z materiału dowodowego i oświadczeń Spółki wynika natomiast że Spółka nie współpracowała i nie współpracuje z jakimkolwiek podmiotem trzecim, określanym na organizowanych przez Spółkę pokazach jako „sponsor”. Z zebranego materiału wynika ponadto, że faktury za wynajem sali zostały wystawione na Spółkę, a nie jak informowano konsumentów na inny podmiot trzeci określany jako „sponsor”. Z oświadczeń Spółki jednoznacznie wynika, że podmiot określany w trakcie pokazów jako „sponsor” w rzeczywistości nie istnieje, a zatem informacje przekazywane konsumentom w tym zakresie są obiektywnie nieprawdziwe.

Z materiału dowodowego wynika również, że Spółka podczas organizowanych pokazów przekazuje nieprawdziwe informacje, że posiada placówki rehabilitacyjne, w których konsumenci mogą korzystać z masażu, a także posiada salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego. Z oświadczenia Spółki wynika bowiem, że Spółka nie prowadzi placówek rehabilitacyjnych ani nie posiada salonów ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego.

W ocenie Prezesa Urzędu powoływanie się przez Spółkę na współpracę ze „sponsorem” podnosi w oczach konsumenta prestiż samej Spółki (która jest doceniana przez inne podmioty - sponsorów) oraz wydarzenia, w którym bierze udział oraz sugeruje wyjątkowość oferty. Celem przekazywania takich informacji jest wywołanie u konsumenta wrażenia, że uczestniczy w czymś prestiżowym i może się spodziewać wartościowych korzyści. Zachęcony w ten sposób konsument może być w dalszej części spotkania bardziej podatny na inne praktyki sprzedażowe.

Z kolei przekazywanie informacji dotyczących rzekomych placówek rehabilitacyjnych może sugerować, że Spółka specjalizuje się w usługach rehabilitacyjnych i ma duże doświadczenie w tym zakresie. Ta informacja w powiązaniu z sugestią sprzedaży sprzętu rehabilitacyjnego w sklepach stacjonarnych może kształtować fałszywy obraz sytuacji gospodarczej Spółki i jej kwalifikacji, których w rzeczywistości nie posiada.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. działaniami Spółka wprowadza konsumentów w błąd i tym samym wpływa na podjęcie przez nich decyzji w zakresie zawarcia umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, powoływanie się przez Spółkę na nieistniejące okoliczności w zakresie przedmiotu swojej działalności i sponsorowania spotkań, może mieć wpływ na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której w niezakłóconych warunkach - znając prawdziwą sytuację Spółki, jej możliwości, zasoby i kwalifikacje - nie podjąłby. Nie ulega bowiem wątpliwości, że konsumenci dużo chętniej nabywają towary od renomowanych, budzących zaufanie firm.

Działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować - wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Spółki.

W związku z powyższym, praktykę Spółki opisaną w pkt III sentencji niniejszej decyzji, należało uznać za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 u.p.n.p.r, a jej stosowanie w obrocie konsumenckim za bezprawne.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt III sentencji.

2.2.3. Praktyka opisana w pkt IV sentencji decyzji

Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Jednocześnie, zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 6 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji dotyczących powodów stosowania przez przedsiębiorcę praktyki rynkowej.

Należy w tym miejscu zwrócić uwagę na stanowisko literatury, zgodnie z którym, na etapie przedkontraktowym profesjonalista ma obowiązek dostarczenia konsumentowi jasnej informacji, która zapewni mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Wyłącznie bowiem posiadanie przez konsumenta czytelnej informacji pozwala mu na dokonanie świadomego wyboru, który jest daleki od zniekształceń. Jednocześnie podkreśla się, że w każdym wypadku, gdy intencją profesjonalisty jest komercyjny cel praktyki rynkowej, ma on obowiązek poinformowania o tym konsumenta już w momencie pierwszego kontaktu. Brak informacji w tym przedmiocie prowadzi bowiem do tego, że konsument dokonuje oceny praktyki rynkowej w całkowitym oderwaniu od jej komercyjnego charakteru. Nie jest on świadomy charakteru stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki. Następuje w związku z tym pozbawienie konsumenta prawa do dokonania właściwego wyboru rynkowego, który powinien nastąpić w warunkach pełnej świadomości rodzaju kierowanego do niego przekazu⁵.

Wymaga podkreślenia, że obowiązek rzetelnego informowania konsumentów obejmuje wszystkie etapy sprzedaży, począwszy od przekazów reklamowych (ofertowych), których celem jest zainteresowanie potencjalnych nabywców ofertą handlową przedsiębiorcy, aż do momentu zawarcia umowy, której przedmiotem będzie nabycie towaru lub usługi. Szczególną uwagę ustawodawca przywiązuje do właściwego informowania konsumentów w początkowej fazie sprzedaży, gdyż właśnie na tym etapie stosowana przez profesjonalistów reklama i nierzetelna informacja wpłynąć może na decyzje konsumentów w zakresie zakupu.⁶

Z okoliczności niniejszej sprawy wynika, że pierwszy kontakt konsumentów ze Spółką następuje w chwili skierowania do nich telefonicznego zaproszenia na organizowane pokazy. Co istotne, Spółka kierując do konsumentów zaproszenia nie informuje ich w sposób jasny i rzetelny, że organizowane przez nią spotkania mają charakter komercyjny. Spółka w zaproszeniach unika sformułowań mogących kojarzyć się jednoznacznie z pokazem, czy też z prezentacją handlową i które pozwalałyby konsumentom zorientować się w rzeczywistym celu kierowanych do nich zaproszeń. Zdarza się, że Spółka zaprzecza jakoby zaproszenie dotyczyło handlowego celu spotkania. Jednocześnie zapraszając na pokaz Spółka podkreśla niekomercyjne walory związane z przybyciem na organizowane przez Spółkę wydarzenie, tj. „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”. Podkreślenia również wymaga, że Spółka zapraszając konsumentów na organizowane przez siebie pokazy,

⁵ Por. M. Sieradzka, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Warszawa 2008, s.150-152.

⁶ R. Stefanicki, *Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] tegoż, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz*, Warszawa 2009.

nie wskazuje, że konsumenci będą musieli uczestniczyć w spotkaniu handlowym, podczas którego prezentowana będzie oferta Spółki. Nadto konsultanci podczas zaproszeń wprost wskazują, że spotkanie nie dotyczy sprzedaży produktów, a chodzi w nim głównie o zapoznanie się z firmą czy też wysłuchanie prelekcji na temat zdrowego trybu życia.

Z okoliczności sprawy wynika, że zaproszenia na pokazy organizowane przez Spółkę kierowane są do konsumentów telefonicznie. Spółka korzysta w tym zakresie z usług zewnętrznej firmy telemarketingowej. Telemarketerzy zachęcają do udziału w spotkaniu informując, że spotkanie dotyczy wykładów promujących zdrowie bądź reklamę sieci sklepów, a za sam udział w prezentacji przewidziany jest prezent.

Przy ocenie działania Spółki należy zwrócić również uwagę na formę przekazu informacji, tj. zaproszenia na spotkanie podczas rozmowy telefonicznej. Wykorzystanie środka porozumiewania się na odległość wiąże się w tym wypadku z określonym elementem zaskoczenia konsumenta. Wymusza też praktycznie natychmiastową akceptację złożonej propozycji. W tych okolicznościach konsument nie ma czasu potrzebnego na zastanowienie i szczegółową analizę przekazanych mu informacji. Należy przy tym uwzględnić, że rozmowy telefoniczne są krótkie i nie przekraczają z reguły kilku minut, co powoduje, że czas reakcji konsumenta jest skrócony. W opinii Prezesa Urzędu, przekaz wynikający z rozmów telefonicznych jest jednoznaczny dla przeciętnego konsumenta - konsument może skorzystać z oferty Spółki. W niniejszym przypadku przeciętny konsument nie ma możliwości ustalenia, że przekazane informacje nie są kompletne, a propozycja spotkania, to w istocie propozycja uczestnictwa w pokazie o celu handlowym.

Nie może być przy tym wątpliwości, że to Spółka ponosi odpowiedzialność za wprowadzający w błąd komunikat przekazywany konsumentom w trakcie prowadzonej kampanii marketingowej. Z zawartej przez Spółkę umowy [usunięto]

Podkreślenia wymaga, że w ocenie Prezesa Urzędu opisana praktyka może mieć wpływ na podejmowane przez konsumentów decyzje dotyczące umowy. Nie ulega bowiem wątpliwości, że nadanie zaproszeniu na pokaz formy zaproszenia na „promocję nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)\", „zdrowego trybu życia czy też problemów z alergią (...)\", „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)” w połączeniu z możliwością odbioru prezentu w ramach promocji może wpłynąć na decyzję konsumenta dotyczącą ewentualnego udziału w prezentacji.

Działania Spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów, a więc interesy konsumentów jako zbiorowości stanowiącej nieokreśloną i nieograniczoną grupę podmiotów, których nie da się zidentyfikować - wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Spółki.

W związku z powyższym, praktykę Spółki opisaną w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, należało uznać za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, a jej stosowanie w obrocie konsumenckim za bezprawne.

Uwzględniając wskazane okoliczności, na podstawie art. 26 ust. 1 u.o.k.k. orzeczono jak w pkt IV sentencji.

3. Rygor natychmiastowej wykonalności

Zgodnie z art. 103 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest

zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

W przypadku zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk naruszany jest interes konsumentów polegający na prawie konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowane przez Spółkę praktyki ograniczają bowiem konsumentom możliwość dokonania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest jej rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny.

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na pogląd Trybunału Konstytucyjnego, który w wyroku z dnia 21 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: K 33/03) podkreślił, że *ochrona konsumenta nie jest działaniem o charakterze protekcjonistyczno-paternalistycznym, lecz zmierza do zabezpieczenia interesów słabszego uczestnika rynku, którego wiedza i orientacja są - w porównaniu do profesjonalnego partnera (sprzedawcy, usługodawcy) - ograniczone. Konsument ma słabszą pozycję przetargową, a jego swoiste upośledzenie wynika z przyczyn systemowych, determinowanych pozycją rynkową. Z tej też przyczyny działania na rzecz ochrony konsumenta, które mają umocnić jego pozycję wobec profesjonalnego partnera służą wyrównaniu ich szans i zapewnieniu - także na rynku detalicznym, swobody dokonania wyboru i podjęcia nieskrępowanej decyzji. Istotą ochrony konsumenta nie jest więc nadawanie mu dodatkowych nadzwyczajnych przywilejów, lecz poddanie całości obrotu praktykom „rynkowo-kompensatoryjnym”, które mają przywrócić utraconą zdolność decydowania o konsumpcji. [...] Udział konsumenta w procesach rynkowych powinien być kształtowany w taki sposób, aby mógł on swobodnie i w zgodzie z własnym interesem zaspakajać - poprzez konkretne transakcje - swe uświadomione potrzeby, na podstawie dostarczonej wiedzy i informacji. Z tego powodu strategicznym założeniem nowoczesnej ochrony konsumenta jest zasada przejrzystości, jawności, rzeczywistej dostępności jasnej, pełnej i zrozumiałej informacji handlowej.*

Podkreślić należy, że zakwestionowane w pkt II - IV niniejszą decyzją praktyki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, których stosowanie wobec konsumentów w myśl art. 3 u.p.n.p.r. jest bezwzględnie zakazane. Ponadto, praktyka opisana w pkt I sentencji decyzji narusza obowiązek udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, która to stanowi podstawę do swobodnego podjęcia decyzji przez konsumenta. Niewywiązanie się przez Spółkę z nałożonego na nią obowiązku jest działaniem wysoce szkodliwym zakłócającym możliwość dokonania przez konsumenta racjonalnego wyboru. Zapewnienie właściwego funkcjonowania rynku gospodarczego i uzyskanie odpowiedniego poziomu ochrony konsumentów, jest możliwe wyłącznie w przypadku skutecznego i niezwłocznego eliminowania tego typu praktyk z obrotu.

Za rażąco niewłaściwe w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać wszystkie zakwestionowane niniejszą decyzją praktyki. Za nałożeniem rygoru natychmiastowej wykonalności w niniejszej sprawie przemawia w szczególności okoliczność, że przedmiotem oferty Spółki są między innymi urządzenia mające służyć poprawie stanu zdrowia. Niedozwolone praktyki dotyczyły zatem w dużej części osób cierpiących na różne schorzenia (osobom zdrowym urządzenia te oraz sugerowane w rozmowach telemarketerów spotkania ze specjalistami z dziedziny rehabilitacji są niepotrzebne), a więc przynajmniej w części ludzi starszych, w tym emerytów i rencistów. W związku z powyższym, wpływanie przy wykorzystaniu

niedozwolonych praktyk rynkowych na podjęcie decyzji dotyczącej umowy przez tę grupę konsumentów, Prezes Urzędu uznaje za szczególnie rażące naruszenie.

Zaznaczyć również należy, że koszt oferowanych przez Spółkę towarów jest jak na polskie warunki wysoki. Ceny oferowanych zestawów sięgały nawet kilkunastu tysięcy złotych. Nie może zatem ulegać wątpliwości, że stosowane praktyki mogą w sposób znaczący godzić w ekonomiczne interesy konsumentów.

Ze względu na rażące naruszanie przez Spółkę opisanych wyżej interesów konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się nadać obowiązkowi zaniechania zakwestionowanych niniejszą decyzją praktyk rygor natychmiastowej wykonalności. W ocenie Prezesa Urzędu, tylko bowiem w ten sposób zostanie w pełni zrealizowana funkcja prewencyjna wydanej decyzji. Podnieść jednocześnie należy, iż brak nałożenia rygoru może oznaczać skuteczną, z punktu widzenia Przedsiębiorcy, kontynuację ich stosowania. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie opisanych praktyk ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów.

W okolicznościach niniejszej sprawy, za nadaniem rygoru natychmiastowej wykonalności nakazowi zaniechania stosowania zakwestionowanych praktyk przemawia również to, że sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi główny przedmiot działalności Przedsiębiorcy, co sprawia, że stosowane przez niego nieuczciwe praktyki dotyczą szerokiego kręgu konsumentów.

Z uwagi na powyższe oraz na konieczność szybkiego reagowania na określone w pkt I-IV sentencji naruszenia, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji niniejszej decyzji.

4. Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia określony w punkcie VII sentencji decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 u.o.k.k., Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Prezes Urzędu zdecydował o *nałożeniu na Spółkę obowiązku skierowania listem poleconym - w terminie miesiąca od daty uprawnomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy zawarli w okresie od dnia 8 sierpnia 2016 r. do dnia wydania decyzji w niniejszej sprawie, tj. do dnia 24 lipca 2020r. z Comfort Med + spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy sprzedaży, w sposób czytelny i zrozumiały pisemnej informacji, o treści:*

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w decyzji nr RPZ 4/2020, uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Comfort Med + spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie polegające na:

- a) obciążaniu konsumentów, którzy zawarli z Comfort Med + spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy, co narusza art. 27 w zw. z art. 34 ust.4 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287),*
- b) wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli z Comfort Med + spółką*

z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287), co narusza art. 27 ww. ustawy i stanowi jednocześnie nieuczciwą praktykę rynkową określoną art. 5 ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070)

c) udzielaniu konsumentom przez Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że:

- spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie zawarła umowę,*
- Comfort Med + spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego*

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070),

d) udzielaniu konsumentom w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez Comfort Med + spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Wysogotowie spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (...)\", lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)\", lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)\", w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2070).

Treść decyzji nr RPZ 4/2020 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Posiadając taką wiedzę, będą oni mogli podjąć decyzję, co do ewentualnego dochodzenia swoich indywidualnych roszczeń. Ponadto, w przypadku uprawomocnienia się decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt VI sentencji decyzji.

5. Wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k.

W toku postępowania Spółka, pismem z dnia 6 lipca 2020 r. wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 u.o.k.k.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100

ust. 1 lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Natomiast, w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio. Wykładnia ww. przepisu prowadzi do wniosku, że realizacja złożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania powinna prowadzić do wyeliminowania zarzuconej mu praktyki względnie - w przypadku zaniechania praktyki - jej trwających skutków.

Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie wydanie decyzji na podstawie ww. przepisu nie jest uzasadnione.

W ocenie Prezesa Urzędu, zgromadzony materiał dowodowy w sposób jednoznaczny potwierdza stosowanie przez Spółkę niedozwolonych praktyk. W tym kontekście zwrócić należy uwagę, że zarzucone Spółce praktyki cechuje wysoka szkodliwość. Konsumenci wprowadzeni przez Spółkę w błąd nie są w stanie zorientować się, że zapraszani są na *de facto* komercyjne spotkanie, w celu zaprezentowania oferty Spółki.

Za odmową przyjęcia zobowiązania w niniejszej sprawie przemawia również okoliczność, że Spółka stosowała zakwestionowane praktyki umyślnie, licząc na przedstawienie swej oferty jak najszerszemu kręgowi potencjalnych klientów oraz zwiększenie poziomu prowadzonej sprzedaży. Jednocześnie praktyki te mają charakter długotrwały, a w praktyce Spółka podporządkowała im prowadzoną przez siebie działalność.

Na marginesie tylko zwrócić należy uwagę, że Spółka nie zaproponowała konkretnych działań jakie zamierzałyby podjąć, tym samym nie sposób twierdzić, że propozycja zobowiązania mogłaby obejmować zaniechanie stosowania wszystkich zarzuconych Spółce praktyk. Nadto należy wskazać, że Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej dopiero po otrzymaniu zawiadomienia o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszej sprawie, czyli w końcowej fazie prowadzonego postępowania. W ocenie Prezesa Urzędu, ogólnikowa treść wniosku Spółki (działającej przez profesjonalnego pełnomocnika), w powiązaniu z chwilą jego złożenia wskazuje na fakt, że przedmiotowy wniosek ma na celu jedynie przedłużenie prowadzonego postępowania i tym samym opóźnienie wydania decyzji kończącej postępowanie.

W związku z brakiem wystarczającego uzasadnienia do zastosowania art. 28 u.o.k.k., Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I-IV sentencji.

6.Kara

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót

w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei, art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Z rachunku zysków i strat Spółki wynika, że w 2019 r. Spółka uzyskała obrót na poziomie [usunięto] zł, co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2019 r., tj. 4,2585 zł, stanowi [usunięto] euro (stosownie do art. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót ten jest [usunięto].

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest nałożenie na Spółkę kar pieniężnych za ich stosowanie.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Przy nakładaniu kar Prezes Urzędu uwzględnił, że wszystkie zarzucone Spółce praktyki miały charakter umyślny.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka utrudnia konsumentom, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie odstąpili od nich, odstąpienie od umowy poprzez obciążanie ich kosztami zmniejszenia wartości rzeczy za korzystanie ze zwracanego towaru w sposób wykraczający poza konieczny do stwierdzenia jego charakteru, cech i funkcjonowania w standardowej wysokości, pozostającej bez związku z rzeczywistym stanem tych rzeczy. W ocenie Prezesa Urzędu działanie Spółki ma charakter celowy, a Spółka ma świadomość, że odsyłany przez konsumentów towar był m.in. przedmiotem prezentacji.

Podobnie umyślny charakter ma praktyka Spółki polegająca na wprowadzaniu w błąd konsumentów, którzy zawarli ze Spółką umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, a następnie telefonicznie próbowali uzyskać informację o odstąpieniu od umowy, poprzez przekazywanie im nieprawdziwych informacji o braku prawa do odstąpienia od umowy lub o konieczności poniesienia kosztów z tym związanych, innych, niż to wynika z art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 u.p.k. Wskazać bowiem należy, że Spółka doskonale zdaje sobie sprawę z obowiązujących regulacji u.p.k., a informację o rzekomym braku prawa do odstąpienia od umowy przekazuje jedynie ustnie, licząc na niewiedzę i ewentualny brak doświadczenia swoich kontrahentów.

Niewątpliwie celowa jest również praktyka polegająca na udzielaniu konsumentom w toku organizowanych pokazów nieprawdziwych informacji, że spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Spółka zawarła umowę oraz, że Spółka posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego. Spółka sama przyznała tymczasem, że nie współpracuje z żadnym podmiotem trzecim określanym jako „sponsor”, faktury za wynajem sali są wystawiane na Spółkę, a nadto nie posiada placówki rehabilitacyjnej ani też salonów ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego.

Umyślny charakter ma w ocenie Prezesa Urzędu również ostatnia z zarzuconych Spółce praktyk. W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka w zaproszeniach na organizowane pokazy wprowadzała konsumentów w błąd co do przyczyny organizowania tych spotkań.

Podsumowując, należy podkreślić, że zakwestionowane praktyki Spółki, były przemyślane. Były one nakierowane na pozyskanie jak największej liczby potencjalnych klientów i uzyskania jak największego poziomu sprzedaży i zysków, również przez utrudnianie odstąpienia od umowy. Nie jest przy tym możliwe, aby Spółka legitymująca się porównywalnym doświadczeniem na rynku sprzedaży bezpośredniej, nie zdawała sobie sprawy z konsekwencji podejmowanych działań. Mając na uwadze powyższe okoliczności, nie sposób twierdzić, że Spółka w zakresie opisanych praktyk naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami.

Przy ustaleniu wysokości kar Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

6.1. Punkt VII.1 sentencji

Przypisana Spółce w pkt I sentencji decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów ujawnia się na etapie wykonania kontraktu. Przy ocenie stopnia szkodliwości ww. praktyki Przez Urzędu uwzględnił, że narusza ona bezpośrednio prawo konsumentów do

uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. W tym kontekście zwrócić należy uwagę, że prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy jest jednym z podstawowych uprawnień przyznanych konsumentom mającym na celu ochronę ich uzasadnionych interesów prawnych i ekonomicznych. Zaznaczyć należy, że Spółka stosując tę praktykę bezpośrednio godziła nie tylko w interesy prawne, ale również w interesy ekonomiczne konsumentów, narażając ich na konieczność poniesienia kosztów wykonania umowy, od której mogli odstąpić bezkosztowo.

Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Na podstawie otrzymanych skarg konsumentów można stwierdzić, że miała charakter długotrwały.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., tj. [usunięto] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku pierwszej z zarzuconych praktyk, nie dopatrył się okoliczności łagodzących, natomiast za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia oraz jego znaczny zasięg terytorialny. Podkreślenia wymaga, że Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki jest bardzo duży. Wskazać również należy, że głównym przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż prowadzona w ramach prezentacji zbiorowych organizowanych poza lokalem przedsiębiorstwa, a zaproszenia do konsumentów kierowane są wyłącznie telefonicznie. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [usunięto] % (odpowiednio: [usunięto] % w związku z umyślnością i [usunięto] % w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym), do kwoty 830 097,00 zł po zaokrągleniu.

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę w wysokości 830 097,00 zł, co stanowi [usunięto] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r. oraz [usunięto] maksymalnego wymiaru kary.

6.2. Punkt VII.2 sentencji

Przypisana Spółce w pkt II sentencji decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów, podobnie jak praktyka w pkt I sentencji decyzji ujawnia się na etapie wykonania kontraktu. Przy ocenie stopnia szkodliwości ww. praktyki Przez Urzędu uwzględnił, że narusza ona bezpośrednio prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. W tym kontekście zwrócić należy uwagę, że prawo do odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy jest jednym z podstawowych uprawnień przyznanych konsumentom mającym na celu ochronę ich uzasadnionych interesów prawnych i ekonomicznych. Przewidziane przez ustawodawcę uprawnienie do odstąpienia od zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy, wynika z faktu, że umowa taka jest zawierana w nietypowym trybie i warunkach, w których pojawiają się szczególne zagrożenia dla konsumenta, jak pośpiech, brak możliwości dostatecznego przemyślenia, presja psychologiczna, zaskoczenie, stosowanie technik sprzedażowych czy działanie pod wpływem silnych emocji. Powyższe, miało zastosowanie w niniejszej sprawie. Zaznaczyć należy, że Spółka stosując tę praktykę bezpośrednio godziła

nie tylko w interesy prawne, ale również w interesy ekonomiczne konsumentów, narażając ich na konieczność poniesienia kosztów wykonania umowy, od której mogli odstąpić. Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Z zebranego w toku postępowania materiału wynika, że praktyka miała charakter długotrwały.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., tj. [usunięto] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu nie dopatrył się okoliczności łagodzących, natomiast za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia, jego znaczny zasięg terytorialny oraz znaczne korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem. Podkreślenia wymaga, że Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki jest bardzo duży. Wskazać również należy, że głównym przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż prowadzona w ramach prezentacji zbiorowych organizowanych poza lokalem przedsiębiorstwa. Zatem, niemalże całość uzyskiwanych przez Spółkę przychodów od chwili rozpoczęcia stosowania zakwestionowanej w pkt II sentencji decyzji praktyki jest z nią związanych. Mając jednocześnie na względzie, że przychody uzyskiwane przez Spółkę są na znacznym poziomie (ponad [usunięto] złotych w 2019 r.), nie może ulegać wątpliwości, że korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem są również znaczne. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [usunięto] % (odpowiednio: [usunięto] % w związku z umyślnością, i po [usunięto] % w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym oraz znacznymi korzyściami uzyskanymi przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem), do kwoty 1 556 431,00 zł po zaokrągleniu.

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 1 556 431,00 zł, co stanowi [usunięto] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r. oraz [usunięto] % maksymalnego wymiaru kary.

6.3. Punkt VII.3 sentencji

Przypisana Spółce w pkt III sentencji decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stanowi wprowadzające w błąd działanie, które polega na przekazywaniu konsumentom nieprawdziwych informacji, że spotkania oraz upominki są finansowane przez sponsora, z którym Spółka zawarła umowę oraz, że Spółka posiada placówki rehabilitacji oraz salony ze sprzedażą sprzętu rehabilitacyjnego.

Praktyka ta ujawnia się zatem na etapie przedkontraktowym i ma na celu zainteresowanie ofertą Spółki jak największej grupy osób uczestniczących w pokazie.

Oceniając stopień szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że praktyka Spółki mogła godzić w interesy ekonomiczne konsumentów. Konsumentów bowiem dużo chętniej nabywają towary od renomowanych, budzących zaufanie firm, w szczególności takich, które mają związek z medycyną.

Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Z materiału dowodowego wynika, że praktyka stosowana przez Spółkę była długotrwała.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., tj. [usunięto] zł.

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu nie dopatrył się okoliczności łagodzących, natomiast za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia, jego znaczny zasięg terytorialny oraz znaczne korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem. Podkreślenia wymaga, że Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki jest bardzo duży. Wskazać również należy, że głównym przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż prowadzona w ramach prezentacji zbiorowych organizowanych poza lokalem przedsiębiorstwa. Zatem, niemalże całość uzyskiwanych przez Spółkę przychodów od chwili rozpoczęcia stosowania zakwestionowanej w pkt III sentencji decyzji praktyki jest z nią związanych. Mając jednocześnie na względzie, że przychody uzyskiwane przez Spółkę są na znacznym poziomie (ponad [usunięto] złotych w 2019 r.), nie może ulegać wątpliwości, że korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem są również znaczne. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [usunięto] % (odpowiednio: [usunięto] % w związku z umyślnością, i po [usunięto] % w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym oraz znacznymi korzyściami uzyskanymi przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem), do kwoty 363 167,00 zł po zaokrągleniu.

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt III sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 363 167,00 zł, co stanowi [usunięto] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r. oraz [usunięto] % maksymalnego wymiaru kary.

6.4 Punkt VII.4 sentencji

Przypisana Spółce w pkt IV sentencji decyzji praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów stanowi wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez udzielanie w ramach zaproszeń kierowanych do nich podczas rozmów telefonicznych, nieprawdziwych informacji sugerujących, że głównym celem organizowanych przez Spółkę spotkań są wykłady dotyczące „promocji nowej sieci sklepów RTV i AGD (....)”, lub „zdrowego trybu życia i problemów z alergią (...)” lub „ogólnopolskiej akcji promocyjnej (...)”, w sytuacji gdy głównym ich celem jest zaprezentowanie jej oferty handlowej. Praktyka ta ujawnia się zatem na etapie przedkontraktowym, którego istotą jest zachowanie Spółki ukierunkowane na skłonienie jak największej liczby potencjalnych klientów do udziału w organizowanym przez nią pokazie.

Oceniając stopień szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił, że treść kierowanych do konsumentów zaproszeń mogła wywołać mylne wyobrażenie przeciętnego konsumenta co do celu spotkania. Wskutek działań Spółki konsumenci zostają pozbawieni rzetelnej informacji o celu spotkania, przy czym mylne wyobrażenie w tym zakresie może mieć wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której w przeciwnym razie by nie podjęli.

Uznać bowiem należy, że konsumenci rzetelnie poinformowani o celu spotkania, mogliby zrezygnować z udziału w pokazie handlowym.

Ważąc kwotę bazową omawianej praktyki, Prezes Urzędu uwzględnił także okres jej stosowania przez Spółkę. Na podstawie zgromadzonego materiału można uznać, że praktyka miała charakter długotrwały.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r., tj. [usunięto] zł.

Prezes Urzędu, nie dopatrywał się okoliczności łagodzących, natomiast za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność stwierdzonego naruszenia, jego znaczny zasięg terytorialny oraz znaczne korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem. Podkreślenia wymaga, że Spółka prowadzi działalność na terenie całego kraju, a zatem zasięg terytorialny praktyki jest bardzo duży. Wskazać również należy, że głównym przedmiotem działalności Spółki jest sprzedaż prowadzona w ramach prezentacji zbiorowych organizowanych poza lokalem przedsiębiorstwa, a zaproszenia do konsumentów kierowane są wyłącznie telefonicznie. Zatem, niemalże całość uzyskiwanych przez Spółkę przychodów od chwili rozpoczęcia stosowania zakwestionowanej w pkt IV sentencji decyzji praktyki jest z nią związanych. Mając jednocześnie na względzie, że przychody uzyskiwane przez Spółkę są na znacznym poziomie (ponad [usunięto] złotych w 2019 r.), nie może ulegać wątpliwości, że korzyści uzyskane przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem są również znaczne. W konsekwencji, wskazane okoliczności uzasadniają podwyższenie kwoty bazowej kary o [usunięto] % (odpowiednio: [usunięto] % w związku z umyślnością, i po [usunięto] % w związku ze znacznym zasięgiem terytorialnym oraz znacznymi korzyściami uzyskanymi przez Spółkę w związku ze stwierdzonym naruszeniem), do kwoty 778 215,00 zł po zaokrągleniu.

Biorąc pod uwagę powyższe, za praktykę opisaną w pkt IV sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę w wysokości 778 215,00 zł, co stanowi [usunięto] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2019 r. oraz [usunięto] % maksymalnego wymiaru kary.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone kary są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary te pełnią przede wszystkim funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest ponadto ich walor wychowawczy, odstrasżający dla innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

7. Koszty postępowania

Art. 77 ust. 1 u.o.k.k. przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest zobowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji

i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 256 ze zm. - dalej: k.p.a.). Stosownie do art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Spółce, w wysokości 59,80 zł.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

7. Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2019r., poz. 1460 ze zm., dalej: k.p.c.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie rygoru natychmiastowej wykonalności (pkt V sentencji decyzji), stosownie do treści art. 108 § 2 zd. 2 k.p.a., w związku z art. 83 u.o.k.k., jak również stosownie do art. 81 ust. 5 u.o.k.k., w związku z art. 479³² k.p.c., zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, w terminie tygodniowym od daty doręczenia decyzji.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VIII decyzji, na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 u.o.k.k. w związku z 479³² § 1 i § 2 k.p.c., Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2020r. poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli

wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger