

Akwizytorzy wciąż oszukują. Zwłaszcza seniorów

12 czerwca 2016

Jak podaje Najwyższa Izba Kontroli, rzecznicy konsumentów zdecydowanie zbyt rzadko występują w ich imieniu przeciwko nieuczciwym przedsiębiorcom, a postępowania trwały zbyt długo.

„W ocenie NIK, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz rzecznicy konsumentów nie zapewniają pełnej ochrony wszystkim nabywcom dóbr i usług poza lokalami sprzedawców” – pisze w sprawozdaniu z raportu Izba. Jako czynniki, które szczególnie przyczyniają się do tego stanu rzeczy, wymieniono m.in. słabą dostępność rzeczników – ich siedziby nie są dostosowane dla osób starszych i niepełnosprawnych, które są szczególnie narażone na oszustwa ze strony sprzedawców bezpośrednich. Z kolei godziny funkcjonowania sprawiają, że bardzo trudno jest umówić się na spotkanie osobom pracującym. Rzecznicy nie prowadzą żadnych działań edukacyjnych, które pomagałyby ewentualnym klientom samodzielnie zauważać nieprawidłowości; UOKiK w żaden sposób tego nie monitoruje ani nie ewaluje.

Izba zwróciła też uwagę na fakt, że w badanym okresie (styczeń 2014-wrzesień 2015) wciąż nie wprowadzono zalecanej przez NIK zmiany w “Rejestrze klauzul niedozwolonych”. Liczy on, jak się okazuje, ponad 5 tys. wpisów i dla przeciętnego człowieka jest całkowicie nieczytelny. Już w maju 2014 roku NIK skierował do UOKiK-u rekomendację na ten temat, jednak została ona zignorowana.

Wśród osób, które zwróciły się do rzeczników konsumenckich w związku ze sprzedażą bezpośrednią, NIK przeprowadził ankietę. Okazuje się, że znaczna większość z nich (80 proc.) nie była informowana przez sprzedawców o swoich prawach konsumenckich (m.in. o możliwości dokonania zwrotu każdego kupionego towaru w terminie 7 dni). 84 proc. sprzedawców nie pokazała klientom

przed jej podpisaniem, a nawet jeśli, dla większości były to dokumenty niezrozumiałe – użyto zbyt małej czcionki bądź niejasnych sformułowań. Znaczna większość spraw, z którymi zwracano się do rzeczników, dotyczyła właśnie odstąpienia od umowy kupna bądź umowy kredytowej.

Ofiarami oszustów padają zwykle osoby starsze, które zwyczajnie łatwiej jest oszukać. Najczęściej wciskano im zbędne i bardzo kosztowne zestawy garnków, „lecznicze” kołdry czy sprzęt paramedyczny, który ma przynosić ulgę np. w bólach reumatycznych. Często opisywano sytuacje, w których do mieszkania przychodzili sprzedawcy usług komunikacyjnych o nazwach bardzo podobnych do firm, z których potencjalny klient korzystał, oferując znacznie bardziej przystępne warunki cenowe. Po podpisaniu umowy okazywało się, że konsument nie wiedząc o tym zmienił np. dostawcę telewizji, musi ponieść koszty przełączeń, a oferta jest znacznie mniej atrakcyjna, niż wynikałoby to z ustnych deklaracji.

Samą pracę rzeczników ankietowani oceniali zazwyczaj dobrze. O możliwości skorzystania z bezpłatnej porady dowiadywali się najczęściej od rodziny i znajomych, „pocztą pantoflową”, co jest niepokojące – oznacza bowiem, że informacja o działalności tych instytucji nie jest powszechnie dostępna.

Autorstwo: JS

Źródło: Strajk.eu