

## Akwizycja

Pod terminem **akwizycja** kryje się określenie jednej z form sprzedaży osobistej, polegającej na kontakcie akwizytora z potencjalnymi nabywcami w celu sprzedaży wyrobu.

Może ona przybierać różne formy: typową wizytę akwizytora pukającego do drzwi, telefoniczną prezentację produktu (telemarketing), kontakt telefoniczny w celu wysłania zaproszeń na pokaz lub prezentację produktu czy też pokazy organizowane w miejscu zamieszkania, pracy a także w kawiarniach, hotelach, sanatoriach, podczas wycieczek.

Należy pamiętać, że akwizytorzy, prezenterzy, telemarketerzy prowadzących tego typu sprzedaż są wyszkolonymi pracownikami, którzy dobrze znają mentalność potencjalnych klientów, w tym osób starszych.

Tego rodzaju sprzedaż jest w formie prawnej określana jako **umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa**, a regulują ją niżej wymienione przepisy:

- **Ustawa z dn. 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014r. poz. 827 tj.)**
- **Ustawa z dn. 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz.U. 2014 poz.121 tj.)**

Wiedza na temat sprzedaży bezpośredniej prowadzonej w formie akwizycji oraz **znajomość przepisów i praw** przysługujących konsumentowi mogą pomóc uchronić każdego od stania się ofiarą oszustwa!

Należy zawsze pamiętać o tym, żeby **dokładnie i uważnie przeczytać dokumenty, które podpisujemy**. Podpisem potwierdzamy zapoznanie się i akceptację treści. Warto poświęcić czas i dopytać o wyjaśnienia punktów, których nie rozumiemy. Dzięki temu możemy oszczędzić czas i uniknąć stresu, jeśli wystąpiłyby ewentualne problemy.

**Skąd można czerpać wiedzę o handlowcach i przedsiębiorstwach, od których zamierzamy kupić produkty?**

- W **Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej** /[www.ce-idg.gov.pl/](http://www.ce-idg.gov.pl/) można znaleźć informacje o osobach fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.
- W **Krajowym Rejestrze Sądowym** /[www.ems.ms.gov.pl/](http://www.ems.ms.gov.pl/) są wpisywane spółki prawa handlowego.
- Wiedzę o zadłużeniach można znaleźć w **Krajowym Rejestrze Długów Biurze Informacji Gospodarczej S.A.** /[www.krd.pl/](http://www.krd.pl/).

*Jakie prawa przysługują konsumentowi zawierającemu umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, a jakie obowiązki ma przedsiębiorca, który taką umowę z nim zawiera?*

**Obowiązki przedsiębiorcy przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa – o czym musi poinformować konsumenta?**

Przedsiębiorca jest zobowiązany do **poinformowania** konsumenta (najpóźniej wtedy kiedy wyrazi chęć podpisania umowy) **w sposób jasny i zrozumiały** m.in. o:

- głównych **cechach** świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia, **sposobie i terminie** spełnienia świadczenia,
- swoich **danych identyfikujących** (firmie, organie, który dokonał rejestracji, numerze, pod którym został zarejestrowany),
- **danych kontaktowych** - adresie, w tym poczty elektronicznej, numerach telefonu czy faksu - żeby umożliwić skontaktowanie się z przedsiębiorcą,
- sposobie porozumiewania się z konsumentem,
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość (np. telefonu) w celu zawarcia umowy (jeśli są one wyższe od zwykle stosowanych w przypadku tego środka porozumiewania się),
- **obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad,**
- **adresie**, pod którym konsument może **składać reklamacje**, jeżeli różni się on od adresu prowadzonej działalności,
- stosowanej przez przedsiębiorcę **procedurze rozpatrywania reklamacji,**
- **łącznej cenie** lub wynagrodzeniu wraz z podatkami, **sposobie i terminie zapłaty, opłat za dostarczenie**, usługi pocztowe oraz **wszystkich innych kosztach**, jakie konsument będzie miał ponieść,
- **istnieniu i treści gwarancji i sposobie jej realizacji,**
- **prawie do odstąpienia od umowy**, sposobie i terminie odstąpienia, wzorze formularza odstąpienia od umowy oraz przypadkach, w których konsument traci prawo do odstąpienia,
- **kosztach bezpośredniego zwrotu towaru** w przypadku odstąpienia od umowy, które ponosi konsument.

Przedsiębiorca ma obowiązek udzielić tych informacji **na piśmie lub** za zgodą konsumenta **na innym trwałym nośniku** ( np. płycie) w sposób czytelny, prostym językiem.

W taki sam sposób przedsiębiorca powinien wydać konsumentowi **dokument umowy** lub **potwierdzenie zawarcia umowy**.

*(Podstawa prawna – art. 12, 14, 15 ustawy o prawach konsumenta)*

Jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem **przez telefon** w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek **poinformować o celu**, , przed rozpoczęciem rozmowy oraz **podać** swoje **dane identyfikujące** lub osoby, w imieniu której telefonuje.

Dodatkowo, sprzedawca zobowiązany jest **potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku**.

W taki sam sposób przedsiębiorca powinien wydać konsumentowi **dokument umowy** lub **potwierdzenie zawarcia umowy** najpóźniej w chwili dostarczenia towaru lub rozpoczęcia świadczenia usługi.

**Jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku.**

**Umowa zostaje zawarta tylko wtedy, gdy konsument po otrzymaniu treści umowy wyrazi na nią zgodę na papierze lub innym trwałym nośniku i przekaze ją przedsiębiorcy.**

*(Podstawa prawna: art. 20, 21 ustawy o prawach konsumenta)*

Jeżeli konsument **otrzyma towar lub usługę, którego nie zamówił** – wówczas **nie musi za nie płać**. Przedsiębiorca takie działanie podejmuje na własne ryzyko i nie może żądać w związku z nimi żadnych opłat.

**Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy.**

*(Podstawa prawna: art. 5 ustawy o prawach konsumenta)*

**Konsumentowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.**

**W przypadku umowy zawartej w lokalu przedsiębiorstwa, konsumentowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.**

Gdy zakup dokonywany jest np. podczas prezentacji w sanatoriach, hotelach, domach kultury, w mieszkaniach oraz w innych podobnych miejscach ( są to z reguły tzw. umowy zawierane poza siedzibą przedsiębiorstwa), konsumentowi **przysługuje prawo do odstąpienia od umowy kupna-sprzedaży w ciągu 14 dni**.

W przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorcy, **przedsiębiorca ma obowiązek poinformować o prawie do odstąpienia od umowy na piśmie** lub za zgodą konsumenta na innym trwałym nośniku.

## Konsument:

- ma prawo odstąpić od umowy w terminie **14 dni od otrzymania towaru** lub ostatniej części – gdy towar był dostarczany partiami lub w częściach,
- **nie musi podawać powodu**, dlaczego odstępuje od umowy,
- wystarczy, że przed upływem 14-dniowego terminu złożymy oświadczenie do przedsiębiorcy, że odstępuje od umowy (forma jest dowolna, jednak najbezpieczniej jest zrobić to na piśmie, np. listem poleconym za potwierdzeniem odbioru). **Liczy się data nadania takiego listu na poczcie**, a nie moment otrzymania listu przez przedsiębiorcę.
- może skorzystać z gotowego formularza (z takim przedsiębiorca powinien zapoznać klienta) lub napisać pismo w dowolnej formie

*(Podstawa prawna art.27-29 ustawy o prawach konsumenta)*

**!** W chwili odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa **wygasają również powiązane z nią dodatkowe umowy** zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę (np. umowa kredytowa).

*(Podstawa prawna art.37 ustawy o prawach konsumenta)*

**!** Istnieją przypadki, gdy **prawo do odstąpienia** od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość **jest niedozwolone lub ograniczone**. Np.:

- gdy rzecz została wyprodukowana na specjalnie, indywidualne, zamówienie konsumenta
- gdy towar szybko ulega zepsuciu lub ma krótki termin przydatności do użycia
- gdy rzecz dostarczana w zabezpieczonym opakowaniu - po otwarciu nie można jej zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub higienę
- gdy przedmiotem umowy są programy komputerowe w zabezpieczonym opakowaniu - po otwarciu opakowania
- gdy umowa dotyczy świadczenia usług hotelarskich, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie podano dzień lub okres świadczenia usługi

*(Podstawa prawna: art. 38 ustawy o prawach konsumenta)*

**Co dalej po wysłaniu odstąpienia? Obowiązki konsumenta i przedsiębiorcy po odstąpieniu od umowy**

<b>Konsument</b>	<b>Przedsiębiorca</b>
<p><b>Odsyła towar</b> niezwłocznie, nie później jednak niż 14 dni od czasu złożenia oświadczenia o odstąpieniu. (jeżeli sprzedawca powiedział, że sam odbierze towar od klienta to termin 14 dni nie obowiązuje). Najlepiej jest wysłać osobno list z odstąpieniem i osobno paczkę ze zwracanymi towarami.</p>	<p><b>Zwraca</b> w ciągu 14 dni od otrzymania oświadczenia <b>poniesione przez konsumenta koszty</b> (wartość towaru i koszty wysyłki, ale tylko do wysokości najniższego możliwego sposobu dostarczenia towaru do konsumenta. Gdy konsument wybrał droższy sposób dostawy – może otrzymać zwrot niższej kwoty).</p>
<p>Konsument <b>ponosi wszystkie bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy</b>, chyba, że przedsiębiorca: zgodził się je ponieść lub <b>nie poinformował kupującego o konieczności ich poniesienia</b>.</p>	<p>Pieniądze powinny zostać zwrócone w taki sam sposób, w jaki zapłacił klient, chyba, że wyrazi zgodę na inną formę zwrotu. Przedsiębiorca może wstrzymać się ze zwrotem pieniędzy do chwili otrzymania zwracanej rzeczy lub potwierdzenia jej wysyłki.</p>
<p>Po otrzymaniu rzeczy można ją obejrzeć, sprawdzić jej cechy, kompletność i funkcjonowanie, a następnie (w przypadku dostąpienia od umowy) zwrócić. Jednak należy pamiętać, że nie wolno jej używać zgodnie z przeznaczeniem aby nie doprowadzić do zmniejszenia jej wartości. Dlatego należy postępować z poszanowaniem prawa sprzedawcy do tego, żeby tą rzecz ponownie sprzedać, bez utraty jej wartości. Sprawdzić rzecz można w takim stopniu, jak byłoby to możliwe w tradycyjnym sklepie. <b>Jeżeli konsument będzie korzystał z rzeczy w sposób wykraczający ponad konieczny do stwierdzenia cech tej rzeczy to ponosi on odpowiedzialność, gdy stan rzeczy się pogorszy a jej wartość z tego powodu zmniejszy się.</b> W takim przypadku przedsiębiorca może kwotę stanowiącą odszkodowanie za zmniejszenie wartości rzeczy potrącić z kwoty, jaką zwraca konsumentowi. <b>! W przypadku, gdy przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie do odstąpienia to nie ponosi on odpowiedzialności za ewentualne zmniejszenie wartości rzeczy .</b></p>	<p>Przedsiębiorca ma obowiązek odebrać towar we własnym zakresie, gdy wcześniej dostarczono go do miejsca zamieszkania konsumenta oraz charakter towaru (np. wymiary) nie pozwala na odesłanie go w zwykły sposób pocztą.</p>

(Podstawa prawna: art. 31-35 ustawy o prawach konsumenta)

**Co zrobić, gdy nie chcemy odstąpić od podpisanej umowy, a rzecz ma wady? Lub, gdy te wady zauważymy po upływie 14 dni na odstąpienie od umowy?**

Wówczas możemy skorzystać z ustawowego, regulowanego prawa **rękojmi** lub z **gwarancji**, jeśli została udzielona na zakupiony towar.

**Rękojmia** to odpowiedzialność **sprzedawcy** względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę (np. jest niezgodna z umową, niekompletna).

- prawo do rękojmi wynika z ustawy - dlatego sprzedawca nie może zabronić klientowi zgłosić reklamacji z tego tytułu (**sprzedawca ma obowiązek reklamację przyjąć i rozpatrzyć**),
- reklamację można złożyć w dowolnej formie (najlepiej zrobić to na piśmie a następnie dostarczyć osobiście z pokwitowaniem otrzymania lub wysłać listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru),
- **sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi za towar**, jeżeli wada zostanie stwierdzona **w okresie 2 lat od momentu jego sprzedaży**,
- W sytuacji wystąpienia wady konsument może złożyć do sprzedawcy reklamację z tytułu rękojmi i wybrać, czego zażąda od sprzedawcy:
  - wymiany towaru na nowy,
  - naprawy towaru,
  - obniżenia ceny,
  - odstąpienia od umowy (tylko, jeśli wada jest istotna).

Jeżeli żądanie konsumenta (wymiany lub naprawy) jest niemożliwe lub sprawiłoby, że sprzedawca poniesie nadmierne koszty – sprzedawca może odmówić i zaproponować inne rozwiązanie. Jednocześnie sprzedawca musi wymienić towar lub usunąć wadę w rozsądnym czasie i bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

- przedsiębiorca ma obowiązek **rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni kalendarzowych od jej złożenia**. W przypadku niedotrzymania tego terminu sprzedawca powinien spełnić żądania konsumenta.
- jeżeli wada została stwierdzona przed upływem roku od dnia wydania rzeczy-domniemywa się, że istniała w chwili sprzedaży.
- należy pamiętać, że o **istnieniu wady należy poinformować przedsiębiorcę w ciągu roku od jej stwierdzenia**.

*(Podstawa prawna: art. 556-561 Kodeksu cywilnego)*

**Gwarancja** to **dobrowolne oświadczenie** złożone przez gwaranta.

Treść gwarancji powinna być napisana w języku polskim, w sposób jasny i zrozumiały.

Gwarancja **określa obowiązki gwaranta i uprawnienia konsumenta**, gdy sprzedany towar nie ma właściwości określonych w oświadczeniu gwarancyjnym. Ponieważ gwarancja udzielona jest dobrowolnie, dlatego może zawierać wyłączenia od jej obowiązywania.

Również czas gwarancji jak i termin wykonania zobowiązań gwaranta jest dobrowolny (chyba, że ich nie podano, wówczas przyjmuje się, że czas gwarancji wynosi 2 lata – licząc od dnia, w którym wydano towar, a wykonanie obowiązków gwarancyjnych powinno nastąpić niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia dostarczenia mu rzeczy przez konsumenta).

**!** Uprawnienia konsumenta z tytułu rękojmi i gwarancji są niezależne od siebie. **W przypadku wady towaru konsument może wybrać, czy składa reklamację do sprzedawcy z tytułu rękojmi, czy do gwaranta wskazanego w dokumencie gwarancyjnym.**

**Należy pamiętać, że w przypadku złożenia reklamacji z tytułu gwarancji termin jej rozpatrzenia powinien być określony w gwarancji.**

*(Podstawa prawna: art. 577-581 Kodeksu cywilnego)*