



UOKiK nakłada potężną karę na Biedronkę! Chodzi o nierzetelne informowanie o cenach produktów

data aktualizacji: 2020.08.10



Cena w kasie wyższa niż umieszczona na półce lub brak informacji o cenie produktu - w ten sposób przez kilka lat Biedronka naruszała prawa konsumentów, ustalił Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na właściciela sieci Biedronka - spółkę Jeronimo Martins Polska - karę w wysokości 115 milionów złotych.

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów napływały liczne skargi konsumentów oraz informacje z wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej dotyczące nieprawidłowego uwidaczniania cen w sklepach sieci Biedronka. Setki sygnałów dotyczyły wyższych cen w kasie, niż na sklepowych półkach lub braku cen przy towarze. Skargi dały podstawę do wszczęcia postępowania przeciwko Jeronimo Martins Polska. W jego trakcie prezes urzędu zlecił kontrole Inspekcji Handlowej, które potwierdziły skalę nieprawidłowego informowania o cenach w sklepach należących do JMP. Z ustaleń urzędu wynika, że praktyka trwa co najmniej od 2016 r. Dopiero wszczęcie postępowania pod koniec ubiegłego roku przyczyniło się do podjęcia przez właścicieli Biedronki działań, których celem ma być rozwiązanie stwierdzonych nieprawidłowości. Prezes UOKiK będzie monitorował skutki wdrażanych zmian, mających usunąć naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

- Cena jest jednym z najważniejszych kryteriów, jakimi kierują się konsumenci przy wyborze produktów. Niedopuszczalne jest wprowadzanie konsumentów w błąd co do właściwej ceny towarów. W przypadku Biedronki klienci przez długi czas płacili najczęściej więcej, niż wynikało to z ceny na sklepowych półkach. Nie zawsze mieli nawet tego świadomość - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Przykładowe skargi konsumentów (pisownia oryginalna):

Cena umieszczona na lodówce w sklepie informowała o tym, że do dnia 31.08.19 r. cena za lody Carte D'Or wynosi 10,99 PLN. Lody te były objęte promocją do tego dnia i też tego dnia dokonałem ich zakupu (...). Niestety po płatności okazało się, że na paragonie została naliczona cena w wysokości 15,99 PLN.

Zachęcony gazetką oraz kartką nad produktem postanowiłem zakupić Pierś z kurczaka w promocyjnej cenie 9.99zł. Po zrobieniu zakupów udałem się do kasy za towar zapłaciłem lecz w chwili zapłaty nie zauważyłem na paragonie że pierś są w cenie regularnej czyli 16.89 za kg (...)Poprosiłem o możliwość zwrotu towaru, lecz usłyszałem że niestety nie, bo z tym towarem opuściłem sklep i pani nie przyjmie go. Więc powiedziałem że to oszustwo i tego tak nie zostawię i zgłoszę to do UOKiK, inna z pań obsługi powiedziała "i co z tego, co nam zrobią".

Wieczorna wizyta w Biedronce (...) Widzę lody Marletto 1L za 3,45 (przecenione z 4,99). W kasie 10,99zł. Wracam do

zamrażarki sprawdzić... nie ma ani innych lodów Marletto 1L, ani innej ceny dla tych lodów.

Jak widać, różnice w cenie jednego produktu mogły wynieść nawet kilka złotych. Biorąc pod uwagę, że praktyka trwała kilka lat, to konsumenci mogli ponieść przez nią dotkliwe straty, a właściciel sieci Biedronka bezpodstawnie wzbogacił się ich kosztem. Ze skarg wynika również, że zdarzały się sytuacje, w których to sprzedawcy nie chcieli uznać roszczeń klientów, którzy zgodnie z przysługującym im prawem domagali się sprzedaży produktu w korzystniejszej dla nich cenie, którą widzieli na półce.

Przykładowe skargi (pisownia oryginalna):

Chciałem zakupić kwiatek prymulka za 2.89. A przy kasie naliczyło mi 7.99. Poprosiłem kierownika o wyjaśnienie i zwrot nadpłaconej kwoty. Niestety nie wyraził zgody. Poinformowano mnie żebym dzwonił na infolinię sklepu.

Papier toaletowy z wystawioną ceną 9,99 zł sprzedawano po 16,99 zł. Co gorsza, w przypadku zauważenia tego oszustwa, nie było możliwości zakupu papieru po cenie zgodnej z wystawioną.

Na palecie ze zniczami wisiała duża kartka z ceną za znicz. Przy zakupie dwóch zniczy miała być cena 7.99zł za sztukę. W kasie została naliczona inna cena 12,99 zł za sztukę. Po zwróceniu uwagi Pani kierownicze, poinformowała mnie że mogę jedynie zwrócić zakupione znicze.

Brak informacji o cenie

Każdy sprzedawca ma również obowiązek uwidocznienia ceny towaru. Uniemożliwienie konsumentowi zapoznania się z ceną na etapie wyboru produktu jest poważnym naruszeniem jego prawa do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Tymczasem kontrole Inspekcji Handlowej wykazały, że w sklepach Biedronka średnio aż 14 proc. towarów nie miało informacji o cenie.

Kara na Jeronimo Martins Polska

- Długotrwała praktyka spowodowała realne straty w

portfelach konsumentów i bezpodstawne wzbogacenie się właściciela sieci ich kosztem. Dlatego zdecydowałem o nałożeniu na Jeronimo Martins Polska kary w wysokości 115 mln zł. Istnienie nieprawidłowości potwierdziła również sama spółka, tłumacząc je błędami ludzkimi wynikającymi z dużej skali działalności. Nie wykluczamy, że tak rzeczywiście mogło być, nie usprawiedliwia to jednak w żadnym stopniu działania na niekorzyść klientów, tym bardziej, że przez długi czas przedsiębiorca - pomimo licznych nieprawidłowości wykrywanych przez Inspekcję Handlową - nie starał się systemowo rozwiązać tego problemu. Tak duży podmiot powinien dochować należytej staranności w swojej działalności, aby błędy w oznaczeniu nie dotyczyły osób kupujących w jego sklepach - mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Poza sankcją pieniężną w sklepach Biedronka będzie musiała znaleźć się również informacja o prawach przysługujących konsumentom w przypadku różnicy w cenie na półce i w kasie:

W przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny za oferowany towar konsument ma prawo do żądania sprzedaży towaru po cenie dla niego najkorzystniejszej (art. 5 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług).

Decyzja nie jest prawomocna, przysługuje od niej odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Różnice w cenie na półce i w kasie lub brak informacji ile kosztuje dany produkt to praktyki niezgodne z prawem i nie mogą być stosowane w żadnym sklepie. Liczba i treść skarg konsumentów, które dotychczas otrzymał UOKiK, a także wyniki kontroli prowadzonych przez Inspekcję Handlową nie wskazywały, żeby podobny problem na tak dużą skalę istniał w pozostałych, dużych sieciach handlowych. Jeśli jednak konsumenci zauważą taką praktykę, zachęcamy do informowania UOKiK lub właściwego wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

Konsumentom, pamiętaj o swoich prawach!

- Ceny powinny być umieszczone na towarze lub w jego pobliżu, np. na wywieszce na półce. Sprzedawca musi informować o nich w jednoznaczny sposób i w widocznym miejscu. Jeśli podaje je tylko ustnie albo nie podaje ich wcale, to łamie prawo.
- Porównuj, ile kosztują podobne produkty. Ułatwiają to tzw. ceny jednostkowe - za kilogram, litr, 100 gramów, sztukę. Sprzedawca ma obowiązek je podawać.
- Jeśli cena w kasie jest wyższa od tej na towarze lub na półce, masz prawo kupić daną rzecz po niższej cenie.

- Gdy różnicę zauważysz dopiero na paragonie, domagaj się zwrotu nadpłaconej kwoty. W takiej sytuacji dobrze jest mieć dowody, np. zdjęcie wywieszki na sklepowej półce i paragon.
- O nieprawidłowościach zawiadamiaj Inspekcję Handlową lub UOKiK.

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/61822-uokik-naklada-potezna-kare-na-biedronke-chodzi-o-nierzetelne-informowanie-o-cenach-produktow>