Tajemniczy klient?

Kategoria: Aktualności
Opublikowano: wtorek, 16, kwiecień 2019 14:22
Patrycja Grebla-Tarasek
Odsłony: 2378

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów od 2016 r. może korzystać z instytucji tajemniczego klienta. Pracownicy UOKiK już 26 razy wcielili się w tę rolę. W ten sposób UOKiK może sprawdzić, jak przebiega proces oferowania przez sprzedawcę określonych usług lub produktów.

Jak działa „tajemniczy klient"? Nie stosuje prowokacji, nie kupuje produktów, ani nie zawiera umów. Tajemniczy klient przychodzimy do banku czy na pokaz handlowy jako zwyczajny konsument, żeby z ich punktu widzenia sprawdzić, jakie informacje są tam przekazywane. Zgodę na to zawsze wcześniej wydaje sąd, musimy więc UOKiK zawsze musi uzasadnić swoje działania. Całe wydarzenie może być nagrywane zarówno w zakresie dźwięku jak i obrazu. Na koniec pracownik UOKiK pokazuje legitymację służbową oraz doręcza upoważnienie do przeprowadzenia kontroli i zgodę sądu.

Największa kontrola, w której urząd skorzystał z tajemniczego klienta, odbyła się pod koniec 2018 r. W sezonie przedświątecznym 36 pracowników UOKiK odwiedziło 16 największych sklepów z elektroniką. UOKiK chciał w toku tej kontroli zweryfikować, czy i jak sprzedawcy informują o prawie do złożenia reklamacji z tytułu rękojmi i czy odróżniają ją od gwarancji. Przykładowo tajemniczy klienci sprawdzali, czy sklepy odmawiały przyjęcia reklamacji i odsyłały klienta do producenta, albo czy uzależniały jej przyjęcie od tego, czy ktoś miał paragon.

Kolejnym zagadnieniem, które chcieli zweryfikować tajemniczy klienci, były kwestie związane z tzw. dodatkowym ubezpieczeniem sprzętu. Sklepy oferują tzw. „przedłużoną gwarancję", która z gwarancją ma niewiele wspólnego, a w rzeczywistości jest to dodatkowo płatne ubezpieczenie. Często w jego warunkach znajduje się wiele wyjątków, które powodują, że nie zapewniają pełnej ochrony sprzętu, pomimo wcześniejszych zapewnień sprzedawcy. Dlatego pracownicy urzędu chcieli sprawdzić, jak obsługa o tym informowała oraz czy nie wymagała zakupu takiej usługi.

Kontrola odbyła się w całej Polsce. W tej chwili UOKiK prowadzi postępowanie wyjaśniające, w którym analizuje zgromadzone przez tajemniczych klientów informacje.

Źródło: UOKIK

Phoca PDF