BONY NA ZAKUPY – ZOBOWIĄZANIE JERONIMO MARTINS

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał Jeronimo Martins Polska do zorganizowania akcji edukacyjnej dla konsumentów, w wyniku której mogą otrzymać bony na zakupy – łączna wartość bonów wyniesie 7,5 mln złotych.**
* **Właściciel sklepów Biedronka zamieszczał regulaminy promocji z opóźnieniem, a w sytuacji, gdy nie odpowiadał na reklamacje z nimi związane w terminie, nie uznawał roszczeń konsumentów.**

**[Warszawa, 10 marca 2021 r.]** Postępowanie przeciwko Jeronimo Martins Polska, właścicielowi sklepów Biedronka zostało wszczęte w marcu 2020 roku. Podstawą do podjęcia działań były skargi konsumentów dotyczące akcji promocyjnych, w których można było otrzymać voucher zniżkowy na zakupy w zamian za wydanie określonej kwoty. Zarzuty Prezesa UOKiK dotyczyły negatywnego rozpatrywania reklamacji związanych z ogólnopolskimi akcjami promocyjnymi po upływie 30 dni od ich złożenia i opóźnień w publikacji regulaminów względem terminów rozpoczęcia poszczególnych akcji.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny przeanalizował napływające sygnały, sposoby rozpatrywania reklamacji przez Jeronimo Martins, a także dostęp klientów do regulaminów promocji o zasięgu ogólnopolskim. **Wątpliwości Urzędu wzbudziła możliwość wprowadzania konsumentów w błąd co do dostępności regulaminu**. Zdarzały się bowiem sytuacje, w których to przedsiębiorca informował w reklamach i materiałach promocyjnych, że szczegóły akcji można poznać wchodząc na stronę internetową, tymczasem regulaminów tam nie było lub pojawiały się z opóźnieniem – zdarzało się, że nawet w ostatnim dniu akcji.

- *Informacja o zasadach promocji ma dla konsumenta bardzo duże znaczenie i bezpośrednio wpływa na jego decyzje zakupowe. To w regulaminach znajdują się np. liczne wyłączenia produktów, które nie są objęte promocją. Brak możliwości zweryfikowania w regulaminie zakresu promocji może przyczynić się do błędów zakupowych konsumentów. Zobowiązałem Jeronimo Martins Polska, właściciela sieci handlowej Biedronka, do zorganizowania akcji edukacyjnej dla konsumentów poświęconej ich prawom, w której będą oni mogli otrzymać bony na zakupy o łącznej wartości 7,5 mln złotych*  *–* ocenia Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

**Zastrzeżenia wzbudził także sposób rozpatrywania reklamacji.** Odpowiedź na reklamację złożoną w związku z promocją powinna zostać udzielona w ciągu 30 dni. Prezes UOKiK ustalił, że w niektórych przypadkach konsumenci czekali o wiele dłużej. Zgodnie z prawem, jeżeli przedsiębiorca przekracza ten termin, przyjmuje się, że uznał roszczenia klienta. Występowały jednak sytuacje, w których Jeronimo Martins Polska negatywnie rozpatrywał reklamacje po upływie 30 dni od ich złożenia.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny w wydanej decyzji zobowiązał Jeronimo Martins Polska do **zorganizowania akcji edukacyjnej i quizu dla klientów. O terminie jej rozpoczęcia poinformuje przedsiębiorca**. Po zapoznaniu się z prawami klientów obowiązującymi podczas dokonywania zakupów, konsumenci będą mogli rozwiązać test i **wygrać bon na zakupy w sieci Biedronka o wartości 15 zł**. **Spółka przygotuje 500 tys. voucherów o łącznej wartości 7,5 mln zł**. Kod rabatowy będzie wysyłany na numer telefonu komórkowego konsumenta - dla jednego numeru będzie przyznany tylko raz.

Szczegóły zobowiązania opisane są w [decyzji](https://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=25326) zamieszczonej na stronie Urzędu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka  
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej](https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595)