

Biedronka ma zwrócić Klientom 150 złotych

data aktualizacji: 2024.10.18 autor: Joanna Chrostowska, radca prawny



W kwietniu 2024 r. Prezes UOKiK wydał kolejną już decyzję w sprawie spółki Jeronimo Martins Polska, która jest właścicielem sieci sklepów Biedronka. Tym razem Urząd zakwestionował praktyki spółki związane z akcją promocyjną „Magia Rabatów - Zabawki i Książki - Voucher od 01.12.2022 r. do 03.12.2022 r.”

Jedną z nich było wprowadzanie w błąd co do warunków promocji w przekazach reklamowych. Informacje pojawiające się na plakatach w [sklepach](#) nie informowały o produktach, których nie można było kupić za voucher.

Jak informuje UOKiK, posiadacze aplikacji lub karty Moja Biedronka byli zachęceni przez sieć do zakupu trzech produktów z kategorii książki i/ lub zabawki, a połowę kwoty wydanej na te produkty mieli otrzymać w formie vouchera wydrukowanego na paragonie. Voucher można było przeznaczyć na kolejne zakupy. W reklamach zamieszczonych w sklepach brakowało jednak dokładnej listy produktów, które można było kupić. Materiały marketingowe opatrzone były gwiazdką, przy której mniejszym drukiem informowano o ograniczeniach promocji, która miała obowiązywać tylko na wybrane artykuły przemysłowe lub tekstylia. Ze skarg, które otrzymywał Urząd wynikało, że konsumenci byli zaskoczeni tym, że nie mogą zapłacić voucherem za istotną część produktów

powszechnie przypisanych do tych kategorii.

Co istotne, informacja o części artykułów niewchodzących w zakres promocji, takich jak chemia gospodarcza, kosmetyki, środki czystości czy odświeżacze powietrza, była przedstawiana klientom dopiero po zakupie - wydrukowaniu paragonu z voucherelem. Szczegółowa informacja dostępna była jedynie na stronie internetowej sieci handlowej, mimo że konsumenci dokonywali zakupów w sklepie stacjonarnym. Regulamin promocji nie był dostępny w sklepie w taki sposób, aby klienci mogli bez problemu zapoznać się z jego treścią przed skorzystaniem z promocji.

Prezes UOKiK wydał decyzję, w której nałożył na Jeronimo Martins Polska obowiązek przyznania klientom, którzy nie wykorzystali vouchera, środków finansowych. Jak wskazał Prezes, warunki promocji powinny być jasne dla konsumenta, bez haczyków czy gwiazdek, wyjątków zapisanych małą czcionką. Nie można organizować akcji, które nie spełniają podstawowych kryteriów przejrzystej komunikacji, ani nie umożliwiają realnego i swobodnego zapoznania się z regulaminem promocji bezpośrednio w sklepie, podczas robienia zakupów. Grudniowa promocja w sklepach Biedronka zamiast miłym, przedsięwziętym bonusem, stała się dla konsumentów kłopotliwym doświadczeniem.

W ramach zobowiązania do zmiany praktyk Jeronimo Martins Polska ma dostarczyć nowe vouchery dla poszkodowanych klientów o wartości 150 złotych. Benefity dotyczą klientów sieci Biedronka, którzy zrobili zakupy w ramach akcji promocyjnej „Magia Rabatów” w okresie 1-3 grudnia 2022 r., otrzymali promocyjny voucher, ale go nie zrealizowali i nadal są w programie lojalnościowym sieci. Osoby spełniające te kryteria automatycznie otrzymają od spółki bon o wartości 150 zł za każdy niewykorzystany wcześniej voucher.

Voucher ma być przyznany automatycznie na kartę Moja Biedronka w ciągu 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji UOKiK. Można nim będzie zapłacić za wszystkie produkty oferowane w sklepach sieci Biedronka (z wyłączeniem napojów alkoholowych, wyrobów tytoniowych, preparatów początkowego żywienia niemowląt oraz wszelkich usług czy doładowań, w tym doładowań telefonów i kart podarunkowych) w ramach jednorazowych zakupów.

Informacja o decyzji Prezesa UOKiK ma trafić do konsumentów poprzez różne kanały komunikacji marki Biedronka z klientami, takie jak tablice ogłoszeniowe w sklepach sieci, stronę internetową, sms-y, aplikację mobilną Biedronka oraz profil przedsiębiorcy na Facebooku.

Konsumentom, którzy po przeprowadzeniu akcji zrezygnowali z udziału w programie lojalnościowym Moja Biedronka i nie są jego członkami, Jeronimo Martins przyzna e-kod o wartości 150 zł za każdy niewykorzystany voucher.

Źródło: <https://skierniewice.eglos.pl/aktualnosci/item/44305-biedronka-ma-zwrocic-klientom-150-zlotych>