TAJEMNICZY KLIENT – UOKIK W SKLEPACH Z ELEKTRONIKĄ

* **Pracownicy UOKiK sprawdzili 16 dużych sklepów z elektroniką w całej Polsce.**
* **To do tej pory największa akcja, w której wcielili się w tajemniczego klienta.**
* **Sprawdzaliśmy informacje, które sprzedawcy przekazują podczas zakupu telefonu, komputera, telewizora.**

**[Warszawa, 17 kwietnia 2019 r.]** 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. – *Nie stosujemy prowokacji. Nie kupujemy produktów, ani nie zawieramy umów. Przychodzimy do banku czy na pokaz handlowy jako zwyczajni konsumenci, żeby z ich punktu widzenia sprawdzić, jakie informacje są tam przekazywane. Zgodę na to zawsze wcześniej wydaje sąd, musimy więc zawsze uzasadnić swoje działania.* – mówi Marek Niechciał, prezes UOKiK.

**Kontrola sklepów z elektroniką**

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** (pełna lista w załączniku). Były to sklepy należące do sieci: Komputronik, Media Markt, Mediaexpert, Neonet, RTV Euro AGD.

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. – *Bez tajemniczego klienta bardzo trudno byłoby nam udowodnić, że przedsiębiorca wprowadza w błąd. Na co dzień mamy do czynienia z sytuacjami, w których słowo konsumenta jest przeciwko słowu przedsiębiorcy. Korzystamy więc z nowych możliwości pozyskiwania dowodów* – mówi Piotr Adamczewski, dyrektor delegatury UOKiK w Bydgoszczy.

Okazją do dyskusji o tym narzędziu jest międzynarodowa konferencja, którą zorganizowała delegatura w Bydgoszczy. Spotkanie jest podsumowaniem współpracy UOKiK z włoskim urzędem [Autorita' Garante della Concorrenza e del Mercato](http://www.agcm.it/). Obie instytucje przez ponad rok wymieniały się doświadczeniami i wspólnie pracowały przy unijnym projekcie dotyczącym kontroli sklepów z elektroniką i przeglądu stron internetowych z ofertami wycieczek. – *Cieszę się z tej współpracy. Dzięki niej możemy rozwijać kompetencje. Włoskie prawo nie przewiduje instytucji tajemniczego klienta, więc pracownicy tego urzędu z ciekawością przyglądali się naszym działaniom. Wzajemnie poszukujemy nowych możliwości pozyskiwania dowodów. Z drugiej strony, włoski urząd ma spore doświadczenie w monitorowaniu stron internetowych, na których są oferty wprowadzające konsumentów w błąd. To dla nas cenne doświadczenie* – dodaje Piotr Adamczewski.

**Tajemniczy klient**

* UOKiK może korzystać z tego narzędzia od 17 kwietnia 2016 r.
* Celem jest sprawdzenie, czy dochodzi do nieprawidłowości podczas oferowania produktów czy usług.
* Tylko za zgodą Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
* Całe wydarzenie może być nagrywane zarówno w zakresie dźwięku, jak i obrazu.
* Urząd nie stosuje prowokacji.
* Tajemniczy klient dokonuje próby zakupu, nie dochodzi do zawarcia umowy: zadaje pytania, sprawdzając, jak przebiega proces sprzedaży, jakie informacje są przekazywane.
* Na koniec pracownik UOKiK pokazuje legitymację służbową oraz doręcza upoważnienie do przeprowadzenia kontroli i zgodę sądu.

**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