



MEDIA MARKT UKARANY

Prawie 750 tys. zł będzie musiała zapłacić spółka Media Markt z Olsztyna za utrudnianie konsumentom możliwości reklamowania wadliwych towarów – uznała Prezes UOKiK i nakazała zmianę kwestionowanej praktyki. W toku są postępowania przeciwko innym sklepom

[Warszawa, 2 czerwca 2009 r.] Sieć sklepów Media Markt znana jest głównie ze sprzedaży detalicznej sprzętu elektrycznego gospodarstwa domowego, artykułów radiowo-telewizyjnych, mebli biurowych, sprzętu telekomunikacyjnego oraz fotograficznego. Postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte na podstawie skarg klientów i informacji otrzymanych od powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów. Wynikało z nich, że **spółka odmawia przyjmowania lub odrzuca reklamacje klientów zgłaszane po upływie sześciu miesięcy od wydania towaru, jeśli konsument nie udowodni w sposób wymagany przez przedsiębiorcę, że wada istniała w chwili zakupu.**

Jednym z podstawowych praw konsumentów w Unii Europejskiej jest prawo do reklamacji towaru niezgodnego z umową. Mamy z nią do czynienia m.in. gdy produkt nie nadaje się do celu, w jakim zwykle jest używany. Towar można reklamować w ciągu dwóch lat od dnia zakupu, a sprzedawca odpowiada wobec konsumenta, jeżeli w chwili zakupu był on niezgodny z umową. Dodatkowo, jeśli wada ujawniła się przed upływem sześciu miesięcy zgodnie z prawem przyjmuje się, że istniała ona w chwili zakupu. Rozwiązanie to znacznie ułatwia składanie reklamacji przez konsumentów.

Z materiałów zgromadzonych w toku postępowania wynika, że Media Markt arbitralnie i bez żadnego merytorycznego uzasadnienia po upływie sześciu miesięcy od zakupu odmawiał uwzględnienia reklamacji informując, że *niezgodność towaru z umową nie istniała w chwili jego wydania, a konsument nie przedstawił dowodów potwierdzających twierdzenie przeciwne.* **UOKiK uznał za niedozwolone automatyczne odrzucanie przez Media Markt reklamacji – bez odniesienia się do wskazanych w dokumentach przez konsumentów wad. Ponadto Urząd stwierdził, że klienci spółki byli wprowadzani w błąd co do faktycznie przysługujących im uprawnień.** W rezultacie osoba, która kupiła wadliwy towar pozostawała z nierozpatrzoną reklamacją bez rzetelnych informacji o przyczynach odrzucenia jej przez sklep.

Zgodnie z obowiązującymi regulacjami konsument ma prawo złożyć reklamacje w całym okresie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową. Obowiązkiem przedsiębiorcy jest jej rzetelne rozpatrzenie, w tym odniesienie się do każdej stwierdzonej przez konsumenta wady. Jeżeli odmawia uwzględnienia reklamacji musi precyzyjnie uzasadnić swoje stanowisko.

Zdaniem UOKiK spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, ponadto złamała prawo do rzetelnej, jednoznacznej



informacji o przysługujących konsumentom uprawnieniach. Skutkiem tego był brak jasnych kryteriów rozpatrywania reklamacji.

W decyzji Prezes UOKiK nakazała zmianę kwestionowanej praktyki, ponadto na przedsiębiorcę została nałożona sankcja w wysokości prawie 750 tys. zł. Decyzja nie jest ostateczna. Spółka może odwołać się od niej do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto informujemy, że UOKiK prowadzi kolejne postępowania przeciwko placówkom Media Markt z Opolą, Katowic, a także dwóch z Warszawy. W toku jest również postępowanie przeciwko jednemu ze sklepów Saturn Planet z Warszawy.

Urząd przypomina również, że w przypadku każdej spornej sytuacji z przedsiębiorcą lub wątpliwości związanych z zawarciem umowy konsumenci mogą liczyć na pomoc powiatowych lub miejskich rzeczników konsumentów czy organizacji pozarządowych współfinansowanych przez UOKiK. Bezpłatne porady udzielane są również pod numerem infolinii o 800 800 008.

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch, Rzecznik prasowy UOKiK
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa
Tel. (22) 827 28 92, 55 60 106, 55 60 430
Fax (22) 826 11 86
E-mail: mcieloch@uokik.gov.pl