

Kaufland: Znalazłeś przeterminowany produkt? Masz problem

5 kwietnia 2009

Kaufland – z języka niemieckiego „krajna zakupów”. Brzmi pozytywnie, lecz nie zawsze jest tak ciekawie. Bo często realia odbiegają od standardów, a wtedy ochroniarze grożą, pracownicy kłamią, a towary na półkach leżą przeterminowane.

Rafał ma 18 lat, wraz z kilkoma kolegami postanowił odwiedzać hipermarkety w swojej okolicy w poszukiwaniu przeterminowanych produktów. – Odwiedziliśmy już kilkadziesiąt sklepów – mówi w rozmowie z nami Rafał. – Niestety, w większości z nich były jakieś problemy, ponieważ sklepy oferują pięć złotych za każdy przeterminowany produkt, lecz nie zawsze pieniądze są wypłacane.

GWARANCJA ŚWIEŻOŚCI

– Za każdy znaleziony przeterminowany produkt klient otrzymuje od nas pięć złotych – mówił podczas nieoficjalnej rozmowy, pracownik telefonicznej obsługi klienta Kaufland Polska. Niestety ta zasada, która – jak się dowiedzieliśmy – niedawno została wprowadzona do hipermarketów, nijak ma się do rzeczywistości. Wcześniej Kaufland płacił pięć złotych za wszystkie znalezione produkty, kwota nie była mnożona przez wszystkie znalezione produkty.

Przede wszystkim, jak mówi Rafał, pracownicy Kaufland próbowali wmawiać im, że promocja obejmuje tylko grupę asortymentową – to znaczy, że jeśli znaleźli pięć przeterminowanych jogurtów, to nie dostaną za nie dwadzieścia pięć złotych, tylko pięć złotych. Oczywiście prawda jest taka, że każdy z tych pracowników doskonale zdaje sobie sprawę, że istnieją nowe zasady, lecz nikt się do tego nie chce przyznać.

Aby sprawdzić te zasady zadzwoniliśmy, jako klienci Kaufland do telefonicznej obsługi klienta. Mężczyzna, który z nami rozmawiał potwierdził, że obowiązują nowe zasady i dyrektorzy hipermarketów zostali poinformowani o tych rozporządzeniach.

Przy okazji dowiedliśmy, iż nie tylko pracownicy hipermarketów próbują wprowadzić klienta w błąd. Podczas rozmowy z biurem obsługi, konsultant próbował przekonać nas, że nie miał jeszcze żadnych sygnałów dotyczących nieprawidłowości związanych z gwarancją świeżości. Niestety, pech chciał, że dzień wcześniej dzwonił w tej sprawie jeden z kolegów Rafała, prosząc o reakcję i rozmawiał z tym samym konsultantem. Przedstawiciel nagle odzyskał pamięć, kiedy podczas rozmowy przypomniano mu o tym.

– W każdym sklepie znajdujemy od 70 do nawet 300 przeterminowanych produktów – mówi Rafał. – Rekordowy olej miał datę ważności do 2003 roku! – dodaje.

OCHRONA PALCEM POGROZI, A NOGI BĘDĄ CI POŁAMANE

– Groźby? Groźby zdarzają się nam bardzo często – śmieje się Artur, który wraz z Rafałem odwiedza hipermarkety. – Ochroniarze grożą nam, że jeśli wyjdziemy ze sklepu to połamają nam nogi, albo przyjadą kumple i się nami zajmą – mówi.

– Zdarzało się też, że podbiegał ochroniarz na terenie sklepu i zawijał nasz koszyk, w którym była przeterminowana żywność – mówi Rafał. Nie dowierzając musiałem się dopytywać, jak to wyglądało, wtedy Rafał powiedział: – Po prostu podchodził, kiedy przeszukiwaliśmy półki i jak najszybciej uciekał z koszykiem. Wyglądało to dość śmiesznie.

Takie zachowanie jest niedopuszczalne, w stosunku do klientów. A Rafał z Arturem takich przygód mieli bardzo dużo. – W jednym sklepie kierownik wezwał nawet policję, oskarżając nas o wyłudzenie! – mówi Rafał. – Oczywiście policja przyznała nam rację i sklep musiał wypłacić pieniądze. Często grożą nam także sądem – dodaje.

RZECZNIK KAUFLANDA PRZEPRASZA

– Jeżeli zdarzyły się takie sytuacje, to mogę jedynie przeprosić i obiecać, iż dołożymy wszelkich starań, żeby wyjaśnić tą sprawę, aby nigdy więcej się to nie zdarzyło – mówi Marcin Knapiek, rzecznik prasowy Kaufland Polska. – Zapewniam, że pracownicy, którzy zachowywali się w nieodpowiedni sposób w stosunku do klientów poniosą tego konsekwencje – dodaje.

Pomimo tego, że jak twierdzi Rafał z Arturem, na półkach znajdowane są przeterminowane produkty, pracownicy próbują oszukać klientów, a ochroniarze im grożą, to trzeba przyznać, że w hipermarketach na terenie całego kraju pracuje kilkanaście tysięcy ludzi i niestety zarząd nie może panować nad wszystkimi. Aby eliminować takie zachowania konieczne jest informowanie zarządu o takich sytuacjach, w przeciwnym razie nie będzie miało to sensu i problem nadal będzie istniał.

Autor: Damian Kazak

Źródło: Wiadomosci24.pl