

Absurd 1

W sklepie Top Secret jest promocja. Przy zakupie dwóch rzeczy, druga za połowę ceny. Zakupiono dwie bluzki, droższą i tańszą. Sklep przyjmuje zwroty w terminie 7 dni. Przy próbie zwrotu droższej bluzki obsługa zmusiła konsumentkę do zwrotu obu bluzek, „bo takie są zasady sklepu”.

Nie będziemy teraz oceniać, czy takie zasady są dopuszczalne. Chodzi tu o brak informacji, jakie zasady faktycznie obowiązują. Podstawą związania konsumenta warunkami umowy czy regulaminem jest doręczenie go konsumentowi, względnie ogłoszenie go w sklepie (ogłoszenie jest dopuszczalne tylko w przypadku umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego). Uregulowanie to (art. 384 Kodeksu cywilnego) chroni konsumenta przed arbitralnością przedsiębiorcy i tworzeniem zasad ad hoc.

W opisywanej sprawie konsumentka musiała zwrócić obie rzeczy, chcąc odzyskać pieniądze, pomimo że zasady promocji nie przewidywały takiego obowiązku.

(bez zdjęcia)

Absurd 2

Ten przypadek dotyczy sklepu IKEA. Problem z procedurami, dotrzymaniem umowy, brakiem przejrzystych zasad i problem z traktowaniem konsumenta, który czuje się jak piłka. Odbijany przez aktorów dramatu pt. „Dostawa łóżka do domu”.

Nie potrafiliśmy skrócić opisu. Jest jak odyseja: epicki, z przygodami i niemal szczęśliwym zakończeniem. Tylko niesmak pozostał. Oto opis własny Pana Piotra (nagrodzony w VI edycji Konkursu na Konsumentki Absurd Miesiąca):

Dzień dobry, zakupiłem na dziale sprzedaży okazji łóżko FLAXA, wraz z szufladami, dnem oraz materacem. Pracownik nakazał mi umieścić cały komplet na wózkach i przewieźć do kasy w celu zakupu, a następnie do Działu Obsługi Klienta w celu nadania do transportu. Pierwszą niestosowną sytuacją było zdziwienie kasjera, gdyż na tabliczce nie było wzmianki o materacu i wzięcie mnie za złodzieja. Chwilę czasu zajęło wyjaśnienie całej sytuacji, zostałem przepuszczony przez kasę. Następnie uprzednio pobierając numer, udałem się do pracownika w celu zamówienia transportu z wniesieniem. Poinformowałem, że mieszkam na 12 piętrze, a winda dojeżdża do 11, więc istnieje możliwość utrudnionego wniesienia, co prawdopodobnie zostało wpisane do systemu. Zapytałem jaka jest teraz procedura, czy mam pomóc rozkręcić to łóżko, czy pracownicy się tym zajmą. Pracownica stwierdziła, że nie muszą tego robić. Wręczyła mi rolkę folii stretchowej oraz taśmę z nakazem owinięcia łóżka w całości (na środku punktu obsługi) i zostawieniu jej gdy skończę to robić. Zrobiłem co powiedziała. Ustaliliśmy transport na wtorek, przedział 17:00-21:00. Poinformowano mnie, że kierowcy będą dzwonić godzinę przed przyjazdem. Oczekując na dostawę, pozbyłem się starego łóżka, robiąc tym samym miejsce na nowe. W dniu dostawy o godz. 20:40 wykonałem telefon na infolinię IKEA z pytaniem dlaczego kierowcy nie dzwonią, czy zlecenia nie zagubiono. Nie mogli skontaktować się z kierowcą, obiecali ponowny kontakt. Kierowcy przyjechali po godz. 21! Otrzymałem telefon z dołu, że łóżko prawdopodobnie nie wejdzie do windy. Panowie powiedzieli, że mogą mi je wnieść najwyżej na 4 piętro bo pracują od 7 rano i są zmęczeni! Tylko co mi da 4 piętro?! Poleciłem aby skontaktowali się ze swoim przełożonym. W tym czasie nie mogłem już się dodzwonić na infolinię, gdyż już nie funkcjonowała. Kierowcy przyjechali po czasie więc nie miałem możliwości kontaktu z biurem. Kierowcy zadzwonili ponownie z propozycją, że albo wnoszą tylko na 4 piętro,

albo zabierają łóżko z powrotem do sklepu, a tym samym, ja odmawiam przyjęcia. Gdy zszedłem na dół, już nikogo nie było. Zabrali łóżko do sklepu, a ja nie mogłem się z nikim skontaktować, zostałem z niczym.

Następnego dnia rano, skontaktowałem się z infolinią prosząc o wyjaśnienia. Konsultantka wyjaśniła, że było to uchybienie ze strony firmy transportowej, gdyż mieli obowiązek wniesienia łóżka do mieszkania i prosiła abym czekał na kontakt ze strony sklepu. Skontaktowała się ze mną niezbyt kompetentna osoba, oferując zwrot gotówki. Nie chciałem się na to zgodzić, nalegając na ponowny transport jak poleciła mi pierwsza konsultantka, lecz słyszałem tylko czytanie z kartki, że to niemożliwe. Zwalniając się wcześniej z pracy, pojechałem do sklepu IKEA Targówek w celu wyjaśnień. Po dłuższej chwili zastanawiania się gdzie znajduje się moje łóżko i co teraz zrobić, poinformowano mnie, że gdy łóżko wróci z powrotem do sklepu od firmy transportowej, sklep skontaktuje się ze mną i będę musiał jeszcze raz tu przyjechać, sam je rozkręcić na części i ponownie zamówić transport. Na pytanie czy ktoś z pracowników mi pomoże, odpowiedziano, tak oczywiście, jeżeli nie będzie kolejki.

Następnego dnia, czekałem na telefon do godz. 16, bez rezultatu. Po raz kolejny zadzwoniłem na infolinię w celu wyjaśnień. Prawdopodobnie znowu trafiłem na tę samą konsultantkę. Przez 15 minut wiszenia na linii, powiedziała, że nie może się dodzwonić do sklepu. Znów pojechałem do IKEA Targówek w celu wyjaśnień. Dopiero przed godz. 17, uprzednio biorąc numerkę, otrzymałem telefon. Wyglądało to tak jakby zapomniano o całej sprawie, a gdy mnie zobaczono przed stanowiskami, nagle ktoś pobiegł do mnie zadzwonić. Jakiś żart!

Przywieziono mi łóżko, stawiając je centralnie na środku Sali Punktu Obsługi Klienta! Między stanowiskami, a kanapami dla klientów, gdzie cały czas ktoś przechodzi. Otrzymałem narzędzia do rozkręcenia. Poprosiłem o przestawienie gdzieś z boku, gdyż kompletnie nie było tu warunków. Mało tego, odbyłoby się to na oczach wszystkich klientów! Przesławiono je przy wyjściu ewakuacyjnym, drzwiami dla pracowników, chodzących z pieniędzmi oraz małym placem zabaw dla dzieci. Łóżko było odwrócone do góry nogami. Mnie tym samym pozostawiono samego z łóżkiem do rozkręcenia, budząc i tak nie małe zainteresowanie zarówno klientów jak i pracowników i biegających wokół dzieci. Co chwila musiałem prosić o dodatkowe narzędzia, wywołując zdenerwowanie klientów czekających w kolejce. Z pomocą znajomego, którego poprosiłem o przyjechanie udało nam się rozkręcić łóżko i zafoliować deski. Na prośbę obiecanej pomocy, pracownik techniczny tylko przyszedł, powiedział, że nie będzie łatwo zdemontować plastikowych gwoździ od szuflad, nakazał ich wybicie i wrócił szybko na magazyn! Cały demontaż zajął bardzo dużo czasu. Taka sytuacja w ogóle nie powinna mieć miejsca! Proszę mi powiedzieć kto by odpowiadał, gdyby jakaś deska spadła na biegające obok dziecko! Albo w razie koniecznej ewakuacji, gdy drzwi były niemalże zastawione. Zbulwersowane kasjerki też zwracały uwagę, że nie mogę tu z tym stać. Tylko gdzie, jak mi to tu przywieziono! Wcześniej obiecano mi szybszą dostawę, jednak w momencie nadania, zaferowano dopiero niedzielę! Drodzy Państwo, cały tydzień spania na podłodze przez całkowitą niekompetencję pracowników i firmy dostawczej, masa nerwów i strata czasu! Dojazd w jedną stronę zajmuje mi godzinę! Nie ukrywam, że jestem zbulwersowany i zniesmaczony zakupami w Państwa sklepie, jak i kontakcie z infolinią. Poczuję się pogardzony, od każdego otrzymywałem sprzeczne komunikaty. Jestem stałym klientem i tym bardziej dziwie się, bo ta sytuacja znacznie odbiega od polityki marki IKEA.

(bez zdjęcia)

Absurd 3

Sprawę zgłosił nam Pan Piotr. Mamy już kilka absurdów z urządzeniami, które "leczą wszystko". Czas pandemii jednak sprzyja wysypowi podobnych reklam, stąd dzisiejszy opis.

Oto doktor nauk medycznych, Demurov Taimuraz Misostovich zapewnia o rewelacyjnych skutkach działania urządzenia Bioptron i Therapy Air. Można o tym przeczytać tu:

<https://produktyzepter.pl/blog/produkty-zepter/przegląd-doswiadczen-w-stosowaniu-terapii-swiatlem-bioptron-i-therapy-air-w-kompleksowym-leczeniu-bakteryjnego-i-wirusowego-zapalenia-pluc/>

Sprzedawcy tych urządzeń powołują się na wyniki i zachęcają konsumentów. Niestety, opinia Pana Doktora nie odpowiada standardom badań medycznych. Ze swojej strony przypominamy, że dowód anegdotyczny nie stanowi dowodu naukowego.

Dowód anegdotyczny to dowód w stylu: podczas choroby wirusowej nie brałem leków, tylko czytałem książki. Dużo książek. Czy zatem książki spowodowały ozdrowienie? I co na to Doktor Misostovich?



Zepter- Doradca klienta Beata Rojek

14 października o godzinie 17:33 · 🌐



No moi drodzy!

Takie informacje sprawiają, że duma nas rozpiesza, inne firmy reklamujące "cudowne" oczyszczacze jakoś dziwnie w ostatnim czasie ucichły, a my.... możemy pochwalić się kolejną opinią, kolejnym osiągnięciem.

Nie damy się wirusom!! 😊😊😘😘💚💚

Ważne !!!

Opinia Doktora Nauk Medycznych na temat Therapy Air iOn i Bioptron.

Jesteśmy dumni💚

[Klienci Zepter Polska Zakupy i Porady](#)



45%).

W pierwszym tygodniu pacjenci byli poddawani odpowiedniej terapii pod nadzorem lekarza. Niestety nie było żadnych wskaźników poprawy stanu zdrowia. Na szczęście miałem do dyspozycji urządzenie Bioptron oraz oczyszczacz powietrza Therapy Air iOn.