



Péntek délután sajtóközleményt adott ki a Kaufland szupermarketlánc azzal kapcsolatban, hogy [a székesújhelyi üzletük grill részlegén egy csütörtökön megjelent videófelvétel alapján](#) nem szolgált ki egy román férfit. A Militianul nevű vlogger azt állította, hogy azért nem szolgálták ki, mert román.

A videón látszott, hogy összevágott volt, és az operatőr szavakat adott a kiszolgáló szájába, erősítve, hogy káromkodik. Nem hivatalos forrásból már tegnap értesültünk arról, hogy mi történhetett, ezt a verziót megerősíti a vállalat hivatalos sajtóközleménye, mely a weboldalukon jelent meg.

Ezt mondja a Kaufland:

Belső vizsgálatukból kiderült, hogy a videofelvételre került beszélgetés **9 óra 47 perckor történt az üzlet Grill részlegénél, ami 10 órakor nyit**, ezért a pénztárgép nem működött, és a pénzt nem vehette el a hölgy, mert nem tudott volna visszaadni.

A férfi azon a délelőtt **16 percen belül, 9:31 és 9:47 között háromszor tért vissza** a miccs-flecken-kolbász részleghez, hogy beszélgessen az eladóval. A parkoló térfigyelő kameráinak felvételén látszik, hogy a filmecske szerzőjével első alkalommal, amikor megjelent a részlegnél, közölték a nyitásrendet.

Ennek ellenére 9:37-kor és 9:47-kor is visszatért a filmező, harmadik alkalommal el is indította a kamerát, hogy felvegye azt a beszélgetést, amely már két előzetes találkozásnak a következménye volt. Azt, hogy a harmadik beszélgetést teszi közzé, már nem osztotta meg a nagyközönséggel.

"Ennek ellenére nem toleráljuk egyetlen üzletünkben sem az ilyen típusú viselkedést a klienseinkkel szemben, függetlenül a régiótól, és belső rendszabályzatunk szerint eljárunk az ügyben. A Kaufland az a vállalat, amelyben különböző nemzetiségű emberek dolgoznak és

mindenkinek a kedvesség, a vásárlókkal szembeni tisztelet áll az első helyen, ezek munkánk meghatározó szempontjai, bárhol is dolgozzunk " - áll a Kaufland közleményében.

Azt, hogy a kiszolgálóra nézve milyen következményei lesznek a cégnél az esetnek, nem közölték arra hivatkozva, hogy tiszteletben tartják a magánélethez való jogot, az alkalmazott-alkalmazó közötti szerződés része. A jövőben mindent megtesznek, hogy a hasonló eseteket elkerüljék, beleértve a román nyelv tanítását az alkalmazottaiknak.

Ellenőrzések lesznek!

FRISSÍTÉS: [A román média szerint](#) a fogyasztóvédelem munkatársai hivatalból eljárást indítottak, kiszálltak a helyszínre, hogy ellenőrizzék az állapotokat, és megbüntették az üzletet 10 ezer lejre. De szó sincs arról, mint azt a román és a magyar média egy része a román forrásokra hivatkozva állítja, hogy nem szolgálták ki a fogyasztóvédelmi felügyelőket. Nem is a brassói, hanem a Hargita megyei felügyelők jártak Udvarhelyen.

Az Agerpres hírügynökségnek Laurentiu Moldovan igazgató azt nyilatkozta, hogy "a kliensekkel szemben tanúsított nem megfelelő magatartás miatt" büntették meg a szupermarketet. Belső forrásból úgy tudjuk, a jegyzőkönyvben az szerepelt indoklásként, hogy nehézkesen beszélnek a kiszolgálók a román nyelvet. Az egyik eladó egyáltalán, a másik egy kicsit beszélt románul - mondta a hírügynökségnek a megyei fogyasztóvédelem feje. Információink szerint nem volt arra nézve teszt, hogy kiszolgálják-e vagy sem a román nyelvű klienseket. A nyelvi alkalmatlanság felróvásának kapcsán felmerül a kérdés, hogy a fogyasztóvédelemnek milyen képesítése és jogosultsága van arra, hogy megállapítsa, ki milyen szinten beszél a román nyelvet.

A fogyasztóvédő bizonyos hírforrások szerint kitért arra is, hogy több, hasonló ellenőrzésre számíthatnak a közeljövőben a régióban gazdasági egységei. Ennek a nyilatkozatnak egyelőre nem találtuk nyomát, de nem elképzelhetetlen, hogy valóban ellenőrizzék a nyelvi jogok betartását - román szempontból.

A Kaufland ebben az ügyben is közleményt adott ki, ebben az áll, hogy: az Országos Fogyasztóvédelmi Hatóság csíkszeredai kirendeltségének képviselői 2017. szeptember 1-jén ellenőrzést végeztek a székelyudvarhelyi Kaufland Grill egységénél, ahol ellenőrizték a lejáratú időket és a termékek raktározási feltételeit. Az alkalmazottaknak kérdéseket tettek fel a menüvel, a kiszolgálási folyamattal és a készítmények jellemzőivel kapcsolatban. Az ellenőrzés végén a felügyelők 10 ezer lejre büntették a céget. A jegyzőkönyv tisztán leírja, hogy a

büntetést a 2017. augusztus 31-én megjelent videofelvételre alapozva adták, és nem egy, a fogyasztóvédők látogatása alatt történt, a felvételen látható esettel hasonló esemény kapcsán rótták ki. A Kaufland tagadja, hogy 2015-ben már megbüntették volna amiatt, mert a reklám és szóróanyagain csak magyar nyelven kommunikált volna. Az a büntetés nem létezik.

Comunicatul companiei Kaufland în limba română

Precizare cu privire la cazul care a avut loc în Odorheiu Secuiesc

București, 01 Septembrie 2017

Cu privire la cazul care a avut loc în Odorheiu Secuiesc, în data de 31 august 2017, compania Kaufland România transmite următoarele precizări:

Regretăm atitudinea angajatei din cadrul magazinului din Odorheiu Secuiesc. Este un comportament de care ne dezicem, Kaufland având o serie de principii care pun respectul față de clienți și amabilitatea pe primul loc.

Vă asigurăm că, potrivit procedurilor interne ale companiei, am demarat deja o investigație și vom lua toate măsurile pentru a evita pe viitor astfel de situații, inclusiv introducerea cursurilor de limba română. Subliniem că, potrivit legii, eventualele măsuri care vor fi decise vor fi confidențiale, deoarece țin de relația angajat-angajator, respectând astfel dreptul la viața privată.

În acest moment, ca urmare a primelor noastre investigații, venim cu o serie de precizări care să contureze contextul în care s-a realizat filmarea.

La ora la care a avut loc discuția filmată la punctul Grill (9:47), programul de lucru cu clienții nu începuse încă, angajata fiind implicată în sarcinile obișnuite de pregătire pentru deschiderea oficială de la ora 10:00. Din acest motiv, casa de marcat nu era încă operațională, iar aceasta nu a putut încheia procedura de încasare, neputând servi astfel clientul și restituindu-i suma.

De asemenea, din imaginile surprinse de camerele de supraveghere din parcare, reiese că autorului filmului i s-a comunicat orarul de funcționare în prealabil.

Acesta a venit la punctul Grill într-un interval de 16 minute de trei ori, înainte de începerea programului, în intervalul 9:31 – 9.47, purtând discuții cu angajata.

Încă de la prima vizită, care a durat aproximativ un minut (de la ora 9:31:25 până la ora 9:32:27), clientului i s-a comunicat că programul de lucru nu începuse încă la acea oră și din acest motiv nu putea fi servit. Cu toate acestea, el a revenit a doua oară la ora 9:37 și apoi a treia oară la ora 9:47, când a pornit camera de filmat, înregistrând o reacție ca urmare a unor interacțiuni anterioare.

Autorul filmului a omis să precizeze că filmarea dată publicității este în fapt a treia discuție cu angajata noastră.

Cu toate acestea, nu tolerăm un astfel de comportament în relația cu un client în niciunul din magazinele noastre din țară, indiferent de regiune și vom lua măsuri conform regulamentului intern.

Kaufland este o companie în care lucrează oameni de diferite naționalități și toți punem pe primul loc amabilitatea și respectul față de client, aspecte absolut definitorii pentru activitatea noastră, oriunde am lucra. ([sursa: kaufland.ro](https://www.kaufland.ro))