

Nieuczciwe auta?



/ AFP

80 proc. skontrolowanych dilerów nowych samochodów stosuje wzorce umowne naruszające interesy konsumentów - wynika z pierwszego badania sprzedawców przeprowadzonego przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pomiędzy październikiem 2003 roku a majem 2004 roku Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadził kontrolę wzorców umownych zalecanych przez importerów nowych samochodów. Wykazała ona szereg nieprawidłowości. W związku z tym, UOKiK postanowił sprawdzić, czy powyższe wzorce stosowane są przez dilerów aut w obrocie konsumenckim oraz w jakim zakresie zawierają one niedozwolone klauzule naruszające interesy słabszych uczestników rynku.

Przeanalizowano 65 dokumentów (zamówień, umów sprzedaży, ogólnych warunków gwarancji) stosowanych przez sprzedawców marek: Alfa Romeo, BMW, Citroen, Daewoo, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Kia, Mazda, Mercedes, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot, Renault, Seat, Skoda, Suzuki, Toyota, Volkswagen oraz Volvo.

Kontrola potwierdziła obawy Urzędu. Nieprawidłowe wzorce stosowało aż 80 proc. dilerów. Tylko wobec 20 proc. sprzedawców UOKiK nie miał żadnych zastrzeżeń. Większość przedsiębiorców zadeklarowała wycofanie się z zakwestionowanych postanowień. Przeciwko ośmiu zostały złożone pozwy w Sądzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Dotyczą one dilerów aut: Seat, Kia, Honda, Ford.

Wobec faktu, że badanie objęło jedynie fragment rynku, a jego celem było sprawdzenie przynajmniej jednego wzorca umowy o sprzedaż każdej marki samochodu, która jest dostępna na polskim rynku, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów będzie kontynuował monitoring dilerów nowych aut.

Stwierdzone przez Urząd nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim:

a) zastrzeżenia możliwości zmiany ceny samochodu przez sprzedawcę już po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od niej. Klauzule te przewidują, że cena samochodu może wzrosnąć w przypadku między innymi zmiany przepisów podatkowych czy stawek celnych. Działanie takie jest bezprawne. Przedsiębiorca nie może przerzucać ryzyka związanego z działalnością gospodarczą na słabszego uczestnika rynku. Ponadto, każda zmiana ceny, bez względu na jej przyczynę, powinna uprawniać konsumenta do odstąpienia od umowy.

Przykłady zakwestionowanych klauzul:

- Ostateczna cena samochodu może ulec zmianie o ile po dacie zamówienia zmianie ulegną przepisy podatkowe (w tym dotyczące podatku akcyzowego) lub celne dotyczące sprzedaży samochodu, - Klienta obowiązuje cena aktualna w dniu odbioru zamówionego samochodu.

b) zatrzymania zaliczki wniesionej przez konsumenta w przypadku jego rezygnacji z umowy. Częstą praktyką dilerów jest pobieranie pełnej kwoty, którą nabywca wpłacił na poczet nowego samochodu jako kary umownej w sytuacji, gdy rezygnuje on z zakupu. Mimo, że przedsiębiorca jest uprawniony do żądania zwrotu poniesionych kosztów związanych na przykład z częściowym wykonaniem umowy, wysokość kary umownej powinna być proporcjonalna. Zatrzymanie pełnej zaliczki automatycznie w każdym przypadku wycofania się przez słabszą stronę kontraktu z umowy jest karą wygórowaną. Ponadto wzorzec powinien przewidywać zadośćuczynienie konsumentowi w sytuacji niewykonania zobowiązań przez sprzedawcę. Tymczasem w wielu wypadkach nie ponosi on z tego tytułu żadnych konsekwencji. Zdaniem UOKiK rażącym naruszeniem prawa jest również postanowienie uzależniające wypłatę zaliczki od znalezienia kolejnego nabywcy auta. Niedopuszczalne jest także zatrzymywanie zaliczki w przypadku nieodebrania przez konsumenta listu poleconego z zawiadomieniem o terminie odbioru pojazdu bez względu na okoliczności.

Przykłady zakwestionowanych klauzul:

- Sprzedawca może zwrócić kupującemu wyłącznie wpłaconą zaliczkę w nominalnej wysokości bez

odsetek, jednakże dopiero po sprzedaniu innemu klientowi i po potrąceniu kosztów poniesionych przez sprzedawcę, - Sprzedawca może po bezskutecznym upływie 15 (piętnastu) dni od otrzymania przez Kupującego żądania odbioru pojazdu, wysłanego w formie listu poleconego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, odstąpić od Umowy, zachowując zaliczkę wpłaconą przez Kupującego i żądać od Kupującego tytułem odszkodowania sumy w wysokości 10% (dziesięć procent) ceny.

c) możliwości zmian przedmiotu umowy. Za niedopuszczalne Urząd uznał klauzule, które zobowiązują konsumenta do przyjęcia samochodu, jeżeli wprowadzono zmiany w jego wyposażeniu albo gdy zamówione auto ma inny kolor lub parametry techniczne. W praktyce oznacza to, że konsument podpisując umowę nie ma pewności, jaki towar otrzyma. Powyższe działania ogranicza również jego prawa do odstąpienia od umowy.

Przykład zakwestionowanej klauzuli:

- Zastrzega się prawo sprzedawcy do dostarczenia pojazdu różniącego się od pojazdu określonego w umowie w zakresie konstrukcji, odcienia koloru oraz wyposażenia standardowego.

d) utrudniania konsumentom dochodzenia roszczeń. Urząd zakwestionował żądanie od konsumentów w dniu odbioru auta oświadczenia o zgodności pojazdu z warunkami umowy, co w praktyce oznacza zrzeczenie się praw do dochodzenia roszczeń. Zdaniem UOKiK, nie jest możliwe dokładne zapoznanie się z stanem samochodu bez specjalistycznej wiedzy oraz odpowiednich możliwości technicznych. Za bezprawne uznano również postanowienia, na podstawie których przedsiębiorca rozpatrujący reklamacje konsumenta traktuje opinie wskazanego przez siebie rzeczoznawcy jako wiążącą dla obu stron. Za szczególnie rodzaj utrudniania konsumentom dochodzenia roszczeń UOKiK uznał posługiwanie się przez dilerów zwrotami niejednoznacznymi oraz ograniczanie odpowiedzialności za ustne zapewnienia sprzedawców dotyczące właściwości i parametrów pojazdu. Zastrzeżenie, że ewentualne spory rozstrzygać będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby dealera to kolejna bariera stawiana konsumentom przez sprzedawców na drodze dochodzenia swoich praw.

Przykłady zakwestionowanych klauzul:

- Nabywca potwierdza, że otrzymał pojazd kompletny i sprawny technicznie, bez wad, a w szczególności sprawdził sprawność wszystkich podzespołów mających wpływ na bezpieczeństwo pojazdu, - Gwarancja nie obejmuje "odgłosów i wibracji występujących podczas normalnej pracy, które nie obniżają trwałości i funkcjonalności pojazdu", - Samochód nie może być zaniedbany, używany niezgodnie z przeznaczeniem, modyfikowany lub używany do rajdów lub wyścigów, - Ustne oświadczenia przedstawicieli sprzedawcy są wiążące tylko w przypadku ich potwierdzenia na piśmie.

Opisane powyżej działania, które Urząd podejmuje w interesie słabszych uczestników rynku podporządkowane są jednemu celowi: wyeliminowaniu z obrotu niedozwolonych postanowień, naruszających interesy konsumentów. Dzięki wpisaniu określonych sformułowań do rejestru klauzul abuzywnych, konsumenci mogą samodzielnie badać oferowane im wzorce bez potrzeby głębszej znajomości prawa. Samodzielnie bowiem są w stanie porównać warunki umowy z postanowieniami zawartymi w rejestrze, a w konsekwencji - skutecznie negocjować kontrakty.

Do tej pory Urząd skontrolował między innymi wzorce umów stosowane przez biura podróży, spółdzielnie mieszkaniowe i deweloperów, pośredników nieruchomości, zakłady energetyczne i gazownie, banki, firmy ubezpieczeniowe, operatorów telewizji kablowej, importerów nowych samochodów oraz niepaństwowe szkoły wyższe.