



UOKiK nakłada ponad 820 tys. zł kary na spółkę APCOA! To administrator płatnych parkingów także w Łławie

data aktualizacji: 2023.04.20



Funkcjonowanie płatnych parkingów znalazło się pod lupą Prezesa UOKiK - urząd nakłada na spółkę APCOA ponad 820 tys. zł kary.

Firma ta jest operatorem płatnych parkingów na terenie całego kraju, m.in. w Łławie - przy marketach na ulicy Kościuszki (Lidl) i Wyszyńskiego (Kaufland). Jakie nieprawidłowości zarzucił spółce Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów?

Zarządca parkingu ogranicza sposoby składania reklamacji? Twierdzi, że czas odpowiedzi może się wydłużyć? Straszy poniesieniem kosztów windykacyjnych i egzekucyjnych? To właśnie są działania niezgodne z prawem, wylicza UOKiK, który swoje postępowanie wszczął dlatego, że do urzędu "docierały liczne skargi dotyczące praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę".

Prezes UOKiK stwierdził naruszenie zbiorowych interesów konsumentów i nałożył na spółkę karę w wysokości 822 850 zł.

Poniżej szczegóły dotyczące ustaleń urzędu (za UOKiK)

Nieuczciwe zasady reklamacji

APCOA Parking Polska ograniczała konsumentom sposoby składania reklamacji, dopuszczając tylko dwa rodzaje zgłoszeń: poprzez formularz na stronie internetowej lub listownie na adres siedziby. Tymczasem powinna uwzględniać także te składane w innej formie, np. mailowo czy osobiście. Ponadto, spółka informowała, że termin, w jakim rozpatrzy reklamację, może być dłuższy niż 30 dni. Jest to sprzeczne z ustawą o prawach konsumenta, która wskazuje, że nie jest możliwe samodzielne wydłużanie czasu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Do 1 stycznia 2023 r., jeśli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi w terminie 30 dni od otrzymania zgłoszenia, reklamacja była uznana. Nowe przepisy, związane z implementacją dyrektywy Omnibus, skróciły ten czas do 14 dni.

Nieuchronne koszty?

Część konsumentów, którzy złożyli reklamację na „wezwanie do wniesienia opłaty dodatkowej” za korzystanie z parkingów APCOA, dowiedziało się, że jeśli nie zapłacą wskazanej kwoty, poniosą koszty windykacji i postępowania egzekucyjnego. Twierdzenie spółki brzmiało kategorycznie i wskazywało na nieuchronność tych zdarzeń. Tak przekazywane miało na celu wywołanie nieuzasadnionej obawy i mogło wpłynąć na decyzję odnośnie uiszczenia żądanych przez firmę opłat. Tymczasem APCOA musiałaby najpierw skierować sprawę na drogę postępowania sądowego, a dopiero w dalszej kolejności - do organu egzekucyjnego, np. komornika. Co więcej, na każdym z tych etapów konsumenci mogli zostać zwolnieni z ponoszenia dodatkowych kosztów.

- Procedura reklamacyjna nie może ograniczać uprawnień konsumentów. To oni, a nie przedsiębiorca, powinni mieć możliwość wyboru preferowanego sposobu składania reklamacji. Co więcej, informacje przekazywane przez spółkę powinny być prawdziwe i kompletne. Gdyby konsumenci nie zostali wprowadzeni w błąd, mogliby zdecydować o zasadności dalszego dochodzenia swoich praw czy podjęcia obrony przed sądem - mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

APCOA Parking Polska, po uprawomocnieniu się decyzji, będzie musiała zapłacić ponad 820 tys. zł kary i poinformować o decyzji Prezesa UOKiK konsumentów, którzy będą mogli na tej podstawie dochodzić swoich praw w sądzie.

Parkingi pod lupą UOKiK

To nie jedyne działania Urzędu względem zarządców parkingów. Wezwania miękkie do zmiany praktyk i postanowień mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów otrzymały spółki ATPark z Jaworza oraz Europark z Warszawy, działające na terenie całego kraju. Obaj przedsiębiorcy ograniczają sposoby składania reklamacji oraz przekazują informacje o konieczności poniesienia dodatkowych kosztów w związku z nieuiszczeniem żądanych opłat.

Prezes UOKiK od dłuższego czasu przygląda się sprawom parkingów i kwestionuje stosowane przez ich zarządców nieuczciwe praktyki. Ostatnie decyzje dotyczyły parkingów przy marketach oraz parkingu przy jednym ze szpitali onkologicznych.

Konsumencie, pamiętaj!

- Od 1 stycznia czas, w jakim przedsiębiorca musi udzielić odpowiedzi na reklamację, wynosi 14 dni. Po tym okresie reklamacja uznana jest za zasadną.
- Przepisy nie precyzują formy złożenia reklamacji, możesz to zrobić np. za pomocą udostępnionego formularza, listownie na adres siedziby, mailowo czy osobiście. Przedsiębiorca ma obowiązek uwzględnić każdy rodzaj zgłoszenia, który do niego wpłynął.
- Wjeżdżając na parking, powinieneś wiedzieć, ile zapłacisz za usługę parkowania, cena powinna być uwidocznioma w sposób jednoznaczny i niebudzący wątpliwości.
- Urząd nie kwestionuje wprowadzenia wymogu pobierania biletu na parkingach przed sklepami, o ile konsumenci są o tym należycie informowani.
- W sprawach indywidualnych skontaktuj się z miejskim lub powiatowym rzecznikiem konsumentów.

AKTUALIZACJA

Firma APCOA zabrała głos w sprawie; oto jej oficjalne stanowisko.

Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest nieprawomocna, złożyliśmy od niej odwołanie kierując sprawę na drogę postępowania sądowego. Podobnie nie jest wymagalna naliczona kara. UOKiK prowadził postępowanie od października 2021 r. Badając szereg aspektów działalności APCOA, organ nie zdecydował się na postawienie zarzutów w zakresie sposobu organizacji parkingów, zasad ich działania, w tym naliczania opłat dodatkowych czy też oznakowania, a także sposobu rozstrzygania konkretnych spraw konsumentów. Prezes UOKiK przyznał w uzasadnieniu decyzji, że zakwestionowane ostatecznie w decyzji działania APCOA nie były umyślne. Uważamy też, że w wyniku stosowanych praktyk konsumenci nie ponieśli szkody. Naszą działalność opieramy na uczciwych relacjach z klientami i dążymy do udoskonalania wysokich standardów prowadzonej przez nas działalności.

UOKiK/red. kontakt@infoilawa.pl.

Źródło:

<https://www.infoilawa.pl/aktualnosci/item/70703-uokik-naklada-ponad-820-tys-zl-kary-na-spolke-apcoa-to-administrator-platnych-parkingow-takze-w-ilawie>