PARKINGI POD LUPĄ PREZESA UOKiK – PONAD 820 TYS. ZŁ KARY DLA SPÓŁKI APCOA

* **Zarządca parkingu ogranicza sposoby składania reklamacji? Twierdzi, że czas odpowiedzi może się wydłużyć? Straszy poniesieniem kosztów windykacyjnych i egzekucyjnych? To działania niezgodne z prawem.**
* **Prezes UOKiK nałożył karę ponad 820 tys. zł na APCOA Parking Polska i wystąpił o wyjaśnienia do spółek ATPark i Europark.**

 **[Warszawa, 20 kwietnia 2023 r.]** APCOA Parking Polska jest operatorem parkingów przy szpitalach, biurowcach, hotelach i centrach handlowych na terenie całego kraju. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierały liczne skargi dotyczące praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę. Prezes UOKiK stwierdził naruszenie zbiorowych interesów konsumentów – spółka musi zapłacić ponad 820 tys. zł kary (822 850 zł).

**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 reklamacje 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 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](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=17650) oraz [parkingu przy szpitalu](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18192) onkologicznym we Wrocławiu.

**Konsumencie, pamiętaj:**

1. Od 1 stycznia czas w jakim przedsiębiorca musi udzielić odpowiedzi na reklamację wynosi 14 dni. Po tym okresie reklamacja uznana jest za zasadną.
2. 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.
3. Wjeżdżając na parking powinieneś wiedzieć ile zapłacisz za usługę parkowania, cena powinna być uwidoczniona w sposób jednoznaczny i niebudzący wątpliwości.
4. Urząd nie kwestionuje wprowadzenia wymogu pobierania biletu na parkingach przed sklepami, o ile konsumenci są o tym należycie informowani.
5. W sprawach indywidualnych skontaktuj się z miejskim lub powiatowym rzecznikiem konsumentów.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 222 66 76 76 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie