aUTOCENTRUM aaa auto – dwie decyzje prezesa uokIk

* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał dwie decyzje w sprawie AUTOCENTRUM AAA AUTO – łączna kara to ponad 72 mln zł.**
* **Wiodący dealer samochodów używanych podawał nieprawdziwe informacje o cenie oferowanych pojazdów.**
* **Spółka stosowała też niedozwolone zapisy w umowach, które obligowały konsumentów do potwierdzenia stanu technicznego pojazdu.**

**[Warszawa, 24 stycznia 2023 r.] AUTOCENTRUM AAA AUTO to jeden z liderów na rynku sprzedaży samochodów używanych. Oferty pojazdów dostępnych w salonach, prezentuje na swojej stronie internetowej oraz w serwisie OTOMOTO. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wpływały liczne skargi na nieprawidłowości związane z prowadzoną przez spółkę polityką sprzedaży oraz zapisami umów zawieranych z klientami. Po przeprowadzonym** [postępowaniu](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=18830)**, w tym kontroli w trybie tajemniczego klienta, Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wydał dwie decyzje, w których nałożył na AUTOCENTRUM AAA AUTO łącznie ponad 72 mln zł kary.**

**Nieprawdziwa informacja o cenie aut**

Klienci zainteresowani zakupem pojazdu i zapoznający się z ofertą na stronie internetowej AUTOCENTRUM AAA AUTO lub OTOMOTO pozostawali w przekonaniu, że wskazana kwota określa cenę samego pojazdu. Spółka nie informowała jednak o tym, że na cenę w ogłoszeniu składa się koszt samochodu oraz produktu dodatkowego - ubezpieczenia „Carlife Gwarancja”. O tym klienci **dowiadywali się dopiero podczas wizyty w salonie, na etapie finalizacji umowy, gdy** sprzedawca automatycznie udzielał im „zniżki” w wysokości odpowiadającej składce ubezpieczeniowej, którą zobowiązani byli zapłacić. W rzeczywistości konsument nie otrzymywał rabatu, lecz płacił za produkt Carlife Gwarancja. Jeśli klient zrezygnował z polisy - składka była zwracana nie jemu, lecz AUTOCENTRUM AAA AUTO. Jednocześnie, spółka zaniżała cenę samochodu na fakturze, co mogło mieć znaczenie w przypadku określania jego wartości lub w razie zgłaszania roszczeń reklamacyjnych wobec spółki.

**W ogłoszeniach na stronach** [www.aaauto.pl](http://www.aaauto.pl) **oraz** [www.otomoto.pl](http://www.otomoto.pl) **spółka pomijała także informacje, że do ceny pojazdu doliczona będzie obowiązkowa opłata za „dodatkową obsługę klienta” w wysokości 1398 zł.** Po zapoznaniu się z ofertami pojazdów na stronach internetowych, konsumenci podejmowali decyzję o wizycie w salonie AUTOCENTRUM AAA AUTO. Na miejscu okazywało się jednak, że cena pojazdu jest wyższa. W konsekwencji – chcąc kupić samochód – konsumenci byli zobowiązani do zapłaty dodatkowych kosztów, o których wysokości nie wiedzieli i których się nie spodziewali.

***- Konsumenci już na etapie wstępnego zapoznawania się z ofertą powinni zostać rzetelnie poinformowani o tym, jaka jest finalna cena samochodu i co się na nią składa. Podczas podpisywania umowy nie mogą być zaskakiwani dodatkowymi opłatami i zmuszani do zakupu dodatkowych produktów czy usług. W naszym postępowaniu wykorzystaliśmy narzędzie „tajemniczego klienta”, dzięki czemu zebraliśmy dowody, które potwierdziły, że klienci* AUTOCENTRUM AAA AUTO *musieli kupić ubezpieczenie oraz zapłacić blisko 1400 zł za „obsługę klienta”, o czym wcześniej nie wiedzieli –* mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Wykorzystana w postępowaniu kontrola w trybie tajemniczego klienta polegała na tym, że pracownicy UOKiK - za zgodą sądu – podjęli czynności zmierzające do zakupu auta używanego. Dzięki temu mogli zweryfikować, w jaki sposób oferta jest przedstawiana konsumentom i czy firma wypełnia wymagane przez prawo obowiązki informacyjne. Pracownicy UOKiK – wcielający się w tajemniczych klientów - przeprowadzili czynności kontrolne w pięciu salonach sprzedaży** AUTOCENTRUM AAA AUTO**. Nagrania z przeprowadzonych działań stanowiły dowód w postępowaniu.**

**Szczegóły zakwestionowanych praktyk zawarte są w decyzji. Za naruszanie zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK nałożył na spółkę karę ponad 67 mln zł.**

**Niedozwolone zapisy w umowach**

**Druga decyzja wobec AUTOCENTRUM AAA AUTO dotyczy klauzul abuzywnych, które spółka do 6 kwietnia 2023 r. stosowała w umowach z konsumentami. Kupujący musieli podpisać oświadczenia zawarte w *Protokole Sprzedaży*, potwierdzające, że sprawdzili stan techniczny pojazdu. Postanowienia zakładały, że kupujący wykonał jazdę próbną samochodem i była ona wystarczająca do zweryfikowania wszystkich parametrów auta. Klienci nie mogli wyrazić odmiennego stanowiska, nawet jeśli jazda próbna się nie odbyła lub nie mieli wystarczającej wiedzy pozwalającej ocenić stan pojazdu. W ten sposób przedsiębiorca unikał odpowiedzialności za ewentualne usterki.**

**- *Postanowienia umowne przerzucały ciężar odpowiedzialności za wady używanego pojazdu na konsumentów. Spółka mogła powoływać się na kwestionowane klauzule przy odrzucaniu reklamacji klientów stwierdzając, że stan techniczny samochodu został przez nich dokładnie sprawdzony podczas jazdy próbnej. To niedopuszczalne, żeby przedsiębiorca unikał odpowiedzialności za sprzedawany produkt –* dodaje Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.**

**Zgodnie z prawami konsumenta, również w przypadku towaru używanego, sprzedawca odpowiada za jego wady ukryte, które istniały w chwili zawarcia umowy.**

**Za stosowanie klauzul abuzywnych Prezes UOKiK wydał decyzję, w której nałożył na AUTOCENTRUM AAA AUTO karę w wysokości ponad 5 mln zł.**

**Spółka ma też obowiązek** opublikowania oświadczeń informujących o wydanych przez Prezesa Urzędu decyzjach na oficjalnej stronie internetowej AUTOCENTRUM AAA AUTO oraz na jej profilu „AAA AUTO POLSKA” na portalu Facebook.

**Decyzje są nieprawomocne – spółka może złożyć od nich odwołanie.**

**Pomoc dla konsumentów:**

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