

Decyzja Prezesa UOKiK ws. skarg na zasady działania parkingów prowadzonych przez WEIP

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: piątek, 22, marzec 2024 15:37

Katarzyna Sekuła

Odśłony: 1274

WEIP jest operatorem parkingów komercyjnych, m.in. przy szpitalach i centrach handlowych. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierały liczne skargi na praktyki tego przedsiębiorcy. Po przeprowadzonym postępowaniu Prezes UOKiK zobowiązał spółkę WEIP do zwrotu klientom pieniędzy za niesłusznie wystawione wezwania do zapłaty z powodu braku biletu parkingowego.

Jak wynika z analizy Urzędu i sygnałów od konsumentów, przedsiębiorca nakładał opłaty dodatkowe, nawet jeżeli klient w złożonej reklamacji udowodnił, że dysponował w momencie wystawienia opłaty dodatkowej ważnym biletem parkingowym. Chodzi o sytuacje, gdy bilet nie był umieszczony w widocznym miejscu za szybą pojazdu, tylko np. spadł na wycieraczkę bądź konsument miał go cały czas przy sobie.

Co więcej, spółka stosowała w regulaminach zapisy, które wskazywały, że w przypadku nieuiszczenia opłaty dodatkowej przeciwko konsumentowi prowadzone będzie postępowanie windykacyjne i egzekucyjne, za które zawsze będzie musiał on zapłacić. Twierdzenie spółki brzmiało kategorycznie i wskazywało na nieuchronność tych zdarzeń. Tak przekazywane, wprowadzało konsumentów w błąd i miało na celu wywołanie nieuzasadnionej obawy, której skutkiem było uiszczenie żądanych przez firmę opłat.

Do WEIP rocznie trafiało kilka tysięcy reklamacji, a większość z nich była odrzucana - w wielu przypadkach niesłusznie. Co istotne, spółka wprowadzała konsumentów w błąd także w kwestii sposobów składania reklamacji. Sugerowała, że można jedynie skorzystać z formularza na stronie internetowej lub wysłać list. Tymczasem reklamacja może mieć również inną formę, np. mailową bądź można ją złożyć osobiście.

- Liczba skarg na zarządców parkingów z roku na rok wzrasta, dlatego konsekwentnie weryfikujemy rzetelność tych przedsiębiorców. Nieustannie zaskakują nas przypadki obciążenia konsumentów opłatą, mimo że nie upłynął dopuszczalny czas parkowania czy ignorowanie zasadnych reklamacji, gdzie konsument był w stanie udowodnić posiadanie biletu parkingowego. Nie kwestionujemy systemu płatnych miejsc postojowych, ale niesłusznie naliczane opłaty dodatkowe i utrudnianie procesu reklamacji – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny nałożył na firmę obowiązek wykonania zobowiązania. Wszyscy konsumenci, którzy po 1 stycznia 2020 r. otrzymali wezwanie do wniesienia opłaty dodatkowej, mimo posiadania ważnego w czasie wystawienia wezwania biletu parkingowego z wypisanym numerem rejestracyjnym pojazdu, mogą liczyć na zwrot niesłusznie naliczonych opłat. Podobnie ci, którzy otrzymali takie wezwanie na wskazanych w zobowiązaniu parkingach, a jednocześnie ich reklamacja została negatywnie rozpatrzona, pomimo dołączenia dowodu w postaci ważnego biletu parkingowego. W razie trudności konsumenci mogą dochodzić od WEIP zwrotu pieniędzy powołując się na decyzję Prezesa UOKiK.

Przedsiębiorca zamieścił informację o decyzji Prezesa UOKiK na stronie internetowej www.weip.pl oraz na profilu spółki w mediach społecznościowych. Osoby, którym przysługuje zwrot środków i które złożyły reklamacje, zostaną o tym indywidualnie poinformowane. Ponadto, przedsiębiorca zmienił procedurę reklamacyjną oraz usunie z regulaminów, strony www i formularza wezwania do wniesienia opłaty dodatkowej, treści wprowadzające w błąd. Decyzja jest prawomocna.

Jak czytamy - to nie jedyne działania Prezesa UOKiK w sprawie parkingów. W 2023 Prezes UOKiK

Decyzja Prezesa UOKiK ws. skarg na zasady działania parkingów prowadzonych przez WEIP

Kategoria: Komunikacja i Transport

Opublikowano: piątek, 22, marzec 2024 15:37

Katarzyna Sekuła

Odsłony: 1274

nałożył karę ponad 820 tys zł. na APCOA Parking Polska (decyzja nie jest prawomocna). Spółka ograniczała konsumentom sposoby składania reklamacji, dopuszczając tylko dwa rodzaje zgłoszeń: poprzez formularz na stronie internetowej lub listownie na adres siedziby. Tymczasem powinna także uwzględniać te składane w innej formie, np. mailowo czy osobiście. Ponadto, sprzecznie z ustawą o prawach konsumenta wskazywała, że termin w jakim rozpatrzy reklamacje może być dłuższy niż 30 dni.

Źródło: IP UOKiK