URZĄD
OCHRONY
KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW

RAPORT Z KONTROLI WZORCÓW UMOWNYCH OFEROWANYCH KONSUMENTOM PRZY SPRZEDAŻY NOWYCH SAMOCHODÓW

WARSZAWA, CZERWIEC 2004

Opracowanie:
Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

WPROWADZENIE 5

1. PODSTAWA PRAWNA BADANIA 6
2. TEMAT BADANIA 6
3. CEL BADANIA 6
4. ZAKRES PODMIOTOWY BADANIA 6
5. ZAKRES PRZEDMIOTOWY BADANIA 7

ANALIZA WZORCÓW UMÓW SPRZEDAŻY 9

1. KWESTIONOWANE PRZEZ URZĄD POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE USTALANIA CENY SAMOCHODU 9
2. POSTANOWIENIA WYŁĄCZAJĄCE LUB ISTOTNIE OGRANICZAJĄCE ODPOWIEDZIALNOŚĆ KONTRAHENTA KONSUMENTA ZA NIEWYKONANIE LUB NIENALEŻYTE WYKONANIE ZOBOWIĄZANIA (ART. 3853 PKT 2 K.C.). 11
3. POSTANOWIENIA, KTÓRE NAKŁADAJĄ WYŁĄCZNIE NA KONSUMENTA OBOWIĄZEK ZAPŁATY USTALONEJ SUMY NA WYPADEK REZYGNACJI Z ZAWARCIA LUB WYKONANIA UMOWY. 17
4. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE USTALANIA WŁAŚCIWOŚCI SĄDU W PRZYPADKU ROZSTRZYGANIA SPORÓW WYNIKAJĄCYCH Z UMÓW SPRZEDAŻY SAMOCHODÓW Z UDZIAŁEM KONSUMENTÓW. 18
5. POSTANOWIENIA, Z KTÓRYMI KONSUMENT NIE MIAŁ MOŻLIWOŚCI ZAPOZNAĆ SIĘ PRZED ZAWARCIEM UMOWY, ORAZ KTÓRE UZALEŻNIAJĄ SPEŁNIENIE ŚWIADCZENIA OD OKOLICZNOŚCI ZALEŻNYCH TYLKO OD WOLI KONTRAHENTA KONSUMENTA 19

NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIA UMOWNE ZAKWESTIONOWANE WE WZORCACH GWARANCJI 21

1. POSTANOWIENIA WZORCÓW GWARANCJI, NARUSZAJĄCE ZASADĘ TRANSPARENTNOŚCI 24
2. NARUSZENIE ART. 13 USTAWY O SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ WE WZORCACH UMOWNYCH GWARANCJI 27

WNIOSKI KOŃCOWE 29

WPROWADZENIE

Odchodzą w niepamięć czasy, kiedy konsumenci stali w kolejkach w celu uzyskania tzw. przydziałów na samochód. Mechanizmy gospodarki wolnorynkowej oraz zasady wolnej konkurencji spowodowały pozytywne zmiany oraz dynamiczny rozwój w branży samochodowej. Obecnie w Polsce swoje zakłady mają niemal wszystkie największe światowe koncerny samochodowe, a krajowa oferta handlowa zawiera samochody osobowe ponad 30 marek. Rozwój rynku spowodował również zmianę systemu sprzedaży nowych aut. Przeważająca część importowanych samochodów jest sprzedawana w Polsce przy pomocy rozbudowanej sieci autoryzowanych punktów sprzedaży.

W ostatnim czasie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów napływa wiele skarg konsumentów, których treść świadczy o tym, że sprzedawcy naruszają postanowienia ustawy z dnia 27 lipca 2002 r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U . z 2002 r., Nr 141, poz. 1176). Sprzedawcy oraz gwaranci często uchylają się od wykonywania zobowiązań wynikających z umów sprzedaży oraz gwarancji. Ponadto, konsumenci oraz Rzecznicy Konsumentów sygnalizują, że wzorce umowne stosowane przy sprzedaży nowych samochodów z udziałem konsumentów zawierają postanowienia, które mogą nosić znamiona klauzul niedozwolonych w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

Wykonując zadania polegające na ochronie interesów konsumentów zawarte w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r., o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U . z 2003 r., Nr 86, poz. 804 ze zm.), Urząd przeprowadził analizę wzorców umownych stosowanych przy sprzedaży nowych samochodów z udziałem konsumentów, której celem było ustalenie, czy przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży oraz udzielający gwarancji naruszają prawnie chronione interesy konsumentów.

Badanie wzorców umownych stosowanych przy sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów zostało przeprowadzone w okresie od października 2003 r. do maja br. Kontrolą objęto wzorce umowne wybrane:

- wśród marek osiągających najwyższe wskaźniki sprzedaży na rynku krajowym,
- według uznania przez konsumentów za najbardziej znane i popularne marki aut.

1. Podstawa prawna badania

Artykuł 26 pkt 11, pkt 12 i 21 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U . z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. Temat badania

Badanie treści postanowień wzorców umów:

- sprzedaży,
- ogólnych warunków umów stanowiących integralną część umów sprzedaży oraz
- umów gwarancji

zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorców dokonujących sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów w świetle:

- art. 384 i nast. Kodeksu cywilnego, dotyczących wzorców umownych zawieranych z udziałem konsumentów,
- ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U . z 2002 r. Nr 141, poz. 1176),

3. Cel badania

Badanie miało na celu ustalenie, czy przedsiębiorcy dokonujący sprzedaży nowych samochodów nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, poprzez stosowanie niedozwolonych postanowień umownych (klauzul abuzywnych) w umowach sprzedaży oraz w umowach gwarancyjnych.

4. Zakres podmiotowy badania

Badaniem objęto wzorce umowne stosowane przez przedsiębiorców oferujących konsumentom nowe samochody: **Alfa Romeo, Audi, BMW, Chrysler, Citroen, Daewoo, Fiat, Ford, Honda, Hyundai, Jeep, Kia, Lancia, Lexus, Mazda, Mercedes, Mitsubishi, Nissan, Opel, Peugeot,**

Porsche, Renault, Saab, Seat, Skoda, Subaru, Suzuki, Toyota, Volkswagen,Volvo na rynku krajowym.

W wyniku przeprowadzonej analizy stwierdzono, że **wzorce umowne 86% oferentów zbadanych w ramach działań Urzędu zawierają nieprawidłowości**.

5. Zakres przedmiotowy badania

Kontrola wzorców umownych stosowanych przy zawieraniu umów sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów dotyczy treści oferowanych wzorów umów, zbadanych pod kątem ich zgodności przede wszystkim z przepisami art. 385^1 i 385^3 kodeksu cywilnego o niedozwolonych postanowieniach umownych, a ponadto przepisami ustawy o sprzedaży konsumenckiej.

W toku badania zebrano i przeanalizowano następujące materiały i dokumenty:

- umowy sprzedaży (umowy zamówienia, przedpłaty),
- załączniki do ww. umów w postaci „warunków zawarcia umowy" i „warunków dodatkowych",
- umowy gwarancji.

Przeprowadzona analiza umów wykazała, że w wielu przypadkach zawierają one analogiczne postanowienia umowne – przyjęte jako standard w branży samochodowej. Oznacza to, że konsumenci z reguły nie mieli możliwości pełnego i nieograniczonego negocjowania wszystkich postanowień umowy, kształtowania ich treści w drodze porozumienia z przedsiębiorcą. Sformułowanie w taki sposób przedmiotowych umów, zdecydowało o uznaniu ich za typowy wzorzec umowny, w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego (art. 384 i nast.). Ponadto przeprowadzone badanie wykazało, że w przeważającej części badanych umów doszło do naruszenia postanowień kodeksu cywilnego, a w szczególności art. 385^1 oraz art. 385^3, dotyczących tzw. niedozwolonych postanowień umownych (klauzule abuzywne) oraz innych ustaw kształtujących prawa konsumenta.

Nabycie nowego samochodu przez konsumenta stanowi typowy przykład umowy w ramach tzw. sprzedaży konsumenckiej i podlega regulacji ustawy z dnia 27 lipca 2002 r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U . Nr 141, poz. 1176), zwanej dalej ustawą o sprzedaży konsumenckiej, która weszła w życie z dniem 1 stycznia 2003 r.

Sprzedaż konsumencka to dokonywana w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedaż rzeczy ruchomej osobie fizycznej, która nabywa rzecz w celu niezwiązanym z działalnością zawodową lub gospodarczą.

Istotą sprzedaży konsumenckiej jest to, że w sposób wyczerpujący została uregulowana odpowiedzialność sprzedawcy w stosunku do konsumenta, a regulacja ta jest odmienna niż zamieszczona w art. 556–581 Kodeksu cywilnego (rękojmia za wady i gwarancja). Z tego powodu wskazane przepisy Kodeksu zostały wyłączone i do sprzedaży konsumenckiej nie znajdują zastosowania.

W miejsce instytucji rękojmi, została wprowadzona **odpowiedzialność sprzedawcy za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową.** Z tego tytułu **termin odpowiedzialności sprzedawcy wynosi 2 lata.**

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej nakłada na sprzedawcę szeroko pojęty obowiązek informacyjny względem konsumenta. **Konsument powinien uzyskać pełną, rzetelną i niewprowadzającą w błąd informację o nabywanym towarze konsumpcyjnym**. Wzorce umowne powinny być sformułowane w sposób jednoznaczny i zrozumiały dla konsumenta. Wszystkie dokumenty oraz instrukcje dotyczące zawarcia umowy oraz nabywanego towaru powinny być sporządzone w języku polskim. Wymóg ten wprowadza również ustawa z dnia 7 października 1999 r., o języku polskim (Dz. U . Nr 90, poz.999 ze zm.), która stanowi o obowiązku używania języka polskiego w zakresie nazewnictwa towarów i usług, ofert, warunków gwarancji, faktur rachunków i pokwitowań, jak również ostrzeżeń i informacji dla konsumentów wymaganych na podstawie innych przepisów, instrukcji obsługi oraz informacji o właściwościach towarów i usług. Obowiązek używania języka polskiego w informacjach o właściwościach towarów i usług dotyczy też reklam. Nie wymagają opisu w języku polskim ostrzeżenia i informacje dla konsumentów wymagane na podstawie innych przepisów, instrukcje obsługi oraz informacje o właściwościach towarów, jeżeli są wyrażone w powszechnie zrozumiałej formie graficznej, jeżeli formie graficznej towarzyszy opis ten powinien być sporządzony w języku polskim.

ANALIZA WZORCÓW UMÓW SPRZEDAŻY

1. Kwestionowane przez Urząd postanowienia dotyczące ustalania ceny samochodu

Stwierdzono w 30% zbadanych wzorców

Cena samochodu stanowi jeden z podstawowych czynników mających wpływ na decyzję konsumenta, co do nabycia samochodu poszczególnej marki. Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy o sprzedaży konsumenckiej, sprzedawca jest obowiązany podać do wiadomości kupującego cenę oferowanego towaru. Umowa sprzedaży samochodu (także w przypadku sprzedaży na raty, na przedpłaty, na zamówienie) powinna zawierać na piśmie wszystkie istotne postanowienia umowy oraz cenę towaru. Podpisanie przez konsumenta umowy oznacza przyjęcie oferty sprzedawcy również w zakresie ceny. Przeprowadzona przez Urząd analiza wzorców umownych oraz liczne sygnały od konsumentów wskazują, że umowy często zawierają postanowienia, które przewidują uprawnienia kontrahenta konsumenta do zmiany ceny samochodu w momencie jego zakupu bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od zawartej transakcji.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionował następujące postanowienia umowne:

„Cena samochodu może ulec zmianie o różnice w wysokości opłat granicznych (cło i podatki) pomiędzy dniem zawarcia niniejszej umowy, a dniem wystawienia faktury ostatecznej oraz w przypadku zmiany przepisów dotyczących warunków finansowych importu samochodów do Polski, wprowadzenia nowych opłat lub obowiązkowych zmian technicznych w samochodach importowanych na terytorium Polski. Takie zmiany nie stanowią zmiany niniejszej umowy".

„Cena samochodu wynosi orientacyjnie (...)", „Cena samochodu może ulec zmianie w przypadku zmiany przepisów podatkowych (w tym dotyczących podatku akcyzowego) lub celnych dotyczących sprzedaży samochodu".

Zgodnie z treścią art. 385^1 § 1 k.c., nie wiążą konsumenta postanowienia umowy nieuzgodnione indywidualnie, które kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

W ocenie Urzędu ww. zapisy mogą stanowić klauzulę niedozwoloną określoną w art. 385^3 pkt 11, która przyznaje tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

Podmiot prowadzący działalność gospodarczą ponosi ryzyko ekonomiczne związane z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa, w związku z czym, nie może on przerzucać tego ryzyka na konsumenta. Najczęściej podnoszonym przez przedsiębiorców argumentem dotyczącym podwyższenia ceny świadczenia głównego po zawarciu umowy z konsumentem, jest nieoczekiwana podwyżka opłat celnych oraz granicznych. Należy wskazać, że zmiany tego rodzaju opłat na terytorium Polski następują w drodze odpowiednich przepisów powszechnie obowiązującego prawa, a *vacatio legis* – okres przewidziany w akcie normatywnym, który upływa między jego ogłoszeniem (promulgacją), a dniem wejścia w życie wszystkich lub wybranych jego postanowień stwarza możliwość, by wszyscy zainteresowani mogli zapoznać się z treścią aktu normatywnego, zanim zacznie on obowiązywać. W związku z tym, argument sprzedawców dotyczący „nagłych zmian w opłatach" należy uznać za nieuzasadniony.

Ww. postanowienia w obecnym brzmieniu mogą narażać konsumenta na nieuzasadnione straty finansowe. Zmiana istotnego elementu umowy, jaką jest podwyższenie wysokości świadczenia głównego, musi być uprzednio zaakceptowana przez konsumenta, a w przypadku braku akceptacji, konsument musi dysponować uprawnieniem do odstąpienia od umowy, bez ponoszenia konsekwencji finansowych tego kroku. Powyższy zapis w obecnej formie może stanowić niedozwolone postanowienie umowne kwalifikowane z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, przewidujące uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy (art. 385^3 pkt 20 K.c.).

„Jeżeli kupujący nie zapłaci całości lub części ceny w terminie, Sprzedawca, niezależnie od prawa odmowy wydania pojazdu, uprawniony jest do żądania odsetek ustawowych za każdy dzień opóźnienia."

Zakwestionowane postanowienie dotyczy kwestii związanych z opóźnieniem w wykonaniu zobowiązania przez konsumenta. Nie dotyczy ono sytuacji związanej z niewykonaniem zobowiązania przez konsumenta, czyli nieuregulowaniem zobowiązania, tylko z opóźnieniem w jego wykonaniu. Wówczas konsument, w opinii Urzędu, ponosi rażąco wygórowaną karę – ustawowe odsetki za opóźnienie oraz możliwość skorzystania przez przedsiębiorcę z prawa odstąpienia od umowy, a tym samym utratę przez konsumenta wpłaconej już zaliczki.

W opinii Urzędu zastrzeżenie budzi przyjęty przez przedsiębiorcę sposób interpretacji zachowania konsumenta. Wydaje się być uzasadniony pogląd, iż w przedmiotowym wypadku sprzedawca powinien mieć m. in. na uwadze okoliczności, których konsument nie mógł przewidzieć i które były niezależne od jego woli, co w rezultacie spowodowało opóźnienia terminowości wpłaty ceny samochodu. Przemawia za tym chociażby zawarta w umowie

dodatkowa klauzula zastrzegająca dla przedsiębiorcy możliwość ewentualnego opóźnienia terminu wydania przez niego samochodu, bez żadnej rekompensaty dla konsumenta. Wobec tego w opinii Urzędu postanowienie w obecnej formie, może w sposób nieproporcjonalny kształtować prawa i obowiązki stron umowy, co spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego określonego w art. 385^1 §1 k.c. stanowiącego, iż postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

2. Postanowienia wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność kontrahenta konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 3853 pkt 2 K.c.).

Stwierdzono w 46% zbadanych wzorców.

W analizowanych wzorcach umownych została zakwestionowana znaczna część postanowień, których treść ogranicza odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

„Sprzedawca informuje, że producent pojazdów zastrzegł sobie prawo wprowadzania bez zapowiedzi zmian parametrów technicznych i wyposażenia oferowanych pojazdów. W przypadku, gdy wiąże się to z podwyższeniem ceny, kupującemu będącemu osobą fizyczną przysługuje prawo odstąpienia od umowy sprzedaży w terminie 8 dni od dnia poinformowania przez sprzedającego o podwyższeniu ceny samochodu."

Na podstawie ww. zapisu prawo do odstąpienia nie przysługuje jednak, kiedy zmiana parametrów technicznych i wyposażenia pojazdu nie powoduje zmiany jego ceny. Prowadzi to do sytuacji, kiedy kupujący otrzymuje **towar niezgodny z umową** i ma obowiązek go przyjąć, narażając się na dyskomfort wynikający z korzystania z towaru niezgodnego z zamówieniem, lub na niedogodności związane z dochodzeniem ewentualnych roszczeń. Ocena, czy dokonane przez sprzedawcę ewentualne zmiany w towarze są dla konsumenta korzystne jest kwestią czysto subiektywną, zależną wyłącznie od punktu widzenia nabywcy. W związku z tym, jakiekolwiek zmiany w zamówieniu nie mogą być dokonywane bez uprzedniej akceptacji zamawiającego. Tego typu klauzule mogą zostać uznane za niedozwolone postanowienie umowne kwalifikowane z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, polegające na:

- wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 K.c.),
- uprawnieniu kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (art. 385^3 pkt 10 K.c.),

- przewidywaniu wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronnego uprawnienia do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385^3 pkt 19 K.c.),

- uzależnieniu odpowiedzialności kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie (art. 385^3 pkt 21 K.c.).

Ponadto w ocenie Urzędu, zakwestionowane postanowienie powinno zostać uzupełnione w tzw. klauzulę rekompensacyjną, na podstawie której konsument uzyska stosowne zadośćuczynienie z tytułu niewykonania zobowiązania przez sprzedawcę.

„Za uzasadnione uważa się zmiany konstrukcyjne samochodu wynikające z konieczności ciągłego doskonalenia produktu i racjonalizacji jego procesu produkcyjnego. Ogólne zmiany konstrukcyjne dotyczyć mogą zarówno części mechanicznych, jak i nadwozia, włącznie z odcieniami koloru lakieru oraz elementami dekoracyjnymi"

„Klient nie może odmówić przyjęcia samochodu przygotowanego przez Dealera w ramach realizacji niniejszego zamówienia, z powodu wprowadzenia przez producenta ogólnych zmian konstrukcyjnych pojazdu lub zmiany komponentów wykorzystywanych w procesie jego produkcji".

W powyższych przypadkach (jeśli zmiana nie powoduje wzrostu ceny samochodu o 3%), konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy, lub rezygnacji z jej realizacji bez utraty wpłaconej zaliczki. Zakwestionowane zapisy w obecnym brzmieniu mogą prowadzić do sytuacji, kiedy kupujący otrzymuje towar niezgodny z umową i ma obowiązek go przyjąć. Ocena, czy dokonane przez producenta lub sprzedawcę ewentualne zmiany w towarze są dla konsumenta korzystne jest kwestią czysto subiektywną, zależną również od punktu widzenia nabywcy. W związku z tym, jakiekolwiek zmiany treści zamówienia nie mogą być dokonywane bez uprzedniej akceptacji zamawiającego. Tego typu klauzulę należałoby uznać za niedozwolone postanowienie umowne kwalifikowane z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, polegające na:

- wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 K.c.),

- uprawnieniu kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie (art. 385^3 pkt 10 K.c.),

- przewidywaniu wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronnego uprawnienia do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia (art. 385^3 pkt 19 K.c.),

- uzależnieniu odpowiedzialności kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie (art. 385^3 pkt 21 K.c.).

„W przypadku niewywiązania się z umowy z winy lub przyczyn leżących po stronie sprzedającego, kupującemu przysługuje jedynie zwrot wymienionej w § 4 przedpłaty, a w przypadku dokonania dalszych wpłat na poczet ceny samochodu, zwrot także wpłaconych kwot".

Powyższe sformułowanie stwarza realne niebezpieczeństwo, iż osoba poszkodowana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez sprzedawcę, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia, bowiem zapis w obecnym brzmieniu ogranicza konsumentowi możliwość wystąpienia z roszczeniem z tytułu niewykonania zobowiązania. Kwestionowany zapis może stanowić **niedozwolone postanowienie umowne kwalifikowane z art. 3853 Kodeksu cywilnego**, polegające na:

- wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 K.c.).

„W razie odstąpienia od umowy przez kupującego będącego osobą fizyczną (...) jest on zobowiązany do zapłaty odstępnego w wysokości wpłaconego uprzednio zadatku. Jeżeli natomiast zawinione przez Sprzedawcę opóźnienie w wykonaniu zobowiązania do wydania samochodu przekracza 8 dni, Kupujący ma prawo od umowy odstąpić i żądać wypłaty kwot, w zakresie odpowiadającym uprawnieniom Sprzedawcy względem Kupującego. Ww. roszczenia wyczerpują całość roszczeń z tytułu niewykonania umowy."

Na podstawie sformułowania „*wypłata kwot, w zakresie odpowiadającym uprawnieniom Sprzedawcy względem Kupującego*" w żaden sposób nie można wywnioskować, w jakim zakresie sprzedawca odpowiada za niewykonanie umowy. Zdaniem Urzędu, w tym przypadku zastosowanie powinien znaleźć przepis art. 394 § 1K.c., więc konsument mógłby domagać się zapłaty sumy dwukrotnie wyższej, niż uiszczona przez niego przy zawieraniu umowy zaliczka / zadatek. Kwestia ta wymaga jednak doprecyzowania, ponieważ obecny zapis może zostać uznany za stwarzający dysproporcję między uprawnieniami sprzedawcy, a uprawnieniami kupującego w przypadku odstąpienia od umowy. Powyższy zapis w obecnej formie może stanowić niedozwolone **postanowienie umowne kwalifikowane z art. 3853 Kodeksu cywilnego**, polegające na:

- wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 K.c.), – nałożeniu wyłącznie na konsumenta obowiązku zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (art. 385^3 pkt 16 K.c.).

Ponadto sformułowanie **„Ww. roszczenia wyczerpują całość roszczeń z tytułu niewykonania umowy”,** stwarza realne niebezpieczeństwo, iż osoba poszkodowana w wyniku niewykonania umowy przez sprzedawcę, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia. Powyższe postanowienie w obecnej formie może stanowić niedozwoloną klauzulę umowną kwalifikowaną z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, w brzmieniu:

- wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385^3 pkt 2 K.c.).

„(…) Podpisanie przez Kupującego lub upoważnionego przez niego przedstawiciela, protokołu lub innego dokumentu potwierdzającego odbiór pojazdu oznacza, iż Kupujący nie zgłasza zastrzeżeń, co do stanu pojazdu oraz, że w chwili wydania pojazd nie miał widocznych wad ani uszkodzeń, odpowiadał całkowicie wymaganiom Kupującego oraz zapewnieniom Sprzedawcy, (…).”

W opinii Urzędu postanowienie w przytoczonej formie może powodować poważne trudności w egzekwowaniu roszczeń konsumenckich. Po pierwsze, w praktyce, ze względu na złożoność mechanizmu samochodowego, nie jest możliwe dokładne zapoznanie się ze stanem technicznym pojazdu. Z reguły to na sprzedawcy spoczywa obowiązek sprawdzenia działania poszczególnych podzespołów pojazdu. Tym samym potwierdza on i przyjmuje na siebie odpowiedzialność za zgodność towaru z umową.

Postanowienie w kwestionowanej formie może powodować przerzucenie ryzyka na konsumenta, zgodnie z zasadą: „skoro zgodził się, to powinien był wiedzieć”. Powyższa klauzula może ograniczać domniemanie niezgodności towaru z umową, wynikające z ustawy o sprzedaży konsumenckiej, zgodnie z którym w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili jego wydania.

Konkludując, w opinii Urzędu kwestionowane postanowienie może spełniać przesłanki klauzuli niedozwolonej określonej w art. 385^3 pkt 2 k.c., zgodnie z którym niedozwolonymi są takie postanowienia umowne, które:

- pozwalają na wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,

oraz klauzuli z art. 385^3 pkt 11 k.c., zgodnie z którym:

- niedozwolonymi są takie postanowienia umowne, które przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

„Samochód jest nowy i wolny od wszelkich wad fizycznych i prawnych.”

Zakazane jest regulowanie stosunku zobowiązaniowego z konsumentem, w którym pewne okoliczności pozostawia się w gestii i do arbitralnej decyzji przedsiębiorcy. Konsument nie jest w stanie przewidzieć finalnego rozwiązania, bądź wykonania zobowiązania w momencie podpisywania umowy. Postanowienie umowne może uniemożliwiać konsumentowi dochodzenia roszczeń oraz wskazywania faktycznie istniejących usterek w kupowanym samochodzie. Zakwestionowany zapis byłby dopuszczalny jedynie jako jednostronne oświadczenie przedsiębiorcy np.: „Sprzedawca oświadcza, że samochód jest wolny od wszelkich wad fizycznych i prawnych". W obecnym brzmieniu zapis należy uznać za niedozwolone postanowienie umowne na podstawie art. 3853 pkt 2 k.c., polegające na wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

„Kupujący obowiązany jest do podpisania protokołu lub innego dokumentu potwierdzającego odbiór pojazdu bez zastrzeżeń także w przypadku zaniechania przeprowadzenia kontroli pojazdu, o której mowa w ust 6."

Regulacja powyższego postanowienia odbiera konsumentowi podstawowe uprawnienie, jakim jest uprawnienie do stwierdzania nieprawidłowości w nowo zakupionym samochodzie. Przedsiębiorca w taki sposób uniemożliwia konsumentowi dochodzenie swoich praw. Wyłącza bądź ogranicza odpowiedzialność sprzedawcy z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania. Pomimo możliwości występowania nieprawidłowości w funkcjonowaniu samochodu, konsument zobligowany został do podpisania protokołu lub innego dokumentu bez wnoszenia zastrzeżeń do niego. W opinii Urzędu takie regulowanie praw i obowiązków konsumentów wypełnia dyspozycje art. 385^1 §1 k.c., który stanowi, że:

- postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy,

oraz w art. 385^3 pkt 2 k.c., zgodnie z którym:

- niedozwolonymi są takie postanowienia umowne, które pozwalają na wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania,

a także art. 385^3 pkt 11 k.c., zgodnie z którym:

- niedozwolonymi są takie postanowienia umowne, które przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

„Ustne oświadczenia przedstawicieli Sprzedawcy są wiążące tylko w przypadku potwierdzenia ich na piśmie."

Zgodnie z dyspozycją art. 385 § 1 k.c., wzorzec umowy, zarówno w kwestii formy i treści, powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. W przeciwnym razie, postanowienia niespełniające tych wymogów tłumaczy się na korzyść konsumenta.

Omawiane postanowienie wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy za ustne zapewnienia dotyczące właściwości i parametrów sprzedawanego samochodu, co jest niedopuszczalne. Spełniona została dyspozycja art. 385^3 pkt 2 k.c., zgodnie z którą w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Powyższe postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385^1 § 1 k.c.), narażając go na nieuzasadnione straty finansowe, powstałe wskutek dokonanych uzgodnień ustnych, które mogą okazać się nieprawdziwe. Nie można przy tym wykluczyć celowego wprowadzenia konsumenta w błąd przez pracowników sprzedawcy, co do właściwości oferowanego mu samochodu, po to aby zachęcić konsumenta do zakupu. W takiej sytuacji, konsumentowi uniemożliwia się dochodzenia swoich praw i rażąco narusza jego interesy. W związku z tym spełnione zostały również przesłanki art. 385^1 §1 k.c. stanowiącego, iż:

- postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

„W przypadku niedotrzymania przez Sprzedawcę ostatecznego terminu odbioru określonego w ust. 1 wskutek okoliczności, za które Sprzedawca ponosi odpowiedzialność, Kupujący jest zobowiązany do wyznaczenia Sprzedawcy dodatkowego terminu odbioru pojazdu, który będzie późniejszy od terminu określonego w ust., 1 o co najmniej 60 dni".

W opinii Urzędu, postanowienie w przytoczonej formie może powodować obciążenie konsumenta ryzykiem, jakie powinien ponosić przedsiębiorca z racji prowadzenia działalności gospodarczej. Taka konstrukcja postanowienia może kształtować w sposób nieproporcjonalny prawa i obowiązki stron. Jak wskazano do jednej z wyżej cytowanych klauzul, przedsiębiorca, z powodu dokonania przez konsumenta nieterminowej wpłaty należności, przyznaje sobie prawo rozwiązania umowy z zatrzymaniem zaliczki. Natomiast w przypadku nienależytego wykonania umowy przez przedsiębiorcę, w kwestii nieterminowego dostarczenia samochodu, nie tylko nie przewiduje takiej możliwości dla nabywcy pojazdu, ale obciąża konsumenta obowiązkiem zaakceptowania sytuacji i przyznaniem dodatkowego, rażąco długiego terminu otrzymania samochodu, – co najmniej 60 dni. Postanowienie rażąco narusza interesy w związku z uniemożliwieniem konsumentowi dochodzenia swoich roszczeń w przypadku nieterminowego otrzymania samochodu oraz nieproporcjonalnie rozkłada prawa i obowiązki stron przy wykonywaniu zobowiązania.

Sformułowania powyższe stwarzają realne niebezpieczeństwo, iż osoba poszkodowana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, zobowiązującego się do zapewnienia określonych właściwości samochodu, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia. Konsumentowi uniemożliwia się dochodzenia swoich praw z ogólnych przepisów kodeksu cywilnego dotyczących odpowiedzialności odszkodowawczej.

Powyższy zapis stanowi niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385^1 §1 k.c. stanowiącym, iż postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy

oraz art. 385^3 pkt 2 k.c., zgodnie z którym

- niedozwolonymi są takie postanowienia umowne, które pozwalają na wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

3. Postanowienia, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Stwierdzono w 30% zbadanych wzorców

„Odstąpienie przez Zamawiającego od realizacji przyszłej umowy spowoduje obciążenie go karą umowną równą wpłaconej zaliczce".

„W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez kupującego, przedpłata określona w § 4 przepada na rzecz sprzedającego. W takiej sytuacji sprzedający ma również prawo od umowy odstąpić bez wyznaczania dodatkowego terminu".

Powyższe zapisy mogą stanowić klauzule niedozwolone zdefiniowane w punkcie 16 oraz 17 art. 385^3 Kodeksu cywilnego. Nakładają one, bowiem wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (przedmiotowy wzorzec umowny nie przewiduje analogicznego obowiązku zapłaty określonej kwoty w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez sprzedającego, oraz nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

Postanowienie to kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385^1 § 1 K.c.), narażając go na nieuzasadnione straty finansowe.

„W przypadku (…) nie podjęcia w terminie listu poleconego zawiadamiającego go (konsumenta) o terminie odbioru samochodu lub złożenia przez Kupującego w jakiejkolwiek formie oświadczenia o rezygnacji z zamówionego samochodu, zaliczka uiszczona przez Kupującego zostaje zatrzymana przez Sprzedawcę tytułem kary umownej za niewykonanie niniejszej umowy."

Powyższe postanowienie odnosi się do dwóch sytuacji, w których uprawniony sprzedawca jest do zatrzymania opłaty wstępnej, czyli:

- niepodjęcia w terminie listu poleconego zawiadamiającego konsumenta o terminie odbioru samochodu,
- dokonania rezygnacji z zamówionego samochodu.

Regulowanie stosunku prawnego w taki sposób może stanowić klauzulę niedozwoloną zdefiniowaną w art. 385^1 §1 k.c. oraz art. 385^3 pkt 12, 16, 17 k.c. Postanowienie to wyłącza bowiem obowiązek zwrotu zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Nakłada ono również wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (przedmiotowy wzorzec umowny nie przewiduje analogicznego obowiązku zapłaty określonej kwoty w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez sprzedającego – nakłada na niego w takiej sytuacji wyłącznie obowiązek zwrotu zaliczki), oraz nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Postanowienie to również kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385^1 § 1 k.c.). Przede wszystkim w sytuacji nieodebrania listu poleconego, która może być spowodowana okolicznościami niezależnymi od konsumenta, np. długotrwała choroba, pobyt w szpitalu itp.

4. Postanowienia dotyczące ustalania właściwości sądu w przypadku rozstrzygania sporów wynikających z umów sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów.

Stwierdzone w 43% zbadanych wzorców

Postanowienie w brzmieniu: **„Wszelkie spory wynikłe na tle zawartej umowy podlegają wyłączności sądu powszechnego dla siedziby firmy przyjmującej zamówienie"** Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 31 stycznia 2003 r. zostało uznane za niedozwolone (sygn. Akt XVII Amc 31/02). Postanowienia zmieniające właściwość miejscową sądu może powodować poważne niedogodności dla konsumenta, z uwagi na konieczność prowadzenia procesu w odległej miejscowości.

We wzorcach umownych stosowanych przy sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów postanowienia o podobnej treści stanowią jeden ze standardowych zapisów. Na gruncie przepisów powszechnie obowiązującego prawa postanowienie, które każdy spór kwalifikuje do rozpoznania przez sąd ogólnej właściwości sprzedawcy, niezależnie od właściwości wynikającej z ustawy (art. 27 i art. 34 KPC) należy uznać za niedozwolone w rozumieniu art. 3853 pkt 23 KC, zgodnie, z którym niedozwolonymi są m.in. te postanowienia, które narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Sądem właściwym miejscowo jest – w przypadku pozwania nabywcy przez sprzedawcę – sąd miejsca zamieszkania konsumenta (sąd ogólnej właściwości – art. 27 §1 Kodeksu Postępowania Cywilnego), bądź ewentualnie sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (sąd właściwości przemiennej – art. 34 KPC). W praktyce, zapisy wyłączające możliwość skorzystania z właściwości przemiennej mogą w znacznym stopniu utrudniać konsumentom dochodzenie roszczeń na drodze sądowej.

Z analogicznych względów UOKiK kwestionuje następujące postanowienia umowne:

„Wszelkie spory wynikłe z niniejszej umowy, których stronom nie uda się załatwić polubownie, będą rozpatrywane przez sądy powszechne właściwe dla siedziby sprzedającego".
„Wszelkie spory z tytułu gwarancji będą rozstrzygane przez właściwy sąd siedziby importera".

5. Postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy, oraz które uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta

Zostało stwierdzono w 30% zbadanych wzorców

„Ostateczny termin odbioru zostanie ustalony przez strony w aneksie do Umowy, po określeniu terminu dostawy przez Producenta. Sprzedawca zawiadomi Kupującego o ostatecznym terminie odbioru pojazdu przed dniem określonym w Umowie jako wstępny termin odbioru pojazdu. Sprzedawca wraz z zawiadomieniem prześle kupującemu aneks określający ostateczny termin odbioru pojazdu. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę podpisanego przez Kupującego aneksu w terminie 10 dni od dnia jego wysłania, termin określony w aneksie będzie ostatecznym terminem odbioru pojazdu."

W zamówieniu, konsumentowi podawany jest przybliżony termin odbioru samochodu. Nie jest on określony precyzyjnie, bowiem ostatecznie ustalony zostanie w aneksie do umowy. Ostatecznie konsument może dowiedzieć się, iż samochód może otrzymać ze znacznym opóźnieniem. Wzorzec zakłada obowiązkowe podpisanie aneksu, który w rzeczywistości jest

dobrowolnym oświadczeniem woli, do którego konsumenci z mocy umowy nie mogą zostać zmuszani. Konsument w dniu dokonania zamówienia powinien mieć podany termin odbioru samochodu, a w przypadku uchybienia przez sprzedawcę terminu, przedsiębiorca powinien ponosić z tego tytułu odpowiedzialność, w postaci np. odsetek karnych lub prawa odstąpienia od umowy. Przedstawiany konsumentom aneks do umowy może zobowiązywać konsumenta do np. zaakceptowania modyfikacji innych postanowień umowy. Z punktu widzenia przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych, tego rodzaju praktykę należy uznać za naganną i naruszającą art. 385^3 pkt 4 i 8 k.c., stanowiący, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy, oraz uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta.

„Sprzedawca zawiadomi Kupującego o ostatecznym terminie odbioru pojazdu przed upływem terminu odbioru pojazdu. Sprzedawca wraz z zawiadomieniem prześle kupującemu aneks określający ostateczny termin odbioru pojazdu. W przypadku nieotrzymania przez Sprzedawcę podpisanego przez Kupującego aneksu w terminie 10 dni od dnia jego wysłania, termin określony w aneksie będzie ostatecznym terminem odbioru pojazdu."

Powyższe postanowienia naruszają art. 385^3 pkt 4 i 8 k.c., stanowiący, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy, oraz uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta.

NIEDOZWOLONE POSTANOWIENIA UMOWNE ZAKWESTIONOWANE WE WZORCACH GWARANCJI

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej w art. 13 normuje, tzw. gwarancję komercjalną zwaną także umowną, bądź gwarancją europejską. W świetle przepisów ww. ustawy, gwarantem może być sprzedawca bądź inny podmiot. Oświadczenie gwarancyjne może zostać złożone w formie dokumentu gwarancyjnego, którego treść powinna odpowiadać postanowieniom zawartym w art. 13 ust. 4.

Ustawa o sprzedaży konsumenckiej wyznacza podstawową treść oświadczenia gwarancyjnego, która powinna określać obowiązki gwaranta oraz uprawnienia kupującego, w przypadku, gdy właściwości nabywanego towaru nie odpowiadają właściwościom wskazanym w gwarancji.

W wyniku przeprowadzonej przez Urząd analizy wzorców dokumentów gwarancyjnych na sprzedane samochody zostały zakwestionowane następujące postanowienia.

Stwierdzono w 50% wzorców

„Sprzedawca, producent i dystrybutor nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek szkody wynikłe ze źle wykonanej obsługi lub naprawy (Warunki gwarancyjne – nowe) ".

Gwarancja to umowa, na podstawie, której gwarant zobowiązuje się do zachowania określonej jakości swojego produktu oraz świadczonych przez niego usług. Wykonanie zobowiązania z gwarancji, czyli naprawa rzeczy, polega nie tylko na usunięciu wszystkich ujawnionych wad rzeczy wynikłych z przyczyn w niej tkwiących, ale także na skuteczności tej naprawy, co oznacza, iż usunięto wady w sposób eliminujący możliwość ponownego wystąpienia tych samych wad.

W opinii Urzędu cytowane postanowienie godzi w ochronną funkcję gwarancji i może sprawiać, iż w rzeczywistości umowa taka będzie miała charakter fasadowy. Wyłączenie odpowiedzialności w przytoczonej w kwestionowanym postanowieniu formie może doprowadzić do sytuacji, w której osoba poszkodowana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy gwarancyjnej przez gwaranta, który zobowiązał się do zapewnienia określonych właściwości samochodu, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia (naruszenie art. 471 KC). Należy podkreślić, iż mimo tego, że przytoczone postanowienie znajduje się wśród postanowień umowy gwarancyjnej, to konsekwencje, które może ono za sobą nieść, wykraczają poza obszar objęty niniejszą umową i mogą wykluczać winę wskazanych w postanowieniu podmiotów, o czym świadczy użycie zwrotu „jakiekolwiek szkody". W rezultacie postanowienie może naruszać również przepis art. 415

KC, zgodnie z którym, „kto z winy swej wyrządził drugiemu szkodę zobowiązany jest do jej naprawienia."

Konsekwencją kwestionowanego postanowienia, może być prawdopodobieństwo wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta, wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, co z kolei stanowi przesłanki klauzuli niedozwolonej określonej w art. 385^3 pkt 2 KC oraz jako sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumenta; kwestionowane postanowienie może naruszać również dyspozycję art. art. 385^1 § 1 KC.

„Gwarancja nie obejmuje (...) oryginalnych części zamiennych i akcesoriów zamontowanych nieodpłatnie w okresie gwarancji samochodu podczas napraw gwarancyjnych oraz części zamiennych i akcesoriów innych niż oryginalne nawet, jeżeli zostały zamontowane przez Autoryzowaną Stację Obsługi".

Przedsiębiorca zamieszczając takie postanowienie, które *de facto* stanowi wyłączenie odpowiedzialności za jakość oryginalnych części zamiennych, oraz podmiotów wykonujących usługi w ramach gwarancji, nie tylko godzi w istotę zobowiązania gwarancyjnego, ale również podważa profesjonalizm wykonywanych usług i jakość swojego produktu. Gwarant zalecając „korzystanie z usług Autoryzowanych Stacji Obsługi (ASO), które dysponują wyszkolonym personelem", „używanie produktów rekomendowanych przez ASO", „zasięganie opinii u ASO" (takie sformułowania można znaleźć w Książce gwarancyjnej), wywołuje przekonanie u potencjalnych odbiorców o wysokim poziomie zarówno produktu jak i usług. Natomiast na podstawie zakwestionowanego zapisu dopuszcza jednocześnie nierzetelne wykonywanie usług przez Autoryzowane Stacje Obsługi (np. poprzez zamontowanie w naprawianym samochodzie części niskiej jakości, wybrakowanych itp.).

„Usunięcie wadliwości fizycznej rzeczy przez naprawę określonego jej elementu, zamiast wymiany go na nowy, wchodzi w grę tylko wówczas, gdy zdaniem gwaranta pojazd nie straci wskutek tego na funkcjonalności i sprawności. Rzecz naprawiana może różnić się mimo wszystko od pierwotnego stanu rzeczy bez wad."

Konsekwencją kwestionowanego w obecnej formie postanowienia, może być prawdopodobieństwo wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta, wynikającej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, co z kolei stanowi przesłanki klauzuli niedozwolonej określonej w art. 385^3 pkt 2 KC.

„W przypadku rozbieżności stanowisk Użytkownika i dealera lub ASO co do stanu technicznego pojazdu lub przyczyn usterki, ASO zleci wykonanie Oceny Technicznej rzeczoznawcy ze Stowarzyszenia Techniki Samochodowej i Ruchu Drogowego, której

konkluzja będzie wiążąca dla obu stron. W przypadku potwierdzenia przez rzeczoznawcę stanowiska ASO, koszt oceny pokrywa użytkownik"

Odnosząc się do treści cytowanego postanowienia, należy wyjaśnić, że każda ze stron ma prawo powołać własnego rzeczoznawcę i przedstawić wydaną przez niego ekspertyzę dotyczącą towaru czy usługi. Jedynie opinie biegłych sądowych w postępowaniu przed sądem powszechnym mają charakter wiążący.

Skutkiem, działania opisanego w przedmiotowym postanowieniu może być pozbawienie konsumenta możliwości skorzystania z przyznanych mu ustawowo uprawnień, a w rezultacie utrudniać dochodzenie roszczeń konsumenckich.

W opinii Urzędu, postanowienie w obecnej formie może zawierać przesłanki postanowienia sprzecznego z przepisami prawa i naruszającego zasadę dobrych obyczajów (art. 385 § 1 KC) oraz wypełniać przesłanki abuzywności określone w art. 385^3 pkt 11 KC, zgodnie, z którym;

- za niedozwolone uważa się te postanowienia umowy, które „przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową",

- oraz 385^3 pkt 2 KC w zakresie, w jakim może pozwalać „na wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania."

„Gwarancja nie obejmuje: Wady powłok lakierniczych i wibracji występujących podczas normalnej pracy, które nie obniżają trwałości i funkcjonalności pojazdu. "

Zgodnie z dyspozycją art. 385 § 1 KC, wzorzec umowy, zarówno w kwestii formy i treści, powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. W przeciwnym razie, postanowienia niespełniające tych wymogów tłumaczy się na korzyść konsumenta. W przypadku, kiedy przedsiębiorca nie czyni zadość wymogowi transparentności wzorca, co ma miejsce w sytuacji posługiwania się zwrotami niedookreślonymi typu: „normalna praca", zachodzi obawa, iż niejednoznaczność tak sformułowanego postanowienia może umożliwić jego swobodną interpretację. Ogólnikowość i brak definicji użytych zwrotów, może utrudniać a często wręcz uniemożliwiać kupującemu realizację uprawnień wynikających z gwarancji. W tej sytuacji, w kontekście braku odwołania do jakichkolwiek specyfikacji technicznych o podanym zakresie, pojawia się pytanie, co należy rozumieć pod pojęciem „normalna praca"? Podkreślenia wymaga fakt, iż wady powłok lakierniczych lub występujących wibracji, rzeczywiście mogą nie obniżać trwałości i funkcjonalności pojazdu, natomiast niewątpliwie wpływają na jego wygląd zewnętrzny oraz komfort jazdy, co może stanowić o niezgodności towaru z zapewnieniami producenta.

W opinii Urzędu, postanowienie w przytoczonej treści może wypełniać zatem przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385^3 pkt 9 KC, zgodnie z którym:

- „niedozwolonymi są takie postanowienia umowy, które przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy."

„Gwarancją nie są objęte (...) drobne niedogodności pozostające bez istotnego wpływu na funkcjonalność eksploatacyjną pojazdu."

W kontekście braku odwołania do jakichkolwiek specyfikacji technicznych w ww. zakresie, pojawia się pytanie, co należy rozumieć pod pojęciem „drobne niedogodności"? Zdaniem Urzędu, ogólnikowość użytych zwrotów, może powodować poważne trudności w realizacji uprawnień konsumenta i w tym zakresie stwarza ogromne pole nadużyć. Istnieje niebezpieczeństwo, że udzielana gwarancja będzie miała jedynie charakter fasadowy. W praktyce bowiem, to gwarant (serwis) będzie decydował, kiedy zachodzić będą przypadki opisane w omawianym postanowieniu wzorca.

W opinii Urzędu, postanowienie w przytoczonej treści może wypełniać przesłanki klauzuli niedozwolonej z art. 385^3 pkt 2 KC, która polega na:

- wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta.

„Gwarancja nie obejmuje naprawienia szkód bądź wyrównania strat powstałych na skutek istniejącej (stwierdzonej) wady pojazdu, (…)."

Powyższe sformułowanie stwarza realne niebezpieczeństwo, iż osoba poszkodowana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez gwaranta, który zobowiązał się do zapewnienia określonych właściwości samochodu, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia. Konsumentowi uniemożliwia się dochodzenia swoich praw z ogólnych przepisów kodeksu cywilnego dotyczących odpowiedzialności odszkodowawczej. Powyższy zapis w obecnej formie może stanowić niedozwolone postanowienie umowne kwalifikowane z art. 385^3 pkt 2 k.c., polegające na wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

1. Postanowienia wzorców gwarancji, naruszające zasadę transparentności

Zostało stwierdzone w 44% wzorców

Zasada transparentności zawarta w art. 385 § 2 K.c. stanowi, że wzorzec umowy powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia niejednoznaczne tłumaczy się na korzyść konsumentów.

Przeprowadzona analiza wzorców stosowanych przy sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów wykazuje, że postanowienia niejednoznaczne stanowią znaczną część wśród zakwestionowanych zapisów.

„Gwarancja nie obejmuje: samochodów w których dokonano modyfikacji lub zmian bez pisemnej zgody, włączając w to bez ograniczeń montowanie nieoryginalnych akcesoriów, i / lub urządzeń mających za zadanie zmianę osiągów pojazdu"

„Gwarancja nie obejmuje: samochodów, które były demontowane, montowane, regulowane, naprawiane lub serwisowane poza siecią Autoryzowanych Stacji Obsługi (ASO)."

„Gwarancja nie obejmuje: samochodów używanych do celów innych niż te, do których zostały zaprojektowane."

Zdaniem Urzędu ogólnikowość użytych zwrotów i brak ich definicji może utrudnić, a często wręcz uniemożliwić kupującemu realizację uprawnień wynikających z gwarancji. Postanowienia te nie odsyłają do żadnych specyfikacji technicznych. Na tym tle nasuwają się następujące pytania:

- w jaki sposób Gwarant wyraża zgodę na modyfikacje lub zmiany, których dokonanie powoduje utratę gwarancji?
- jakiego rodzaju modyfikacje lub zmiany, dokonane przez nabywcę bez pisemnej zgody gwaranta, powodują utratę gwarancji?
- jak należy interpretować pojęcia „demontaż, montaż, regulacja, naprawa, serwisowanie" oraz „używanie samochodów do celów innych niż te, do których zostały zaprojektowane"?

Niejasność powyższych zwrotów stwarza ogromne pole do nadużyć, polegających na odmowie dokonania naprawy gwarancyjnej, przy jednoczesnym powołaniu się na cytowane zapisy. W praktyce bowiem, to gwarant (serwis) będzie decydował, kiedy zachodzić będą opisane przypadki.

Powyższe zapisy wymagają doprecyzowania, ponieważ w obecnej formie mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne kwalifikowane z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, polegające na:

- przyznaniu kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 3853 pkt 9 K.c.) oraz
- przewidywaniu postanowień, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy (art. 3853 pkt 4 K.c.).

„(...) prawo do gwarancji nie obejmuje (...) części standardowych związanych z przeglądami lub czynnościami obsługi technicznej”,

„(...) przy przekroczeniu takich parametrów jak: masa ładunku, ograniczenie liczby pasażerów, prędkości jazdy i prędkości obrotowej silnika, względnie przy ogólnych nadużyciach”,

„Gwarancja nie obejmuje również części, które działają wadliwie lub zostały uszkodzone w wyniku wykonania niedozwolonych zmian...”, „montażu i demontażu elementów dodatkowego wyposażenia, których (gwarant) nie uzgodnił lub nie zaleca.”

Brak jednoznaczności wyżej wymienionych zwrotów i brak ich definicji może utrudnić, a często wręcz uniemożliwić kupującemu realizację uprawnień wynikających z gwarancji. Dokument powyższy nie odsyła do żadnych specyfikacji technicznych. Na tym tle nasuwają się następujące pytania:

- w jaki sposób Gwarant wyraża zgodę na instalację części lub akcesoriów, ewentualnie gdzie znajduje się lista części lub akcesoriów, których montaż powoduje utratę gwarancji (których Gwarant nie zaleca)?

- w jakim trybie odbywa się procedura zezwalania przez Gwaranta na dokonywanie zmian lub adaptacji, które mogłyby spowodować utratę gwarancji?

- jak należy interpretować pojęcia „części standardowe związane z przeglądami lub czynnościami obsługi technicznej” oraz „ogólne nadużycia”?

Niejasność powyższych zwrotów stwarza możliwość nadużyć, polegających na odmowie dokonania naprawy gwarancyjnej, przy jednoczesnym powołaniu się na cytowane zapisy. Powyższe zapisy wymagają doprecyzowania, ponieważ w obecnej formie mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne kwalifikowane z art. 3853 Kodeksu cywilnego, polegające na:

- przyznaniu kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385^3 pkt 9 K.c.).

„Odmowa wykonania świadczeń gwarancyjnych na naprawę występuje wtedy, gdy uszkodzenie zostało spowodowane całkowicie lub częściowo, bądź zostało pogorszone przez: (...) użytkowanie samochodu niezgodnie z przeznaczeniem.”

Niejasność powyższych zwrotów stwarza ogromne pole do nadużyć, polegających na odmowie dokonania naprawy gwarancyjnej, przy jednoczesnym powołaniu się na cytowany zapisy. W praktyce bowiem, to gwarant (serwisant) będzie decydował, kiedy zachodzić będą przypadki opisane we wzorcu umownym gwarancji.

Powyższe zapisy wymagają doprecyzowania, ponieważ w obecnej formie mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne kwalifikowane z art. 385^3 Kodeksu cywilnego, polegające na:

- przyznaniu kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385^3 pkt 9 K.c.) oraz

- przewidywaniu postanowień, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy (art. 385^3 pkt 4 K.c.).

„Jeśli jednak wystąpi perforacja korozyjna, zostanie ona usunięta bezpłatnie pod warunkiem, że perforacja nie została spowodowana (…) przez niedostateczną pielęgnację nadwozia (…).”

W przypadku, kiedy przedsiębiorca nie czyni zadość wymogowi transparentności wzorca, co ma miejsce w sytuacji posługiwania się zwrotami niedookreślonymi typu: „niedostateczna pielęgnacja”, zachodzi obawa, iż niejednoznaczność tak sformułowanego postanowienia może umożliwić jego swobodną interpretację. Ogólnikowość i brak definicji użytych zwrotów, może utrudniać a często wręcz uniemożliwiać kupującemu realizację uprawnień wynikających z gwarancji. W kontekście braku odwołania do jakichkolwiek specyfikacji technicznych o podanym zakresie, uzasadnione wątpliwości budzi niedookreślone pojęcie „niedostateczna pielęgnacja”. Taki zapis w praktyce pozwala na jednostronną decyzję gwaranta, co do wykonania naprawy w ramach umowy gwarancyjnej.

W opinii Urzędu, postanowienie w przytoczonej treści może wypełniać, zatem przesłanki klauzuli niedozwolonej w rozumieniu art. 385^3 pkt 9 k.c., zgodnie z którym „niedozwolonymi są takie postanowienia umowy, które przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.”

Ponadto, sformułowania powyższe stwarzają realne niebezpieczeństwo, iż osoba poszkodowana w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy gwarancyjnej przez gwaranta, który zobowiązał się do zapewnienia określonych właściwości samochodu, nie będzie w stanie uzyskać stosownego zaspokojenia. W tym też zakresie, postanowienie w obecnej formie może stanowić niedozwolone postanowienia umowne kwalifikowane z art. 385^3 pkt 2 k.c., polegające na wyłączeniu lub istotnym ograniczeniu odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

2. Naruszenie art. 13 ustawy o sprzedaży konsumenckiej we wzorcach umownych gwarancji

Stwierdzono w 50% zbadanych wzorców

W związku z wejściem w życie ustawy o sprzedaży konsumenckiej, do sprzedaży konsumenckiej nie stosuje się między innymi przepisów art. 577 – 581 Kodeksu cywilnego dotyczących gwarancji. Przepisy te znajdą nadal zastosowanie w przypadku umów sprzedaży rzeczy ruchomych zawieranych między przedsiębiorcami. Kwestię gwarancji, w sytuacji kiedy nabywcą jest konsument, reguluje ww. ustawa o sprzedaży konsumenckiej w swym art. 13. Udzielający gwarancji ma obowiązek zamieszczenia w dokumencie gwarancyjnym stwierdzenia, że **gwarancja na sprzedany towar konsumpcyjny nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z niezgodności towaru z umową.**

Przeważająca część zbadanych wzorców nie zawiera ww. stwierdzenia, co często uniemożliwia konsumentowi korzystanie z innego trybu pozwalającego na ochronę jego praw jako nabywcy.

WNIOSKI KOŃCOWE

W wyniku przeprowadzonego monitoringu Urząd stwierdził, co następuje:

- przeważająca część zbadanych wzorców umownych oferowanych konsumentom w ramach nabycia fabrycznie nowego samochodu zawiera postanowienia niejednoznaczne i niezrozumiałe dla przeciętnego konsumenta (poprzez odwołanie do różnorakich wskaźników ekonomicznych, oraz technicznych), które mogą wprowadzać klientów w błąd, a przez to niekorzystnie wpływać na ich realne prawa i obowiązki,

- sformułowane w umowach ogólne warunki wzorców umownych mogą utrudniać konsumentom możliwość skutecznego dochodzenia roszczeń z tytułu realizacji umowy,

- kwestionowane przez Urząd postanowienia umowne w większości przypadków istotnie ograniczają odpowiedzialność kontrahenta względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania oraz naruszają postanowienia ustawy z dnia 27 lipca 2002 r., o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U . Nr 141, poz. 1176).

Z uwagi na to, że analiza przeprowadzona przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczyła w znacznej mierze wzorców zalecanych (przez importerów dystrybutorom) do stosowania przy zawieraniu umów z konsumentami, wzorce te nie zawsze miały charakter wiążący dla oferentów. Raport ma charakter przede wszystkim informacyjno – edukacyjny, skierowany zarówno do konsumentów jak i podmiotów zawierających umowy sprzedaży samochodów z udziałem konsumentów.

Pozytywną stroną przeprowadzonej kontroli jest fakt, iż prawie 80% podmiotów, do których Urząd wystosował wezwania dot. zaprzestania stosowania ww. niedozwolonych postanowień umownych zadeklarowało dobrowolną zmianę treści zakwestionowanych zapisów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwraca szczególną uwagę na zmianę przepisów prawa, które regulują rynek motoryzacyjny, w zakresie dystrybucji, sprzedaży oraz serwisowania samochodów. Zmiany wprowadza Rozporządzenie (WE) Nr 1400/2002 z dnia 31 lipca 2002 r. w sprawie stosowania art. 81 ust. 3 Traktatu do grup wertykalnych porozumień i praktyk uzgodnionych w sektorze pojazdów samochodowych

Powyższe regulacje zostały wprowadzone do prawa polskiego rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 28 stycznia 2003 r., w sprawie wyłączenia określonych porozumień wertykalnych w sektorze pojazdów samochodowych spod zakazu porozumień ograniczających konkurencję (Dz. U . z 2003 r., Nr 38, poz. 329 ze zm.). Przepisy te weszły w życie z dniem 1

maja 2004, przy czym w odniesieniu do umów zawartych przez przedsiębiorców sektora motoryzacyjnego przed tą datą, został wprowadzony półroczny okres przejściowy.

Liberalizujące polski rynek motoryzacyjny regulacje zawarte w rozporządzeniu są korzystne przede wszystkim dla konsumentów, którzy będą mogli kupować samochody różnych marek w jednym punkcie sprzedaży. Dotychczas, mimo istnienia takiej możliwości - dystrybutorzy rzadko z niej korzystali. Producenci czynili ten rodzaj sprzedaży nieopłacalnym, żądając sprzedawania swoich marek w oddzielnych pomieszczeniach, przez oddzielny podmiot z odrębnym kierownictwem i własnymi pracownikami. Wejście w życie nowych przepisów może w konsekwencji doprowadzić do zwiększenia konkurencji cenowej i do spadku cen samochodów.

Zaproponowane w rozporządzeniu rozwiązania wzmacniają niezależność handlową dealerów. Celem nowych unormowań jest przy tym zapewnienie niezależnym serwisom możliwości efektywnego konkurowania z serwisami autoryzowanymi, a konsumentom dostępu do wysokiej jakości usług naprawczych.

Przed wejściem w życie nowych przepisów każdy dystrybutor mógł zostać przez dostawcę samochodów zobowiązany do prowadzenia stacji serwisowej dla sprzedawanych przez siebie aut. Rozporządzenie daje dealerom możliwość wyboru, gdyż mogą oni obecnie zawierać umowy z innymi firmami, na podstawie, których będą świadczone usługi serwisowe. W konsekwencji, zarówno niezależni przedsiębiorcy prowadzący stacje serwisowe, jak i przedsiębiorcy prowadzący stacje autoryzowane, mogą zajmować się serwisowaniem aut sprzedawanych przez dystrybutorów należących do sieci. Nie są oni przy tym zobowiązanymi do sprzedaży samochodów.

Nowe przepisy wprowadziły również obowiązek zapewnienia niezależnym przedsiębiorcom, prowadzącym stacje serwisowe, dostępu do niezbędnych informacji technicznych, narzędzi, sprzętu (w tym diagnostycznego) i usług szkoleniowych. Mocą rozporządzenia zabranione jest, aby producenci ograniczali prawo autoryzowanych serwisów do sprzedaży części zamiennych niezależnym serwisom. W konsekwencji może to umożliwić obniżenie kosztów napraw samochodów.

Dodatkowo, dealerzy będą mogli prowadzić sprzedaż poza wyznaczoną lokalizacją ich działania. Do tej pory każdy z dealerów posiada wyznaczony przez producenta tak zwany „obszar aktywnej sprzedaży", na którym prowadził swoje działania marketingowe. Począwszy od 1 października 2005 r. (kiedy stosowne regulacje wejdą w życie na terenie całej Unii Europejskiej) sprzedawca będzie mógł otwierać swoje przedstawicielstwa poza tym obszarem, w ramach działania systemu sieci dystrybucyjnej, do której należy, w tym także w innych krajach UE.

Na podstawie nowych przepisów oddzielono sprzedaż od usług serwisowania. Sprzedawca nie musi posiadać własnej stacji obsługi pojazdów, a jedynie podpisaną umowę z co najmniej jednym, autoryzowanym przez producenta zakładem.

Zarówno autoryzowane stacje serwisowe, jak i niezależne warsztaty mogą zaopatrywać się w części zamienne u producenta pojazdów, producenta podzespołów używanych do produkcji tych pojazdów, a także u niezależnych producentów oferujących części odpowiadające standardom części zamiennych o porównywalnej jakości.

Nowe przepisy wprowadziły także zmiany na rynku części zamiennych. Rozporządzenie wprowadziło określenia: „części oryginalne" oraz „części zamienne o porównywalnej jakości". Zgodnie z definicją zawartą w dokumencie, oryginalnymi częściami zamiennymi są „części zamienne o tej samej jakości, co komponenty stosowane do montażu pojazdu samochodowego, produkowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi, ustalonymi przez producenta tych pojazdów dla produkcji komponentów lub części zamiennych danego pojazdu samochodowego, w tym części zamienne produkowane na tej samej linii produkcyjnej, co komponenty danego pojazdu samochodowego; przyjmuje się, że części zamienne są oryginalne, jeżeli producent tych części zaświadczy, że zostały one wyprodukowane zgodnie ze specyfikacjami i standardami produkcyjnymi ustalonymi przez producenta danych pojazdów i są one tej samej jakości, co części stosowane do montażu tych pojazdów." Z definicji zawartej w rozporządzeniu wynika, że oryginalnymi częściami zamiennymi są nie tylko części z logo producenta pojazdu, lecz także wyprodukowane na tej samej linii produkcyjnej co komponenty użyte do produkcji samochodu, oznaczone znakiem towarowym producenta danego podzespołu.

Do drugiej kategorii części zamiennych o porównywalnej jakości rozporządzenie zalicza „części zamienne, których producent zaświadczy, że są one tej samej jakości, co komponenty, które są, lub były stosowane do montażu danych pojazdów samochodowych." Do tej kategorii części zaliczają się więc części tożsame jakościowo z oryginalnymi, dostarczone przez niezależnych producentów.

Na podstawie nowych regulacji autoryzowane serwisy mogą sprzedawać oraz stosować w naprawach obie kategorie części zamiennych, z wyjątkiem napraw gwarancyjnych. W tym przypadku, serwisy stosować mogą oryginalne części zamienne opatrzone logo producenta pojazdu. Do 1 maja 2004 r. stacja obsługi nie mogła posiadać w swojej ofercie części, które nie były firmowane logo producenta pojazdu.

Wejście w życie nowych przepisów niewątpliwie poprawia sytuację konsumenta na rynku, który będzie mógł wybierać spośród części dostarczanych przez producenta samochodu; dostarczanych przez ich rzeczywistego producenta, bądź też dostarczanych przez innego producenta, a odpowiadających definicji "części zamiennych o porównywalnej jakości", jak i sytuacja producenta części, który będzie mógł oznaczać swoje wyroby własnym logo, nawet w przypadku użycia ich do tak zwanego pierwszego montażu samochodów.

W związku powyższym, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wystąpił do wszystkich podmiotów objętych kontrolą wskazując na konieczność dostosowania się do nowych przepisów.