

[Prisijungti \(http://sc.bns.lt/view/login\)](http://sc.bns.lt/view/login)
[Registracija \(http://sc.bns.lt/view/register\)](http://sc.bns.lt/view/register)

Spaudos centras (<http://sc.bns.lt/>)

Vartotojų triumfas prieš nesąžiningas automobilių nuomos kompanijas: GOLDCAR paskirta dviejų milijonų eurų bauda

Nemažai žmonių keliaudami kitoje Europos Sąjungos šalyje išsinuomoja automobilį. Tai turėtų būti paprasta, aišku ir nebrangu, tačiau būtent šioje srityje kyla nemažai problemų – dažnai pasiimdami automobilį vietoje vartotojai verčiami mokėti papildomus mokesčius, neaiški žalos apskaičiavimo tvarka ir pan. 2016 m. dėl problemų su automobilių nuomos kompanijomis į Europos vartotojų centrus kreipėsi daugiau nei 2000 vartotojų visoje Europoje. 2010-2016 m. skundų dėl automobilių nuomos skaičius išaugo du kartus.



Reaguodama į vartotojų skundus dėl automobilių nuomos kompanijos GOLDCAR veiklos, Italijos konkurencijos tarnyba nustatė, kad kompanija agresyviai reklamavo papildomas paslaugas, aiškiai ir išsamiai nenurodydavo ką apima papildomas draudimas ir jo kainų. Konkurencijos tarnyba kritikavo kompaniją, kad pasinaudojo vartotojų kaip silpnesnės sutarties šalies padėtimi. Už nesąžiningą komercinę veiklą GOLDCAR Italijoje ir GOLDCAR Ispanijoje skyrė dviejų milijonų eurų baudą.

Pastarųjų metų Europos Komisijos veiksmai leidžia tikėti, kad artimiausiu metu situacija automobilių nuomos rinkoje pasikeis. Dar 2014 m. Europos Komisija kartu su nacionalinėmis vartotojų apsaugos institucijomis pradėjo derybas su penkiomis didžiausiomis automobilių nuomos kompanijoms: Avis, Europcar, Enterprise, Hertz ir Sixt, kad jų veiklos principai būtų patobulinti pagal Europos Sąjungoje taikomus vartotojų teisių reikalavimus. Šiandien šis procesas sėkmingai baigtas, o ES prekybos asociacija "Leaseurope" formuoja tolesnes gaires, kurios bus taikomos visam automobilių nuomos sektoriui.

Automobilių nuomos kompanijos įsipareigoja laikytis tokių vartotojams naudingų nuostatų:

- Skaidri degalų politika. Vartotojams visuomet bus siūloma galimybė pasirinkti pasiimti automobilį pilnu kuro baku ir grąžinti pilnu kuro baku.
- Galutinė užsakymo kaina turi apimti visus būtinus mokesčius. Pavyzdžiui, jei konkrečioje šalyje privalomos žeminės padangos, jos turi būti įtrauktos į kainą.
- Suprantamai pateiktos svarbiausios nuomos sąlygos. Vartotojui turi būti aiškiai pateikta pagrindinė informacija (įskaičiuotas kilometražas, degalų politika, atsisakymo sąlygos, užstato dydis ir pan.).
- Aiški informacija apie papildomą draudimą. Vartotojas turi būti informuotas apie papildomas paslaugas, ypač apie draudimą su atsakomybės ribojimu, galintį sumažinti franšizės mokesčių žalą atveju. Prieš vartotojui įsigyjant papildomą draudimą, jam turi būti aiškiai nurodyta, kokio pobūdžio atsakomybės apribojimas yra įskaičiuotas į bazinę nuomos kainą ir kas yra įtraukta į visus papildomo draudimo tipus

Žalos atveju:

- Aiški automobilio patikros procedūra. Prieš nusikaičiuojant pinigus už padarytą žalą, vartotojui turi būti pateiktas žalos apskaičiavimo pagrindas ir įrodymai.
- Teisingi žalos reguliavimo procesai. Prieš sumokant už padarytą žalą vartotojui suteikiama galimybė užginčyti žalą.

Europos vartotojų centras Lietuvoje specialistai pataria:

- Jei automobilių nuomos kompanijos darbuotojai primygtinai siūlo įsigyti papildomas paslaugas, pasirinkite kitą kompaniją;
- Jei jums būtina reikia automobilio, sumokėkite reikalaujamą papildomo draudimo mokestį, tačiau sutartyje nurodykite, kad su tokiu mokesčiu nesutinkate – taip jūs turėsite galimybę reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus. Paklauskite jus aptarnaujančio darbuotojo vardo, kad vėliau galėtumėte jį nurodyti savo skunde. Nedelsiant išsiųskite skundą į nuomos kompanijos centrinį biurą (pvz., el. paštu), tai padės įrodyti, kad jūs iš karto nesutikote sumokėti mokesčio.
- Jei jūsų reikalavimas nebuvo patenkintas, susisiekite su savo banku ir paprašykite pritaikyti pinigų susigrąžinimo (ang. chargeback'o) procedūrą. Šiuo atveju svarbu turėti įrodymus, kad jūs buvote verčiamas sumokėti papildomą mokestį.
- Jeigu keliaujate Ispanijoje, ten yra oficiali skundo forma, vadinama „Hoja de Reclamacion“. Automobilių nuomos kompanija privalo ją pateikti, jeigu paprašote. Užpildykite ją ir išsiųskite atsakingai tarnybai. Dažnai užtenka tik paprašyti „Hoja de Reclamacion“ ir problema išsprendžia.

Jei ginčo su automobilių nuomos kompanija nepavyksta išspręsti taikiai, kreipkitės nemokamos pagalbos ar patarimų į Europos vartotojų centrą Lietuvoje. Daugiau informacijos www.ecc.lt (<http://www.ecc.lt>).

PRANEŠIMĄ PASKELBĖ: EVELINA GRUZIENE, VŠĮ "EUROPOS VARTOTOJŲ CENTRAS"

🕒 2017-01-19 15:34

📍 ES, Turizmas

👤 Kontaktinis asmuo

VšĮ "Europos vartotojų centras"

(8 5) 2650368

info@ecc.lt

f pasidalinti

atgal

„BNS Spaudos centre“ skelbiami įvairių organizacijų pranešimai spaudai. Už pranešimų turinį atsako juos paskelbę asmenys bei jų atstovaujamos organizacijos.

