



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



# USŁUGI WYNAJMU SAMOCHODÓW PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

## USŁUGI WYNAJMU SAMOCHODÓW

### PORADNIK DLA KONSUMENTÓW

Rynek wynajmu samochodów osobowych w Polsce nie jest może tak dobrze rozwinięty jak w innych krajach Europy Zachodniej, ale generalnie kibice Mistrzostw Europy w Piłce Nożnej EURO-2012, którzy przyjadą do Polski oraz wszystkie inne osoby podróżujące w tym czasie po kraju nie powinni mieć problemów ze znalezieniem firmy oferującej samochody na wynajem i wyborem najkorzystniejszej dla siebie oferty. Wśród przedsiębiorców działających na terenie Polski znajdują się wypożyczalnie, które działają pod znanymi markami handlowymi ogólnoswiatowych sieci wypożyczalni (np. Budget, Sixt, Hertz, Autocar) jako franczyzobiorcy czy też operatorzy licencji, oferujące usługi wynajmu samochodów wszelkich typów wg międzynarodowych standardów jakości i serwisu. Firmy te współpracują z innymi wypożyczalniami samochodów na całym świecie tworząc nowoczesne sieci wynajmujące samochody. Oprócz nich na rynku polskim zarejestrowanych jest wielu lokalnych przedsiębiorców o mniejszym zasięgu działania. Niektóre z firm specjalizują się w określonych dziedzinach wynajmu np. „on line”, samochody na wakacje, inne świadczą pełny wachlarz usług. Część z nich posiada punkty obsługi klientów w miejscach o wzmożonym ruchu klientów np. lotniska, dworce. Generalnie większość z nich, niezależnie od siedziby firmy, podstawia samochody na terenie Polski lub innego kraju, zatem dostępność usługi jest duża.

Wszyscy badani przez UOKiK przedsiębiorcy mają swoje strony internetowe, gdzie zamieszczone są podstawowe informacje o firmie, zakresie oferowanych usług, posiadanej bazie samochodowej oraz cenach wynajmu. Zatem wybór przez konsumenta wypożyczalni, w której wynajmie samochód może być poprzedzony wcześniejszą analizą tych informacji. Konsument, który chce wynająć samochód osobowy nie powinien jednakże ograniczać tej analizy do porównania cen wynajmu. Bardzo istotne z punktu widzenia interesów konsumenta są informacje o warunkach najmu dostępne w zamieszczonych na stronach internetowych regulaminach, wzorcach umów i cennikach. Informacje te powinny dawać konsumentowi jasny i rzeczywisty obraz jego praw i obowiązków związanych z najmem samochodu. Pozwoli mu to, nie tylko wybrać samochód preferowanej marki i w korzystnej cenie ale również uzyskać informacje jakie będą możliwe konsekwencje niewykonania lub nienależytego wykonania umowy np. użytkowania samochodu niezgodnie z umową lub regulaminem.

Analiza wzorców umowy najmu i regulaminu ma na celu również wyeliminowanie tych ofert, które zawierają postanowienia niekorzystne dla konsumentów a niekiedy nawet sprzeczne z prawem.

### **Przepisy prawa, które mogą mieć zastosowanie przy wynajmie samochodu osobowego**

Usługa najmu samochodu osobowego dla konsumentów nie jest ani w Polsce, ani na terenie UE odrębnie uregulowana. Generalnie umowa najmu podlega rygorom prawa cywilnego, co oznacza, że jest umową cywilnoprawną o charakterze dwustronnym.

Wg polskiego systemu prawa zastosowanie do niej mają, oprócz przepisów ogólnych ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku *Kodeks Cywilny* (Dz.U. Nr 16 poz.93 z późn. zm.) również przepisy szczególne dotyczące najmu, jednakże z uwzględnieniem specyfiki tej umowy, wynikającej z przedmiotu najmu tj. samochodu. W umowach takich konsument jest określany jako „najemca” zaś przedsiębiorca jest określany jako „wynajmujący”.

W sytuacji, gdy najmu samochodu osobowego dokonuje konsument tj. osoba fizyczna dla celów nie związanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, dodatkowo konsumenta jako słabszą stronę tej umowy chronią przepisy zakazujące stosowania w obrocie z konsumentami:

- niedozwolonych postanowień umownych, zdefiniowanych w art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., a których przykładowa lista wymieniona jest w art. 385<sup>3</sup> pkt 1-23 k.c. Niedozwolone postanowienia umowne (klauzule abuzywne) to postanowienia niedogodne dla konsumentów, które stawiają ich w nierównoprawnej pozycji lub pozbawiające ich ustawowo przyznanym uprawnień. Przepisy Kodeksu cywilnego stanowią, że niedozwolone postanowienia to takie postanowienia, które kształtują prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i w sposób rażąco naruszają interesy konsumentów;
- nieuczciwych praktyk rynkowych określonych w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 roku *o nieuczciwych praktykach rynkowych* (Dz.U. Nr 171 poz.1206 );
- praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.). Praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów będą zatem działania przedsiębiorcy, polegające na stosowaniu postanowień umów zawieranych

z konsumentami wprost naruszające przepisy innych ustaw oraz stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Przy zawieraniu umów najmu samochodów może dochodzić również do naruszenia przepisów innych ustaw np. ustawy z dnia 5 lipca 2001 roku *o cenach* ( Dz.U. Nr 97 poz. 1050 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku *o ochronie danych osobowych* (Dz.U. z 2002 r., Nr 101 poz. 926 z późn. zm.).

### **Co wiedzieć powinien konsument przed zawarciem umowy najmu samochodu ?**

**Warunki wynajmu.** Samochód ma prawo wynająć każda pełnoletnia osoba, która ma ważne prawo jazdy (chyba że wynajmuje samochód razem z kierowcą). Dokumentem, który jest potrzebny do zawarcia umowy jest dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport).

Należy zwrócić uwagę przy lekturze wzorców umownych na zamieszczone tam ograniczenia, np. takie, iż osoba, która zawiera umowę najmu musi mieć ukończone 21 lat oraz minimum roczny staż posiadania prawa jazdy. Przed zawarciem umowy należy upewnić się czy wynajmujący nie przewiduje w umowie ograniczeń dotyczących np. limitu przejechanych kilometrów w okresie najmu, zakazu wyjazdu poza granice kraju.

**Cena wynajmu.** Samochody zwykle są wynajmowane z wypożyczalni albo z innego uzgodnionego miejsca podstawienia samochodu, najczęściej na z góry określony czas, liczony w dniach. Dlatego czynsz za najem (opłata) naliczany jest jako wielokrotność stawki dobowej. Możliwe są jednak innego rodzaju stawki np. uzależnione od przejechanych kilometrów, miesięczne.

Należy zwrócić szczególnie baczność uwagę na informacje dotyczące kosztów wynajmu samochodu za cały okres najmu. Informacja o kosztach powinna zawierać wszystkie konieczne opłaty takie jak: lokalne podatki, opłaty administracyjne, koszty ubezpieczenia oraz koszty ubezpieczenia dla drugiego kierowcy, koszty opcji dodatkowych (np. fotelik dziecięcy, GPS lub inne wyposażenie samochodu), koszty opcji extra, nadto informacje o możliwych upustach np. dla stałych klientów. Informacje na temat ceny, w tym dotyczące opcji dodatkowych muszą być jednoznaczne i nie mogą wprowadzać konsumentów w błąd. Wszystkie ceny i opłaty, powinny stanowić wartość wyrażoną w jednostkach pieniężnych uwzględniających podatek VAT. Pamiętaj, przysługuje ci prawo negocjowania warunków umowy.

**Odstąpienie od umowy.** Konsument ma prawo odstąpić od umowy najmu lub zrezygnować z dokonanej rezerwacji. Przed zawarciem umowy należy dokładnie sprawdzić na jakich warunkach przedsiębiorca umożliwia odstąpienie od umowy najmu. Niektórzy wynajmujący nie pobierają opłat za zmianę rezerwacji lub rezygnację z przedpłaconej rezerwacji. Jednak niektórzy z nich w takich sytuacjach żądają od konsumentów zapłaty ustalonej z góry kwoty. Takie postanowienia umowy najmu są prawidłowe tylko, o ile zastrzeżenie nakładające na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy jest nałożone również na wynajmującego. Niedozwolonym postanowieniem umownym jest natomiast postanowienie nakładające na konsumenta, który nie wykonał umowy lub od niej odstąpił rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Przyjmuje się, że nie jest rażąco wygórowane żądanie zapłaty kwoty odpowiadającej wartości 1 dniowej stawki czynszu najmu (o ile czynsz określony jest w stawkach czynszu za 1 dzień) na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Niektórzy wynajmujący przewidują ponadto obowiązek wniesienia **zaliczki lub zadatku** przy zawarciu umowy (dokonaniu rezerwacji). Każda z tych instytucji prawnych powoduje inne konsekwencje, zatem należy zwrócić uwagę na stosowane przez przedsiębiorcę zapisy wzorca umowy.

**Zadatek** dany przy zawarciu umowy, w braku odmiennego zastrzeżenia umownego lub zwyczaju, ma to znaczenie, że w razie niewykonania umowy przez jedną ze stron, druga strona może bez wyznaczania terminu dodatkowego od umowy odstąpić (złożyć stosowne oświadczenie) i otrzymany zadatek zatrzymać, a jeżeli sama go dała, może żądać sumy dwukrotnie wyższej (art.394 § 1 k.c.). W razie wykonania umowy zadatek ulega zaliczeniu na poczet świadczenia strony, która go dała, a jeżeli zaliczenie nie jest możliwe, zadatek ulega zwrotowi (art.394 § 2 k.c.). W razie rozwiązania umowy zadatek powinien być zwrócony i nie ma obowiązku zapłaty sumy dwukrotnie wyższej. To samo dotyczy wypadku, gdy niewykonanie umowy nastąpiło wskutek okoliczności, za które żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności albo za które ponoszą odpowiedzialność obie strony (art.394 § 2 k.c.). Jakkolwiek modyfikacja instytucji zadatku dokonana w umowie, skutkuje wyłączeniem stosowania przytoczonej wyżej regulacji, w miejsce której wchodzi zapis określony w umowie.

Zastrzeżenie w umowie **zaliczki**, podobnie jak zadatku, pełni funkcję zabezpieczającą. W przypadku zamieszczenia w umowie najmu samochodu obowiązku zapłaty zaliczki przez najemcę, to w przypadku niewykonania umowy przez wynajmującego, aby konsument mógł od umowy odstąpić, należy wprawdzie co do zasady, wyznaczyć przedsiębiorcy dodatkowy termin do wykonania zobowiązania. Dopiero jego bezskuteczny upływ uprawnia konsumenta do odstąpienia od umowy i żądania zwrotu zaliczki. Dodatkowo konsument, jeżeli wykaze, że zaliczka nie pokryła jego szkody, może żądać odszkodowania uzupełniającego za doznaną szkodę. Natomiast wynajmujący nie może w przypadku pobrania od najemcy zaliczki, zatrzymać jej w całości w sytuacji, gdy to konsument zrezygnuje z zawarcia umowy. Wynajmujący może zatrzymać wyłącznie taką część zaliczki wpłaconej przez konsumenta przy zawarciu umowy jaka pokrywa jego szkodę wynikającą z faktu rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy przez konsumenta; resztę wynajmujący powinien zwrócić konsumentowi. Niedozwolonym postanowieniem umownym jest zamieszczenie w umowie zawieranej z konsumentem postanowienia, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłat za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Zatem, zawsze warto upewnić się w jakich okolicznościach konsument ma prawo odstąpić od umowy i jak rozwiązana jest kwestia opłat z tego tytułu.

Jeżeli rezerwacja samochodu nastąpiła przez Internet, to konsument nie może skorzystać z prawa odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, bez ponoszenia jakichkolwiek opłat, chyba, że dana firma oferuje w umowie taką możliwość.

**Wzorce umowne.** Konsument przed zawarciem umowy może domagać się od wynajmującego przedstawienia wzorca umowy, regulaminu usług, cennika, warunków ubezpieczenia samochodu. Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umowy, wzór umowy, regulamin wiąże drugą stronę, jeżeli został jej dostarczony przed zawarciem umowy. Wzorce umowne powinny być sformułowane jednoznacznie i w sposób zrozumiały. Postanowienia wzorców niejednoznacznie tłumaczy się na korzyść konsumenta. Wszelkie informacje przedstawione konsumentowi przed zawarciem umowy winny dawać jasny i rzetelny obraz praw i obowiązków obydwu stron umowy.

Należy zwrócić uwagę na wszystkie postanowienia wzorca umowy proponowanej przez wynajmującego. Postanowienia te mogą bowiem naruszać interesy konsumenta w sytuacji, gdy wynajmujący wykorzysta jako profesjonalny uczestnik obrotu swoją przewagę nad

konsumentem i tak sformułuje warunki umowy, że będą zawierały postanowienia niekorzystne dla konsumenta. Jeżeli zatem przed zawarciem umowy konsument stwierdzi, że przedstawiony wzorzec umowy, regulamin świadczenia usług, ogóle warunki umowy, warunki ubezpieczenia zawierają postanowienia, które są sprzeczne z prawem, zawierają niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. albo też postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c., powinien zwrócić uwagę wynajmującemu i zaproponować zmianę takich zapisów. Stosowanie w umowach zawieranych z konsumentami takich postanowień jest niedozwolone, a w przypadku postanowień sprzecznych z prawem są one nieważne z mocy prawa. Postanowienia niedozwolone, o ile nie są uzgodnione indywidualnie nie wiążą konsumentów.

Przykładem postanowienia, którego zamieszczenie we wzorcu umownym stosowanym w obrocie z konsumentami jest niedozwolone jest zapis wyłączający jurysdykcję sądów polskich lub poddających sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucający rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy, zwykle wskazujące jako sąd właściwy do rozpoznania sporu sąd siedziby wynajmującego. Nie wolno również zamieszczać w umowach postanowień, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed podpisaniem umowy.

**Uprawnienia konsumenta.** W sytuacji braku zgody przedsiębiorcy na zmianę postanowienia konsument ma dwa wyjścia: albo zrezygnuje z zawarcia umowy na niekorzystnych dla siebie warunkach albo podpisze umowę, pomimo tych postanowień. W przypadku naruszenia interesów konsumenta wskutek zastosowania takich postanowień w trakcie lub po zakończeniu umowy, konsument może dochodzić swoich praw przed sądem.

Również wtedy, gdy po zawarciu umowy, w trakcie jej realizacji lub po jej zakończeniu konsument zorientuje się, że umowa zawierała postanowienia, których treść jest dla niego dalece niekorzystna może wykorzystać tzw. incydentalną kontrolę wzorca umowy. Polega ona na sądowej kontroli wzorca w odniesieniu do konkretnej umowy i sytuacji pomiędzy konsumentem i przedsiębiorcą, co sprowadza się do wykazania niedozwolonego charakteru postanowienia umowy na podstawie którego konsument dochodzi określonego roszczenia. Zatem, jeżeli przedsiębiorca nie przychyli się do stanowiska konsumenta kwestionującego zamieszczenie w umowie danego postanowienia, należy zwrócić się do sądu powszechnego (rejonowego lub okręgowego) z żądaniem uznania danego postanowienia za niewiążące i o rozstrzygnięcie związanego z nim roszczenia.

## Odbiór samochodu

Jeżeli samochód był zarezerwowany on line zawsze należy wziąć ze sobą wydrukowane potwierdzenie rezerwacji.

**Zawarcie umowy.** Przedstawiona do podpisania umowa, regulaminy, ogóle warunki najmu, cenniki, warunki ubezpieczenia powinny być w języku polskim. Należy upewnić się czy warunki umowy przedstawione w siedzibie firmy są takie same jak w warunkach rezerwacji. Należy również zachować kopie wszystkich dokumentów jakie się podpisuje.

Stosunek najmu zawiązuje się na podstawie umowy, w której wynajmujący zobowiązuje się oddać najemcy rzecz (w tym przypadku jest to samochód) do używania przez czas oznaczony lub nieoznaczony, a najemca zobowiązuje się płacić wynajmującemu umówiony czynsz. Do zawarcia umowy najmu dochodzi wówczas, gdy strony uzgodnią istotne jej składniki, do jakich należą przedmiot najmu i czynsz. Wynajmujący nie musi być właścicielem rzeczy oddanej w najem. Umowa będzie ważna chociażby wynajmującemu nie przysługiwało żadne prawo do rzeczy. Wynajmujący powinien jednak móc spełnić swoje świadczenie, tj. oddać rzecz najemcy w terminie i zapewnić mu jej spokojne używanie w czasie trwania stosunku najmu.

Niektórzy przedsiębiorcy oferują możliwość rezerwacji samochodu oraz zawierania umów najmu przez Internet. W takich wypadkach do zawarcia umowy dochodzi poprzez wypełnienie formularza umowy zamieszczonego na stronie internetowej wynajmującego i wystanie go na adres internetowy wynajmującego.

Podpisując umowę należy zwrócić uwagę na prawa i obowiązki konsumenta dotyczące sposobu korzystania z samochodu np. wynajmujący może zastrzec obowiązek parkowania wyłącznie na parkingu strzeżonym, obowiązujących zakazów np. zakaz palenia w samochodzie, zakaz przewożenia w nim zwierząt. Należy zwrócić szczególną uwagę na obowiązki konsumenta w przypadku awarii samochodu, kolizji lub wypadku oraz kradzieży samochodu.

Jeżeli ceny i opłaty podane w cenniku są w walucie obcej należy zwrócić uwagę, czy w umowie zamieszczone są zapisy określające sposób przeliczania waluty obcej na walutę polską. Jeżeli takich zapisów nie ma, to wartość waluty obcej określa się według kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski w dniu wymagalności roszczenia, którym jest zwykle dzień zapłaty.



**Odbiór samochodu.** Przy odbiorze samochodu, w obecności pracownika wypożyczalni należy dokładnie sprawdzić stan samochodu oraz dopilnować, by w protokole przyjęcia samochodu (lub w innym dokumencie, o ile protokół nie jest stosowany) odnotowane zostały wszelkie widoczne uszkodzenia oraz braki. Należy sprawdzić również stan paliwa w baku samochodu.

### **Podczas podróży**

**Sposób korzystania z samochodu.** Należy korzystać z samochodu według zasad określonych w umowie i regulaminie, a jeżeli umowa lub regulamin nie określa sposobu korzystania - w sposób odpowiadający właściwości rzeczy i jego przeznaczeniu. Należy pamiętać, że wynajmujący obowiązany jest wydać samochód w stanie przydatnym do umówionego użytkowania i utrzymywać go w takim stanie przez cały czas trwania najmu. Konsumenta obciążają jedynie drobne nakłady połączone ze zwykłym używaniem rzeczy tj. uzupełnienie płynów, mycie samochodu oraz oczywiście tankowanie !

**Zdarzenia w trakcie trwania najmu.** W przypadku jakiegokolwiek zdarzenia skutkującego zakłóceniem najmu, takiego jak awaria, kolizja, wypadek, utrata samochodu, niezwłocznie należy powiadomić wypożyczalnię i postępować według jej wskazówek.

**Odpowiedzialność wypożyczalni.** Wypożyczalnia ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec najemcy - konsumenta w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdy skutek zdarzenia zawinione przez wynajmującego najemca doznał szkody.

Jeżeli awaria samochodu nastąpiła wskutek okoliczności obciążających wynajmującego, to wypożyczalnia powinna sama dokonać naprawy lub naprawić samochód na swój koszt.

Jeżeli okaże się, że samochód miał wady, które ograniczały jego przydatność do umówionego użytku np. niesprawna klimatyzacja, zepsuty GPS konsument może żądać również odpowiedniego obniżenia opłaty za czas trwania wad. Jeżeli wady istniejące w chwili wydania samochodu uniemożliwiają korzystanie z niego, lub wady te powstały później, a wynajmujący mimo obciążającego go obowiązku wad tych nie usunął lub nie dostarczył samochodu zastępczego, konsument ma prawo rozwiązać umowę bez wypowiedzenia.

W przypadku zniszczenia samochodu z powodu okoliczności za które wypożyczalnia nie ponosi odpowiedzialności, wypożyczalnia nie ma obowiązku naprawy samochodu ani

pokrycia kosztów takiej naprawy. W każdym jednak wypadku nie wolno oddawać samochodu do naprawy bez zgody wypożyczającego.

**Odpowiedzialność najemcy - konsumenta.** Najemca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec wynajmującego za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, gdy wskutek zdarzenia zawnionego przez najemcę, wynajmujący doznał szkody.

Kradzież samochodu podczas trwania umowy najmu nie musi obciążać najemcy. Obciążenie najemcy - konsumenta z tytułu szkody, jakiej doznał w takim wypadku wynajmujący jest możliwe już wtedy, gdy do zdarzenia doszło wskutek niezachowania przez najemcę należytej staranności tzn. np. wtedy, gdy pomimo określonego w umowie obowiązku parkowania na parkingu strzeżonym pozostawił samochód w innym miejscu.

Należy z wyprzedzeniem zgłaszać wynajmującemu chęć przedłużenia umowy najmu oraz zmianę miejsca oddania samochodu.

Konsument w związku z prowadzeniem wypożyczonego samochodu ponosi również odpowiedzialność cywilną za wyrządzone komukolwiek przez niego szkody na mieniu i na osobie, chyba że szkoda nastąpiła wskutek siły wyższej lub wyłącznie z winy poszkodowanego lub osoby trzeciej za które konsument nie ponosi odpowiedzialności.

**Ubezpieczenie.** Wiele wypożyczalni oferuje konsumentom możliwość ubezpieczenia się najemcy od odpowiedzialności cywilnej za spowodowane przez niego szkody. Warto zatem zwrócić uwagę na te postanowienia umowy, przy czym wiedzieć należy, iż ubezpieczenie się najemcy - konsumenta od odpowiedzialności za wyrządzoną szkodę jest dobrowolne. Ponadto celowe jest jedynie ubezpieczenie się przez konsumenta od odpowiedzialności za szkody spowodowane zdarzeniami za które ponosi on odpowiedzialność, stąd niedozwolonymi postanowieniami umownymi będą te postanowienia, które obciążają konsumenta odpowiedzialnością za każdą szkodę, jak i te które narzucają ubezpieczenie się konsumenta od odpowiedzialności za szkodę niezależnie od okoliczności, na powstanie których konsument nie miał żadnego wpływu.

**Odpowiedzialność karna.** Konsument jako kierowca ponosi pełną odpowiedzialność karną jako sprawca wykroczeń lub przestępstw, co oznacza, że obciążają cię również koszty mandatów za naruszenie przepisów ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku *prawo o ruchu drogowym* (Dz. U. z 2005r, Nr 108, poz. 908 z późn. zmianami).

## Zwrot samochodu

**Obowiązki konsumenta.** Konsument ma obowiązek zwrócić samochód w stanie nie pogorszonym, ale nie ponosi odpowiedzialności za pogorszenie będące następstwem prawidłowego używania.

Należy przestrzegać postanowień umowy zobowiązujących konsumenta do zwrotu czystego samochodu oraz z określoną ilością paliwa - bowiem niedopełnienie tych jak i innych obowiązków zawartych w umowie może narazić go na dotkliwe kary umowne.

Należy postarać się, oddać samochód w godzinach otwarcia wypożyczalni. Dzięki temu można uniknąć dodatkowych kosztów, jakie w wypadkach zwrotu samochodu poza ustalonymi godzinami pracy przewidują niektóre wypożyczalnie. Nadto można wtedy uczestniczyć w oględzinach samochodu. Pracownik wypożyczalni powinien sporządzić protokół odbioru, pod którym podpiszą się obydwie strony.

Jeżeli nie ma możliwości zostawienia samochodu w godzinach i w dniu pracy wypożyczalni należy zostawić go w miejscu wcześniej umówionym z wynajmującym. Chcąc zabezpieczyć się przed ewentualnymi roszczeniami wynajmującego można zrobić kilka zdjęć samochodu.

**Uprawnienia konsumenta.** W sytuacji, gdy konsument zwróci samochód przed zakończeniem umowy najmu, a za najem zapłacił z góry, ma prawo żądać od wynajmującego zwrotu za świadczenie niewykorzystane w całości lub w części; natomiast jeżeli płatność umówiona była z dołu, nie musi płacić za niewykorzystany najem. W takiej sytuacji jednak wynajmujący może żądać odszkodowania, o ile rzeczywiście poniósł szkodę.

Wiele wypożyczalni honoruje jedynie płatności za najem dokonywane kartami kredytowymi, dostęp do których wynajmującego, stanowi dodatkowe zabezpieczenie jego roszczeń. Naliczone przez wynajmującego opłaty powinny być zgodne z cenami z cennika, które, jak wspomniano już wyżej, zawsze powinny być cenami brutto.

## Reklamacje składane przez konsumenta

Nie należy sugerować się zapisami umowy, które w jakikolwiek sposób ograniczają uprawnienia konsumenta do składania reklamacji dotyczących samego samochodu jak i np. jakości paliwa (np. tylko podczas odbioru samochodu) oraz naliczonej opłaty. Z tego wynika, że co do zasady, reklamacji podlegają wszystkie elementy określone w umowie. Jeżeli przy odbiorze samochodu lub w trakcie jego użytkowania ujawnią się okoliczności,

które skutkują wadliwym wykonywaniem umowy lub też wadliwie została naliczona opłata za wynajem należy niezwłocznie powiadomić o tym wynajmującego. Niezależnie od powiadomienia wynajmującego w trakcie trwania najmu, konsument powinien złożyć na piśmie (lub mailowo) reklamacje zawierające stwierdzone uchybienia po zakończeniu umowy najmu, musi też zadbać o dowody potwierdzające zasadność reklamacji!

**Niezłożenie przez konsumenta reklamacji do wynajmującego może utrudnić, a w niektórych przypadkach uniemożliwić dochodzenie jego roszczeń.**

W związku z tym, że przepisy nie określają terminu do udzielenia odpowiedzi na reklamację przyjmuje się, że przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.

W sytuacji, gdy wynajmujący nie uwzględni złożonej reklamacji, konsumentowi przysługuje wyłącznie prawo dochodzenia roszczeń przed sądem cywilnym.

### **Kto udziela pomocy prawnej konsumentom ?**

Zanim konsument zdecyduje o skierowaniu pozwu przeciwko wynajmującemu do sądu cywilnego lub też w wypadku już zaistniałego sporu z wynajmującym, jeżeli ma on siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, może poszukać pomocy u miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów. Ich lista oraz adresy zamieszczone zostały na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

Rzecznicy w szczególności są zobowiązani do udzielenia bezpłatnej pomocy i porady prawnej w zakresie interesów konsumentów oraz występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

Ponadto pomocy w zakresie bezpłatnej porady prawnej oraz dochodzenia roszczeń konsumenckich udzielają organizacje konsumenckie takie jak: Federacja Konsumentów czy Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, posiadające swoje oddziały w większych miastach Polski. Adresy i numery telefonów znajdują się na ich stronach internetowych.

W przypadku transakcji ponadgranicznych na terenie Unii Europejskiej, Norwegii i Islandii konsument może również liczyć na pomoc Europejskiego Centrum Konsumenckiego (ECK), które udziela bezpłatnych informacji oraz porad prawnych (również w języku angielskim) w sprawach z zakresu ochrony konsumenta.

Na pytania konsumentów dotyczące ich praw w Unii Europejskiej Europejskie Centrum Konsumentów udziela bezpłatnych porad prawnych pod nr telefonu + 48 22 55 60 118, oraz pod adresem [info@konsument.gov.pl](mailto:info@konsument.gov.pl).

Jeżeli reklamacja złożona przez konsumenta nie przyniosła efektu, wówczas konsument może zwrócić się do ECK Polska, składając skargę o charakterze transgranicznym na specjalnym formularzu skargi (dostępnego na stronie ECK), która jest rozpatrywana w ramach informatycznego systemu Sieci Europejskich Centrów Konsumentów.