



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

SPRAWA VOLKSWAGENA PORADY DLA KONSUMENTÓW



Warszawa, październik 2015 r.

SPRAWA VOLKSWAGENA - PORADY DLA KONSUMENTÓW

Konsument, jeżeli uważasz, że twój pojazd może mieć zainstalowany wadliwy system sterowania emisją spalin, poniżej przedstawiamy kroki, jakie w tej sytuacji możesz podjąć.

1. Sprawdzić, czy sprawa dotyczy twojego pojazdu

Jeżeli posiadasz pojazd marki Audi, Seat, Skoda lub Volkswagen, wyposażony w silnik diesla, na specjalnie uruchomionych stronach internetowych możesz sprawdzić, czy sprawa dotyczy twojego samochodu:

- marka Audi: <http://www.audi.pl/pl/brand/pl/service/akcja-serwisowa.html>
- marka Seat: <http://www.seat-auto.pl/serwis/silniki-diesel/sprawdz-swoj-samochod.html>
- marka Skoda: <http://skoda-recallactions.skoda-auto.com/pl-pl?s=W&cd=0>
- marka Volkswagen: <http://info.volkswagen.com/pl/pl/home?tab=check-own-car>

Jeżeli tak, przedsiębiorca powinien - po opracowaniu odpowiedniej procedury naprawczej - powiadomić cię o konieczności pojawienia się w dogodnym terminie w serwisie, aby sprawdzić stan techniczny pojazdu. W przypadku stwierdzenia zagrożeń, producent powinien dokonać naprawy na własny koszt.

2. Uzyskać dodatkowe informacje

[Transportowy Dozór Techniczny \(TDT\)](#), zgodnie z ustawą Prawo o ruchu drogowym, podjął działania zmierzające do wyjaśnienia, czy Volkswagen Group Polska stworzył zagrożenie dla bezpieczeństwa w ruchu drogowym lub środowiska. Jeżeli tak, Volkswagen ma obowiązek powiadomić TDT o tym fakcie oraz usunąć zagrożenie. Rolą TDT jest natomiast m.in. analiza i ocena planu działań naprawczych producenta, a także sprawdzenie stanu jego realizacji. Ze względu na poziom skomplikowania naprawy, przedsiębiorca ma prawo - w uzgodnieniu z TDT - zaplanować jej przeprowadzenie w odległym terminie, dlatego brak wezwania do serwisu w tej chwili nie powinien być powodem do niepokoju. Aktualne informacje znajdują się na stronie www.tdt.pl/homologacja-pojazdow.html. Dodatkowo możesz skontaktować się również z Transportowym Dozorem Technicznym, ul. Tytusa Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa, tel. 22 490 29 02, e-mail info@tdt.pl.

3. Zawiadomić UOKiK

Jeżeli skontaktowałeś się z przedsiębiorcą i uzyskałeś informację, że nie planuje on naprawy, złożona przez Ciebie reklamacja nie została rozpatrzona lub przeprowadzona w jej wyniku naprawa spowodowała spadek osiągnięć czy też wzrost kosztów eksploatacji, możesz powiadomić o tym UOKiK pisząc e-mail na adres diesel@uokik.gov.pl. Pamiętaj o dołączeniu do wiadomości danych identyfikacyjnych oraz dokumentacji sprawy (kopia

korespondencji z przedsiębiorcą, zawarte umowy etc.). Dane te zostaną wykorzystane w ramach prowadzonego postępowania wyjaśniającego.

4. Skorzystać z bezpłatnej pomocy prawnej

Jeżeli poszukujesz pomocy prawnej, możesz uzyskać ją nieodpłatnie kontaktując się z:

- powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów lub organizacją konsumencką. Ich adresy można znaleźć na stronie: https://uokik.gov.pl/sprawy_indywidualne.php
- konsumenckim centrum e-porad: porady@dlakonsumentow.pl prowadzonym przez Federację Konsumentów, www.federacja-konsumentow.org.pl
- bezpłatną Infolinią Konsumencką, tel.: 800 889 866, czynną od poniedziałku do piątku od 8.00 do 17.00, prowadzoną przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, www.konsumenci.org

W przypadku sporu z przedsiębiorcą możesz również skorzystać z [pomocy polubownego sądu konsumenckiego](#) działającego przy [Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej](#).

5. Dochodzić swoich roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową lub wady rzeczy

W zależności od tego, kiedy zakupiłeś pojazd, możesz dochodzić swoich roszczeń na różnych podstawach, tj.:

- **niezgodności towaru z umową** (ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, Dz.U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.) - dla pojazdów zakupionych przed 25 grudnia 2014 r.
- **rękojmi za wady rzeczy** (art. 556 i nast. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny, Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93)- dla pojazdów zakupionych po 25 grudnia 2014 r.

Uprawnienia z tytułu niezgodności towaru z umową

Jeżeli uważasz, że twój pojazd jest niezgodny z umową, tzn. jego właściwości nie odpowiadają właściwościom rzeczy tego rodzaju lub nie odpowiada on twoim oczekiwaniom opartym na publicznych zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, możesz żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową.

Masz prawo domagać się:

- nieodpłatnej naprawy albo
- wymiany na nowy, chyba, że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów.

Jeżeli z powyższych powodów nie można dokonać naprawy ani wymiany, albo jeżeli sprzedawca nie zrobi tego w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana

narażałaby cię na znaczne niedogodności, masz prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo - jeśli niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest istotna - odstąpić od umowy.

Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania ci towaru.

Uprawnienia z rękojmi za wady rzeczy

Jeżeli pojazd ma wadę, tzn. przede wszystkim wówczas, gdy nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju mieć powinna lub o istnieniu których zapewniał sprzedawca, możesz żądać:

- wymiany rzeczy wadliwej na wolną od wad,
- naprawy,
- obniżenia ceny,

albo - jeżeli wada jest istotna - odstąpić od umowy, chyba że sprzedawca rzecz wymieni lub w rozsądnym czasie i bez niedogodności dla ciebie usunie wadę. Jeżeli jednak rzecz była już wcześniej przez niego wymieniana lub naprawiana, ograniczenie to nie ma zastosowania. W praktyce - jeśli nie dojdiesz z przedsiębiorcą do porozumienia - oceny tego, czy wadliwy system sterowania emisją spalin jest wadą istotną, może dokonać sąd.

Jako konsument możesz żądać wymiany zamiast naprawy albo naprawy zamiast wymiany, chyba, że wybrany sposób jest niemożliwy do zrealizowania lub zbyt drogi w porównaniu do drugiego sposobu zaspokojenia roszczeń. Koszty wymiany lub naprawy co do zasady ponosi sprzedawca.

Sprzedawca odpowiada z tytułu rękojmi, jeżeli wada fizyczna zostanie stwierdzona przed upływem dwóch lat od dnia wydania ci rzeczy.

Jeśli sprzedawca wadę podstępnie zataił, powyższy termin nie obowiązuje i takie roszczenie możesz wysunąć w każdym czasie. W tym przypadku będziesz jednak musiał wykazać, że sprzedawca, czyli w praktyce dealer, od którego nabyłeś pojazd, zdawał sobie z istnienia tej wady sprawę.

6. Dochodzić swoich roszczeń z tytułu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych

Jeżeli nabyłeś wadliwy pojazd, przysługują ci również uprawnienia wynikające ze stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych (ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.).

Za nieuczciwe praktyki rynkowe uznaje się w szczególności wprowadzanie w błąd. Warto zaznaczyć, że w przypadku stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd, ciężar udowodnienia, że nie stanowi ona takiej praktyki,

spoczywa na przedsiębiorcy. Możesz więc zażądać od przedsiębiorcy m.in. usunięcia skutków tej praktyki oraz naprawienia wyrządzonej szkody. W przypadku wejścia na drogę sądową, będziesz jednak musiał wykazać, że kwestionowane praktyki przedsiębiorcy wpłynęły lub mogły wpłynąć na twoją decyzję zakupową.