

Auto Car: Litigiul cu ANPC nu a fost solutionat definitiv; societatea va face apel

Litigiul dintre Auto Car Grup 1 Service si Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, privind amenda de 25.000 lei primita de societate, nu a fost solutionat definitiv, compania urmând sa faca apel la decizia instantei, conform unui drept la replica al companiei, remis, joi, AGERPRES.

" Litigiul nu a fost solutionat în mod definitiv, societatii fiindu-i comunicata foarte recent sentinta civila pronuntata de catre Judecatoria Buftea în acest litigiu, care mentioneaza în mod expres faptul ca aceasta este susceptibila de apel în termen de 30 de zile de la comunicare, termen care nu s-a împlinit. Subscrisa am contestat procesul-verbal de constatare a contraventiei, atât prin obiectiunile depuse cu privire la controlul efectuat de comisarii CPCJ Ilfov, cât si prin plângerea prealabila formulata împotriva deciziei emise în baza acestui proces-verbal, precum si în instanta, fiind initiate în acest sens o serie de litigii având ca obiect: anularea procesului-verbal prin care s-au retinut în mod neîntemeiat anumite fapte în sarcina subscrisei si au fost aplicate anumite sanctiuni contraventionale în sarcina subscrisei; si anularea si suspendarea executarii deciziei emise în baza procesului-verbal de constatare a contraventiei", se mentioneaza în dreptul la replica.

Reprezentantii societatii subliniaza ca au demarat si vor continua toate demersurile legale permise de legislatia în vigoare, deoarece "au convingerea ca activitatea companiei s-a desfasurat cu respectarea legilor aplicabile dar, mai ales, ale drepturilor si intereselor clientilor".

Astfel, fata de aspectele de fapt retinute de CJPC Ilfov cu privire la devizul estimativ, reprezentantii Auto Car semnaleaza ca nici legislatia în vigoare si nici contractul încheiat cu consumatorul nu prevad obligatia emiterii, la momentul semnarii contractului de reparatii, a unui deviz estimativ privind costurile aferente serviciilor de reparatii.

"De altfel, chiar emiterea unui astfel de deviz ar putea fi considerata drept înselatoare de catre consumatori, un astfel de deviz estimativ cerându-se a fi emis fara verificarea corespunzatoare a autovehiculului în vederea identificarii daunelor reale suferite de acesta. Dimpotriva, asa cum legea prevede în tocmai acest scop, evaluarea initiala se face de catre personalul de specialitate al asiguratorului la momentul constatarii daunei, ulterior încheierii contractului dintre persoana vatamata si service. Mai mult, chiar ulterior acestei prime evaluari se pot constata si alte pagube produse ca urmare a accidentului, care nu au putut fi constatate initial si care pot duce la o noua modificare a solutiei tehnice", se precizeaza în dreptul la replica.

Acesta mentioneaza ca, potrivit Legii nr. 132/2017 si Normei nr. 20/2017, exista mai multe etape de evaluare si de constatare a daunelor, începând cu evaluarea initiala a pagubelor care trebuie realizata de specialistul constatare daune în termen de 3 zile de la data notificarii asiguratorului RCA, continuând cu constatarea suplimentara, urmare a demontarii elementelor avariate si în final stabilirea solutiile tehnice finale, în vederea readucerii vehiculului la starea anterioara producerii evenimentului.

"Prin urmare, ar fi imposibil pentru o unitate reparatoare si confuzanta pentru consumatori, stabilirea, fara evaluarea prevazuta de lege, a solutiei tehnice si a valorii totale a reparatiilor. Astfel, transmiterea unor devize la momentul semnarii contractului ar încalca legislatia aplicabila si ar induce si în eroare consumatorul. Interdictia de a efectua orice operatiuni asupra autovehiculului avariat înainte de întocmirea procesului-verbal de constatare de catre specialistul constatare daune al asiguratorului RCA rezulta inclusiv din legislatia penala. Astfel, conform dispozitiilor Ordonantei de Urgenta nr. 195/2002 privind circulatia pe drumurile publice coroborate cu cele art. 340 din Codul Penal, autovehiculul având urme de accident nu poate fi reparat înainte de a fi îndeplinite conditiile prevazute de lege", se noteaza în documentul citat.

În ceea ce priveste folosirea sintagmei "am primit-o gratis pe durata reparatiei" pentru autoturismele date în

folosinta persoanelor prejudiciate pe perioada reparatiei autovehiculului lor, reprezentantii Auto Car subliniaza ca niciuna dintre aceste persoane nu a achitat catre societatea contravaloarea chiriei acestor autovehicule, acestia beneficiind astfel, gratis, de aceasta folosinta.

"Aceasta se întâmpla deoarece, potrivit legislatiei în vigoare, autorul accidentului, prin asiguratorul RCA, suporta prejudiciile cauzate persoanei vatamate, inclusiv lipsa de folosinta a vehiculului avariat, prin înlocuirea temporara a vehiculului, ceea ce face persoana vatamata sa nu suporte niciun cost pentru acest serviciu. Apreciem astfel ca am informat în mod corect consumatorii de faptul ca beneficiarii acestui serviciu suplimentar nu vor achita catre societatea noastra contravaloarea chiriei autovehiculului primit pentru a compensa lipsa de folosinta a propriului autovehicul pe durata reparatiei", explica ei.

Cu privire la garantia de 10 ani, Auto Car precizeaza ca a oferit întotdeauna garantie 10 ani la lucrarile de caroserie si nu a existat niciun caz în care clientii sa solicite aplicarea perioadei de garantie de 10 ani, iar societatea sa refuze acordarea acestei garantii.

În ceea ce priveste mentionarea pictogramelor societatilor de asigurari pe website-ul societatii, sursa citata precizeaza ca aceasta are rolul de a informa consumatorul cu privire la serviciile de care poate beneficia în cadrul unitatii reparatoare, în baza politelor de asigurare RCA încheiate cu acesti asiguratorii, informatia fiind prezentata complet, într-un context din care rezulta faptul ca la unitatea reparatoare a Auto Car pot fi constatate daunele asigurate de asiguratorii mentionati.

Referitor la importul pieselor de schimb, societatea mentioneaza ca s-a referit în mod legitim la operatiunile de import incidente, atât pentru piese de schimb, materiale de vopsitorie, cât si pentru autoturisme, astfel încât afirmatiile referitoare la import sunt conforme realitatii.

Totodata, Auto Car mai semnaleaza ca modalitatea de stabilire a preturilor nu a facut obiectul procesului-verbal de contraventie, societatea nefiind vreodata sanctionata de ANPC în acest sens.

Acestea precizari vin dupa ce Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor (ANPC) a anuntat, la începutul lunii martie, ca a câstigat în instanta dosarul prin care societatea Auto Car Grup 1 SRL contesta amenda de 25.000 lei aplicata de catre comisarii institutiei, în vara anului trecut, pentru practici comerciale incorecte si omisiuni înșelatoare.

"În urma formularii plângerii contraventionale de catre Auto Car Grup 1 Services SRL, instanta de fond a retinut prin Sentinta Civila nr. 576/2021 faptul ca procesul verbal de contraventie este legal si temeinic întocmit de catre Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor, iar sanctiunea amenzii, în quantumul minim prevazut de lege, este proportionala cu gradul de pericol social al faptei savârsite. Ținând seama de împrejurarile în care a fost savârsita fapta, de modul si mijloacele de savârsire a acesteia, de scopul urmarit, de urmarea produsa, aceasta fapta reprezinta o încalcare a dreptului consumatorilor de a beneficia un comportament economic corect din partea profesionistilor, iar acest aspect constituie un obiectiv principal la nivelul UE", se arata în documentul transmis de catre ANPC.

În data de 21 iulie 2020, ANPC a întocmit Procesul Verbal de Constatate a Contraventiei seria ANPC nr. 972951/21.07.2020 împotriva societatii Auto Car Grup 1 SRL, prin care s-a aplicat o amenda în quantum de 25.000 lei, pentru savârsirea unor contraventii referitoare la practici comerciale incorecte, sanctionate conform Legii prevenirii 270/2017.

"Contraventiile retinute au vizat practicile comerciale incorecte-omisiuni înșelatoare, constând în aceea ca beneficiarul service-ului de reparatii la momentul semnarii contractului de reparatii nu are cunostinta despre devizul de reparatii estimativ, beneficiarul serviciilor de reparatii nu are cunostinta la momentul semnarii

contractului de reparatii despre natura pieselor ce îi vor fi înlocuite (originale sau after market), iar semnatura beneficiarului de reparatii nu apare pe devizul final de reparatii", potrivit documentului.

De asemenea, unele dintre autoturismele oferite cu titlu oneros pe perioada reparatiei autoturismului erau colantate cu brand-ul firmei Autocar Service - Service Auto si mentionau "am primit-o gratis pe durata receptiei".

O alta contraventie viza faptul ca pe site-ul operatorului de service Auto Car Service se prezenta informatia "garantie 10 ani la lucrarile de caroserie si vopsitorie", iar în urma verificarii certificatului de garantie si calitate asociate facturilor care se ofera fiecarui client în urma reparatiilor se mentioneaza "termenul de garantie pentru lucrarile care nu necesita utilizarea unor piese de schimb este de 90 de zile".

Nu în ultimul rând, neregulile constatate de inspectorii ANPC aratau ca pe site-ul societatii apareau pictogramele a opt societati de asigurare, dar în realitate erau prezentate doar doua conventii cu societati de asigurari, clientul fiind informat abia la prezentarea în service cu privire la faptul ca societatea preia prin mandat/acord/cesiune datoriile pe care societatea de asigurari le are prin efectul legii fata de pagubit si îl reprezinta în fata acestora.

Potrivit constatarilor ANPC, în certificatul de calitate si garantie se mentioneaza ca "produsele care fac obiectul facturii sunt importate de Standocolor si sunt originale sau interschimbabile cu piese originale", iar societatea nu a facut dovada prin niciun document de faptul ca Standocolor este importatoare, în timp ce documentele de achizitie ale pieselor atestau faptul ca acestea au fost achizitionate de la societati care vând piese auto din România.

În luna iunie a anului trecut, directorul general al ANPC, Paul Anghel, declara ca institutia a demarat o serie de controale la service-urile auto din întreaga tara, în urma sutelor de reclamatii primite de la consumatori si transportatori privind practici comerciale incorecte si facturi "umflate".