

## PŮJČOVNY AUT

### Tip

#### Na co si dát pozor:

- Pečlivě sledujte smluvní ustanovení o povinných poplatcích a volitelných doplňcích a pravidla pro účtování dodatečných poplatků;
- Ověřte ve fázi rezervace možnosti jejího zrušení a produkty pojištění, včetně jejich ceny, výjimek a spoluúčasti;
- Sledujte podmínky účtování paliva.

Pět společností - největších autopůjčoven působících v EU – vám má nabídnout jistotu férového jednání. I pokud využijete jejich služeb, zůstaňte obezřetní. Například, co se týče odpovědnost spotřebitele za škody na vozidle způsobené třetí osobou.

### Komplexní informace pro spotřebitele

Českého spotřebitele možná překvapí, že se problémy s domáháním se našich přirozených práv při nákupu výrobků a služeb nemáme jenom v našich končinách, ale setkávají se s nimi spotřebitelé na trhu celé EU.

Typickým příkladem je **odvětví pronájmu automobilů**. Jedná se o službu, která má výrazný přeshraniční charakter, často ji využívají osoby, které přicestují do jiného státu. Dnes je velmi snadné rezervovat si automobil přes internet, pronajmout si jej v jedné zemi a vrátit v jiné. Bohužel jsou podmínky vypůjčení vozidel ne vždy příliš srozumitelné či jasné. Spotřebitelům velmi často vznikají neplánované dodatečné náklady. Stížnosti spotřebitelů dramaticky narůstaly.

A právě v tomto odvětví služeb se podařilo dosáhnout významného úspěchu v přeshraniční spolupráci více partnerů. Na tomto základě se pět největších autopůjčoven se rozhodlo zásadně přehodnotit způsob svého vystupování vůči spotřebitelům. Občanům to přinese přehlednější podmínky pojištění, transparentní účtování paliva, spravedlivější přístup při řešení škod a větší transparentnost cen.

Pět hlavních autopůjčoven se nyní (léto 2015) zavázalo zlepšit svoji politiku poskytování informací a zajistit spotřebitelům spravedlivější podmínky. Společnosti se zavázaly, že lépe sladí stávající postupy pro pronájem automobilů s požadavky právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, jež jsou stanoveny v pravidlech EU týkajících se práv spotřebitelů, nekalých obchodních praktik a nepřiměřených podmínek. Konkrétní opatření ve smluvních vztazích:

- větší transparentnost při online rezervacích, zejména
  - o srozumitelnější informace o všech povinných poplatcích a volitelných doplňcích,
  - o jasnější informace o nejdůležitějších podmínkách pronájmu a požadavcích, včetně záloh placených z karty spotřebitele,
- lepší informace ve fázi rezervace ohledně možností jejího zrušení a produktů pojištění, včetně jejich ceny, výjimek a spoluúčasti,
- lepší a transparentnější politika ohledně účtování paliva,
- jasnější a spravedlivější postupy kontroly vozidel, zlepšení postupů pro účtování dodatečných poplatků zákazníkům: spotřebitelům je přiznána přiměřená možnost rozporovat jakoukoli škodu před uskutečněním platby.

**Příklad:**

Spotřebitel si pronajal auto a zaplatil 5000 Kč jako zálohu. Během pronájmu někdo vozidlo poškrábal a způsobil menší škodu nepřesahující podle odhadu 2000 Kč eur. Když spotřebitel vozidlo vrátil půjčovně, byla mu stržena celá výše zálohy a zaměstnanec půjčovny to zdůvodnil uplatněním smluvních podmínek.

Vybrané autopůjčovny se nyní zavázaly, že spotřebitelům nebudou účtovány žádné nepřiměřené náklady. Tyto návrhy společnosti postupně již plní a většina z nich by měla být uskutečněna do konce roku 2015.

Všechny otázky ale dosud nejsou „dotaženy“, a spotřebitel musí být stále obezřetný. Podle orgánů na ochranu spotřebitele je třeba nadále monitorovat některé nevyřešené otázky, zejména pokud jde o:

- odpovědnost spotřebitelů za škody na vozidle způsobené třetí osobou,
- postupy agentů a zprostředkovatelů,
- jazyk, ve kterém by měly být uváděny smluvní podmínky pro rezervace automobilů v jiném členském státě,
- vymezení pojistného krytí v rámci nabízených balíčků pro pronájem automobilů a ostatní alternativy nabídek pojištění na trhu.

Těchto pět společností - největších autopůjčoven působících v EU předložilo konečné návrhy na opatření, které byly následně posouzeny vnitrostátními orgány a akceptovány:

- **Avis-Budget,**
- **Enterprise,**
- **Europcar,**
- **Hertz a**
- **Sixt.**

Obchodní sdružení EU **Leaseurope**, které se podílelo na přijetí opatření ze strany daného odvětví, rovněž souhlasilo s tím, že dále rozvine praktické pokyny pro celé odvětví pronájmu automobilů.

**Naše sdružení nyní oslovuje české poskytovatele služeb s výzvou, aby se k závazku velkých firem připojily. Takové subjekty na našich stránkách zveřejníme.**

**Kontakty na zodpovědné orgány:**

Ministerstvo průmyslu a obchodu

- Na Františku 32, 110 15 Praha 1
- telefon: +420 224851111
- e-mail: posta@mpo.cz
- ostatní informace viz: Zde .

Dozorový orgán - Česká obchodní inspekce

- Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
- telefon: +420 296366360
- e-mail: info@coi.cz
- další informace viz: Zde .

Kontakty na spotřebitelské organizace v ČR

- Viz Zde.