

Na parkingu przed marketem. Nerwy, awantury i nieuznane reklamacje (artykuł opublikowany 9 czerwca 2022)

Mają dowody, że parkometr nie działał, ale firma każe płacić! - Nie mogłam pobrać biletu, bo była awaria - denerwuje się Tatiana. - Weszłam na kilka minut do sklepu, a kiedy wróciłam, za wycieraczką już było wezwanie do zapłaty! Wysłałam reklamację ze zdjęciem i paragonem, a oni i tak odpisali, że... urządzenie działało. Przecież to jakiś absurd! Co na to kierownictwo marketu? Udzieliło nam obszernej odpowiedzi, m.in., że dochodziło już do ataków z kijem bejsbolowym na pracowników firmy, która wystawia opłaty za parkowanie. A groźby są na porządku dziennym. Sprawą klientów, którzy twierdzą, że nie mogli pobrać biletu, zajął się rzecznik praw konsumenta i radzi, co robić w tej sprawie

Że to gorący temat, a sprawa podnosi ciśnienie, to widać od razu. Wystarczył jeden post na facebookowym profilu naszej gazety, żeby się zaczęło... A zaczęło się od Mateusza, który opisał nam, co spotkało go 26 maja: - Automaty, które wydają bileciki i można opłacić parking, nie działały praktycznie cały dzień i wtedy, jak nie działały, to przyjechał pan od opłat za parking. Kontroler rozdawał za wycieraczki "mandaty" w wysokości 90 złotych, jak jakieś ulotki... Ja wstąpiłem na max 5 minut do Intermarche po wodę dla żony, która leży w szpitalu i dostałem wezwanie do zapłaty od parkingowego. Było kilkadziesiąt osób, które takie mandaty dostało! Jak pisałem reklamację, to dostałem odpowiedź, że i tak muszę zapłacić, nawet jak parkometry nie działały...

Pod sytuacją nakreśloną przez mieszkańca pojawiło się blisko 100 komentarzy, wśród nich wskazujące, że parkometry przy Intermarche i Bricomarche często mają awarie, że ludzie tracą tam nerwy, kłócą się z parkingowym. Skomentował to też radny Przemysław Pawłowicz, który napisał, że zgłosiło się do niego sporo skarżących się, jak ich potraktowano na parkingu. - Wszyscy mieli wydruk za 90 złotych, za wycieraczką - pisał. - Nieprawdopodobne, jak oni to robią. I te łzy wielu starszych osób, które dostały ten "mandat", a nie zrobiły nic złego i liczą każdy grosz...

Kiedy temat mocno żył w internecie i pojawiało się więcej krytyki nie tylko w stronę parkingowego, ale również kierownictwa Intermarche i Bricomarche - odezwała się ta druga firma, przesyłając płatne sprostowanie (publikujemy poniżej), w którym odcina się od sprawy, ponieważ - jak twierdzi - to nie Bricomarche a Intermarche ma umowę z firmą obsługującą parking. Przy okazji zapytaliśmy, czy skoro Brico nie ma takiej umowy, to czy klienci tego sklepu mogą korzystać z parkingu bez korzystania z parkometru? Tutaj już odpowiedzi nie było.

Mąż mówi, zapłać dla świętego spokoju...

Do redakcji zgłosiła się Tatiana, ale zanim to zrobiła, złożyła reklamację do firmy TD System, która zarządza parkomatami. W mailu załączyła wezwanie do zapłaty za parkowanie z 26 maja z godz. 17.45, paragon z tą samą datą z godz. 17.50 - kiedy płaciła za zakupy w Intermarche - oraz zdjęcie, też z tą samą datą, niedziałającego urządzenia. Ale to było za mało. Reklamacji nie uznano. W mailu odpisano, że bezpłatne parkowanie przysługuje tylko klientom sklepu (Tatiana miała paragon) i tylko tym, którzy pobrali bilet z parkomatu i umieścili go w widocznym miejscu... - Jak miałam niby to zrobić, skoro to urządzenie miało awarię! - denerwuje się kobieta. - Nie wiem, co teraz, dlatego zadzwoniłam do gazety, bo przecież to nieuczciwe. Kiedy jeszcze raz do nich napisałam, odpowiedzieli, że decyzja reklamacyjna jest ostateczna! Mój mąż radził, żebym dla świętego spokoju zapłaciła, ale ja nie chcę, bo w ten sposób oni zarabiają na niewinnych ludziach.

Tatiana mówi, że kiedy urządzenie nie działało, w pobliżu byli jeszcze inni. Przy niedziałającym parkomacie poznała mieszkankę, która na dowód i jej prośbę zrobiła zdjęcie zepsutego automatu. Byli też emeryci, stali mocno zdziwieni, trzymając wezwanie do zapłaty.

- To starsi ludzie, nawet nie mieli telefonu, którym mogli zrobić zdjęcie, parkomat nie działał, więc zwyczajnie weszli do sklepu, a kiedy wyszli, mieli problem - relacjonuje kobieta. - Narzekali, nie wiedzieli, co z tym zrobić. Martwili się, bo liczą każdy grosz. Wezwaliśmy straż miejską, ale nam nie pomogli, tylko powiedzieli, że to prywatna firma.

Kobieta podkreśla, że parkingowy podszedł do urządzenia i "coś przy nim zrobił", za chwilę zaczął wystawiać wezwania do zapłaty. - On momentalnie zaczął to robić, na pewno nie czekał po usunięciu awarii... - dodaje.

Tatianę zaskakuje jeszcze jedno, mówi wprost, że zrobiła wszystko, co mogła, żeby udowodnić swoją rację, a firma i tak tego nie uwzględniła. - Dlaczego nie sprawdzą w takim razie monitoringu z konkretnej godziny? - pyta. - Niech mi udowodnią, że parkomat działał, skoro tak napisali. Dlaczego ja mam się denerwować i udowadniać, że nie działał! Już przedstawiłam wystarczające dowody! Gdybym miała więcej czasu, to poświęciłabym cały tydzień, żeby im pokazać, że takie sytuacje, jak moja, zdarzają się tam bardzo często!

Mieszkańcy pisali, że jeśli awarie parkometrów będą się powtarzać i nikt nic z tym nie zrobi, to zaczną bojkotować sklep. Pytania o parkingowy problem wysłaliśmy do Intermarche oraz do TD System - do działu reklamacji - skąd dostaliśmy tylko automatyczną odpowiedź, że "na zgłoszenie odpowiedzą w ciągu 14 dni". Obszernych wyjaśnień udzieliło za to Intermarche. Krystian Kuryło, prezes zarządu KONWALD sp. z o.o. poinformował, że umowa z firmą TD System została zawarta we wrześniu 2021 roku i od tego czasu parking przed sklepami Intermarche oraz Bricomarche jest obsługiwany przez tego operatora. Decyzję o postawieniu parkomatów podjęły zarządy obu spółek. - Była spowodowana wieloma skargami naszych klientów, którzy podnosili w nich fakt braku możliwości zaparkowania samochodu, by dokonać zakupów - mówi Krystian Kuryło. - Parking był systematycznie zajmowany przez uczniów i nauczycieli sąsiadującej szkoły, odwiedzających szpital oraz mieszkańców pobliskiego bloku - przez to nasze sklepy ponosiły straty.

Kije bejsbolowe i groźby

Kuryło dodaje, że decyzja o parkomatach nie była łatwa, bo zdawano sobie sprawę, że ograniczenie swobody parkowania spotka się z dużym niezadowoleniem ze strony osób, które tam zostawiały samochody, a nie były klientami sklepów. Kiedy automaty ustawiono, rzeczywiście zaczęły się pierwsze problemy. Firma zgłaszała, że ktoś celowo i systematycznie uszkadza ich urządzenia.

- Dodatkowym problemem okazało się zatrudnienie osób mających za zadanie kontrolę parkingu - mówi przedstawiciel Intermarche. - Zarząd spółki TD System w początkowej fazie wdrożenia systemu nie był w stanie realizować zadeklarowanych usług, ze względu na brak personelu. Osoby, które operator zatrudniał, po krótkim czasie porzuciły pracę ze strachu i obawy o swoje zdrowie i życie. Grupa niezadowolonych parkujących zastraszała pracowników firmy TD System, grożąc im kijami bejsbolowymi, pałkami teleskopowymi, a groźby słowne były na porządku dziennym. Zgłoszenia niezadowolonych klientów zaczęły się nasilać, kiedy po długim czasie udało się operatorowi zatrudnić osobę, która pomimo nadal powtarzających się groźb i wyzisk kontynuuje swoją ciężką pracę.

To, że parkingowy - delikatnie mówiąc - "nie jest lubiany", widać też w internecie, niektórzy zamieszczają jego zdjęcia, inni piszą wprost, że "trzeba zrobić z nim porządek", "pobić go" itd. Mieszkaniec, który odjeżdżał z parkingu, słyszał, jak młody mężczyzna krzychał do kontrolera "ty chu..., ręce ci połamię!". Inna osoba na Facebooku podesłała screena z opisem sytuacji - "pomimo że mieliśmy bilet parkingowy przy sobie, bo przyjechaliśmy motorami, ten gruby pajac wystawił nam mandat, a ruda kobieta, z którą był, kazała mojej żonie bilet - cytuję: "wsadzić sobie w pi...ę". Rzuciłem mu tym mandatem w twarz i pojechaliśmy do domu...".

Pod sklepem jest gorąco i nerwowo z obu stron. Intermarche stanowczo stwierdza, że zarzuty dotyczące parkingowego są nieprawdziwe i celowe, aby zmusić sklep do rozwiązania umowy z TD System. Z kolei mieszkańcy, którzy dostali wezwanie do zapłaty, kiedy parkometr nie działał, są oburzeni podejściem sklepu i zachowaniem parkingowego.

Krystian Kuryło mówi, że aby obiektywnie spojrzeć na sprawę przeprowadzono wewnętrzną kontrolę. - Pracownicy naszej ochrony mają wgląd na parking poprzez system monitoringu zainstalowanego w sklepie - wyjaśnia. - Z obserwacji wynika, iż większość naszych klientów stosuje się do regulaminu, pobiera bilety parkingowe i umieszcza za szybą samochodów. Opinie, jakie słyszymy w sklepach są pozytywne, a w komentarzach, że "w końcu jest gdzie zaparkować". W kwestii rzekomego, jak to sugerują co niektóre osoby, procederu, iż kontroler się "zaczaja" i wykorzystuje to, że ktoś idzie po bilet do automatu, a w tym czasie wystawia wezwanie do zapłaty, jest również nieprawdziwe. Według ustaleń i wewnętrznych procedur operatora, proces wystawienia wezwania do zapłaty jest obliczony na co najmniej 4-5 minut. Jest to wystarczający czas, aby osoba faktycznie udająca się po bilet parkingowy zdążyła wrócić do samochodu.

Market: - Awarye były, ale w tym czasie nie było kontroli

Intermarche odniosło się też do awarii automatów i wystawianych w tym czasie wezwań do zapłaty. Według nich kontrolujący, zanim zaczną działać na parkingu, musi pobrać bilet z obu parkomatów i odczekać 5 minut. Dopiero po tym może rozpocząć kontrolę. A co, jeśli urządzenie nie działa? - W sytuacji awarii, po jej usunięciu, kontrola nie jest wykonywana przez co najmniej 90 minut, czyli czas bezpłatnego parkowania - wyjaśnia Kuryło. - Zdjęcia, jakie są nadsyłane do redakcji, jak również do operatora TD System w procesie reklamacji, na dowód rzekomej awarii, pochodzą z internetu. Regularnie obserwujemy na grupach FB fakt poszukiwania paragonów, biletów parkingowych z konkretnych dni i godzin, a sami użytkownicy umieszczają na grupach zdjęcia wykonane w czasie, gdy urządzenie było w awarii, ale kontrole nie były wtedy przeprowadzane.

Po tych wyjaśnieniach jeszcze raz skontaktowaliśmy się z Tatianą. Nie wierzyła w to, co usłyszała. - Szok! Naprawdę oni mówią, że zdjęcie czy paragon jest z internetu?! Jakiego internetu! Ludzie, byłam kupić sól i coś słodkiego dziecku. To trwało kilka minut. Parkomat wtedy nie działał, a ten kontrolujący na pewno nie odczekał 90 minut, tylko natychmiast zaczął sypać mandaty!

Podobnych historii, jak ta, jest więcej, dlatego zadzwoniliśmy do Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta. Barbara Wojtasik już w pierwszych sekundach rozmowy zapytała "chodzi o TD System?". Nie była zaskoczona, że gazeta kontaktuje się w tej sprawie, wręcz spodziewała się tego, bo skargi docierają do niej od dawna. - Ja z tym problemem mam do czynienia od 2019 roku, bo już wtedy zgłosiły się do mnie pierwsze osoby, które miały podobną sytuację na dwóch parkingach przy Biedronce we Wrocławiu, obsługiwanych przez tę samą firmę.

Rzecznik Praw Konsumenta mówi, że po przeanalizowaniu spraw zalecała, żeby na tym etapie nie dokonywać opłat, bo działanie firmy budzi wątpliwości. - Nie wiedziałam wtedy, co wydarzy się później... - mówi. - Okazało się, że Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał dwie decyzje na niekorzyść TD System.

Informacje bardzo łatwo znaleźć, ponieważ pisały o tym media. UOKiK nałożył 150 tys. złotych kary m.in. za to, że firma nie uwzględniała reklamacji osobom, które np. miały bilet, ale zapomniaty go umieścić za szybą. TD System komentowało wtedy karę jako pokazową, medialną i nielogiczną.

Miał bilet, miał zdjęcia, ale nie pomogli...

Barbara Wojtasik mówi, że jesienią 2021, kiedy postawiono parkomaty przy ul. Kutrowskiego w Oławie, zaczęli zgłaszać się mieszkańcy, którzy twierdzili, że urządzenie miało awarię, ale oni i tak dostali wezwanie do zapłaty. Radziła, aby odwołali się i koniecznie powołali na decyzję UOKiK o nałożeniu kary na firmę za podobne praktyki. Rzecznik Praw Konsumenta zwróciła uwagę na coś jeszcze - odpowiedzi z działu rozpatrującego reklamacje.

- Oni odpisują na zasadzie kopiuj - wklej, to są wiadomości tej samej treści, niezależnie od opisu sytuacji przez zgłaszającego - mówi. - Dział obsługi klienta działa machinalnie.

Urzędniczka przywołuje też sytuację mieszkańca ulicy Chrobrego, który przyszedł do niej ze skargą, bo reklamacji nie uwzględniono, mimo że pobrał bilet i... włożył go za szybę, zmieścił się też w czasie, który pozwala na bezpłatne parkowanie. - Miał zdjęcia, wszelkie dowody - mówi rzecznik. - Podjęłam wtedy decyzję, że z tą sprawą trzeba pójść wyżej. Nie ma sensu znów pisać do działu, który nie uwzględnia reklamacji. Pomogłam temu mieszkańcowi zredagować pismo do zarządu spółki TD System.

Od tamtej pory rzecznik radzi tak każdemu, kto ma uzasadnienie, aby od decyzji parkingowego się odwołać. - Zalecam, aby skargi kierować do zarządu spółki, bo może ktoś się nad tym pochyli i wreszcie zaczną analizować te sprawy. Ale oprócz tego taką skargę trzeba wysłać do mnie (Powiatowego Rzecznika Konsumentów - przyp. red.) a na pierwszym miejscu koniecznie do UOKiK!

Barbara Wojtasik wręcz zachęca osoby, które czują się poszkodowane w parkingowej sprawie, aby zgłaszały się do niej, a ona udzieli porad, pomoże zredagować pismo. Podkreśla też, żeby koniecznie wysłać skargi w kilka miejsc. Krótko mówiąc, jeśli sądzisz, że niesłusznie odrzucono twoją reklamację, masz dowód, to oprócz kolejnej korespondencji do firmy, koniecznie taką samą wyślij do UOKiK oraz do starostwa na adres: barbara.wojtasik@starostwo.olawa.pl. Do rzecznika konsumentów można też zadzwonić 71-301-15-08 lub po prostu przyjść do pokoju nr 8A w starostwie.

- Planowałam pozbierać te wszystkie skargi i przekazać do UOKiK, żeby przeprowadzili kolejne postępowanie wyjaśniające w sprawie firmy, którą już wcześniej ukarali - mówi Barbara Wojtasik. - Zachęcam tych poszkodowanych, żeby się do mnie zgłaszali. Musimy pójść wyżej niż dział obsługi klienta, który mechanicznie odmawia. Jeżeli jest większa liczba poszkodowanych, to ja mam obowiązek, żeby sprawę wysłać dalej. Tylko te osoby muszą się zgłosić.

"Łapanka"

Rzecznik poznała sporo historii na temat parkingu na ul. Kutrowskiego. Częstym zarzutem wobec

pracowników obsługujących takie miejsca jest "łapanka". Jedna z mieszkanki, słysząc o tym, postanowiła, że po prostu pojedzie i sprawdzi. Zaparkowała samochód przy szkole, a nie na parkingu przy Intermarche, poszła na zakupy, po nich wróciła do auta i podjechała pod sklep, żeby przepakować zawartość koszyka do samochodu. Zrobiła to i szybko poszła odstawić koszyk. Jest pewna, że nie minęło pięć minut i... już miała za szybą wezwanie do zapłaty. Na to, że sytuacja jest nie do końca klarowna, zwraca uwagę też jeden z mecenasów z naszego powiatu, który ostatnio korzystał z parkometru tej firmy w Brzegu. Zaparkował auto pod sklepem i poszedł po bilet, nacisnął guzik, ale biletu nie było. Już miał odejść, aby przeparkować samochód, ale w pobliżu był starszy mężczyzna, który czekał na żonę. Powiedział, że jakiś czas tu stoi i chyba coś przycina parkometr. Widział to u osób, które korzystały z automatu przed chwilą. Bilet wyskoczył po 20 sekundach. Zdaniem mecenasa to za duże opóźnienie, które dezorientuje klientów.

Intermarche zapewnia, że firma TD System działa zgodnie z regulaminem, niczego nie robi złośliwie. Market obiecuje też, że parkującym, którzy potrzebują pomocy w sprawie reklamacji, chętnie udzieli. Co jeszcze? - Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom naszych klientów, którzy "rykoszetem" ponoszą konsekwencję walki nieuczciwych użytkowników parkingu z operatorem i kierownictwem obu sztydów, podjęliśmy decyzję o umieszczeniu dodatkowych oznaczeń przypominających o konieczności pobrania biletu parkingowego uprawniającego do 1,5 godzinnego bezpłatnego parkowania oraz gwarantujemy pomoc w ewentualnym procesie reklamacyjnym osobom mającym trudności w korzystaniu z internetu, za pośrednictwem którego dokonuje się reklamacji - mówi Krystian Kuryło.

- Jestem stałym klientem tego marketu i proszę mi wierzyć, że często zdarza się, że te parkometry nie działają - mówi Jerzy. - Za każdym razem robię zdjęcie, mam wszystko w telefonie na wypadek, gdyby mi nie wierzyli, na szczęście "mandatu" nigdy w takiej sytuacji nie dostałem i niczego nie musiałem udowadniać, ani reklamować, ale coś jest na rzeczy, bo ludzie bardzo się skarżą...

- Słyszałam od sąsiada, że zapłacił im, chociaż opowiadał, że kiedy wchodził do sklepu, parkometr rzeczywiście nie wydawał biletów... - dodaje mieszkanka Sobieskiego. - On odpuścił, machnął ręką, bo szkoda mu było czasu na przepychanki. Na pewno jest też tak, że zdarzają się nieuczciwi, którzy specjalnie psują urządzenia lub nie pobierają biletów, kiedy automaty działają, a później się kłóć, ale... to nie znaczy, że wszyscy, którzy składają reklamacje, piszą nieprawdę! Firma powinna zmienić podejście do ludzi, bo nie słyszałam, aby pod innym oławskim marketem były takie sytuacje, więc tu coś jest na rzeczy...

SPRAWA MIAŁA CIĄG DALSZY. KOLEJNE DWA ARTYKUŁY ukazały się w następnym wydaniu gazety. Teksty załączam poniżej.

Parkingowych emocji ciąg dalszy (Artykuł opublikowany 15 czerwca 2022)

Wracamy do sprawy parkometrów ustawionych przy marketach na ulicy Kutrowskiego. Mamy stanowisko firmy, która zarządza automatami

Temat budzi kontrowersje od dawna. Klienci Intermarche i Bricomarche twierdzą, że urządzenia często mają awarię, co powoduje, że nie można pobrać biletu, uprawniającego do bezpłatnego parkowania. Automaty zamontowano jesienią 2021 roku i - jak powiedział nam Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta - już wtedy zgłaszali się mieszkańcy, którzy czuli się poszkodowani. Tydzień temu przedstawiciel Intermarche wyjaśniał, że nie ma fizycznej możliwości, aby parkingowy wystawił

wezwanie do zapłaty, kiedy parkometr nie działa. A jak już usunie usterkę, powinien odczekać 90 minut, czyli jeden cykl bezpłatnego parkowania, zanim zacznie prowadzić kolejną kontrolę. Market twierdzi, że pracownik firmy obsługującej parking bardzo dobrze wykonuje swoje zadanie, działa zgodnie z regulaminem i jest jedynym (poprzedni się szybko zwolnili), który znosi groźby i obelgi rzucane przez niezadowolonych klientów. Ci z kolei mówią, że mężczyzna łamie zasady, bo - jak podkreśla m.in. Tatiana, która zgłosiła się do gazety - ten pracownik jest nie do końca jest fair. - On nie czeka 90 minut od usunięcia awarii - mówi kobieta. - Jak wchodziłam do sklepu, urządzenie nie działało, wróciłam szybko, a za wycieraczką znalazłam wezwanie do zapłaty - mówiła nam tydzień temu.

Kolejnym zachowaniem, co do którego użytkownicy parkingu mają wątpliwości, jest czas, który klient ma na pobranie biletu. Intermarche informuje, że parkingowy daje na to kilka minut i podkreśla, że nieprawdą jest, iż kontroler "zaczają się" i wykorzystuje fakt, że ktoś idzie po bilet do automatu, a w tym czasie on wystawia wezwanie do zapłaty. - Według ustaleń i wewnętrznych procedur operatora proces wystawienia wezwania do zapłaty jest obliczony na co najmniej 4-5 minut - mówi Krystian Kuryło, przedstawiciel Intermarche. - Jest to wystarczający czas, aby osoba faktycznie udająca się po bilet parkingowy zdążyła wrócić do samochodu.

Tyle, że niektórzy twierdzą, że to zasada, która często jest łamana, bo parkingowy działa bardzo szybko. Opowiadała nam o tym kobieta, która celowo zrobiła "prowokację". Zaparkowała auto poza parkingiem, a później podjechała pod sam sklep, żeby zapakować zakupy do bagażnika. Zrobiła to i poszła odstawić wózek. Na pewno nie trwało to pięciu minut, gdy wróciła, wezwanie było za wycieraczką. Inna mieszkanka podaje podobny przykład. - Przyjechałam ze znajomą do tego marketu - pisze Grażyna. - Zaparkowałyśmy. Moja koleżanka poszła po bilet i jak wróciła, to już był mandat za wycieraczką. Dosłownie, jakby ten pan czyhał na auta. A przecież trzeba podejść do parkometru i wrócić. Mija kilka minut. Szok. Parking nie jest przyjazny

Po tym, jak opublikowaliśmy poprzedni artykuł, czytelnik pojechał, aby sprawdzić, jak działa parkingowy. - Popatrzyłem chwilę, co się tam dzieje - mówi Marek. - Ten pan siedzi w samochodzie i bardzo uważnie obserwuje, wydaje mi się, że nawet miał lornetkę. Działa szybko. Moim zdaniem daje za mało czasu na pobranie biletu. Poza tym moją wątpliwość wzbudza jeszcze jedno, to takie trochę nieuczciwe, że koniecznie trzeba mieć paragon, żeby złożyć reklamację. Przecież jak wszedłem do sklepu i nie kupiłem konkretnego towaru, bo go po prostu nie było, to co wtedy? W takiej sytuacji przecież, gdy nic nie kupiłem, nie mam paragonu.

Kiedy poprzedni numer gazety był już w drukarni, swoją odpowiedź na zarzuty stawiane przez niektórych mieszkańców, przesała firma TD System, zarządzająca parkometrami. To obszernie oświadczenie, bo zawarte na blisko trzech stronach. Prezes zarządu tej firmy Dariusz Dobosz wypowiada się w podobnym tonie jak Intermarche. Stanowczo podkreśla, że zarzuty stawiane przez niektórych są nieprawdziwe i wysuwane tylko po to, aby zniszczyć dobre imię firmy oraz doprowadzić do zerwania współpracy z marketami i likwidacji automatów. Dodaje też, że zarządzenie terenem przy ul. Kutrowskiego jest bardzo trudne, bo pracownicy są zastraszani przez osoby, którym nie podoba się to, że parking jest tylko dla klientów. Co z reklamacjami od mieszkańców, którzy twierdzą, że nie mogli pobrać biletu parkingowego? Dlaczego nie są uwzględniane? Dariusz Dobosz udzielił podobnej odpowiedzi, jak tydzień temu przedstawiciel marketu i dodał, że spółka nie uwzględnia tylko tych reklamacji, które w jej ocenie są niewiarygodne. Czyli jakie?

- Jeśli twierdzenia odwołujących się od decyzji nie pokrywają się z informacjami uzyskanymi od kontrolujących - wyjaśnia prezes TD System. - Co więcej, Spółka od jakiegoś czasu zauważyła, że na portalu Facebook tworzone są tematyczne grupy, a ich użytkownicy umieszczają tam regularnie bilety parkingowe z określonych dni i godzin, jak również zdjęcia uszkodzonych parkometrów. W przypadku, gdy parkometr jest uszkodzony, wówczas kontrole korzystających z parkingu nie są prowadzone do czasu usunięcia awarii. W naszej ocenie reklamacje składane przez niektórych są właśnie zaczerpnięte z internetu, a w rzeczywistości taki korzystający nie spełniał przesłanek uprawniających go do bezpłatnego parkowania, natomiast wezwanie wystawione do wniesienia opłaty dodatkowej było jak najbardziej słuszne.

Podsumowując TD System kategorycznie zaprzecza, aby na parkingu przed Intermarche dochodziło do wystawiania wezwań do zapłaty, kiedy urządzenia są uszkodzone. Przypomnijmy, że sprawą zainteresował się Powiatowy Rzecznik Praw Konsumentów. Barbara Wojtasik mówiła, że zgłaszali się do niej mieszkańcy, którzy czują się poszkodowani, a sama firma była już ukarana przez UOKiK. Zaznacza jednak, że aby złożyć reklamację i odwołać się od decyzji, trzeba mieć ku temu podstawy, a sporo osób nie ma dowodów lub zachowuje się lekkomyślnie. - Po tym, jak ukazał się ostatnio artykuł na temat parkingu, zadzwonił do mnie pan, który twierdził, że nie powinien dostać wezwania do zapłaty, bo parkometr nie działał - mówi rzecznik. - Kiedy jednak dopytałam o szczegóły, wyszło, że nie do końca ma rację, bo nie sprawdził tego, tylko uwierzył osobie, która odeszła od urządzenia, mówiąc "awaria". Powinien sam to sprawdzić, a on wszedł do sklepu bez biletu parkingowego, a kiedy wyszedł znalazł wezwanie do zapłaty.

Rzecznik mówi też o innej stronie medalu. Sama zaobserwowała bowiem, że jest wielu klientów sklepu, którzy nawet nie kierują się w stronę automatu, tylko od razu wchodzą do sklepu. - Tak było w weekend i w czasie, gdy tam byłam, zachowała się tak większość klientów... - mówi Barbara Wojtasik. - Takie sytuacje nie są podstawą do tego, aby później składać reklamację.

Zrobiła kontrolę. Wystawiał wezwania, kiedy parkometr nie działał (artykuł opublikowany 23 czerwca 2022)

Powiatowy Rzecznik Praw Konsumenta Barbara Wojtasik na "własnej skórze" przekonała się, że na parkingu przed marketami na ul. Kutrowskiego można dostać wezwanie do zapłaty, kiedy jeden z parkometrów nie działa... Zwraca uwagę na jeszcze kilka innych kwestii, które jej zdaniem budzą kontrowersję i wprowadzają klientów w błąd

Już dwukrotnie publikowaliśmy duże materiały na temat parkingu przy Intermarche i Bricomarche. Nie sposób było nie reagować, kiedy o interwencję prosili kolejni czytelnicy, twierdzący, że dostali wezwanie do zapłaty, gdy parkometr nie działał. Zarówno Intermarche, jak i TD System - operator urządzeń - w obszernych oświadczeniach, kategorycznie zaprzeczali nieuczciwym praktykom na parkingu, jak również informowali, że nie ma fizycznej możliwości, aby pracownik wystawiał wezwania do zapłaty, kiedy urządzenia mają awarię. A po jej usunięciu powinien odczekać jeden cykl bezpłatnego parkowania, czyli 90 minut, zanim zacznie wykonywać swoją pracę. To kłóciło się z tym, co zgłaszali nam mieszkańcy, podsyłający na dowód zdjęcia parkometrów z awarią i wezwań do zapłaty. Obie firmy twierdziły jednak, że często osoby, które zgłaszają reklamację, przedstawiają zdjęcia paragonów i parkometrów, ale nie swoje, tylko skopiowane z internetu. Na Facebooku bowiem powstały grupy, które coś takiego oferują. Wątpliwości w parkingowej sprawie było sporo,

dlatego o ocenę sytuacji poprosiliśmy Powiatowego Rzecznika Praw Konsumenta. Barbara Wojtasik była na parkingu kilka razy, zrobiła niezapowiedzianą kontrolę, zaobserwowała, że klienci sklepu często w ogóle nie podchodzą do urządzeń, to spora grupa osób i im należą się "mandaty", ale w sobotę zauważyła coś jeszcze, bardzo istotnego. - Podeszłam do parkometru i okazało się, że ma awarię, nie wydawał biletów, mimo że kilka minut wcześniej wszystko było w porządku - mówi. - Zobaczyłam, że w tym czasie parkingowy wystawia wezwania do zapłaty i umieszcza je za wycieraczkami aut. Podeszłam do niego, zapytałam, dlaczego to robi, skoro urządzenie nie działa? Był nerwowy, rzeczywiście zareagował w dość nieprzyjemny sposób. Odpowiedział, że drugi automat działa...

Barbara Wojtasik mówi, że taka sytuacja wprowadza klientów marketu w błąd, bo kiedy próbują pobrać bilet, a nie mogą, to po prostu wchodzą do sklepu. Nie muszą szukać na parkingu sprawnego urządzenia. - Ludzie są zdezorientowani, to nie jest jasna sytuacja - mówi. - Taki użytkownik ma prawo zgłosić reklamację, jeśli jeden z parkometrów nie działa i dostał wezwanie do zapłaty.

Po spotkaniu z parkingowym Rzecznik Praw Konsumenta poszła do marketu, aby zgłosić sprawę kierownictwu. Powiedziała, że mężczyzna wypisuje wezwania, mimo że jedno z urządzeń nie działa. - Pani nie była pozytywnie nastawiona, kiedy usłyszała, że zwracam uwagę na problem - dodaje urzędniczka. - Poszliśmy do parkingowego, ale znów nieprzyjemnie reagował, dlatego powiedziałam, że nie będę z nim rozmawiać w takim tonie. Zapytałam, kiedy będzie prezes marketu i w tym momencie kierowniczka zauważyła, że wyjeżdża od strony magazynu. Podeszła do niego i chwilę porozmawiali. Nie wysiadł jednak z auta, kiwnął tylko w moją stronę głową i odjechał. Nie wyszedł do mnie i nie wyraził chęci rozmowy. Odczułam to jako brak szacunku, bo nawet jeśli się spieszył, mógł poświęcić minutę, aby umówić się na inny termin.

Od kierowniczk sklepu Wojtasik usłyszała, że o konieczności pobrania biletu klientom przypomina się co 15 minut przez przysklepowe megafony. - Słyszałam jakiś czas temu taki komunikat, tylko nie było w nim słowa, że bilet należy umieścić w widocznym miejscu w aucie - mówi rzecznik. - To nie jest jasny przekaz. Dlatego niektórzy po pobraniu biletu po prostu chowają go do kieszeni i idą na zakupy. Moim zdaniem powinno być to uściślone w komunikacie, a nie tylko w regulaminie, w którym jest mowa o 90 minutach bezpłatnego parkowania dla klientów sklepu.

Wojtasik nie odpuszczała. W tym samym dniu wróciła na parking, aby znów przyjrzeć się sytuacji. Była tam niecałe pół godziny. W tym czasie ani razu nie usłyszała komunikatu.

- Zapytałam o to pracujących w pobliżu, zgodnie stwierdzili, że jest z tym różnie, czasem emitują komunikaty przez megafon, a czasem wcale... - mówi. - Potwierdzano mi też, że parkingowy jest nieprzyjemny i nerwowy wobec kierowców. Dostaje premie od liczby wystawionych wezwań. Często dochodzi tam do kłótni, a niedziałające parkometry to codzienność.

W poprzednim wydaniu informowaliśmy, że Rzecznikowi Praw Konsumenta zaproponowano udział w spotkaniu z prezesem TD System po to, aby omówić wszelkie wątpliwości. Spotkanie jeszcze się nie odbyło. Barbara Wojtasik zaznacza, że sama przekonała się, że stosowane przez firmę praktyki jej zdaniem nie są do końca uczciwe i powodują dezorientację. Jakie widzi rozwiązanie? - Jeśli nie wprowadzi się tam jasnych zasad, klienci dalej będą składać do mnie skargi - mówi. - Zachęcam do tego, bo takie głosy przekażą wyżej, czyli do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który może nałożyć karę za nieuczciwe praktyki. Moim zdaniem, jeśli sytuacje będą się powtarzać, a parkingowy

wciąż będzie wystawiał wezwania, mimo awarii, to trzeba postawić tam szlaban, który otworzy się tylko po pobraniu biletu parkingowego... Tylko tak można rozwiązać tę kontrowersyjną sytuację.