• DO 10% OBROTU Ceny, promocje, opisy aut, reklamacje

Ochrona konsumentów Przewodnik zgodności dla firm motoryzacyjnych

Pełne ceny, promocje, rzetelne opisy, reklamacje i sprzedaż online: co sprawdza UOKiK i Inspekcja Handlowa **i dlaczego ukryta opłata może kosztować 10% obrotu.**



10%
obrotu – maksymalna kara UOKiK.

900
decyzji UOKiK w 2025 r.

30 dni
najniższa cena przy każdej promocji.

6 standardów | 14 punktów kontroli | UOKiK · UPK · Omnibus | Dobrze / źle | Czas naprawy

2023 Zasady Omnibus → **2025** 1,15 mld zł kar → **2026** Zarzuty dla dealera → **UOKiK patrzy na opłaty dealerów.**

PO CO TEN PRZEWODNIK

Opłata przygotowawcza to ryzyko prawne.

UOKiK postawił zarzuty dealerowi, który doliczał ok. **1 300 zł** za „przygotowanie" i dopisywał ubezpieczenia. Za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów grozi kara do **10% obrotu**.

Ten przewodnik obejmuje 6 standardów konsumenckich dla salonów i komisów.

GDZIE POWSTAJE RYZYKO

Cena
Bez ukrytych opłat
KSM-01

Promocje
Cena z 30 dni
KSM-02

Opis
Rzetelny
KSM-03

Reklamacje
14 dni
KSM-04

Online
14 dni na zwrot
KSM-05

Salon
Bez presji
KSM-06

KTO EGZEKWUJE

UOKiK
Prezes Urzędu
Kary do 10% obrotu

Inspekcja Handlowa
Wojewódzcy inspektorzy
Kontrole cen i promocji

Rzecznicy konsumentów
Powiatowi
Pomoc klientom

Sądy
Cywilne
Pozwy klientów

DLA KOGO

Zarząd
Rozumie ryzyko obrotowe.

Sprzedaż i marketing
Wie, co musi zawierać cena i ogłoszenie.

Audytorzy
Sprawdzają ogłoszenia i umowy.

KARA LICZONA OD OBROTU

Jedna opłata na każdej umowie. Do 10% obrotu.

Opłata doliczana do każdej sprzedaży to **jedna praktyka wobec wszystkich klientów**. UOKiK może nałożyć karę do 10% obrotu i nakazać zwroty.

DRABINA KAR

POZIOM 1
20 000 zł
Inspekcja Handlowa: błędne ceny.

POZIOM 2
Zwroty
Nakaz oddania opłat.

POZIOM 3
10% obrotu
Praktyka wobec konsumentów.

POZIOM 4
2 mln zł
Kara osobista dla menedżera.

PRAWDZIWE SPRAWY I FAKTY

KTO	WYNIK	CO SIĘ STAŁO
AAA Auto UOKiK · zarzuty	**~1 300 zł** opłata	Opłaty za „przygotowanie" i dopisywane ubezpieczenia.
UOKiK 2025 Wszystkie sektory	**545 mln zł** kar konsumenckich	900 decyzji łącznie.
Omnibus Od 2023	**30 dni** cena referencyjna	Pierwsze kary UOKiK za obniżki w 2026 r.

OBRÓT 200 MLN ZŁ
20 mln zł
Maksymalna kara przy 10%.

ZWROTY
Wszystkim
Każdy klient odzyskuje opłatę.

A POTEM
Publikacja
Decyzja **jest publiczna**.

JAK KORZYSTAĆ Z PRZEWODNIKA

Jedna strona na standard. Cena to cena.

1. **Nagłówek**: kod, obszar, osoba odpowiedzialna, maksymalna kara
2. **Przepisy**: jaki organ i jakie przepisy
3. **Koszt**: kara, inne skutki i prawdziwa sprawa
4. **Dobrze / źle**: ilustracje i sposób audytu

STANDARDY W PRZEWODNIKU: 6

KSM-01	Pełna cena, bez ukrytych opłat	art. 24 UOKiK	KRYTYCZNE	10% obrotu	72 godziny	5
KSM-02	Promocje z ceną z 30 dni	Omnibus	WYSOKIE	20 000 zł / 10%	72 godziny	6
KSM-03	Rzetelny opis auta	art. 24 · UPNPR	KRYTYCZNE	10% obrotu	72 godziny	7
KSM-04	Reklamacje zgodnie z prawem	UPK	KRYTYCZNE	10% obrotu	72 godziny	8
KSM-05	Sprzedaż na odległość: 14 dni na odstąpienie	UPK art. 27	KRYTYCZNE	10% obrotu	7 dni	9
KSM-06	Bez presji sprzedażowej	UPNPR	KRYTYCZNE	10% obrotu	72 godziny	10

IDEALNY CZAS NAPRAWY · LICZONY OD PRZESŁANIA AUDYTU

72 godziny	Napraw w ciągu 3 dni roboczych	5 std.
7 dni	Napraw w ciągu tygodnia · dokumenty, szkolenia	1 std.

OCENA PUNKTÓW KONTROLI

ZGODNE
Wszystkie kryteria spełnione w chwili audytu, z zebranymi dowodami.

NIEZGODNE
Któreś kryterium niespełnione w chwili audytu. Zapisz, co widziałeś i kto odpowiada za naprawę.

N/D
Tylko gdy wyklucza to pole „Kiedy dotyczy". Zapisz powód.

Uwaga. Sprzedaż flotowa (B2B) w większości nie podlega przepisom konsumenckim, ale jednoosobowe firmy mogą mieć prawa konsumenta.

KSM-01 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 01 Z 06

Pełna cena, bez ukrytych opłat

Obszar **Sprzedaż · Marketing** | Odpowiada **Kierownik sprzedaży** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

10%

obrotu · naruszenie zbiorowych interesów

Menedżerowie: **do 2 mln zł**

• KRYTYCZNE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **art. 24** – praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów · nieuczciwe praktyki rynkowe

CO SPRAWDZAMY

Cena w ogłoszeniu obejmuje wszystkie obowiązkowe opłaty (przygotowanie, rejestracja, „weryfikacja"), a produkty dodatkowe nie są doliczane bez zgody klienta.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

- P1 Czy cena w ogłoszeniu zawiera wszystkie obowiązkowe opłaty?
- P2 Czy ubezpieczenia i dodatki są sprzedawane tylko za wyraźną zgodą?
- P3 Czy cena w portalu, na stronie i w salonie jest taka sama?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

~1 300 zł

ukrytej opłaty („przygotowanie", „weryfikacja legalności") – zarzuty UOKiK dla dealera **AAA Auto**, plus dopisywane ubezpieczenia.

✔ DOBRZE



Cena zawiera wszystkie opłaty.

✖ ŹLE

10% OBROTU



+1 300 zł dopisane przy podpisaniu umowy.

CEL

Dokładnie ta praktyka jest przedmiotem zarzutów UOKiK wobec dealera AAA Auto.

NAPRAW W CIĄGU

72 godziny

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- Pełna cena
- Dodatki za zgodą
- Te same ceny wszędzie

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1. Porównaj 10 ogłoszeń z umowami
2. Sprawdź listę opłat

Dowody: Ogłoszenia + umowy.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Do **10% obrotu** oraz nakaz zwrotu opłat wszystkim klientom.

KSM-02 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 02 Z 06

Promocje z ceną z 30 dni

Obszar **Marketing** | Odpowiada **Kierownik marketingu** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

PLN 20 000

kara Inspekcji Handlowej

Praktyka masowa: **do 10% obrotu** (UOKiK)

• WYSOKIE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **Ustawa o informowaniu o cenach** – najniższa cena z 30 dni przed obniżką

CO SPRAWDZAMY

Każda promocja podaje najniższą cenę z 30 dni przed obniżką. „Przekreślone" ceny są prawdziwe.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

- P1 Czy przy każdej obniżce podana jest najniższa cena z 30 dni?
- P2 Czy ceny „przed" są prawdziwe?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

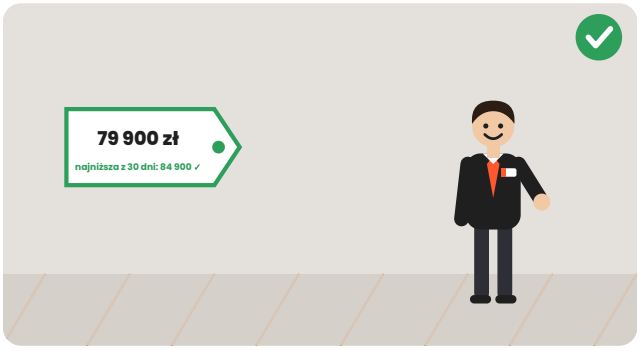
UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

30 dni

najniższa cena z 30 dni przed obniżką musi być podana przy każdej promocji (dyrektywa Omnibus).

✔ DOBRZE



Obniżka z ceną z 30 dni.

✖ ŹLE

20 000 ZŁ



Fikcyjna cena „przed".

CEL

Inspekcja Handlowa i UOKiK kontrolują promocje.

NAPRAW W CIĄGU

72 godziny

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- Cena z 30 dni
- Prawdziwe ceny przed

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1. Sprawdź 10 promocji

Dowody: Zrzuty ekranu.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Do **20 000 zł** od Inspekcji Handlowej, a przy praktyce masowej – do 10% obrotu.

KSM-03 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 03 Z 06

Rzetelny opis auta

Obszar **Auta używane** | Odpowiada **Kierownik aut używanych** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

10%

obrotu · naruszenie zbiorowych interesów

Menedżerowie: **do 2 mln zł**

• KRYTYCZNE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – wprowadzające w błąd działania i zaniechania

CO SPRAWDZAMY

Przebieg, historia serwisowa, szkody i pochodzenie auta są sprawdzone i rzetelnie opisane w ogłoszeniu i umowie.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

P1 Czy przebieg i historia są sprawdzane przed publikacją?

P2 Czy szkody i import są ujawniane?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

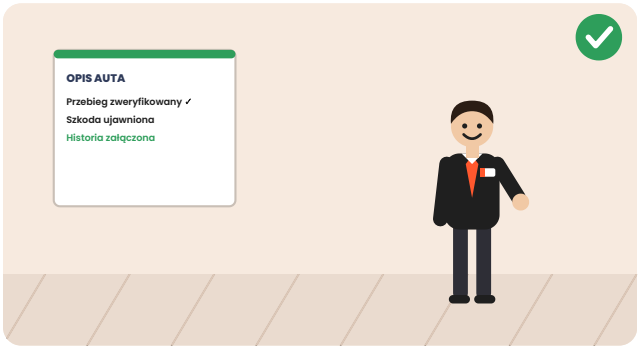
UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

900

decyzji UOKiK w 2025 r. i **1,15 mld zł** kar, w tym 545 mln zł za naruszenia praw konsumentów.

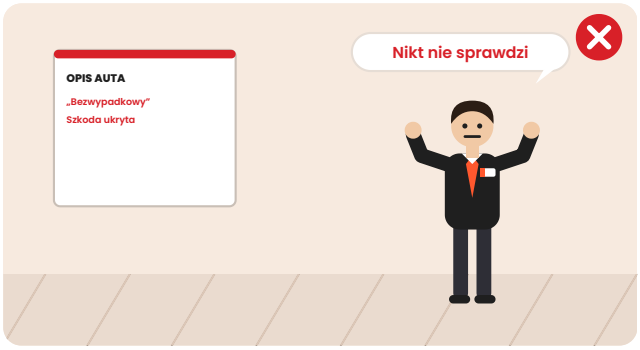
✔ DOBRZE



Szkoda ujawniona.

✖ ŹLE

10% OBROTU



„Bezwypadkowy" z ukrytą szkodą.

CEL

Wprowadzający w błąd opis to nieuczciwa praktyka.

NAPRAW W CIĄGU

◷ 72 godziny

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- Weryfikacja
- Ujawnienie szkód
- Historia w aktach

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1 Porównaj 10 ogłoszeń z raportami

Dowody: Raporty historii.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Kara UOKiK **do 10% obrotu** i odstąpienie od umowy przez klienta.

KSM-04 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 04 Z 06

Reklamacje zgodnie z prawem

Obszar **Sprzedaż · Serwis** | Odpowiada **Obsługa klienta** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

10%

obrotu · naruszenie zbiorowych interesów

Menedżerowie: **do 2 mln zł**

• KRYTYCZNE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **Ustawa o prawach konsumenta** – odpowiedzialność za brak zgodności towaru z umową (2 lata)

CO SPRAWDZAMY

Reklamacje są przyjmowane i rozpatrywane w ciągu 14 dni. Klient ma prawo do naprawy, wymiany, obniżki ceny lub odstąpienia od umowy.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

- P1 Czy reklamacje są rozpatrywane w 14 dni?
- P2 Czy klient zna swoje prawa (naprawa, wymiana, obniżka, odstąpienie)?
- P3 Czy umowy nie wyłączają odpowiedzialności wobec konsumentów?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

900

decyzji UOKiK w 2025 r. i **1,15 mld zł** kar, w tym 545 mln zł za naruszenia praw konsumentów.

✔ DOBRZE



Odpowiedź w 9 dni.

✖ ŹLE

10% OBROTU



Brak odpowiedzi po 30 dniach.

CEL

Brak odpowiedzi w 14 dni oznacza uznanie reklamacji.

NAPRAW W CIĄGU

◷ 72 godziny

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- 14 dni na odpowiedź
- Prawa klienta
- Brak wyłączeń

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1. Przejrzyj 5 reklamacji

Dowody: Rejestr reklamacji.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Klauzule wyłączające prawa to **praktyka zakazana**: do 10% obrotu.

KSM-05 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 05 Z 06

Sprzedaż na odległość: 14 dni na odstąpienie

Obszar **Sprzedaż online** | Odpowiada **Kierownik e-commerce** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

10%

obrotu · naruszenie zbiorowych interesów

Menedżerowie: **do 2 mln zł**

• KRYTYCZNE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **Ustawa o prawach konsumenta** – odstąpienie od umowy zawartej na odległość

CO SPRAWDZAMY

Przy sprzedaży online lub z dostawą klient dostaje informacje przed umową i może odstąpić w 14 dni. Zwrot pieniędzy w 14 dni.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

- P1 Czy klient dostaje informację o prawie odstąpienia?
- P2 Czy odstąpienia są uznawane, a zwroty terminowe?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

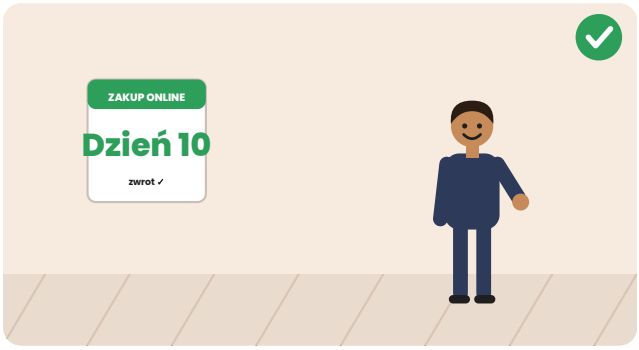
UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

900

decyzji UOKiK w 2025 r. i **1,15 mld zł** kar, w tym 545 mln zł za naruszenia praw konsumentów.

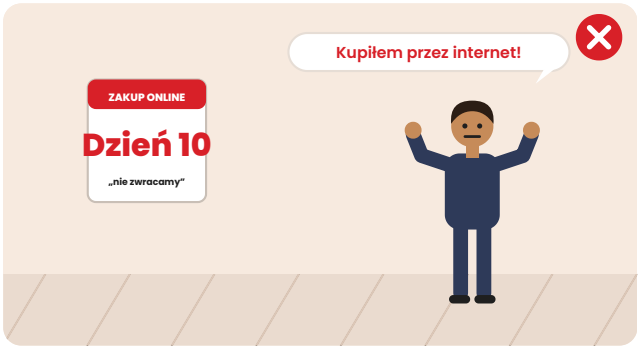
✔ DOBRZE



Zwrot przyjęty.

✖ ŹLE

10% OBROTU



Odmowa zwrotu.

CEL

Brak informacji wydłuża termin odstąpienia do 12 miesięcy.

NAPRAW W CIĄGU

◷ 7 dni

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- ✓ Informacja przed umową
- ✓ Zwroty w 14 dni

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1. Przejrzyj 5 sprzedaży online

Dowody: Akta sprzedaży.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Brak informacji o odstąpieniu wydłuża prawo do **12 miesięcy**.

KSM-06 KONSUMENCI · UOKIK · STANDARD 06 Z 06

Bez presji sprzedażowej

Obszar **Sprzedaż** | Odpowiada **Kierownik sprzedaży** | Organ **UOKiK · IH**

MAKSYMALNA KARA

10%

obrotu · naruszenie zbiorowych interesów

Menedżerowie: **do 2 mln zł**

• KRYTYCZNE

PRZEPISY

UOKiK

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów (zbiorowe interesy konsumentów) · **Ustawa o prawach konsumenta** · **Ustawa o informowaniu o cenach** · **Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** – praktyki agresywne

CO SPRAWDZAMY

Żadnych fałszywych terminów, wymyślonych kupców ani nacisków. Oferta ważna tyle, ile obiecano.

PUNKTY KONTROLI W AUDYCIE

- P1 Czy terminy ofert są prawdziwe?
- P2 Czy handlowcy nie wymyślają innych kupców?

ILE KOSZTUJE NIEZGODNOŚĆ

KARA

Za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów UOKiK może nałożyć karę do **10% obrotu**.

POZA KARĄ

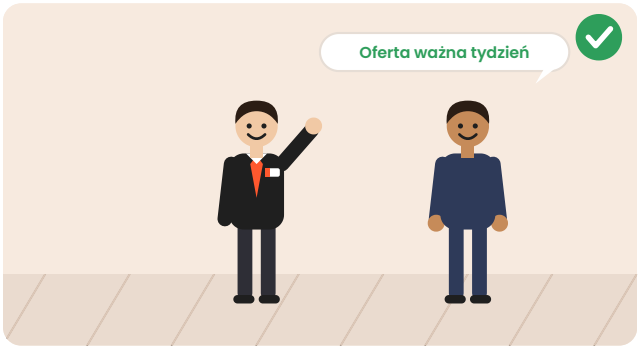
UOKiK może nakazać **zwrot pieniędzy** klientom i publikację decyzji. Inspekcja Handlowa karze za błędne informacje o cenach (do 20 000 zł).

EGZEKWOWANIE W PRAKTYCE

900

decyzji UOKiK w 2025 r. i **1,15 mld zł** kar, w tym 545 mln zł za naruszenia praw konsumentów.

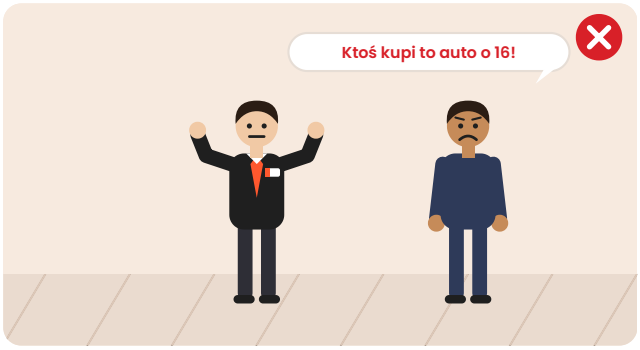
✔ DOBRZE



Czas do namysłu.

✖ ŹLE

10% OBROTU



Wymyślony kupiec.

CEL

Presja to praktyka agresywna.

NAPRAW W CIĄGU

◷ 72 godziny

KRYTERIA AUDYTU · ZGODNE, GDY

- Prawdziwe terminy
- Brak presji

JAK NAJLEPIEJ AUDYTOWAĆ

1. Tajemniczy klient

Dowody: Raport z wizyty.

NAJGORSZY SCENARIUSZ Praktyka agresywna: **do 10% obrotu**.

POPRAW CENĘ, ZANIM ZROBI TO UOKIK

Twój 30-dniowy plan: konsument.

Dziś

Powtórz audyt za 30 dni.

Ten tydzień

- [ ] **KSM-01** Pełna cena, bez ukrytych opłat
  72 godziny
- [ ] **KSM-02** Promocje z ceną z 30 dni
  72 godziny
- [ ] **KSM-03** Rzetelny opis auta
  72 godziny
- [ ] **KSM-04** Reklamacje zgodnie z prawem
  72 godziny
- [ ] **KSM-06** Bez presji sprzedażowej
  72 godziny
- [ ] **KSM-05** Sprzedaż na odległość: 14 dni na odstąpienie
  7 dni

Ten miesiąc

Powtórz audyt za 30 dni.

?/6 Policz zgodne punkty. Jedna opłata na każdej umowie to **praktyka wobec wszystkich klientów**.

ŹRÓDŁA

- Gazeta Prawna: UOKiK – dealer naliczał dodatkowe opłaty przy sprzedaży aut · gazetaprawna.pl
- UOKiK: 2025 – prawie tysiąc decyzji, ponad miliard złotych kar · uokik.gov.pl
- CMS: zasady obniżek cen w Polsce · cms.law

Zastrzeżenie. Materiał pomocniczy do audytu; nie stanowi porady prawnej.

ZATWIERDZENIE AUDYTU

DEALER / LOKALIZACJA	AUDYTOR	DATA	WYNIK __ / 6

PODPIS DYREKTORA / WŁAŚCICIELA	PODPIS OSOBY ODP. ZA COMPLIANCE