



Wróć za kierownicę

Lemon Law Automobile Dispute
Settlement Program
stanu Connecticut



CONNECTICUT DEPARTMENT OF

CONSUMER PROTECTION



Lemon Law Automobile Dispute Settlement Program w stanie Connecticut

Zakup nowego samochodu, to zawsze spora inwestycja i chociaż wydaje się nam, że wszystko zrobiliśmy jak należy, czasami sprawy nie układają się tak, jakbyśmy sobie tego życzyli. Lemon Law Arbitration Program (program rozstrzygnięcia sporów dotyczących obowiązku naprawy bądź wymiany wadliwego pojazdu lub zwrotu pieniędzy zgodnie z przepisami prawa) stanu Connecticut może okazać się pomocny w sytuacji, w której dokonałeś zakupu samochodu na terenie stanu Connecticut i okazało się, że nabyty pojazd posiada poważne wady.

Niniejszy przewodnik ma na celu pomóc ci zrozumieć wymagania oraz cały proces składania wniosku związany z przystąpieniem do programu, a także pomoże ci w przygotowaniu się do rozprawy arbitrażowej i zapewni dostęp do dodatkowych materiałów.



Spis treści

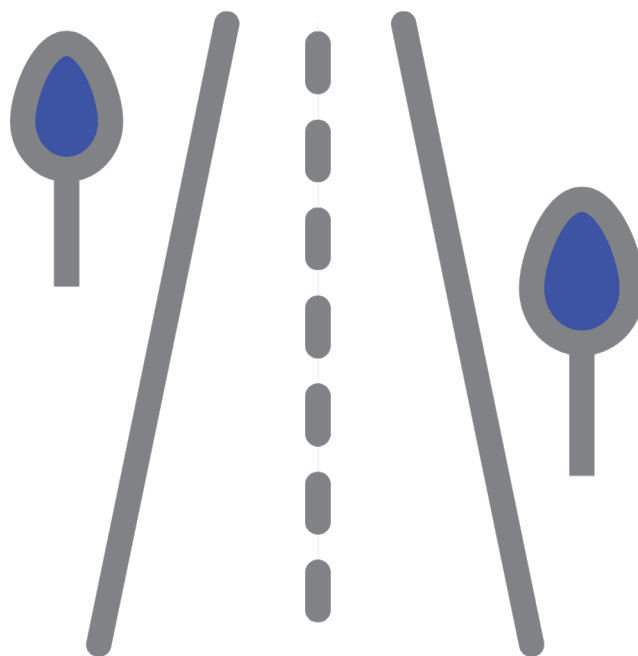
Czym w istocie jest Lemon Law w stanie Connecticut?	2
Kryteria ubiegania się o możliwość przystąpienia do programu	3
Próby dokonania napraw	4
Jak przystąpić do programu	4
Powiadomienie producenta	5
Koszty	5
Ocena kwalifikowalności	6
Arbitrzy	6
Rozprawy arbitrażowe	7
Pełnomocnicy	9
Procedura dotycząca zwrotu pieniędzy i wymiany	10
Decyzje i odszkodowania arbitrażowe	10
Informacje umieszczane w punktach przedstawicielstw handlowych	13
Lista instytucji, informacje dla właściciela	14
Inne agencje stanowe	15

Czym w istocie jest Lemon Law w stanie Connecticut?

"Lemon Law" jest potoczną nazwą Connecticut General Statute Chapter 743b (ustawy ogólnej stanu Connecticut, ustęp 743b) "GAutomobile Warranties (warancje samochodowe)". Określa nieformalną procedurę rozstrzygania sporów pomiędzy klientami a producentami samochodów, zwaną arbitrażem.

Jeśli stałeś się właścicielem pojazdu posiadającego wady ukryte, zakupionego lub wziętego w leasing na terenie stanu Connecticut możesz kwalifikować się do uczestnictwa w stanowym Lemon Law Arbitration Program, nad którym pieczę sprawuje Department of Consumer Protection (DCP, Departament ds. Ochrony Konsumentów).

Ustawa ta definiuje "lemon (wadliwy egzemplarz)" jako pojazd mechaniczny (*oznaczający samochód osobowy, kombinację lub motocykl*) zakupiony bądź wzięty w leasing na terenie stanu Connecticut, który nie spełnia postanowień gwarancyjnych producenta i nie można go naprawić pomimo podjęcia "uzasadnionej liczby prób".



Kryteria ubiegania się o możliwość przystąpienia do programu

Lemon Law dotyczy aut zakupionych lub wziętych w leasing i zarejestrowanych w stanie Connecticut jako pojazdy "osobowe", "kombinowane" bądź "motocyklowe" do momentu przejechania pierwszych 24.000 mil lub przez okres dwóch (2) lat.

Pojazdy zostaną objęte programem, jeżeli:

- nie spełniają warunków wyraźnej gwarancji udzielonej przez ich producenta;
- posiadają wadę lub, których stan w znaczącym stopniu pogarsza warunki eksploatacji, bezpieczeństwo bądź zmniejsza wartość pojazdu mechanicznego, a także wiązał się z koniecznością podjęcia prób naprawy w obrębie okresu kwalifikowalności, oraz*
- posiada wady producenta, które ujawniły w okresie kwalifikowalności, tj. w ciągu pierwszych dwóch (2) lat od daty dostarczenia pojazdu pierwotnemu właścicielowi LUB przed przejechaniem 24.000 mil zmierzonych na liczniku odległości (*w zależności od tego, które nastąpi wcześniej*)

**Okres ten może zostać wydłużony, jeśli serwis naprawczy nie jest w stanie podjąć próby naprawy w wyniku wybuchu wojny, strajku bądź klęski żywiołowej.*

Kiedy pojazd NIE zostanie objęty programem?

- Jeśli wada nie została objęta wyraźną gwarancją producenta pojazdu.
- Uczestnictwo w programie wykluczają wszelkie usterki powstałe w wyniku niewłaściwego użytkowania pojazdu, zaniedbań a także samowolnie dokonane modyfikacje pojazdu.

Próby dokonania napraw

Zanim możliwe będzie przystąpienie do Lemon Law Arbitration Program w stanie Connecticut, musisz podjąć uzasadnioną liczbę prób dokonania naprawy. Należy pamiętać, że wyżej wspomniane próby muszą zostać podjęte w obrębie okresu kwalifikowalności.

"Uzasadniona liczba" może odnosić się do któregokolwiek z wymienionych poniżej przypadków:

Ustawa zakłada, że "liczbą uzasadnioną" są cztery (4) próby. Niemniej jednak możesz złożyć roszczenie nawet, jeśli podjąłeś mniej prób dokonania naprawy. W takim przypadku powinieneś przygotować się do uzadaniowania powodu, dla którego uznałeś, że liczba dokonanych przez ciebie prób była twoim zdaniem uzasadniona.

Na przykład, może być to usterka, która stała się przyczyną doznania urazu.

LUB

Sytuacja, w której użytkowanie pojazdu nie było możliwe z powodu napraw dokonywanych w autoryzowanym serwisie, których całkowity czas wyniósł trzydzieści (30) lub więcej dni w przypadku każdego innego problemu.

LUB

W sytuacji, gdy wada dotyczy kwestii związanych z bezpieczeństwem i z dużym prawdopodobieństwem może stać się przyczyną śmierci lub doznania poważnych urazów, jeśli pojazd będzie użytkowany. Ponadto, jeśli pomimo podjęcia w pierwszym roku eksploatacji bądź zgodnie z warunkami wyraźnej gwarancji dwóch (2) lub więcej prób naprawy, wada nie została usunięta.

Jak przystąpić do programu



Skontaktuj się z DCP i poproś o formularz o nazwie "Request for Arbitration (Wniosek o arbitraż)". Odwiedź witrynę www.ct.gov/DCP/lemon, znajdź quiz kwalifikacyjny, a następnie sprawdź, czy kwalifikujesz się do programu.

W przypadku uzyskania wyniku pozytywnego, przyznane zostaną ci odpowiednie uprawnienia, dzięki którym uzyskasz możliwość wydrukowania ze strony DCP formularza arbitrażowego. Kolejnym etapem jest wypełnienie tego formularza i niezwłocznie odesłanie go do DCP, pamiętając o uiszczeniu wymaganej opłaty w kwocie 50\$.

Powiadomienie producenta

Twoim obowiązkiem jest niezwłoczne powiadomienie swojego dealera lub producenta o problemach z pojazdem. W celu złożenia skargi zapoznaj się z informacjami zawartymi w instrukcji obsługi lub w książce gwarancyjnej. Znajdziesz tam dane kontaktowe lokalnego biura, w którym będziesz mógł złożyć stosowne dokumenty. Ponadto, w książce gwarancyjnej powinna znajdować się informacja o tym, czy producent wymaga pisemnego powiadomienia o roszczeniu dotyczącym zwrotu kosztów lub wymiany pojazdu. Jeśli takie wymóg istnieje, powinieneś wystosować do producenta odpowiednie pismo. *Kopię tego pisma dołącz do składanego przez siebie wniosku o Lemon Law.*

Jeśli podpisałeś umowę leasingową jesteś zobowiązany do powiadomienia firmy udzielającej ci leasingu o chęci przystąpienia do Lemon Law Arbitration. W przypadku, gdy firma leasingowa zechce być stroną w postępowaniu, będzie ona miała obowiązek powiadomienia o tym zamiarze DCP w ciągu dziesięciu (10) dni od otrzymania przesłanego przez ciebie pisemnego powiadomienia. Wysyłając powiadomienie do firmy leasingowej musisz uzyskać dokument potwierdzający nadanie przesyłki, a kopię pisma wraz z pokwitowaniem nadania musisz załączyć do wniosku.

Koszty



W przypadku składania Wniosku o arbitraż, ustawa nakłada na ciebie obowiązek uiszczenia opłaty wynoszącej 50\$. Jeśli okaże się, że twoja sprawa nie kwalifikuje się do arbitrażu, opłata zostanie ci zwrócona.

Zapoznaj się z ostatnią stroną wniosku, na której zamieszczono spis. Wszystkie dokumenty wymienione we wspomnianym spisie MUSZĄ zostać dołączone do formularza wniosku, gdyż stanowią one uzupełnienie całej, niezbędnej dokumentacji.

Ocena kwalifikowalności

DCP dokona oceny złożonego przez ciebie Wniosku o arbitraż, w celu upewnienia się, że złożone zostały wszystkie wymagane dokumenty. Jeśli któreś z informacji zostały pominięte, Wniosek o arbitraż zostanie ci zwrócony. Wraz z nim otrzymasz także listę brakujących informacji lub dokumenty, które należy wypełnić, aby dokończyć procedurę składania wniosku. W przypadku załączenia wszystkich wymaganych dokumentów i informacji, DCP dokona oceny wstępnej twojej sprawy w celu ustalenia, czy spełnione zostały podstawowe kryteria kwalifikowalności.

Jeśli ocena DCP wykaże, że twoja sprawa nie kwalifikuje się do arbitrażu, opłata za złożenie wniosku zostanie ci zwrócona wraz z wyjaśnieniem, dlaczego twoja sprawa nie spełniła kryteriów kwalifikowalności. W przypadku, gdy DCP uzna, że twoja sprawa spełnia kryteria kwalifikowalności do arbitrażu, następnym etapem będzie powiadomienie producenta wraz z prośbą o to, aby przestał on swoje oświadczenie i uiścił opłatę w wysokości 250\$.

Ostatecznego ustalenia co do kwalifikowalności twojej sprawy dokona arbiter. Pamiętaj, że arbiter może odrzucić twoją sprawę nawet, jeśli początkowo została zakwalifikowana przez DCP.



Arbitrzy

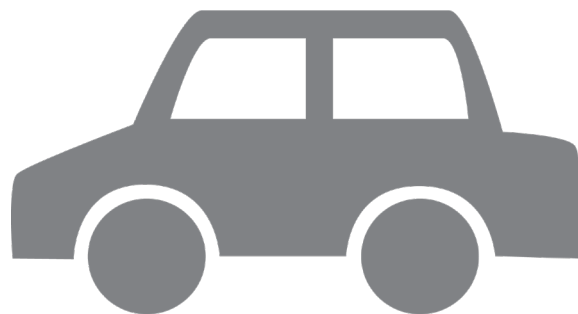
Każdy arbiter zanim zostanie przydzielony do sprawy uczestniczy w programie szkoleniowym z zakresu rozwiązywania sporów. Wszystkie dokumenty dotyczące sprawy przekazywane są arbitrowi jeszcze przed zaplanowanym przesłuchaniem.

Wszystkich przesłuchania ustne prowadzone przez arbitra będą odbywać się z udziałem eksperta technicznego z branży motoryzacyjnej pełniącego funkcję doradcą i konsultacyjną.

Rozprawy arbitrażowe

Na zaplanowanym z odpowiednim wyprzedzeniem przesłuchaniu będziesz obecny ty oraz przedstawiciel producenta. Obie strony, w obecności arbitra będą miały możliwość przedstawienia swoich spraw.

Wspomniane wyżej przesłuchanie *nie* będzie miało charakteru typowej rozprawy sądowej. Zwykle, jako pierwszy przesłuchiwany jest klient, a dopiero w drugiej kolejności, producent. Każda ze stron ma prawo do wzajemnego zadawania sobie pytań. Również arbiter ma możliwość zadawania pytań, a także powołania eksperta technicznego z branży motoryzacyjnej, którego zadaniem będzie dokonanie oględzin pojazdu. O ile jest to możliwe, na przesłuchanie należy przybyć wraz z pojazdem. Pozwoli to uniknąć konieczności zaplanowania oględzin w późniejszym terminie.



Jak powinienem przygotować się do przesłuchania arbitrażowego?

- Wykorzystaj "Request for Arbitration", jako swego rodzaju przewodnik. Wypełniony przez ciebie formularz będzie zawierał większość informacji, które będą ci potrzebne podczas przesłuchania.
- Przygotuj całą dokumentację dotyczącą sporu, w tym: kompletną korespondencję, wszystkie zlecenia wykonanych prac, pokwitowania i gwarancje.
- Uporządkuj wszystko w kolejności chronologicznej. Pomoże ci to w przedstawieniu całej historii problemu.
- Możesz przyprowadzić ze sobą świadków i/lub zabrać wszelką dokumentację, która twoim zdaniem będzie pomocna w sprawie.
- Aby pomóc sobie w zapamiętaniu najistotniejszych informacji przygotuj zarys najważniejszych punktów, które masz zamiar przedstawić.
- Przygotuj także listę pytań, jakie masz zamiar zadać przedstawicielowi producenta.
- Przygotuj podsumowanie, które powinno zawierać krótkie omówienie prezentowanych przez ciebie faktów. Powinno ono zawierać oświadczenie dotyczące twojego stanowiska względem sprawiedliwego rozstrzygnięcia sporu.

Podczas przesłuchania bądź przygotowany do:

- określenia dokładnego charakteru wady lub stanu pojazdu;
- powtórzenia każdej z rozmów przeprowadzonych z przedstawicielem dealera lub producenta;
- opisanie wszelkich nowych zdarzeń, które mogły mieć miejsce od momentu złożenia "Request for Arbitration";
- opisanie wszystkich podjętych prób naprawy lub jakichkolwiek innych czynności;
- określenia działania/działań, które twoim zdaniem będą równoznaczne ze sprawiedliwym rozwiązaniem sporu;
- określenia powodu, dla którego uważasz ten pojazd za "lemon". *Na przykład, stopień, w jakim pogorszeniu uległy możliwości eksploatacyjne, poziom bezpieczeństwa i/lub spadek wartości pojazdu.*



PAMIĘTAJ: Celem przesłuchania jest umożliwienie arbitrowi zebrania faktów, ocenę informacji przedstawionych przez obie strony i wydanie sprawiedliwej decyzji. Dlatego bądź przygotowany na poparcie KONKRETNymi DOWODAMI każdego z przygotowanych przez siebie punktów, a w szczególności tych, które twoim zdaniem mogą wywołać spór pomiędzy tobą w producentem, ponieważ obowiązek przedstawienia dowodów spoczywa na kliencie.

Pełnomocnicy

Lemon Law Arbitration Program został stworzony z myślą o tym, aby był dostępny dla wszystkich mieszkańców stanu Connecticut. Większość osób biorących udział w programie nie korzysta z pełnomocników. Niemniej jednak nic nie stoi na przeszkodzie, aby twoje interesy reprezentowała wyznaczona przez siebie osoba. Jeśli chcesz skorzystać z pomocy pełnomocnika, który przedstawi twoją sprawę, jesteś zobowiązany do tego, aby nie później niż na dwa (2) dni przed przesłuchaniem powiadomić o tym fakcie DCP.

Jeżeli w przypadku twojej nieobecności sprawa przedstawiana będzie przez dowolną inną osobę, która nie jest nabywcą pojazdu, niezbędne jest powiadomienie o tym fakcie DCP nie później niż jeden (1) dzień przed przesłuchaniem. W sytuacji, w której będziesz obedny na przesłuchaniu wraz z osobą reprezentującą twoje interesy *nie ma potrzeby powiadamiania DCP*. Ponadto, posiadasz prawo do zaangażowania strony trzeciej w roli konsultanta bądź tłumacza.



Procedura dotycząca zwrotu pieniędzy i wymiany

Przepisy prawa określają podstawowe zasady dotyczące zwrotu pieniędzy oraz dokonywania wymiany, jednak nie obowiązuje tu żadna, stała reguła. Podczas szacownia odszkodowania każda sprawa rozpatrywana jest przez arbitra indywidualnie. Jeśli wydana zostanie decyzja na twoją korzyść, odszkodowanie może przybrać następujące formy:

Wymiana na porównywalny, nowy pojazd.

LUB

Zwrot kosztów poniesionych przy zakupie pojazdu, zgodnie z kwotą zawartą na umowie. Arbitr może, choć nie musi zasądzić potrącenie dotyczące liczby przejechanych mil w obrębie eksploatacji pojazdu. Odszkodowanie w postaci zwrotu pieniędzy lub wymiany pojazdu może także obejmować zwrot wydatków poniesionych na inne szkody bądź dotyczyć innych kosztów. *Pamiętaj o zachowywaniu pokwitowań/paragonów.*

Jeżeli arbiter uzna, że wady będące przedmiotem sporu nie mają istotnego wpływu na użytkowanie, bezpieczeństwo lub wartość pojazdu, podjęta zostanie decyzja o zaniechaniu jakichkolwiek działań. W takim przypadku należy zwrócić się do radcy prawnego w celu wszczęcia postępowania sądowego przeciwko producentowi z powództwa prywatnego.

Decyzje i odszkodowania arbitrażowe

Zazwyczaj, DCP rozwiązuje spory w ciągu **60 dni** od daty otrzymania kompletnego formularza zgłoszeniowego. Gdy arbiter wyda decyzję, nie będzie ona mogła zostać zmieniona ani przez arbitra, ani przez DCP.

Co w przypadku, gdy nie będę zadowolony z decyzji arbitrażowej?

W większości przypadków decyzja arbitra będzie decyzją ostateczną. Możliwości odwołania się od tej decyzji na drodze sądowej są tutaj bardzo ograniczone.

Jeśli rozważasz podjęcie działań prawnych przeciwko producentowi twojego samochodu, w takim przypadku, przed podpisaniem Agreement to Arbitrate (umowe arbitrażowej) powinieneś skonsultować się ze swoim prawnikiem. Najlepszym sposobem, aby dowiedzieć się, w jaki sposób można odwołać się od wydanej decyzji, jest skonsultowanie się z prawnikiem.

Zarówno ty, jak i producent możecie odwołać się od decyzji do sądu wyższej instancji w ciągu trzydziestu (30) dni od jej wydania.

W jakim czasie mogę oczekiwać od producenta wywiązania się z postanowień decyzji arbitrażowej?

Dokładna data wywiązania się producenta z postanowień decyzji arbitrażowej będzie zawarta w decyzji przedstawionej w formie pisemnej. Arbitr dołoży wszelkich starań, aby rozwiązać problem w najszybszym możliwym terminie.

DCP skontaktuje się z tobą w ciągu dziesięciu (10) dni od daty wykonania postanowienia, aby upewnić się, że producent zastosował się do decyzji arbitra.

Jeśli producent nie zastosował się do decyzji arbitra, masz prawo skontaktować się w tej sprawie z DCP.

Jeśli producent nie zastosował się do wyroku, sprawa może zostać skierowana do Office of the Attorney General (Prokuratora Generalnego).

Co w przypadku, gdy złożę wniosek o arbitraż, jednak producent i ja sami rozwiążemy problem?

Nie ma żadnych przeciwwskazań, abyś na własną rękę zawarł porozumienie z producentem zanim arbiter wyda w twojej sprawie decyzję. W takim przypadku będziesz zobowiązany powiadomić DCP o warunkach zawartej ugody.

Taka informacja dla DCP powinna zawierać:

- Dokładne warunki zawartej ugody przedarbitrażowej.
 - Informację dotyczącą uzyskania zwrotu pieniędzy, wymiany, naprawy bądź innego zadośćuczynienia.
 - Informację na temat tego, kto pokryje koszty różnicy w cenie wyższego modelu/pojazdu rocznikowo młodszego, a także dokładną kwotę.
 - Czy uwzględniono potrącenia za przebieg?
 - Informację dotyczącą tego, na kim spoczywał będzie obowiązek zarejestrowania nowego pojazdu, w tym pokrycie kosztów takiej rejestracji.
 - Informację na temat tego, kto pokryje różnicę w podatku od sprzedaży.
 - Jeśli ugoda dotyczy naprawy wady, co w przypadku, gdy naprawa okaże się nieskuteczna?
 - Jaki rodzaj gwarancji zostanie udzielony w przypadku wymiany bądź naprawy?
 - Informację dotyczącą tego, jakie koszty poniesie konsument.
 - Informację dotyczącą tego, jakie koszty poniesie producent.
- Datę zaakceptowania przez ciebie oferty ugody przedstawionej przez producenta.
- Datę wejścia w życie zawartej ugody.

Zanim zaakceptujesz porozumienie przedstawione przez producenta, upewnij się, że dokonano pisemnego wyszczególnienia wszystkich kosztów. Pozwoli to uniknąć wszelkich późniejszych problemów bądź "ukrytych kosztów" podczas wymiany. DCP *nie posiada żadnej jurysdykcji nad ugodami zawieranyymi przed podjęciem decyzji.*

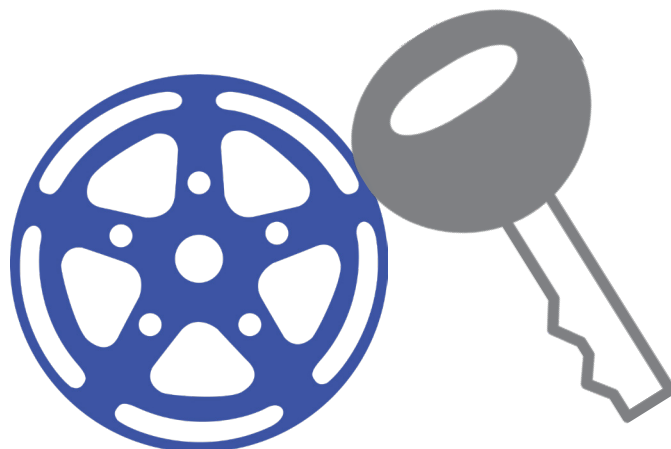
Co w przypadku, gdy osiągniemy porozumienie na własną rękę, lecz producent nie dotrzyma jego warunków? Co powinienem w takiej sytuacji zrobić?

Jeśli warunki zawartej ugody nie zostały spełnione w uzgodnionym przez obie strony terminie powiadom o tym fakcie oddział DCP do Lemon Law. W tym celu niezbędne będzie wystosowanie odpowiedniego pisma. Od tej chwili proces arbitrażowy będzie kontynuowany.

Lemon Law nie obejmuje porozumień zawartych pomiędzy konsumentem a producentem dokonanych przed wydaniem przez arbitra decyzji.

Informacje umieszczane w punktach przedstawicielstw handlowych

Wszystkie salony samochodowe mają obowiązek wyraźnego informowania klientów o toczącym się stanowym procesie arbitrażowym chyba, że korzystają one z nieformalnego programu rozstrzygania sporów producentów, który został zatwierdzony przez Prokuratora Generalnego.



Lista instytucji, informacje dla właściciela

Department Of Consumer Protection (Departament ds. Ochrony Konsumentów)
Automotive Dispute Settlement Program (Program rozstrzygania sporów dotyczących pojazdów samochodowych)

450 Columbus Blvd., Suite 901 Hartford, CT 06103
1(800) 538-CARS
(860) 713-6120
dcp.lemonlaw@ct.gov
www.ct.gov/DCP/lemon

Informacje dotyczące powództwa grupowego klientów Spory sądowe dotyczące pojazdów samochodowych

Center for Auto Safety
(Centrum Bezpieczeństwa Pojazdów Samochodowych)
2001 S.Street, N.W.
Washington, D.C. 20009
(202) 328-7700

Connecticut Bar Association
(Palestra Connecticut)
30 Bank Street
New Britain, CT 06050
(860) 223-4400

Informacja na temat aut wycofanych ze sprzedaży lub wad zagrażających bezpieczeństwu

National Highway Traffic Safety Administration
(NHTSA, Amerykański urząd ds. bezpieczeństwa drogowego)
Office of Public Affairs & Consumer Service
(Departament ds. Publicznych i Obsługa Konsumenta)
400 Seventh Street SW
Washington, D.C. 20590
1-800-424-9393

Inne agencje stanowe

Pamiętaj, że kwalifikowalność do Lemon Law określana jest przez stan, w którym pojazd został zakupiony lub wzięty w leasing, *nie* przez stan, w którym mieszkasz. Kryteria omówione w niniejszej broszurze dotyczą wyłącznie stanu Connecticut. Jeśli zakupiłeś lub podpisałeś umowę leasingową na swój pojazd w innym stanie, zapoznaj się z obowiązującymi w nim kryteriami kwalifikalności.

Stan Rhode Island

Office Of the Attorney General (Biuro Prokuratora Generalnego)
150 South Main St.
Providence, RI. 02903
(401) 274-4400

Stan Massachusetts

Koordynator ds. Konsumenta
Executive Office of Consumer Affairs (Organ zarządzający ds. ochrony konsumentów)
One Ashburton Place
pokój 1411
Boston, MA 02108
(617) 727-7780

Stan Nowy Jork

Przewodniczący i Dyrektor Wykonawczy
New York State Consumer Protection Board (Urząd Ochrony Konsumentów Stanu Nowy Jork)
99 Washington Avenue
Albany, NY 12210
(518) 474-8583

Jeśli chcesz uzyskać więcej informacji
lub zadać pytania,
zapraszamy do kontaktu:



CONNECTICUT DEPARTMENT OF
CONSUMER PROTECTION

450 Columbus Blvd., Suite 901 | Hartford, CT 06103
1 (800) 538-CARS | (860) 713-6120
dcp.lemonlaw@ct.gov
www.ct.gov/DCP/lemon

