



GetHelp.pl

GWARANCJE
NA AUTA UŻYWANE

POZNAJ

17 ZMIAN W RĘKOJMI

**MATERIAŁ DLA
SPRZEDAWCÓW
SAMOCHODÓW**

A circular inset image showing a man in a dark suit and glasses, looking distressed with his hands on his head. He is standing next to a car with its hood open. The background of the entire page is red with yellow diagonal stripes at the top.

**REKLAMACJE
OD 1 STYCZNIA
2023**



CZY RĘKOJMIA TO PROBLEM?

1 stycznia zmieniły się przepisy o prawach konsumenta, w szczególności regulujące składanie reklamacji do Sprzedawców, a także ich prawa i obowiązki. Na przełomie roku odbyło się kilka szkoleń dotyczących nowych przepisów i temat ucichł. **Czy to oznacza, że Sprzedawcy nie mają się czego obawiać?**

W żadnym wypadku! Skutki zmian ustawodawców poznamy najwcześniej w drugiej połowie 2023 roku. Rzadko bowiem zdarzają się sytuację, w których Sprzedawca sprzedaje auto w styczniu i po kilkunastu dniach otrzymuje od Klienta reklamację. Nawet jeśli dochodzi do takich sytuacji, to zanim taka sprawa nabierze jakiegokolwiek obrotu zazwyczaj mija nawet kilka miesięcy, przez które Klient zbiera pieniądze na prawnika. Dopiero wtedy do gry wchodzi pisma oraz spryt którejś ze stron, czyli kolokwialnie mówiąc "kto ma na kogo lepsze kwity".

Nowa rękojmia zarówno dla prawników jak również Sprzedawców samochodów używanych jest wyzwaniem. Poniżej zaprezentujemy kilka "bólów" z nią związanych.

- Sprzedawca ma obowiązek odebrać od Klienta pojazd do naprawy nawet, jeśli jest on za granicą;
- Brak terminowej odpowiedzi na reklamację oznacza akceptację żądań Klienta, nawet jeśli nie są one zgodne z nowymi przepisami;
- Sprzedawcy nie wiedzą według jakich przepisów obsługiwać reklamacje na samochody sprzedane przed 1 stycznia 2023;
- Domniemanie niezgodności towaru z umową zostało wydłużone do 2 lat i automatycznie uznaje się, że niezgodność ma charakter istotny;

Znajomość nowych przepisów pozwoli Ci uniknąć błędów, które często popełnia Twoja konkurencja.

WIĘCEJ PRZECZYTASZ
NA KOLEJNEJ STRONIE

17 zmian w rękojmi od 1 stycznia 2023

ważnych dla Sprzedawców samochodów

- 1. Osiem lat ryzyka reklamacji** - Sprzedawca może otrzymać reklamację od Klienta nawet po 8 latach od sprzedaży samochodu. Wszystko dlatego, że nowe przepisy przewidują 2 lata rękojmi + 6 lat na zgłoszenie reklamacji.
- 2. Dwa lata domniemania niezgodności** - Od 1 stycznia 2023 roku zamiast roku domniemania niezgodności towaru z umową, Sprzedawca otrzymując reklamację musi być gotowy przez 2 lata, aby udowodnić że niezgodność **nie istniała** w momencie sprzedaży samochodu.
- 3. Obowiązek odbioru pojazdu** - Od 1 stycznia 2023 Klient musi jedynie udostępnić pojazd Sprzedawcy do odbioru w celu naprawy. Choć nie znamy jeszcze orzecznictwa sądów o takiej tematyce to prawnicy mówią o tym, że pojazdy do naprawy będzie trzeba również odebrać zza granicy, jeśli Klient zgłosi reklamację podczas np. urlopu.
- 4. Dwa lata rękojmi** - Przez cały okres domniemania niezgodności towaru z umową Klient będzie miał prawo stwierdzić wadę w samochodzie. W ramach przysługującej mu rękojmi ma prawo do zgłoszenia reklamacji do Sprzedawcy. Rękojmia jest niezbywalnym prawem Klienta.
- 5. Brak możliwości ograniczenia rękojmi** - Do tej pory rękojmię konsumencką można było skrócić do roku. W niektórych przypadkach można było ją nawet wyłączyć, jeśli chodziło o firmy. Od 1 stycznia 2023 każdy konsument ma prawo do 2 lat rękojmi i 2 lat domniemania wady. Co więcej niezgodność można zgłosić w ciągu 6 lat od momentu jej stwierdzenia.
- 6. Obowiązek informacyjny Sprzedawców** - Nowa rękojmia nakłada na sprzedawców rozszerzony obowiązek informacyjny. Oznacza to, że w przypadku kiedy Sprzedawca nie poinformuje Klienta o jego prawach w pewnych wypadkach rękojmia może trwać dłużej lub na gorszych zasadach dla Sprzedawcy.
- 7. Hierarchia żądań Klienta** - Nowe przepisy ustaliły kolejność żądań Klienta z tytułu rękojmi. W pierwszej kolejności konsument powinien zażądać wymiany/naprawy towaru, a jeśli to okaże się bezskuteczne może odstąpić od umowy lub żądać obniżenia ceny.
- 8. Termin odpowiedzi na reklamację** - Zgodnie z nowymi przepisami ujednolicono czas sprzedawcy na odpowiedź na reklamację Klienta. Konsument musi mieć możliwość zapoznać się z odpowiedzią Sprzedawcy najpóźniej 14 dnia kalendarzowego, od momentu w którym Sprzedawca reklamację otrzymał.
- 9. Akceptacja niezgodności towaru z umową** - Jeśli Sprzedawca chce sprzedać auto niezgodne z umową (listę zgodności określa ustawa) Klient musi wyrazić i odrębnie (na innym dokumencie niż Faktura) zaakceptować wszelkie cechy tworzące niezgodność
- 10. Niedozwolone zapisy na Fakturze** - Od 1 stycznia 2023 roku na Fakturach nie wolno zamieszczać informacji o niezgodności towaru z umową lub zapisów niekorzystnych dla Klienta, np. bezprawnego wyłączenia rękojmi.
- 11. Towar może być wadliwy** - Od 1 stycznia 2023 przede wszystkim towar musi być zgodny z umową. Cechy powodujące niezgodność muszą być wyraźnie i odrębnie zaakceptowane przez Konsumenta.
- 12. Zaspokojenie roszczeń Klientów z rękojmi** - Choć Klienci rzeczywiście podlegają hierarchii roszczeń z tytułu rękojmi, to ich roszczenia muszą zostać zaspokojone niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności. Niedopełnienie tego obowiązku jest podstawą do odstąpienia od umowy.
- 13. Ocena zgodności towaru z umową** - Do oceny zgodności towaru z umową bierze się pod uwagę w szczególności zapisy Ustawy o Prawach Konsumenta oraz przesłanki subiektywne i obiektywne.
- 14. Warunki odstąpienia od umowy** - Odstąpienie od umowy będzie możliwe, jeśli Sprzedawca np. z okoliczności lub z wyniku swojego oświadczenia nie będzie w stanie lub odmówi doprowadzenia towaru do zgodności z umową. Co więcej bardzo istotna niezgodność towaru z umową również będzie podstawą do zwrotu samochodu.



15. Zwrot pieniędzy za zwrócony samochód - Sprzedawca musi zwrócić cenę Klientowi w ciągu 14 dni od momentu złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zwrot następuje w ten sam sposób co płatność.

16. Zasady ograniczenia rękojmi - Od 1 stycznia 2023 roku rękojmię można ograniczyć profesjonalnym Sprzedawcom samochodów i spółkom

17. Istotna niezgodność towaru z umową - Do istotnej niezgodności towaru z umową mówimy np, jeśli przebieg samochodu jest "cofnięty" lub doszło do zatajenia niezgodności.

Jak widzisz **istotnych dla Sprzedawców samochodów jest bardzo dużo**, a jest to tylko część zmienionych przepisów.

Jakie działania w związku ze zmianami podejmują Sprzedawcy aut?

Jedni nie robią nic. Przyjęli do wiadomości fakt, że przepisy się zmieniły ale wierzą w to, że zmiana nie uderzy w nich. To logiczne skoro ich auta się nie psują. Poza tym Klienci są mili i przyjaźnie nastawieni. Podobny problem miał Sprzedawca z Poznania, który otrzymał reklamację dokładnie 1 stycznia 2023 roku, czyli po zmianie przepisów na adres e-mail podany w CEIDG, z którego realnie nie korzystał. Sprzedawca nie wiedział o reklamacji, nie odpisał na nią, a Klient zgodnie z prawem uznał, że jego reklamacja jest skuteczna i przesłał do Sprzedawcy Fakturę na kilkanaście tysięcy złotych za naprawę.

Z drugiej strony co raz większa grupa Sprzedawców szuka dodatkowej wiedzy i ochrony w postaci szkoleń, aby zrozumieć realny problem rękojmi oraz dokumentów, które pozwolą im sprzedawać samochody w sposób bezpieczny oraz skutecznie zamykać reklamacje.

Trzecia grupa Sprzedawców chciałaby otrzymać rozwiązanie, które maksymalnie uchroni ich przed rękojnią, czyli np. szukają firm, które będą odpisywały za nich na pisma Klientów i obsługiwać reklamacje od Konsumentów.





W której z trzech opisanych wyżej grup umieścisz siebie? A może masz poczucie, że nie należysz do którejkolwiek z opisanych tutaj grup? Jakąkolwiek odpowiedź masz teraz w swojej głowie **pamiętaj, że darmowa wiedza zawsze się przyda**. Dlatego zapraszamy Cię na webinar, który nie odmieni Twojego życia, ale wskaże Ci drogę do obsługi reklamacji.

Webinar jest przygotowany specjalnie pod Sprzedawców samochodów używanych. Używamy prostego języka, którym tłumaczymy trudne, prawnicze zagadnienia. W dodatku chcemy dać Ci pigułkę wiedzy zamiast trzymać Cię kilka godzin przed komputerem. Webinar odbędzie się w dwóch terminach na żywo

- Piątek, 17.02 o 10:00
- Wtorek, 21.02 o 18:00

Potrzebny czas: 30-60 minut

ZAPISZ SIĘ NA BEZPŁATNY WEBINAR ABY POZNAĆ SKUTECZNE ROZWIĄZANIA PROWADZĄCE DO ZAMKNIĘCIA REKLAMACJI

Chcę dołączyć w piątek, 17.02 o 10:00



Chcę dołączyć we wtorek, 21.02 o 18:00

