

Jakie zmiany zaszły w prawach konsumenta, kiedy stosować stare, a kiedy nowe regulacje? Jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi? Kiedy przedsiębiorca jest, a kiedy nie jest konsumentem? Jak rozpatrywać reklamacje wg starego i nowego prawa, jak traktować reklamowanie usługi, której finałem jest produkt: reklamować jako usługę czy jako produkt?

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do miejskich oraz powiatowych rzeczników praw konsumenta.

Co robić z reklamacjami wakacyjnymi oraz jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi?

Chcąc zapewnić jak najbardziej praktyczne oraz dopasowane do Państwa potrzeb warsztaty, przeprowadziliśmy dziesiątki rozmów z pracownikami urzędów z całej Polski. Zebraliśmy wątpliwości oraz problematyczne przypadki związane z obowiązkami rzeczników praw konsumenta i zawarliśmy je w programie szkolenia. Szkolenie rozwieje wszelkie wątpliwości w sprawie między innymi usług cyfrowych, które stanowią nie lada wyzwanie. Praktyczne warsztaty umożliwią Państwu sprawne rozwiązanie wszystkich istniejących problemów w tej tematyce. Dowiedzą się Państwo również kiedy się stosuje się stare a kiedy nowe regulacje? Kiedy przedsiębiorca jest konsumentem, a kiedy nie? oraz jakie są praktyczne aspekty cyberprzestępstwa w konsumenckich działach które szkodzą konsumentom. Na te i inne pytania odpowie nasza doświadczona prelegentka! Zachęcamy do zapoznania się ze szczegółowym programem szkolenia.

W programie m.in.:

- Kiedy przedsiębiorca jest konsumentem, a kiedy nie? np. pan mówi, że ma fakturę na osobę fizyczną i zakupił aparat, ale chce złożyć reklamację, pani rzecznik wie, że ten pan jest fotografem i nabył aparat dla swojej firmy fotograficznej i chce skorzystać z rękojmi, a fakturę ma na osobę fizyczną
- Uszkodzenia podczas transportu przesyłek, temat kluczowy, bo sprzedaż online jest popularna w porównaniu do stacjonarnych zakupów i to jest trudne, bo przewoźnicy zrzucają odpowiedzialność na sprzedawców i odwrotnie, kto ponosi odpowiedzialność? Jak to rozstrzygnąć?
- Jak z nimi postępować, gdy przedsiębiorca nie ustosunkowuje się do pism rzecznika? Jak „załatwić” sprawę bez sądu?
- Kwestia zwrotu, odstąpienie od umowy o usługi cyfrowe, często jest trudno udowodnić, że się nie korzystało z tego, doprecyzowanie ustawowe, jakieś przykładowe sposoby, jak sobie radzić z takim problemem?
- Co z reklamacjami wakacyjnymi? Np. kiedy hotel odbiega od standardów, a był promowany przez biuro podróży
- Jak wygląda polubowne rozwiązywanie przy izbie handlowej? Różne pozasądowe sposoby rozwiązania sporu, konkretne sądy polubowne, np. przy Inspektoratach Inspekcji Handlowej
- Co w sytuacjach, gdy firma się zamknęła, a jest brak realizacji podpisanej umowy z konsumentem np. w sprawie fotowoltaiki?

Szczegółowy program szkolenia:

Reklamacje towarów i usług z uwzględnieniem zmian wprowadzonych nowelizacją ustawy o

prawach konsumenta. Rękojmia i niezgodność towaru z umową. Jak się ma rękojmia do niezgodności towaru z ustawy praw konsumenta?

- Jaka jest praktyczna różnica między tymi pojęciami? Jaka jest linia postępowania między tymi pojęciami?
- Odnośnie roszczeń gwarancyjnych, które są słabo uregulowane - pod kątem wskazówek jak to rozpatrywać?
- Odpowiedzialność z rękojmi, jakie informacje powinny być ujawniane? jakie nie?
- Kiedy przedsiębiorca jest konsumentem, a kiedy nie? np. pan mówi, że ma fakturę na osobę fizyczną i zakupił aparat, ale chce złożyć reklamację, pani rzecznik wie, że ten pan jest fotografem i nabył aparat dla swojej firmy fotograficznej i chce skorzystać z rękojmi, a fakturę ma na osobę fizyczną
- Jaki jest tryb rozpatrywania reklamacji?
- Jak wygląda reklamacja usług, nie towarów?
- Kwestie związane z bankami, transakcje nieautoryzowane, jak pomagać ludziom tych sytuacjach?
- Rozpatrywanie reklamacji według starego i nowego prawa, jak traktować reklamowanie usługi, której finałem jest produkt, reklamować jako usługę? Czy jako produkt? Produkt według nowych zasad a usługa według starych. Co robić w tych przypadkach?
- Fotowoltaika, jak jest z oświadczeniami odstąpienia od umowy? Co mogą podpowiedzieć, jeżeli takie oświadczenie konsument podpisał, ale przed upływem terminu do złożenia oświadczenia odstąpienia od umowy wykonawca może podjąć czynności, 13 dzień od podpisania umowy, a przychodzi pan i wykonuje dodatkowe zlecenie, za które są naliczone wynagrodzenia za tę czynność?
- Fotowoltaika, co z roszczeniami do operatorów sieci? Chodzi o zgodność z wadliwie wykonaną instalacją i pompami ciepła, nie ma audytu zrobionego, co zrobić w takich przypadkach?
- Jaka jest różnica między reklamacją z rękojmi a z gwarancji?
- Dyrektywa towarowa, są pewne zagadnienia, np. kwestia gwarancji jakości? jak ona teraz wygląda przy towarach? szczegółowe omówienie niezgodności towaru z umową, jak liczyć roszczenia? Termin przedawnienia roszczeń, gwarancja jakości towaru, co to jest towar w rozumieniu ustawy?

Uprawnienia konsumenta związane z zawarciem umowy poza lokalem i na odległość z uwzględnieniem zmian wprowadzonych nowelizacją ustawy o prawach konsumenta

- Co zmieniała nowelizacja o prawach konsumenta?
- Jak w praktyce poprawnie stosować wprowadzoną nowelizację?
- Czy są jakieś orzeczenia w związku z nowelizacją?
- Jakie są zmiany w kodeksie cywilnym odnośnie praw konsumenta i jak je interpretować?
- Jak sprawnie pracować po wejściu nowelizacji?
- Jak interpretować artykuł 43D PKT.5 z ustawy o prawach konsumenta? - omówienie. [PRZYKŁAD] W momencie, gdy dochodzi do reklamacji towaru, to jest zapis o dostarczeniu go na koszt przedsiębiorcy i konsument dochodził sobie roszczeń od sprzedawcy, a po nowelizacji nie ma już tego zapisu. Mamy bardzo dużo zapytań o zwrot kosztów, co należy zrobić w takich sytuacjach?
- Jakie informacje konsumenckie powinny być ujawniane, jakie nie?
- Sprzedaż poza lokalem i na odległość - w jakim celu wyróżniono dwa typy umów? przykłady
- Omówienie okresu przedawnienia - co się zmieniło po ostatniej nowelizacji?
- Jakie są pozycje rzeczników w strukturze organu samorządu?
- Jakimi instrumentami prawnymi może posługiwać się rzecznik, aby jego działania były jak najbardziej skuteczne?
- Jak funkcjonuje nowa ustawa praw konsumenta? różnice między tym co teraz, a tym co wcześniej. Jak to się ma do umów o dzieło?

- Jakie są terminy związane z nowymi terminami odstąpienia od umowy zawartej na odległość?
- Uszkodzenia podczas transportu przesyłek, temat kluczowy, bo sprzedaż online jest popularna w porównaniu do stacjonarnych zakupów i to jest trudne, bo przewoźnicy zrzucają odpowiedzialność na sprzedawców i odwrotnie, kto ponosi odpowiedzialność? Jak to rozstrzygnąć?
- Problematyka dowodowa, udowodnienie przez przedsiębiorcę, że towar nie posiada wad, jak powinny wyglądać dowody? Jakie są sposoby na udowodnianie, że towar od niego wyszedł w perfekcyjnym stanie?
- Problem z butelkami po piwie, zwrot kaucji: sprzedawca prosi o paragon, klient przedstawia paragon, ale sprzedawca chce ingerować w paragon, żeby podkreślić, że został zwrócony koszt kaucji. Czy konsument może pozwolić na modyfikację tego paragonu?
- Jaka jest rola rzecznika jako instytucji?
- Jaka jest funkcja rzecznika w społeczeństwie i jakie powinni posiadać kwalifikacje: nie wykształcenie, ale kwalifikacje?
- Jak zdobyć kompetencje związane z rozpoznaniem rzeczywistych potrzeb konsumentów i ich usposobienia?
- Jak poradzić sobie z tzw. trudnym klientem?
- Jak przeprowadzić postępowanie w celu ukarania przedsiębiorcę który nie udzieli rzecznikowi odpowiedzi na wystąpienie?
- Zdarza się, że przedsiębiorcy nie odpowiadają rzecznikom, jaka jest procedura, do kogo rzecznik ma się zwrócić, żeby ukarać przedsiębiorcę?
- Kwestia pokazów, pod kątem nowych przepisów, co robić w przypadku, gdy przedsiębiorca, który sprzedawał produkt dzwoni po 2 latach do konsumenta jego towaru, przedsiębiorca dzwoni z ofertą serwisowania tego produktów, konsument zgadza się, a gdy przyjeżdża serwisant, oferuje mu zakup innego towaru, w związku że wyraził zgodę na zaproszenie, to jest próba odstąpienia prawa od umowy
- Praktyczne aspekty cyberprzestępstwa w konsumenckich działach, które szkodzą konsumentom
- Jak z nimi postępować, gdy przedsiębiorca nie ustosunkowuje się do pism rzecznika? Jak „załatwić” sprawę bez sądu?
- Problemy ze zmianą cennika dostawy energii, opłatą handlową, jak uniknąć tych problemów? Co radzić konsumentom?

Treści i usługi cyfrowe

- Czym jest usługa cyfrowa?
- Czego nie zaliczamy do usługi cyfrowej?
- Jakie są nowe przepisy związane z usługami cyfrowymi?
- Udostępnianie usług cyfrowych, kto ponosi koszty?
- Jaki jest regulamin sprzedaży produktów cyfrowych?
- Kwestia zwrotu, odstąpienie od umowy o usługi cyfrowe, często jest trudno udowodnić, że się nie korzystało z tego, doprecyzowanie ustawowe, jakieś przykładowe sposoby, jak sobie radzić z takim problemem?
- Jak unikać zagrożeń związanych z nowymi technologiami wykorzystywanymi w Internecie i co radzić konsumentom?

Obowiązki przedkontraktowe z uwzględnieniem Dyrektywy Omnibus

- Praktyczne przybliżenie dyrektywy omnibus
- Jakie są nowe wymagania związane z Omnibusem?

- Jak interpretować tę dyrektywę?

Wakacyjne reklamacje

- Co z reklamacjami wakacyjnymi? Np. kiedy hotel odbiega od standardów, a był promowany przez biuro podróży
- Reklamacje imprez turystycznych i usług hotelowych, jaka jest procedura? Z jakich roszczeń mogą korzystać konsumenci w stosunku do operatorów? nie tylko o zagranicznych, tylko również polskich
- Rezygnacja z urlopów w przypadku pożarów i wykupionych wycieczek - problem z odstąpieniem od umowy, jak to rozwiązać?
- Jak postępować w przypadku reklamacji z imprez turystycznych? Co z reklamacjami imprez niezgodnych z umową?
- Jakie działania podejmować w przypadku opóźnienia lotu, odwołania lotu?

Postępowanie cywilne

- Jakie są etapy sądowego rozwiązywania sporów?
- Dualizm rękojmi, jaka jest właściwość miejscowa oraz powództwa związane z rękojmiami?
- Uprawnienie rzecznika do przedstawienia sądowi istotnego poglądu w sprawie - kiedy i jak korzystać z tego uprawnienia?
- Jak wyglądają postępowania sądowe? - sposoby uczestniczenia rzecznika w postępowaniu sądowym?
- Jakie są procedury sądowe?
- Jak uniknąć postępowań sądowych?
- Jak wygląda polubowne rozwiązywanie przy izbie handlowej? Różne pozasądowe sposoby rozwiązania sporu, konkretne sądy polubowne, np. przy Inspektoratach Inspekcji Handlowej
- Zmiany w kodeksie postępowania cywilnego, dotyczące spraw konsumenckich - wyjaśnienie tego z uwzględnieniem odrębności
- Procedura cywilna w zakresie postępowania sądowego, jak się poruszać? jak to działa?

Praktyczne problemy związane z wykonywaniem zadań miejskich/powiatowych rzeczników praw konsumenta (kto jest konsumentem, brak kontaktu z przedsiębiorcą)

- Zdarza się, że przedsiębiorcy nie odpowiadają rzecznikom, jaka jest procedura, do kogo rzecznik ma się zwrócić, żeby ukarać przedsiębiorcę?
- Co w sytuacjach, gdy firma się zamknęła, a jest brak realizacji podpisanej umowy z konsumentem np. w sprawie fotowoltaiki?
- Co ze sprzedażą towarów na portalach społecznościowych? Kupno artykułu przez link i transmisję na żywo. Przykładowo: pani sprzedaje odzież przez transmisję, oglądający kupują i co w sytuacji konsumenckich uprawnień? odstąpienia, wady, realizować to czy nie? jak to ustalić? bo nie ma kontaktu ze sprzedawcą
- Co w sytuacji, gdy przedsiębiorcy nie odbierają korespondencji i nie można korzystać z prawa odstąpienia od umowy? Jak temu przeciwdziałać?

Prowadzący:

Anna Brzozowska - Naczelnik Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Urzędzie m.st. Warszawy, radca prawny.

Od 1999 r. pracownik biura Miejskiego Rzecznika Konsumentów w m.st. Warszawie. Jako jego

współorganizator czynnie uczestniczyła w wypracowaniu koncepcji funkcjonowania instytucji rzecznika konsumentów oraz zasad i form udzielania konsumentom pomocy. Organizuje i nadzoruje pracę zespołu pracowników, zastępuje Miejskiego Rzecznika Konsumentów i reprezentuje go przed sądami powszechnymi. W latach 1997-1999 pracowała w Departamencie Polityki Konsumentckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Terminy i szkolenia

Data: 19 grudnia 2024 10:00-15:00

Miejsce: Wideoszkolenie

Prawa autorskie do niniejszego programu przysługują Private Corporate Consulting Sp. z o.o. Udostępnianie, kopiowanie i przerabianie niniejszego programu bez pisemnej zgody Private Corporate Consulting Sp. z o.o., zagrożone jest odpowiedzialnością karną oraz cywilną