Zadania i obowiązki rzeczników praw konsumenta

Zadania i obowiązki rzeczników praw konsumenta. Jakie zmiany zaszły w prawach konsumenta? Jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi? Kiedy przedsiębiorca jest, a kiedy nie jest konsumentem? Jak rozpatrywać reklamacje według starego i nowego prawa?

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 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:

1. Komu RK może pomóc, a komu nie pomoże?

Zagadnienia programowe

- Kiedy konsument ma prawo do wsparcia rzecznika konsumentów, a kiedy nie.
- Granice kompetencji RK w odniesieniu do przedsiębiorców i osób prywatnych.
- Przykłady sytuacji, w których pomoc jest wyłączona (spory transgraniczne, instytucje finansowe, brak naruszenia prawa).

Pytania

- Kto jest konsumentem? Kiedy przedsiębiorca jest konsumentem? (umowy o charakterze mieszanym)?
- Czy RK może pomóc, gdy z wnioskiem zwraca się mały przedsiębiorca, któremu od 1.01.2021 r. przysługuje ochrona konsumencka?
- Czy RK może pomóc, gdy przedsiębiorca już po zawarciu umowy z konsumentem zaprzestał prowadzenia działalności gospodarczej?
- Czy RK może pomóc, gdy konsument zawiera umowę z przedsiębiorcą, który nie zarejestrował działalności gospodarczej, ale działa w sposób zorganizowany i ciągły?
- Czy RK może pomóc, gdy przedmiotem sporu jest zakup finansowany przez pracodawcę/państwo?
- Czy RK może pomóc, gdy osoba prywatna świadczy usługę przedsiębiorcy (np. wynajmuje mu mieszkanie, wydzierżawia ziemię pod instalację)?
- Czy RK może pomóc, gdy wnioskodawca kupił akcje?
- Czy RK może pomóc, gdy wnioskodawca kupił towar w sklepie stowarzyszenia lub fundacji?
- Czy RK może pomóc, gdy konsument mieszka poza obszarem powiatu RK?
- Czy RK może pomóc, gdy konsument ma spór o charakterze transgranicznym ?
- Czy RK może pomóc, gdy konsument skarży się na komornika?
- Co zrobić, gdy konsument domaga się działań leżących w kompetencjach innej instytucji?
- Czy RK może pomóc w sporze z ubezpieczycielem lub z innym podmiotem rynku finansowego?
- Czy RK może pomóc, gdy konsument korzysta z pomocy radcy prawnego adwokata?
- Czy RK może pomóc członkowi spółdzielni mieszkaniowej?
- Czy RK może pomóc, gdy z treści wniosku konsumenta wynika, że jego prawa i interesy nie zostały naruszone (nie ma racji)?

2. Wystąpienie RK do przedsiębiorcy

Zagadnienia programowe

- Jak przygotować i sporządzić skuteczne wystąpienie do przedsiębiorcy.
- Obowiązki przedsiębiorcy wobec rzecznika konsumentów.
- Kiedy przedsiębiorca może zostać ukarany za brak współpracy.

Pytania

- Co warto sprawdzić przed wystąpieniem do przedsiębiorcy?
- Jakie są elementy standardowego wystąpienia MRK w Warszawie do przedsiębiorcy?
- Co zrobić jeśli przedsiębiorca nie odpowiedział na wystąpienie RK?
- Czy można ukarać za brak odpowiedzi podmiot inny niż osoba fizyczna, np. spółkę?
- Czy można ukarać przedsiębiorcę, gdy ten nie odbierze korespondencji?
- Czy podlega karze przedsiębiorca, który odpowiedział, ale nie na temat?
- Czy podlega karze przedsiębiorca, który nie odpowiedział a na kolejne już pismo RK?
- Czy podlega karze przedsiębiorca, jeżeli nie prowadzi już działalności?
- Czy podlega karze przedsiębiorca, który nie udzielił rzecznikowi odpowiedzi w terminie, ale załatwił sprawę konsumenta, albo udzielił odpowiedzi po terminie?
- Co zrobić, kiedy policja odmawia przesłuchania przedsiębiorcy?
- W jaki sposób sporządzić wniosek o ukaranie przedsiębiorcy?

3. Co jeśli wystąpienie RK jest bezskuteczne?

Zagadnienia programowe

- Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów – sądy polubowne i sąd powszechny.
- Możliwości i ryzyka udziału rzecznika konsumentów w postępowaniu sądowym.
- Najważniejsze prawa konsumenta i obowiązki przedsiębiorcy.
- Reklamacje, odstąpienia od umów i roszczenia z tytułu niezgodności towaru/usług.

Pytania

- Jakie są pozasądowe sposoby rozwiązywania sporów?
- Jak działa Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy IH?
- Jak RK może pomóc konsumentowi w dochodzeniu roszczeń przed sądem?
- Jak RK może pomóc konsumentowi, który działa przed sądem samodzielnie?
- W jaki sposób RK może przedstawić sądowi pogląd istotny dla sprawy?
- Jak i kiedy RK może wstąpić do postępowania po stronie konsumenta?
- W jakiej sytuacji RK może wytoczyć powództwo na rzecz konsumenta?
- Jakie jest ryzyko obciążenia rzecznika kosztami procesu?
- Jak RK może występować w sprawach dotyczących ochrony ponadindywidualnych interesów konsumenta?
- W jakim trybie sąd może rozpoznać powództwo konsumenta lub RK?
- Co jest szczególnego w postępowaniu z udziałem konsumentów?
- Kiedy sąd może rozpoznać sprawę w postępowaniu nakazowym?
- Kiedy sąd może rozpoznać sprawę w postępowaniu upominawczym?

- Kiedy sąd może rozpoznać sprawę w postępowaniu uproszczonym art. 505 [1] – 505 [14] k.p.c.?
- Jak dochodzić roszczeń przed sądem w sprawach transgranicznych?
- Kiedy sąd może rozpoznać sprawę w elektronicznym postępowaniu upominawczym (EPU)? 53
- Jak ustalić właściwość miejscową sądu?
- Jakie są inne kwestie związane z udziałem RK w procesie?
- jakie są prawa konsumenta i obowiązki przesiębiorcy?
- O czym przedsiębiorca powinien poinformować konsumenta?
- Jakie są skutki naruszenia obowiązków informacyjnych?
- Co zmieniła Dyrektywa Omnibus?
- Kiedy konsument zawiera umowę na odległość?
- Kto składa ofertę w typowych transakcjach online?
- Czy rezerwacja towaru online i jego odbiór w sklepie to to samo, co zakup online z odbiorem osobistym?
- Czy sprzedawca może anulować transakcję powołując się na błąd cenowy?
- Czy przedsiębiorca może odmówić sprzedaży lub świadczenia usług konsumentowi lub grupie konsumentów ze względu na poglądy polityczne lub narodowość?
- Czy to jest sprawa konsumencka?
- Czy po upływie ważności karty podarunkowej środki mogą przepaść?
- Jakie nieprawidłowości zdarzają się przy umowach poza lokalem przedsiębiorstwa?
- Jakie są najczęstsze problemy związane z prawem konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem i na odległość?
- Czy przedsiębiorca może odmówić zwrotu pieniędzy albo obniżyć zwracaną kwotę, jeśli towar stracił na wartości, bo konsument używał go?
- O ile sprzedawca może obniżyć kwotę zwrotu w razie przekroczenia przez konsumenta dopuszczalnych granic sprawdzenia towaru?
- Czy konsument może odstąpić od umowy, jeśli kupił towar przygotowany według własnej konfiguracji w sklepie internetowym?
- Czy konsument ma prawo odstąpić od umowy, jeśli towar ma zostać wyprodukowany dopiero po przyjęciu jego zamówienia?
- Kiedy sprzedawca może odmówić przyjęcia zwrotu towaru ze względów higienicznych?
- Czy konsument może odstąpić od umowy zawartej na portalu internetowym w trybie licytacji?
- Czy konsument może zwrócić kupiony online bilet do muzeum/instytucji kultury ?
- Kiedy sprzedawca odpowiada za wady towaru?
- Jakie są czasowe granice odpowiedzialności sprzedawcy za brak zgodności towaru z umową?
- Jak konsument może dochodzić przywrócenia zgodności z umową?
- Jak rozumieć obowiązek udostępnienia towaru przez konsumenta art. 43d u.p.k.?
- Czy konsument zawsze musi umożliwić sprzedawcy naprawę?
- Czy na gruncie u.p.k. konsument w związku z brakiem zgodności towaru z umową może żądać naprawienia szkody na zasadach ogólnych?
- Jak przedawniają się roszczenia konsumenta z tytułu braku zgodności towaru z umową?
- Jak i kiedy konsument może korzystać z gwarancji?
- Jakie są główne różnice między odpowiedzialnością sprzedawcy a gwarancją?
- Jaki jest skutek braku odpowiedzi sprzedawcy na reklamację na gruncie u.p.k.?
- Jakie są problemy z umowami na sprzedaż i instalację instalacji fotowoltaicznej?
- Czy umowa na zamówienie okien, drzwi lub remont z materiałem to umowa o dzieło czy sprzedaż towaru z montażem?

- Jak reklamować brak zgodności z umową dotyczącą przy treści lub usługi cyfrowej?
- Czego nie zaliczamy do usługi cyfrowej?
- Jak reklamować usługi?
- Kto odpowiada za uszkodzenie w trakcie dostawy towaru kupionego online – przewoźnik czy sprzedawca?
- W jaki sposób reklamować usługi przewozowe?
- W jaki sposób konsument powinien reklamować usługi turystyczne?
- Jak ustalić wysokość zadośćuczynienia za zmarnowany urlop?
- W jakiej sytuacji konsument może bez ponoszenia kosztów odstąpić od umowy o usługi turystyczne jeszcze przed jej rozpoczęciem?
- Jakie prawa ma konsument-pasażera w przypadku opóźnienia i odwołania lotu?
- Czy podróżny może domagać się tzw. dalszego odszkodowania?
- Co w sytuacji gdy lot rozpoczyna się poza UE i jest obsługiwany przez przewoźnika spoza UE?
- Jakie prawa ma konsument pasażer w razie odmowy przyjęcia na pokład mimo posiadania ważnego biletu i stawienia się na odprawę (overbooking)?
- Jak reklamować uszkodzony lub zagubiony bagaż?
- Czym są nieautoryzowane transakcje (tzw. wypłaty środków przez osobę nieuprawnioną)?
- Co radzić konsumentom, aby mogli uniknąć nieautoryzowanych transakcji?
- Co może zrobić konsument, jeżeli doszło do nieautoryzowane transakcji?
- Jak dokonywać oceny postanowień umownych pod kątem abuzywności?
- Jak konsument może reklamować usługi prawne?
- jak i kiedy konsument może rozwiązać umowę o świadczenie usług?
- W jaki sposób upadłość przedsiębiorcy wpływa na możliwość dochodzenia przez konsumenta roszczeń?

4. Instytucja RK - zadania i rola

Zagadnienia programowe

- Główne zadania rzecznika konsumentów w systemie ochrony praw konsumenckich.
- Wyzwania w pracy rzecznika, w tym radzenie sobie z tzw. trudnym klientem.

Pytania

- Jak RK może sobie poradzić z tzw. trudnym klientem?
- Jaka jest rola RK jako instytucji?

Prowadzący:

Anna Brzozowska

Rzecznik Praw Konsumenta w Urzędzie m.st. Warszawy, **wykonuje zawód radcy prawnego.**

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 Konsumenckiej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Terminy i szkolenia

Data: 29 grudnia 2026 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