

## Zadania i obowiązki rzeczników praw konsumenta

Jakie zmiany zaszły w prawach konsumenta? Jak interpretować nowelizację ustawy? Kiedy stosuje się stare, a kiedy nowe regulacje?

Jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi? Kiedy przedsiębiorca jest, a kiedy nie jest konsumentem? Jak rozpatrywać reklamacje według starego i nowego prawa, jak traktować reklamowanie usługi, której finałem jest produkt: reklamować jako usługę czy jako produkt? Praktyczne aspekty cyberprzestępstwa w konsumenckich działach, które szkodzą konsumentom.

Wideoszkolenie PCC Poland skierowane do rzeczników praw konsumenta w Starostwach Powiatowych.

**Dowiesz się między innymi jak w praktyce stosować nowelizację ustawy dotyczącą praw konsumenta, co robić z reklamacjami wakacyjnymi, jak rozwiązywać problemy z usługami cyfrowymi i wiele wiele innych zagadnień**

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.:

- Procedura cywilna w zakresie postępowania sądowego - jak się poruszać? Jak to działa?
- Czym jest usługa cyfrowa i jakie są nowe przepisy z nią związane?
- Jaka jest właściwa interpretacja nowelizacji ustawy o prawach konsumenta ze stycznia 2023?
- Jaka jest różnica między reklamacją z rękojmi a z gwarancji?
- Jak rozpatrywać sprawy odnośnie roszczeń gwarancyjnych, które są słabo uregulowane? Praktyczne wskazówki
- Co z reklamacjami wakacyjnymi? Np. kiedy hotel odbiega od standardów, a był promowany przez biuro podróży
- Rezygnacja z urlopów w przypadku pożarów i wykupionych wycieczek, problem z odstąpieniem od umowy, jak to rozwiązać?
- Szczegółowe omówienie niezgodności towaru z umową, jak liczyć roszczenia? Termin przedawnienia roszczeń, gwarancja jakości towaru, co to jest towar w rozumieniu ustawy?

## Szczegółowy program szkolenia:

1. Nowelizacja ustawy oraz prawne problemy związane z zadaniami miejskich/powiatowych rzeczników praw konsumenta

- Co zmieniała nowelizacja o prawach konsumenta?
- Jak w praktyce poprawnie stosować wprowadzoną nowelizację?
- Jak interpretować nowelizację ustawy ze stycznia 2023?
- Czy są jakieś orzeczenia w związku z nowelizacją?
- Jakie są zmiany w kodeksie cywilnym odnośnie praw konsumenta i jak je interpretować?
- Analiza zmian dotyczących praw konsumenta
- 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?
- Zmiana przepisów odnośnie praw konsumenckich - na co zwracać szczególną uwagę?
- 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 zmianami co do instrumentów prawnych dysponuje rzecznik, aby działania były bardziej skuteczne? Jakimi środkami prawnymi może posługiwać się rzecznik, aby miały skuteczność i żeby to była forma decyzji administracyjnej?
- 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?
- Problemy ze zmianą cennika dostawy energii, opłatą handlową, jak uniknąć tych problemów? Co radzić konsumentom?
- 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? Jakimi sposobami na udowodnienie, 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 postępowania, żeby nałożyć koszty na przedsiębiorcę? Np. gdy przedsiębiorca nie udzieli odpowiedzi w terminie, w którym wyznaczył rzecznik
- 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 unikać zagrożeń związanych z nowymi technologiami wykorzystywanymi w Internecie i co radzić konsumentom?
- Jak z nimi postępować, gdy przedsiębiorca nie ustosunkowuje się do pism rzecznika? Jak „załatwić” sprawę bez sądu?

## 2. 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?
- Praktyczne sposoby na rozwiązywanie problemów z usługami cyfrowymi
- 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?

## 3. Reklamacje

- 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 odstąpieniu 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?

#### 4. 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?
- Jakie działania podejmować w przypadku opóźnienia lotu, odwołania lotu?
- Co z reklamacjami imprez niezgodnych z umową?

#### 5. Postępowania cywilne

- Jakie są etapy sądowego rozwiązywania sporów?
- Samo stanowisko rzecznika, co może w sądzie? Jakie uprawnienia mu przysługują?
- Jak wyglądają postępowania sądowe?
- Jakie są procedury sądowe?
- Jak uniknąć postępowań sądowych?
- Jak wygląda polubowne rozwiązywanie przy izbie handlowej?
- Zmiany w kodeksie postępowania cywilnego- wyjaśnienie tego z uwzględnieniem odrębności
- Procedura cywilna w zakresie postępowania sądowego, jak się poruszać? jak to działa?

#### 6. Rękojmia i niezgodność towaru z umową

- 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?
- Jak się ma rękojmia do niezgodności towaru z ustawy praw konsumenta?
- Odpowiedzialność z rękojmi, wzory nie są wiadome, jakie informacje powinny być ujawniane? jakie nie?

- Dualizm rękojmi, jaka jest właściwość miejscowa oraz powództwa związane z rękojmią?
- Jak praktycznie wykorzystać ten zapis? stan prawny dotyczący zakupów do 2022 r. jest nadal rozpatrywany z przepisu o rękojmi a od 1 stycznia 2023 wszystkie zakupy, których dokonują konsumenci, ale nie chcą korzystać z gwarancji, ale roszczeń wobec sprzedawcy, to już nazywa się niezgodność towaru z umową

#### 7. Brak kontaktu z przedsiębiorcami

- 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?

#### 8. Dyrektywa Omnibus

- 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?
- Praktyczne przybliżenie dyrektywny omnibus
- Jakie są nowe wymogi związane z Omnibusem?
- Jak interpretować tę dyrektywę ?

## Prowadzący:

**Agnieszka Drzewoska-Kovać** - od 2007 Rzecznik Konsumentów w Tomaszowie Mazowieckim, wcześniej pracowała w Kancelarii Sejmu RP, była członkini Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, członek Miejskiej Komisji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych, wiceprzewodnicząca Związków Zawodowych w Starostwie Powiatowym w Tomaszowie Mazowieckim a także mediator przy Prezesie Sądu Okręgowego w Piotrkowie Trybunalskim oraz prezeska fundacji OdNowa. Pani Agnieszka ukończyła Katolicki Uniwersytet Lubelski im. Jana Pawła II w Lublinie w katedrze negocjacji i Mediacji Wydziału Prawa, Prawa kanonicznego i administracji oraz Szkołę Główną Handlową w Warszawie w Katedrze Teorii Zarządzania - Kolegium zarządzania i Finansów SGH w Warszawie.

*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*