

PARTNERS

1 lutego 2017 r.

Centrum Konferencyjne Golden Floor
– budynek Millenium Plaza

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

– ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE

GŁÓWNE ZAGADNIENIA

- Najważniejsze regulacje dotyczące prawa konsumenckiego
- Procedury związane z pozasądowym rozstrzygnięciem sporów konsumenckich
- Obowiązki przedsiębiorców związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich
- Rodzaje ADR – omówienie postępowań – podstawowe i „hybrydowe”

PRELEGENCI



**DR PRZEMYSŁAW
ADAMUS**

Kancelaria Prawna
Rachelski&Wspólnicy



PIOTR KISTER

Kancelaria Prawna
Rachelski&Wspólnicy



PAWEŁ KOWALSKI

Kancelaria Prawna
Rachelski&Wspólnicy



MICHAŁ TOMASIAK

Kancelaria Prawna
Rachelski&Wspólnicy

PATRONI MEDIALNI

WSPÓŁPRACA

ORGANIZATOR



PARTNERS

1 lutego 2017 r.

Centrum Konferencyjne Golden Floor
– budynek Millenium Plaza

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

– ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE

PROGRAM

9:00 Rejestracja uczestników i poranna kawa

9:30 Najważniejsze regulacje dotyczące prawa konsumenckiego

- regulacje o rozwiązywaniu sporów konsumenckich przed wprowadzeniem przepisów ustawy o polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich
- kogo dotyczą przepisy nowej ustawy?
- motywy regulacji nowej ustawy, motywy uzasadnienia ustawy, cele nowej ustawy, konsekwencje dla przedsiębiorców
- relacja między przepisami nowej ustawy obowiązującymi już regulacjami – wyłączność czy alternatywa?

Michał Tomasiak, Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

11:00 Przerwa kawowa

11:30 Procedury związane z pozasądowym rozstrzygnięciem sporów konsumenckich

- Ogólne wprowadzenie do zagadnienia rozwiązywania sporów konsumenckich
- Omówienie procedury w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich:
 - » wszczęcie postępowania, wymogi wniosku
 - » przyczyny odmowy rozpatrzenia sporu
 - » przebieg postępowania, zakończenie postępowania
- Analiza zmian obowiązujących przepisów prawa wprowadzanych przez ustawę, przepisy przejściowe

Paweł Kowalski, Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

12:30 Przerwa lunchowa

13:30 Obowiązki przedsiębiorców związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich

- Warunki, jakie muszą spełniać podmioty uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, i ich obowiązki:
 - » obowiązki podmiotów uprawnionych (informacyjne oraz techniczne) oraz zadania im stawiane – nadzór nad podmiotami uprawnionymi
 - » obowiązki osób prowadzących postępowanie
- Obowiązki przedsiębiorców związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów – jak je wypełniać, skutki ich zaniedbania
- Obowiązki przedsiębiorców związane z pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich;
 - » co zawiera Rejestr?
 - » kto go prowadzi Rejestr?
 - » zasady dokonywania wpisów do rejestru

Piotr Kister, Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

14:30 Rodzaje ADR- omówienie postępowań – podstawowe i „hybrydowe”

- dlaczego ADR?
- skuteczność ADR – warunki?
- przyszłość ADR?
- case study – przykłady

dr Przemysław Adamus, Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

16:00 Zakończenie szkolenia i rozdanie certyfikatów

PARTNERS

1 lutego 2017 r.

Centrum Konferencyjne Golden Floor
– budynek Millenium Plaza

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

– ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE

DLACZEGO WARTO WZIĄĆ UDZIAŁ W WARSZTACIE:

Od 10 stycznia zacznie obowiązywać Ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W związku z zupełnie nową regulacją w tym zakresie pojawia się szereg wątpliwości odnośnie jej prawidłowej interpretacji i stosowania jej przepisów. Nowa Ustawa implementuje do polskiego porządku prawnego dyrektywę ADR w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich. Ustawa wprowadza nowy system rozstrzygania sporów między przedsiębiorcą a konsumentem, który będzie taki sam w całej Unii Europejskiej. Obejmie wszelkie zaistniałe na rynku spory wynikające z umów sprzedaży rzeczy, świadczenia usług, w tym także umów zawartych przez Internet czy z przedsiębiorcą z innego kraju. Na warsztacie przedstawione zostaną aspekty prawne

pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Prelegenci przedstawiają zakres obowiązków nałożonych na przedsiębiorców przez nową Ustawę oraz zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Szkolenie ma nauczyć uczestników rozpatrywania reklamacji oraz polubownego rozwiązywania sporu z konsumentem w sposób szybki, pewny i bez ryzyka ponoszenia dodatkowych kosztów przez przedsiębiorców oraz konsumenta. Dzięki udziałowi w szkoleniu uzyskają Państwo wiedzę praktyczną i teoretyczną pozwalającą na podniesienie własnych kwalifikacji i zwiększenie efektywnej pracy z klientem.

GRUPA DOCELOWA

Szkolenie jest adresowane do przedsiębiorców, którzy swoje usługi świadczą w dużej mierze na rzecz konsumentów, między innymi: sklepy internetowe, zakłady ubezpieczeń, banki, towarzystwa emerytalnych, agenci ubezpieczeniowi, brokerzy ubezpieczeniowi, UFG, PBUK oraz pozostałe instytucje rynku finansowego. Zapraszamy również konsumentów korzystających z usług tych instytucji.

ORGANIZATOR

MMC Academy to marka wchodząca w skład Grupy MMC, która jest niezależnym organizatorem spotkań biznesowych w Polsce. Efektem organizowanych wydarzeń jest podniesienie kwalifikacji pracowników, zdobycie wiedzy praktycznej oraz zwiększenie przewagi konkurencyjnej. Na ofertę składają się szkolenia z tzw. umiejętności twardych, które obejmują obszary ściśle związane z wykonywaną pracą. Proponujemy wydarzenia dopasowane do potrzeb klientów o różnych profilach biznesowych. Spotkania prowadzone są przez znanych praktyków, ekspertów posiadających wieloletnie doświadczenie w swojej branży, którzy prezentują kluczowe zasady zapewniające skuteczną realizację różnych procesów.

KONTAKT DO PRODUCENTA

Izabela Witoń
Kierownik Projektu
Dział Produkcji
T: 22 379 29 48
E-mail: i.witon@mmcpolska.pl

ADRES SZKOLENIA

Centrum Konferencyjne Golden Floor
– budynek Millenium Plaza
Aleje Jerozolimskie 123A
02-017 Warszawa

PARTNERS

1 lutego 2017 r.

Centrum Konferencyjne Golden Floor
– budynek Millennium Plaza

POZASĄDOWE ROZWIĄZYWANIE SPORÓW KONSUMENCKICH

– ASPEKTY PRAWNE I PRAKTYCZNE

PRELEGENCI

**DR PRZEMYSŁAW ADAMUS**

Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

Absolwent Wydziału Prawa na Uczelni Łazarskiego w Warszawie, doktor nauk prawnych, tematyka pracy doktorskiej dotyczyła roli przedsiębiorcy w procesie rozwiązywania i rozstrzygnięcia sporów gospodarczych, od 2007 r. mediator i arbiter przy Krajowym Sądzie Arbitrażowym w Warszawie, prawnik biznesowy od 2007 roku. Zajmuje się przede wszystkim obsługą korporacyjną przedsiębiorców, w szczególności w zakresie prawa handlowego i cywilnego. Posiada bogate doświadczenie w zakresie polubownego oraz sądowego rozwiązywania sporów, w tym również sporów konsumenckich. Doświadczony negocjator i mediator. ■

**PIOTR KISTER**

Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

Absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie Warszawskim oraz aplikacji radcowskiej przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Prawniki biznesowy od 2012 roku. Specjalizuje się w obsłudze korporacyjnej przedsiębiorców, w szczególności w zakresie prawa handlowego, cywilnego oraz zagadnień związanych z ochroną własności intelektualnej oraz zagadnień związanych z ochroną praw konsumentów. ■

**PAWEŁ KOWALSKI**

Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego, prawnik biznesowy od 2002 roku. Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie. Znawcą problemów prawa bankowego i handlowego. Specjalista w zakresie obsługi korporacyjnej przedsiębiorstw w szczególności w zakresie prawa handlowego, prawa cywilnego oraz kwestii związanych z ochroną praw konsumentów. Autor licznych prezentacji, m.in.: „Odpowiedzialność odszkodowawcza banku - zakres i procedury sądowe”. W ramach współpracy z Rachelski i Wspólnicy Kancelaria Prawnicza Sp. k. doradza instytucjom finansowym, firmom prywatnym i z sektora państwowego oraz nowo powstającym biznesom. ■

**MICHAŁ TOMASIAK**

Radca Prawny, Kancelaria Prawna Rachelski&Wspólnicy

Absolwent Wydziału Prawa na Uniwersytecie Wrocławskim, aplikacji ogólnej w Krajowej Szkole Sądownictwa i Prokuratury oraz aplikacji radcowskiej przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych w Warszawie. Prawniki biznesowy od 2011 roku. Specjalizuje się w obsłudze korporacyjnej przedsiębiorców, w szczególności w zakresie prawa handlowego, cywilnego oraz zagadnień związanych z ochroną praw konsumentów. Posiada doświadczenie w obsłudze prawnej sądowych i pozasądowych spraw na linii konsument - instytucje finansowe. Współpracuje z Fundacją na Rzecz Uczciwej Bankowości: Fair. Autor szkoleń z zakresu ochrony prawa konkurencji i konsumentów (ze szczególnym uwzględnieniem obsługi procesu reklamacji w instytucjach finansowych i ubezpieczeniowych). ■