



AVENHANSEN Sp. z o.o.



## Zarządzanie reklamacjami w praktyce - REWOLUCYJNE ZMIANY

Numer usługi 2025/04/29/5061/2716363

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 01.12.2025 do 01.12.2025

1 205,40 PLN brutto

980,00 PLN netto

150,68 PLN brutto/h

122,50 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                          |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Prawo i administracja / Prawo handlowe                                                                                                   |
| Sposób dofinansowania           | wsparcie dla pracodawców i ich pracowników                                                                                               |
| Grupa docelowa usługi           | Szkolenie skierowane jest do każdej komórki zajmującej się reklamacją, niezależnie od branży i formy w jakiej ta reklamacja funkcjonuje. |
| Minimalna liczba uczestników    | 3                                                                                                                                        |
| Maksymalna liczba uczestników   | 10                                                                                                                                       |
| Data zakończenia rekrutacji     | 28-11-2025                                                                                                                               |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                              |
| Liczba godzin usługi            | 8                                                                                                                                        |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0                                                 |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie do realizacji procedur reklamacyjnych i dochodzenia roszczeń w zakresie rękojmi, gwarancji i odpowiedzialności za szkody spowodowane przez produkty zgodnie z aktualnymi regulacjami prawnymi.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                        | Kryteria weryfikacji                                                                                                                      | Metoda walidacji |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Charakteryzuje podstawowe regulacje prawne związane z procesem reklamacji | Wymienia 2 podstawowe akty prawne dotyczące reklamacji                                                                                    | Test teoretyczny |
|                                                                           | Wymienia 3 podstawowe zmiany, które weszły w życie od 1 stycznia 2023 r. w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz reklamacji konsumenckiej | Test teoretyczny |
|                                                                           | Opisuje etapy przeprowadzenia procesu reklamacji w firmie                                                                                 | Test teoretyczny |
| Opisuje etapy przeprowadzenia procesu reklamacji w firmie                 | Charakteryzuje czym są roszczenia w zakresie rękojmi, gwarancji i odpowiedzialności za szkody spowodowane przez produkty                  | Test teoretyczny |
|                                                                           | Wymienia 2 podstawowe prawa i obowiązki konsumenta                                                                                        | Test teoretyczny |
|                                                                           | Charakteryzuje istotę postępowania polubownego w procesie reklamacji                                                                      | Test teoretyczny |
| Monitoruje procedurę reklamacji w firmie                                  | Charakteryzuje istotę zawierania ugody z konsumentem na etapie rozpatrywania reklamacji                                                   | Test teoretyczny |
|                                                                           | Opisuje zasady pozwalające na monitorowanie procesu reklamacyjnego w firmie                                                               | Test teoretyczny |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

Celem proponowanego szkolenia jest dostarczenie wiedzy z zakresu prawnych aspektów zarządzania reklamacjami i zmian jakie weszły w życie. Udział w szkoleniu ma za zadanie przybliżyć nowe regulacje prawne i obowiązki w procesie reklamacji. Zostaną omówione również potencjalne problemy jakie mogą pojawiać się w związku ze stosowaniem nowych przepisów. Ponadto podczas szkolenia będzie można uzyskać odpowiedzi na nurtujące pytania, by rozwiązać pojawiające się wątpliwości dotyczące praktycznych aspektów stosowania nowych przepisów z zakresu omawianej tematyki. Podczas szkolenia zostaną poruszone zagadnienia odnoszące się do istoty i pojęcia reklamacji jak również dotyczące sprzedaży konsumenckiej. Zaproponowane zostaną nowe schematy postępowania w stosunku do nowej grupy uprzywilejowanych przedsiębiorców do których zastosowanie mają znowelizowane przepisy reklamacji konsumenckiej. Zaprezentowany zostanie ponadto przebieg postępowania reklamacyjnego w firmie oraz pozycja konsumenta w procesie reklamacji. Zostaną określone procedury i dokumenty, które należy zmodyfikować w firmie i dostosować je do nowych regulacji prawnych. Niezwykle ważne jest także postępowanie przed Rzecznikiem Praw Konsumentów jak również postępowanie polubowne oraz sądowe w procesie reklamacji. Omówione zostaną także skutki oddziaływań nowych przepisów oraz sankcje za niezastosowanie się do nich.

Szkolenie skierowane jest do każdej komórki zajmującej się reklamacjami zarówno w stosunku do przedsiębiorców jak i konsumentów, niezależnie od branży i formy w jakiej ta reklamacja funkcjonuje.

## PROGRAM SZKOLENIA:

### **MODUŁ I. REGULACJE PRAWNE REKLAMACJI - OMÓWIENIE OSTATNICH ZMIAN PRZEPISÓW** (prezentacja Power Point, interaktywny wykład)

Po zakończeniu modułu, Uczestnicy zdobędą wiedzę na temat podstaw prawnych regulujących kwestię reklamacji i najnowszych zmian przepisów. Omawiane podczas szkolenia aspekty prawne, znajdą swoje źródło w konkretnych przepisach powołanych ustaw.

1. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. 2019, poz. 1145)
2. Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014, poz. 827)
3. Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2007 nr 171, poz. 1206)
4. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2007 nr 50, poz. 331 ze zm.)
5. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (t.j. Dz. U. 2014, poz. 148)
6. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. 2001 nr 113, poz. 1214)

### **MODUŁ II. CO TO JEST REKLAMACJA?** (prezentacja Power Point, interaktywny wykład, case study - analiza przypadku)

Dzięki zdobytej wiedzy w ramach tego modułu - każdy Uczestnik zapozna się z podstawowymi kwestiami dotyczącymi istoty reklamacji. Wyjaśnione zostanie samo pojęcie reklamacji oraz okoliczności jej stosowania.

1. Pojęcie reklamacji
2. Kto może złożyć reklamację?
3. Czemu nie należy bać się reklamacji?
4. Przyczyny reklamacji

### **MODUŁ III. ZMIANY OD 1 STYCZNIA 2023 R. W ZAKRESIE SPRZEDAŻY KONSUMENCKIEJ ORAZ REKLAMACJI KONSUMENCKIEJ** (prezentacja Power Point, interaktywny wykład, case study - analiza przypadku)

Po zakończeniu tego modułu, Uczestnicy zapoznają się z wprowadzonymi zmianami w zakresie sprzedaży konsumenckiej oraz reklamacji składanej przez konsumenta i niektórych przedsiębiorców, która to procedura została wyłączona obecnie z przepisów kodeksu cywilnego. Poruszane zagadnienia wyjaśnią najistotniejsze uregulowania przy zawieraniu umów, w tym umów o dostarczanie treści cyfrowej lub usługi cyfrowej.

1. Umowy i ich rodzaje
2. Ogólne uregulowania przy zawieraniu umów z konsumentami
3. Nowe definicje i rodzaje umów objęte procesem reklamacji.
4. Umowy o dostarczanie treści cyfrowych lub usług cyfrowych.
5. Wyłączenie regulacji dotyczących reklamacji konsumenckich z kodeksu cywilnego – dwa tryby dochodzenia roszczeń.
6. Rozszerzenie odpowiedzialności sprzedawcy w przypadku niezgodności towaru z umową poprzez zastosowanie definicji pozytywnej.
7. Modyfikacja roszczeń przysługujących konsumentowi z tytułu rękojmi – gradacja i wybór sprzedawcy.
8. Wymiana lub naprawa towaru jako podstawowe obowiązki sprzedawcy w przypadku reklamacji konsumenckiej.
9. Nowe regulacje dotyczące żądania obniżenia ceny oraz odstąpienia od umowy – domniemanie istotności wady i trudności dowodowe sprzedawcy.
10. Termin realizacji uprawnień z tytułu rękojmi oraz wydłużony termin domniemania istnienia wady.
11. 6 letni termin przedawnienia w przypadku zgłaszania roszczeń przez konsumenta.
12. Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy – nowe, bardziej restrykcyjne obowiązki.

13. Zmiany w przepisach dotyczących gwarancji w stosunku do konsumenta.
14. Rękojmia z kodeksu cywilnego – zestawienie zmian od początku 2023 r.
15. Istnienie i treść gwarancji.
16. Zastosowanie nowych przepisów do poprzednio obowiązujących umów.

#### **MODUŁ IV. PROCES REKLAMACJI W FIRMIE** (prezentacja Power Point, interaktywny wykład, warsztaty, case study - analiza przypadku)

Uczestnicy będą wiedzieli jak wygląda organizacja i proces reklamacyjny w firmie. Pozną także rodzaje reklamacji i ich definicje.

1. Organizacja komórki ds. reklamacji
2. Odpowiedzialność komórki ds. reklamacji
3. Rodzaje reklamacji i ich definicje
4. Karta gwarancyjna
5. Organizacja i opis postępowania reklamacyjnego w firmie

#### **MODUŁ V. POZYCJA KONSUMENTA W PROCESIE REKLAMACJI** (prezentacja Power Point, interaktywny wykład, warsztaty, case study - analiza przypadku)

Po zakończeniu modułu, Uczestnicy dowiedzą się jak wygląda pozycja konsumenta w procesie reklamacji, jak wygląda tryb zgłaszania reklamacji oraz jakie prawa i obowiązki ma konsument.

1. Prawa i obowiązki konsumenta
2. Tryb zgłaszania reklamacji

#### **MODUŁ VI. RZECZNIK PRAW KONSUMENTÓW W PROCESIE REKLAMACJI** (interaktywny wykład, warsztaty, case study - analiza przypadku)

Dzięki zdobytej wiedzy w ramach tego modułu Uczestnicy dowiedzą się kim jest Rzecznik Praw Konsumentów i jaka jest jego pozycja w procesie reklamacji. Omówione zostanie postępowanie przed Rzecznikiem oraz jego prawa i obowiązki

1. Prawa i obowiązki Rzecznika Praw Konsumenta
2. Tryb postępowania przed Rzecznikiem Praw Konsumentów

#### **MODUŁ VII. POSTĘPOWANIE POLUBOWNE W PROCESIE REKLAMACJI** (interaktywny wykład, warsztaty, case study - analiza przypadku)

Po zakończeniu tego modułu, Uczestnicy zapoznają się z istotą postępowania polubownego w procesie reklamacji. Omówiona zostanie także kwestia zawierania ugody z konsumentem na etapie rozpatrywania reklamacji.

1. Ugoda z konsumentem na etapie rozpatrywania reklamacji
2. Sądownictwo polubowne działające przy Inspekcji Handlowej

#### **MODUŁ VIII. POSTĘPOWANIE SĄDOWE W ZAKRESIE REKLAMACJI** (interaktywny wykład, warsztaty, case study - analiza przypadku)

Uczestnicy będą wiedzieli jak wygląda postępowanie sądowe w zakresie reklamacji, oraz jakie czynności są podejmowane na każdym jego etapie.

#### **MODUŁ IX. CASE STUDY** (warsztaty, case study - analiza przypadku)

Dzięki zdobytej wiedzy w ramach tego modułu – każdy Uczestnik będzie znał praktyczne występowanie omawianych zagadnień w konkretnych stanach faktycznych.

#### **MODUŁ X. WALIDACJA** - test teoretyczny zostanie rozdany przez Trenera uczestnikom i zebrany po jego wypełnieniu , a sprawdzony przez Walidatora

#### **Metody pracy, które zastosujemy podczas szkolenia:**

- prezentacja Power Point
- interaktywny wykład
- warsztaty
- case study - analiza przypadku

Proporcja zajęć praktycznych do teoretycznych to 60/40

Usługa jest prowadzona w trybie godzin dydaktycznych (45min). Przerwy nie wliczają się w czas trwania usługi.

**Szczegółowe informacje dotyczące szkolenia znajdują się pod poniższym linkiem:**

<https://szkolenia.avenhansen.pl/szkolenia-otwarte/zarzadzanie-reklamacjami-rewolucyjne-zmiany-2025-12-01-krakow.html>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

| Przedmiot / temat zajęć                                                   | Prowadzący        | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 2</div> Zarządzanie reklamacjami w praktyce - REWOLUCYJNE ZMIANY | Łukasz Miętkowski | 01-12-2025            | 09:00               | 15:45               | 06:45         |
| <div>2 z 2</div> WALIDACJA                                                | -                 | 01-12-2025            | 15:45               | 16:00               | 00:15         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 205,40 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 980,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 150,68 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 122,50 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Łukasz Miętkowski

Trener z ponad 10 letnim doświadczeniem. Świadczy stałą obsługę prawną spółek kapitałowych działających na rynku polskim i niemieckim w zakresie prawa gospodarczego, cywilnego, karnego oraz karno – skarbowego związaną także z odpowiedzialnością członków organów spółek za podejmowane działania; reprezentuje podmioty gospodarcze przed sądami oraz organami administracji. Doradza przy planowaniu optymalizacji podatkowych oraz inwestycyjnych. Przygotowuje kompleksowe działania nakierowane na obowiązek ochrony środowiska informacyjnego - ochrony danych osobowych, ochrony informacji niejawnych i dostępu do informacji publicznej. Sekretarz Zespołów Ekspertów w Ministerstwie Sprawiedliwości. Trener prawa współpracujący z największymi wydawnictwami i firmami szkoleniowymi w Polsce.

Wieloletni pracownik i konsultant wiodących kancelarii prawnych.  
Doradca biznesowy i prawny klientów instytucjonalnych.  
Autor publikacji z zakresu prawa karnego.  
Przygotowuje kompleksowe działania nakierowane na obowiązek ochrony środowiska informacyjnego - ochrony danych osobowych, ochrony informacji niejawnych i dostępu do informacji publicznej.  
Adwokat – Członek Izby Adwokackiej w Krakowie. Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie. Doktorant w Katedrze Prawa Karnego Materialnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Autorskie materiały szkoleniowe (skrypt, ćwiczenia) oraz certyfikat ukończenia szkolenia (przy frekwencji min 80%).

### Warunki uczestnictwa

Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie „Baza Usług Rozwojowych” oraz AVENHANSEN

### Informacje dodatkowe

**W ramach szkolenia otwartego gwarantujemy Państwu:**

- Miłą i fachową obsługę
- Profesjonalizm trenera
- Ciekawe materiały szkoleniowe
- Dyplomy ukończenia szkolenia
- Wsparcie poszkoleniowe Trenera (do miesiąca po zakończonym szkoleniu)
- Możliwość uzyskania pomocy od Trenerów poprzez profesjonalne forum szkoleniowe, stworzone specjalnie na tego rodzaju potrzeby.
- Możliwość wpływu na zakres i przebieg szkolenia akceptowalny przez wszystkich jego uczestników

Oferujemy również możliwość wymiany spostrzeżeń i wniosków z innymi uczestnikami szkolenia:

Zobacz forum: [www.forum-szkolenia.pl](http://www.forum-szkolenia.pl)

1 godz. szkoleniowa = 45 min

## Adres

ul. Straszewskiego 17

31-101 Kraków

woj. małopolskie

Hotel Radisson Blu

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Katarzyna Szypowska**

**E-mail** [kszypowska@avenhansen.pl](mailto:kszypowska@avenhansen.pl)

**Telefon** (+48) 515 212 452