

Spis treści

ROZDZIAŁ I

Podstawowe założenia polityki konsumenckiej w Unii Europejskiej i w Polsce 3

1. Uwagi ogólne 3
2. Przegląd przepisów implementujących dyrektywy konsumenckie 6
3. Polityka konsumencka w Polsce 7
4. Wdrożenie mechanizmów współpracy w zakresie Rozporządzenia 2006/2004/WE 9

ROZDZIAŁ II

System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej i w Polsce 11

1. Uwagi ogólne 11
2. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Unii Europejskiej 12
 - 2.1. Komisja Europejska i Sieć Europejskich Centrów Konsumenckich w Europie (ECC-Net) 12
 - 2.2. Dyrekcja Generalna ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów 13
 - 2.3. Europejska Grupa Konsultacyjna ds. Konsumentów (ECCG) 13
 - 2.4. Europejskie organizacje konsumenckie 13
 - 2.4.1. Europejska Organizacja Konsumencka 13
 - 2.4.2. Stowarzyszenie Konsumentów Europejskich 14
 - 2.4.3. Europejskie Stowarzyszenie na Rzecz Koordynowania Reprezentacji Konsumentów w Normalizacji 14
 - 2.4.4. Europejska Wspólnota Spółdzielni Spożywców 14
3. System instytucjonalnej ochrony konsumentów w Polsce 14
 - 3.1. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) 14
 - 3.1.1. Struktura organizacyjna 14
 - 3.1.2. Kompetencje władcze (orzecznicze) Prezesa UOKiK 15
 - 3.1.3. Kompetencje procesowe Prezesa UOKiK 17
 - 3.1.4. Kompetencje informacyjno-edukacyjne Prezesa UOKiK 17
 - 3.1.5. Uprawnienia kontrolne Prezesa UOKiK 17
 - 3.1.6. Współuczestnictwo Prezesa UOKiK w procesie legislacyjnym 17
 - 3.2. Inspekcja Handlowa 18
 - 3.3. Powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów 18
 - 3.4. Organizacje konsumenckie 19
 - 3.4.1. Federacja Konsumentów 20
 - 3.5. Rzecznik Ubezpieczonych 20

3.6. Urząd Komunikacji Elektronicznej	22
3.7. Rzecznicy praw pacjenta	23
4. Podsumowanie	24

ROZDZIAŁ III

Niedozwolone postanowienia wzorców umownych i ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy	25
1. Uwagi ogólne	25
2. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach Unii Europejskiej	25
2.1. Uwagi ogólne	25
2.2. Najważniejsze definicje	26
2.3. Ochrona konsumenta	26
2.4. Kontrola wzorców umownych	26
2.5. Minimalny charakter ochrony	26
2.6. Klauzule, które mogą być uznane za nieuczciwe	27
3. Ochrona konsumenta przed krzywdzącą treścią umowy w regulacjach polskich	28
3.1. Uwagi ogólne	28
3.2. Abstrakcyjna kontrola wzorców	30
3.3. Kontrola incydentalna	32
4. Podsumowanie	32
5. Kазusy	32

ROZDZIAŁ IV

Ochrona interesów konsumentów w umowach sprzedaży	33
1. Uwagi ogólne	33
2. Sprzedaż konsumencka	33
2.1. Zakres zastosowania ustawy	33
2.2. Obowiązki sprzedawcy	34
2.3. Niezgodność towaru z umową	37
2.4. Wyłączenie odpowiedzialności sprzedawcy	38
2.5. Uprawnienia kupującego z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową	39
2.6. Terminy i tryb dochodzenia roszczeń	40
2.7. Gwarancja jakości	41
2.8. Reklamowanie produktów żywnościowych	43
3. Sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa	43
3.1. Obowiązki przedsiębiorcy	45
3.2. Uprawnienia konsumenta	45
4. Umowy zawierane na odległość	46
4.1. Obowiązki sprzedawcy	47
4.2. Uprawnienia konsumenta	48

5. Sprzedaż przez Internet	50
5.1. Uwagi ogólne	50
5.2. Tryby zawierania umów w Internecie	50
5.2.1. Uwagi ogólne	50
5.2.2. Podział środków komunikacji elektronicznej	50
5.2.3. Zawarcie umowy w trybie ofertowym	51
5.2.4. Zawarcie umowy w drodze negocjacji	53
5.2.5. Aukcje i przetargi w Internecie	53
5.2.6. Zawieranie umowy przez Internet z wykorzystaniem wzorca umownego	54
5.3. Najczęstsze nieprawidłowości w e-handlu	54
5.4. Podsumowanie	55
6. Kazusy	55

ROZDZIAŁ V

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów	59
1. Uwagi ogólne	59
2. Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją	59
3. Ochrona konsumenta przed nieuczciwymi praktykami rynkowym	60
3.1. Działanie wprowadzające w błąd	60
3.2. Zaniechanie wprowadzające w błąd	61
3.3. Nieuczciwe praktyki rynkowe	62
4. Uprawnienia konsumenta	65

ROZDZIAŁ VI

Ochrona konsumentów w zakresie bezpieczeństwa produktów	67
1. Uwagi ogólne	67
2. Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi	67
2.1. Pojęcie produktu bezpiecznego	68
2.2. Obowiązki producentów i dystrybutorów w zakresie bezpieczeństwa produktów	69
2.3. Nadzór nad ogólnym bezpieczeństwem produktów	70
2.3.1. Środki nadzoru	71
2.4. Rejestr produktów niebezpiecznych	73
2.5. Odpowiedzialność za produkt niebezpieczny	73
2.6. Wypadek konsumencki	75
2.7. Oznakowanie CE i jego znaczenie	76
2.8. System RAPEX	79
3. Bezpieczeństwo żywności	79
3.1. System RASFF	82
3.2. Monitoring żywności i żywienia	83
3.3. Właściwość organów oraz współpraca w zakresie bezpieczeństwa żywności	84

ROZDZIAŁ VII

Ochrona konsumenta na rynku usług turystycznych	85
1. Konsument na rynku usług turystycznych w regulacjach Unii Europejskiej	85
1.1. Uwagi ogólne	85
1.2. Regulacje dotyczące zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dyrektywa 90/314)	86
1.2.1. Najważniejsze definicje	86
1.2.2. Działalność organizatora imprezy turystycznej	87
1.2.3. Obowiązek informacyjny (prawo do informacji)	87
1.2.4. Umowa	87
1.2.5. Prawa konsumenta	88
1.2.6. Zmiana warunków umowy	88
1.2.7. Zmiana ceny	89
1.2.8. Odpowiedzialność organizatora	89
1.2.9. Minimalny charakter ochrony	90
1.2.10. Reklamacja	90
1.3. Ochrona nabywców prawa do korzystania z nieruchomości na podstawie czasowego udziału	90
1.3.1. Uwagi ogólne	90
1.3.2. Najważniejsze definicje	91
1.3.3. Ochrona konsumenta-nabywcy	92
1.3.5. Minimalny charakter ochrony	94
1.3.6. Proponowane zmiany w Dyrektywie 94/47	94
1.4. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych	95
1.4.1. Podstawy prawne	95
1.4.2. Zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów	95
1.4.3. Niedopuszczalność wyłączeń	99
1.4.4. Sankcje na wypadek naruszeń	99
1.4.5. Dochodzenie roszczeń	99
1.4.6. Zasady odpowiedzialności przewoźnika lotniczego z tytułu przewozu pasażerów i ich bagażu	100
1.4.7. Naruszenia praw konsumentów-pasażerów linii lotniczych	102
2. Konsument na rynku usług turystycznych w Polsce	103
2.1. Regulacje w zakresie świadczenia usług turystycznych	103
2.1.1. Podstawy prawne	103
2.1.2. Podstawowe definicje	103
2.1.3. Przepisy regulujące działalność organizatorów turystyki, pośredników i agentów turystycznych	104
2.1.4. Przepisy regulujące ochronę konsumenta	106
2.1.5. Przepisy regulujące działalność przewodników turystycznych i pilotów wycieczek	113
2.1.6. Przepisy regulujące usługi hotelarskie	114
2.2. Timesharing	118

2.2.1. Uwagi ogólne	118
2.2.2. Zakres zastosowania	118
2.2.3. Pojęcie timesharingu	119
2.2.4. Ochrona nabywcy-konsumenta	119
2.3. Ochrona konsumenta-pasażera linii lotniczych w Polsce	122
3. Podsumowanie	125
4. Kazusy	126

ROZDZIAŁ VIII

Ochrona konsumentów na rynku usług finansowych	129
1. Uwagi ogólne	129
2. Ochrona konsumenta na rynku usług bankowych	129
2.1. Umowa rachunku bankowego	130
2.1.1. Regulaminy bankowe	131
2.2. Wdrożenie Dyrektywy o kredycie konsumenckim do ustawodawstwa krajowego	132
2.3. Kredyt konsumencki	133
2.4. Zasady dotyczące tajemnicy bankowej i ochrony danych osobowych	139
2.4.1. Biuro Informacji Kredytowej	141
2.5. Bankowy tytuł egzekucyjny	141
2.6. Elektroniczne instrumenty płatnicze	142
2.7. Umowa o kartę płatniczą	144
2.7.1. Odpowiedzialność posiadacza karty płatniczej za operacje dokonane przy użyciu karty płatniczej	145
2.7.2. Sytuacje stanowiące zagrożenie dla posiadaczy kart płatniczych	146
2.8. Umowa o usługi bankowości elektronicznej	148
2.9. Umowa o instrument pieniądza elektronicznego	149
3. Usługi ubezpieczeniowe	150
3.1. Usługi w zakresie ubezpieczeń komunikacyjnych	152
3.1.1. Ubezpieczenie OC	152
3.1.2. Ubezpieczenia autocasco (AC)	154
3.1.3. Ubezpieczenia następstw nieszczęśliwych wypadków (NNW)	155
3.1.4. Ubezpieczenia „assistance”	155
4. Kazusy	156

ROZDZIAŁ IX

Ochrona konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych	159
1. Uwagi ogólne	159
2. Rynek usług telekomunikacyjnych	159
3. Usługa telekomunikacyjna	160
3.1. Pojęcie usługi powszechnej	160
4. Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych	161

4.1. Elementy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	162
5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług telekomunikacyjnych	164
5.1. Reklamacja usługi telekomunikacyjnej	165
6. Kazusy	166

ROZDZIAŁ X

Ochrona konsumentów na rynku usług pocztowych	169
1. Uwagi ogólne	169
2. Rynek usług pocztowych	169
3. Pojęcie usługi pocztowej	170
3.1. Pojęcie usługi powszechnej	171
4. Umowa o świadczenie usługi pocztowej	171
4.1. Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych	171
5. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych	173
5.1. Skarga na niezachowanie terminu doręczenia przesyłki listowej	174
5.2. Reklamacja na niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi pocztowej	175

ROZDZIAŁ XI

Rozstrzyganie sporów konsumenckich	177
1. Uwagi ogólne	177
2. Rozstrzyganie sporów konsumenckich przed sądem powszechnym	177
3. Pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów w regulacjach Unii Europejskiej	179
3.1. Uwagi ogólne	179
3.2. Zalecenia Komisji Europejskiej w sprawie rozstrzygania sporów konsumenckich	179
3.3. Główne rodzaje systemów ADR występujące w Unii Europejskiej	183
3.3.1. Mediacja i concyliacja	183
3.3.2. Arbitraż	183
3.3.3. Komisja Skargowa	184
3.3.4. Ombudsman	184
4. Pozasądowe sposoby rozstrzygania sporów z udziałem konsumentów w Polsce	184
4.1. Uwagi ogólne	184
4.2. Postępowanie przed stałym polubownym sądem konsumenckim przy Inspekcji Handlowej	185
4.3. Postępowanie medacyjne prowadzone przez Inspekcję Handlową	189
4.4. Postępowanie przed arbitrem bankowym	191
4.5. Postępowanie przed polubownym sądem konsumenckim przy Prezesie UKE	192
4.6. Postępowanie medacyjne prowadzone przez UKE	197
4.7. Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych	198
4.8. Postępowanie medacyjne prowadzone przez sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych	202

5. Podsumowanie	203
6. Kazusy	203
 Bibliografia	 205
 Wykaz skrótów	 211

