

Spis treści

Wykaz skrótów	7
Wstęp	8
 Rozdział I	
Organy ochrony konsumentów w Polsce	9
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów	9
Uprawnienia władcze Prezesa Urzędu	12
Uprawnienia procesowe Prezesa Urzędu	14
Edukacja i informacja konsumencka	17
Państwowy Urząd Nadzoru Ubezpieczeń	17
Rzecznik Ubezpieczonych	18
Prezes Urzędu Regulacji Energetyki	20
Inspekcja Handlowa	22
Powiatowy Rzecznik Konsumentów	25
Inspekcja Sanitarna	26
Inspekcja Weterynaryjna	29
Inspekcja Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych	30
Inspekcja Ochrony Środowiska	32
 Rozdział II	
Ochrona życia i zdrowia konsumentów	35
Ogólne bezpieczeństwo produktów	35
Obowiązki producenta i sprzedawcy	36
Nadzór nad bezpieczeństwem produktów	37
Uprawnienia pracowników organu nadzoru	39
Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny	40
Rodzaje wad produktu niebezpiecznego	41
Imitacja produktu a bezpieczeństwo konsumentów	43
Krajowy system monitorowania wypadków konsumenckich	43
Krajowy system informowania o produktach niebezpiecznych	45
 Rozdział III	
Ochrona ekonomicznych interesów konsumentów	47
Umowy zawierane w lokalu przedsiębiorstwa	47
Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa	48
Umowy zawierane na odległość	51
Niedozwolone klauzule umowne	57

Niewłaściwa jakość świadczenia	60
Rękojmia	60
Pojęcie wady fizycznej	60
Uprawnienia kupującego	63
Odstąpienie od umowy	64
Wydanie rzeczy innej wolnej od wad	70
Obniżenie ceny	71
Usunięcie wady	72
Wady prawne	73
Forma reklamacji	74
Termin załatwienia reklamacji	74
Gwarancja jakości	79
Wykonanie zastępcze	81

Rozdział IV

Rękojmia w umowach szczególnych	83
Rękojmia w umowach leasingowych	83
Rękojmia w umowach sprzedaży na raty	83
Rękojmia w umowach przewłaszczenia	84
Rękojmia wad dzieła	86
Rękojmia w umowach lombardowych	90
Rękojmia w umowach komisowych	91
Rękojmia przy sprzedaży artykułów spożywczych	93
Rękojmia przy sprzedaży zwierząt	95

Rozdział V

Ochrona konsumentów na rynku usług turystycznych	99
Regulacje europejskie	99
Usługi turystyczne w prawie polskim	101
Zakres przedmiotowy ustawy o usługach turystycznych	101
Zezwolenia – warunki uzyskania	101
Ochrona konsumenta	104
Charakter prawny umowy o usługę turystyczną	107
Odpowiedzialność za niewłaściwą jakość świadczenia	108
Odpowiedzialność biura podróży	108
Odpowiedzialność biura podróży za działanie osób trzecich	109
Ograniczenia ochrony konsumenta	110
Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek	111
Hotele	112
Odpowiedzialność osób utrzymujących hotele i podobne zakłady	114
Odpowiedzialność za rzeczy gości według Konwencji europejskiej	114
Odpowiedzialność osób utrzymujących hotele w prawie polskim	115
Zakres odpowiedzialności	117

Odpowiedzialność za przechowanie	118
Rozdział VI	
Ochrona konsumentów w usługach pocztowych i telekomunikacyjnych	121
Usługi pocztowe	121
Ograniczenia usług pocztowych	122
Forma przesyłki	122
Opłata za usługi pocztowe	124
Postępowanie reklamacyjne	126
Zakres reklamacji	127
Właściwość operatora	127
Termin do wnoszenia reklamacji	128
Forma reklamacji	128
Zakres odpowiedzialności podmiotu wykonującego usługę	129
Usługi telekomunikacyjne	130
Podstawy reklamacji	131
Podmioty uprawnione do dochodzenia roszczeń	131
Zakres reklamacji	132
Terminy do wnoszenia reklamacji	132
Forma reklamacji	132
Odpowiedź na reklamację	133
Rozdział VII	
Ochrona konsumentów na rynku usług medycznych	134
Karta praw pacjenta Światowej Organizacji Zdrowia	134
Prawa pacjenta-konsumenta w prawodawstwie polskim	135
Prawa pacjenta-konsumenta wynikające z Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej	135
Prawa pacjenta wynikające z przepisów o powszechnym ubezpieczeniu zdrowotnym	135
Świadczenia opłacane przez kasę chorych	137
Świadczenia finansowane przez pacjenta	138
Prawa pacjenta wynikające z ustawy o ZOZ-ach z dnia 30. 08. 1991 r. (Dz. U. Nr 91)	138
Prawa pacjenta wynikające z ustawy o zawodzie lekarza z dnia 5. 12. 1996 r. (Dz. U. Nr 28 poz. 28)	140
Prawa pacjenta wynikające z ustawy o zawodzie pielęgniarki i położnej z dnia 5. 07. 1996 r. (Dz. U. Nr 106 poz. 668)	141
Prawa pacjenta określone w ustawie o ochronie zdrowia psychicznego z dnia 19. 08. 1994 r. (Dz. U. Nr 111 poz. 535)	141
Prawa pacjenta określone w ustawie o pobieraniu i przeszczepianiu komórek, tkanek i narządów z dnia 26. 10. 1995 r. (Dz. U. Nr 138 poz. 682)	143
Odpowiedzialność ZOZ za niewłaściwą jakość świadczenia	143

Odpowiedzialność za naruszenie praw pacjenta	143
Naruszenie praw pacjenta a szkoda na osobie	144
Szkoda na osobie a brak winy konkretnego lekarza	146
Odpowiedzialność zawodowa lekarzy	147
Wykaz kas chorych	149

Rozdział VIII

Karno-prawna ochrona konsumentów	152
Ochrona konsumentów w przepisach Kodeksu karnego	152
Karno-prawna ochrona konsumentów w przepisach ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji	154
Karno-prawna ochrona konsumentów w przepisach ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktu	155
Wykroczenia przeciwko interesom konsumentów	155
Wykroczenia z ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji	160
Wykroczenia z ustawy o języku polskim	161

Rozdział IX

Prawo konsumentów do obrony swych praw	163
Organizacje społeczne	163
Finansowanie organizacji konsumenckich	165
Uprawnienia procesowe organizacji konsumenckich	165
Prawo konsumentów do sądów	166
Polubowne Sądy Konsumenckie	167
Podstawowe akty prawne	169