

Spis treści

Wprowadzenie	9
Rozdział 1.	
Przesłanki, istota i cele ochrony interesów konsumentów	
<i>(Ewa Kieżeł)</i>	13
1.1. Przesłanki ochrony interesów konsumentów	13
1.2. Ochrona interesów konsumentów – istota, zakres i formy ochrony	18
1.3. Podmioty ochrony interesów konsumentów – cele i zadania	22
Rozdział 2.	
Polityka konsumencka w Unii Europejskiej i Polsce	
<i>(Izabela Sowa)</i>	29
2.1. Rola państwa w zakresie ochrony praw konsumenta	29
2.2. Rozwój wspólnotowej polityki ochrony konsumenta	35
2.3. Programy konsumenckie realizowane przez polski Rząd	44
2.4. Założenia strategii polityki konsumenckiej na lata 2004–2006	49
2.5. Implementacja dyrektyw konsumenckich UE do polskiego systemu prawnego ..	58
Rozdział 3.	
Modele instytucjonalne ochrony interesów konsumentów w krajach Unii Europejskiej a polskie realia	
<i>(Agata Małysa-Kaleta)</i>	66
3.1. Rozwiązania instytucjonalne w zakresie ochrony interesów konsumentów w krajach Europy Zachodniej	66

3.2. Instytucje ochrony interesów konsumentów w Polsce – geneza powstania, zakres działań i kompetencji	80
---	----

Rozdział 4.

Ochrona interesów konsumentów w Polsce w świetle obowiązujących przepisów prawa

<i>(Urszula Grzegą)</i>	103
4.1. Konsument jako podmiot rynku	103
4.2. Podstawowe prawa konsumentów	106
4.3. Wybrane regulacje prawne dotyczące ochrony interesów konsumentów w Polsce ...	109
4.3.1. Ochrona konsumenta przed produktami niebezpiecznymi	109
4.3.2. Ochrona konsumenta w zakresie bezpieczeństwa żywności i żywienia	113
4.3.3. Sprzedaż konsumencka i wynikające z niej prawa oraz obowiązki	117
4.3.4. Ochrona konsumentów przed nieuczciwą konkurencją	123
4.3.5. Cena jako narzędzie ochrony konsumentów	127

Rozdział 5.

Ochrona interesów konsumentów na rynku usług finansowych

<i>(Sławomir Smyczek)</i>	130
5.1. Ochrona interesów konsumentów na rynku usług finansowych w UE	130
5.2. Podstawy prawne ochrony konsumentów na rynku usług finansowych w Polsce	135
5.3. Instytucje ochrony konsumenta na rynku usług finansowych w Polsce	149
5.3.1. Arbiter bankowy	149
5.3.2. Rzecznik Ubezpieczonych	151
5.4. Zasady dobrych praktyk na rynku usług finansowych w Polsce	152
5.5. Ochrona interesów konsumenta na rynku usług finansowych w świetle badań bezpośrednich	155

Rozdział 6.

Ochrona interesów konsumentów w handlu elektronicznym

<i>(Jolanta Zrałek)</i>	159
6.1. Wybrane zagadnienia związane z ochroną konsumentów w świetle przepisów prawa polskiego oraz dyrektyw Unii Europejskiej	159
6.1.1. Zakupy poza lokalem przedsiębiorstwa	162
6.1.2. Zakupy dokonywane na odległość	165
6.2. Handel elektroniczny jako forma zawierania umowy sprzedaży na odległość	173
6.2.1. Obszary naruszania praw konsumentów w handlu elektronicznym	174
6.2.2. Problem wyboru prawa właściwego w ponadgranicznym handlu internetowym	179
6.3. Ocena stopnia ochrony interesów konsumenta w handlu elektronicznym w świetle badań bezpośrednich	181

6.3.1. Charakterystyka wykorzystanego narzędzia badawczego oraz próby badawczej	181
6.3.2. Problemy związane z handlem elektronicznym w opinii konsumentów	183

Rozdział 7.

Ochrona interesów konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych

<i>(Aleksandra Burgiel)</i>	194
7.1. Istota usług telekomunikacyjnych i pocztowych. Pojęcie i znaczenie usługi powszechnej	196
7.2. Specyfika rynku usług pocztowych i telekomunikacyjnych	200
7.3. Instytucjonalny wymiar ochrony interesów konsumentów na rynku usług telekomunikacyjnych i pocztowych	206
7.4. Zasady zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i pocztowych oraz ich funkcje ochronne wobec konsumentów	208
7.4.1. Zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych	210
7.4.2. Zawarcie umowy o świadczenie usług pocztowych.....	214
7.4.3. Swoboda wyboru wykonawcy usług telekomunikacyjnych i pocztowych	215
7.5. Wymagania dotyczące świadczenia i jakości usług telekomunikacyjnych i pocztowych	217
7.6. Ochrona interesów ekonomicznych konsumentów usług telekomunikacyjnych i pocztowych	219
7.7. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług pocztowych i telekomunikacyjnych	222
7.7.1. Zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy telekomunikacyjnego	222
7.7.2. Zakres odpowiedzialności operatora pocztowego	226
7.7.3. Postępowanie sądowe w dochodzeniu praw konsumentów usług pocztowych i telekomunikacyjnych	230
7.7.4. Przedawnienie roszczeń wobec dostawców usług pocztowych i telekomunikacyjnych	231

Rozdział 8.

Ochrona interesów konsumentów w starszym wieku (w świetle badań opinii)

<i>(Marcin Świąta)</i>	236
8.1. Konsument w starszym wieku jako podmiot rynkowy	236
8.1.1. Proces starzenia się a zachowania nabywcze ludzi starszych	237
8.1.2. Rola i miejsce starszych konsumentów w gospodarce rynkowej	243
8.2. Świadomość praw konsumenckich i umiejętność ich egzekwowania przez ludzi starszych	249
8.2.1. Znajomość praw konsumenckich oraz instytucji publicznych i organizacji społecznych zajmujących się ochroną konsumenta	250

8.2.2. Korzystanie przez ludzi starszych z przysługujących im praw konsumenckich	253
Zakończenie	258
Bibliografia	260
Spis rysunków	269
Spis tabel	270
Spis wykresów	271