

Reklamacje, mediacje i inne postępowania w sprawach konsumenckich

Przejdź do produktu na ksiegarnia.beck.pl

Wstęp

W obrocie konsumenckim występowanie sporów pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem niestety nie jest rzadkością. Ich przedmiotem mogą być chociażby wady towarów, nienależyte wykonanie usługi czy też sposób ukształtowania praw i obowiązków stron umowy. Spory takie mogą pojawiać się na tle powszechnie zawieranych umów dotyczących szeroko pojętych spraw życia codziennego, ale także na gruncie bardziej skomplikowanych relacji prawnych z jakimi można się spotkać przykładowo w usługach finansowych, turystycznych, telekomunikacyjnych czy energetycznych. Mogą one być rozstrzygane zarówno w ramach postępowań polubownych, jak i sądowych. Wybór odpowiednich środków i metod służących ich rozwiązaniu zależy w dużej mierze od znajomości obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności istnienia po stronie konsumenta świadomości przysługujących mu uprawnień i jego zdolności do wyboru odpowiedniej podstawy swoich żądań. Niestety wyboru tego niejednokrotnie nie ułatwiają niewystarczająco jasne i nieadekwatne do konkretnej sytuacji konsumenta przepisy.

Regulacje prawne, które powinny wzmacniać ochronę konsumenta i wyrównywać jego pozycję w stosunkach z przedsiębiorcą, nie zawsze należycie spełniają swoją rolę, nie zapewniając konsumentowi wystarczającego poziomu ochrony czy wręcz niekiedy tworząc bariery utrudniające dochodzenie roszczeń. Z drugiej strony należy także mieć na uwadze, aby dążenie do poprawienia poziomu ochrony konsumentów nie skutkowało wprowadzeniem nadmiernych i nieuzasadnionych obciążeń regulacyjnych dla przedsiębiorców. W tym kontekście istotna jest analiza dotychczasowych przepisów prawnych celem zbadania problemów jakie wywołują w praktyce oraz ewentualnego zainicjowania zmian i wskazania właściwych sposobów ich interpretacji, pozwalających na usunięcie istniejących luk i uchybień w procedurach związanych z dochodzeniem roszczeń, poczynawszy już od procesu reklamacyjnego.

Niniejsza monografia ma być odpowiedzią na pojawiające się problemy związane z szeroką pojętą ochroną prawną konsumentów w Polsce i innych krajach UE. Regulacje prawne związane z reklamacjami, mediacją i innymi postępowaniami w sprawach konsumenckich zostały w niej poddane analizie pod kątem ich aktualności oraz wpływu na skuteczność dochodzenia roszczeń. Prezentowane analizy odnoszą się również do wynikających z występowania pandemii COVID-19 szczególnych uwarunkowań, w których przepisy te muszą być obecnie stosowane, a także do planowanych przyszłych zmian legislacyjnych wynikających z implementacji prawa unijnego. Tematy zawarte w publikacji dotyczą problemów nie tylko tych wynikających z teoretycznych rozważań, ale także tych dotyczących stosowania prawa konsumenckiego w praktyce, z uwzględnieniem również *case studies*. Dzięki temu niniejsza monografia może przynieść nowe spojrzenie na funkcjonujące już rozwiązania prawne, a także zwrócić uwagę na konieczność podjęcia wysiłków legislacyjnych w celu przyjęcia nowych, korzystniejszych lub bardziej jasnych regulacji odpowiadających potrzebom konsumenta.

Publikacja jest adresowana zarówno do przedstawicieli nauki prawa, dla których tematyka konsumencka jest obszarem prowadzonych badań, jak i do praktyków, którzy na co dzień podejmują działania związane z ochroną konsumentów.

Zbigniew Długosz
Elżbieta Sługocka-Krupa
Krzysztof Podgórski

[Przejdź do księgarni →](#)



ksiegarnia.beck.pl