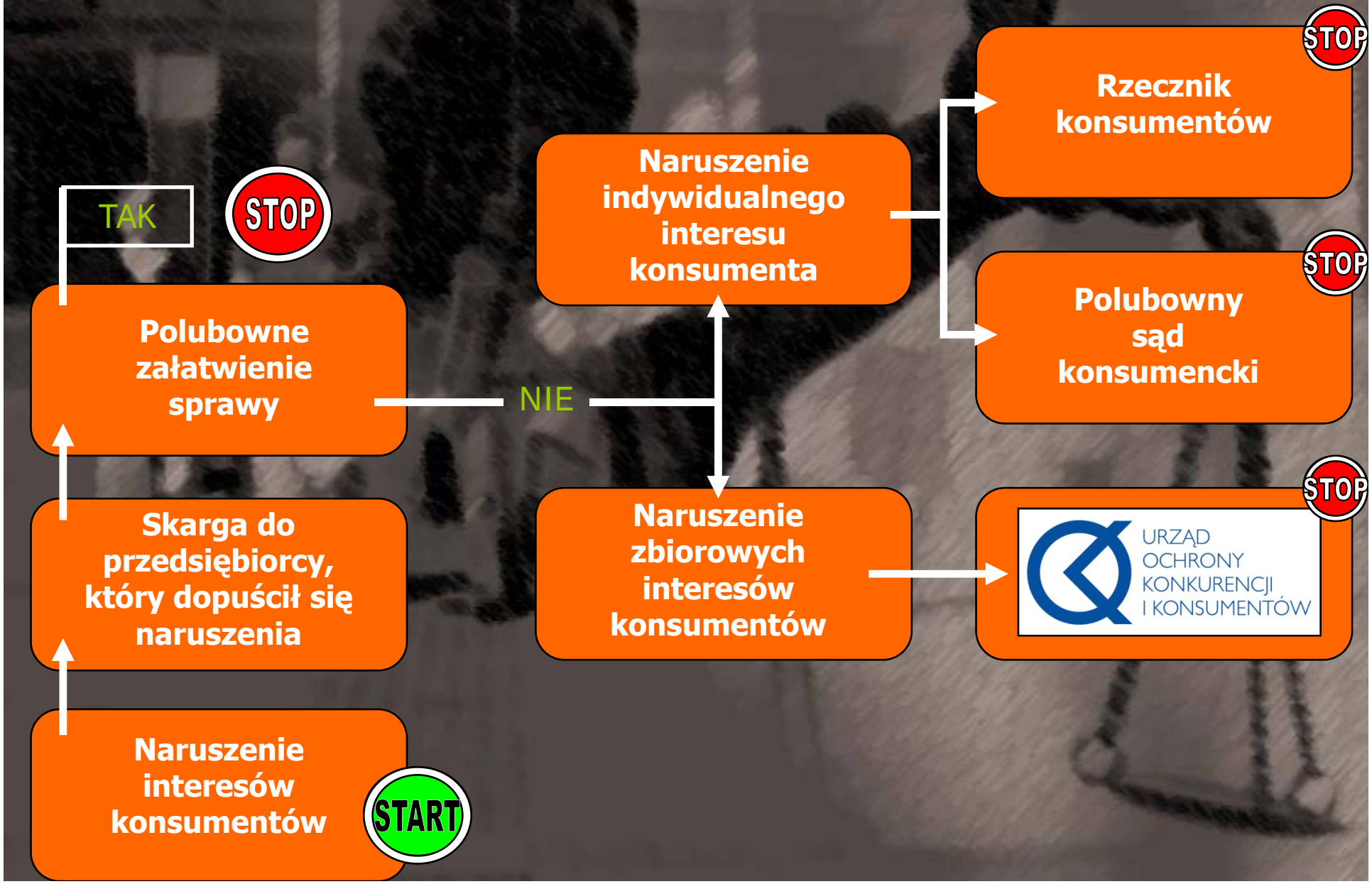Schemat etapów postępowań w przypadku naruszeń interesów konsumentów