

**Protokół z posiedzenia  
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów  
w dniu 19 czerwca 2013 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady). Obrady Rady odbyły się w dniu 19 czerwca 2013 roku w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego ul. Raławicka 56, sala sesyjna.

**I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.**

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego, Przewodniczący Rady przywitał członków Rady i gości przybyłych na posiedzenie. Przedstawił Pana Sebastiana Ramendę, Dyrektora Departamentu Rozwoju Gospodarczego, który będzie pełnił funkcję Sekretarza Rady oraz wręczył mu akt powołania w poczet członków Rady. Rada przyjęła porządek obrad oraz protokół z pierwszego posiedzenia.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego, Przewodniczący Rady zgodnie z ustaleniami z pierwszego posiedzenia, podtrzymał deklarację wsparcia logistycznego (sala, sprzęt, catering) organizacji szkoleń Rzeczników.

Podkreślił, iż szeroki wachlarz tematów będących przedmiotem obrad jest odzwierciedleniem obecnej sytuacji gospodarczej w Polsce i wynikających z niej problemów. Skutkiem kryzysu gospodarczego może być wzrost działań związanych z łamaniem praw konsumenckich, nieprzestrzeganiem zasad ochrony konkurencyjności, a tym samym zwiększenie ilości spraw podejmowanych przez Rzeczników.

**II. Propozycja zmian przepisów prawnych dotyczących przedsiębiorców pod kątem ochrony konkurencji i konsumentów, w tym zapisów dotyczących wpisów do ewidencji, działalności poza lokalem i innych.**

Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie nawiązał do wypowiedzi Pana Wicemarszałka Wojciecha Kozaka, dotyczącej kryzysu gospodarczego i wpływu sposobu finansowania umów z pożyczek i kredytów

na konsumentów. Równocześnie wskazał, iż rozwój techniczny spowodował nieograniczone możliwości zawierania przez internet i poza lokalem przedsiębiorcy, konkurencyjnych cenowo umów. Stwarza to wiele sytuacji problemowych związanych m.in. z brakiem weryfikacji na etapie wyboru przedsiębiorcy w zakresie prowadzonej przez niego działalności. Przekłada się to również na niemożność podjęcia działań przez Rzeczników na rzecz poszkodowanych konsumentów.

Na przykładzie szkoły językowej zarejestrowanej na terenie Wielkiej Brytanii, ale prowadzącej działalność w Małopolsce, której współnikami były dwie spółki z o.o. zarejestrowane na terenie Anglii, omówił problemy i luki w prawie polskim. Szkoła ta została zarejestrowana na terenie Polski bez dopełnienia obowiązków rejestracyjnych, m.in. otrzymując numer Regon od Urzędu Statystycznego. Ze względu na fakt, iż spółka ta była zarejestrowana na terenie innego kraju brak było możliwości ustalenia przeciwko komu powinni kierować swoje roszczenia poszkodowani konsumenci. Mając powyższe na uwadze, Pan Jerzy Gramatyka przedstawił wnioski dotyczące m.in. obowiązku ewidencyjnego, rejestracji przedsiębiorców w prawodawstwie polskim, wskazując na fakt, iż aktualnie brakuje jednoznacznej definicji działalności gospodarczej. Zaznaczył, iż Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, kodeks spółek handlowych, Krajowy Rejestr Sądowy i kodeks wykroczeń powinny przewidywać jednakowe sankcje zarówno w sytuacji niezgłoszenia przedsiębiorcy do stosownego rejestru, jak i prowadzenia przez niego działalności w sposób niezgodny z przedmiotem zgłoszonej przez niego uprzednio działalności. Zwrócił uwagę także na umocowanie podmiotów zagranicznych działających na terenie RP. Podmioty te mogą rozpocząć działalność w Polsce w ramach oddziału, po uzyskaniu wpisu oddziału do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Jednak przepisy nie przyznają oddziałowi przedsiębiorcy zagranicznemu zdolności prawnej. W sytuacji dochodzenia roszczenia przez konsumenta taki stan prawny praktycznie utrudnia lub wręcz uniemożliwia podejmowanie przeciwko przedsiębiorcom zagranicznym stosownych działań przez organy i instytucje państwowe. Pociąga to za sobą konieczność zwrócenia się o pomoc prawną do placówek konsularnych, dyplomatycznych, w których jest zarejestrowana główna siedziba przedsiębiorcy, aby w oparciu o przepisy prawa obcego spróbować dochodzić roszczeń.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego w kontekście poruszanych problemów, zwrócił się z prośbą do prelegentów o formułowanie stanowisk Rady, które będą przedstawiane Zarządowi Województwa Małopolskiego lub innym stosownym organom. Następnie przekazał głos Pani Mariannie Dreli, Powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Proszowicach.

### **III. Koncepcja pomocy dla rzeczników obejmującej szkolenia, kwestię sprzętu oraz możliwość współfinansowania ich działalności.**

Pani Marianna Drela, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Proszowicach, zwróciła się z prośbą do członków Rady, by jej wystąpienie stanowiło punkt wyjścia do dyskusji nt. najbardziej efektywnego modelu szkoleń konsumentów.

Zaproponowała dwa bloki szkoleń. Pierwszy dotyczący zagadnień związanych z aktualizacją przepisów i ich interpretacją oraz wymianą doświadczeń w zakresie rozwiązywania problemów w ciekawych sprawach konsumenckich. Zaproponowała by przyjąć formułę szkolenia polegającą na przedyskutowaniu zagadnienia celem wyboru najbardziej optymalnej interpretacji przepisu prawnego, czy sposobu rozwiązania skarg konsumenckich. Drugi blok – to wymiana wiedzy i know how pomiędzy pozostałymi członkami Rady. Zaproponowała również, by na każdym posiedzeniu wybierać temat wiodący, a odpowiednia instytucja byłaby poproszona o przygotowanie prelekcji w tym zakresie. Ta forma będzie równocześnie dobrą okazją do zacieśnienia współpracy pomiędzy instytucjami wspierającymi ochronę konsumentów.

Zgodnie z deklaracją Pana Wojciecha Kozaka, Wicemarszałka Województwa Małopolskiego ustalono, iż szkolenia odbywać się będą w salach Urzędu Marszałkowskiego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu z Sekretariatem Rady. Ponadto, ustalono, iż spotkania rozpoczynać się będą o godzinie 10.00.

Pani Marianna Drela zaproponowała, by na najbliższym posiedzeniu poruszyć temat dotyczący tzw. ustawy „śmieciowej” i wypracować stanowisko Rady w tym zakresie.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego wskazał na wagę tego problemu w Małopolsce. Zaproponował, by na kolejnym posiedzeniu poruszyć również problem dotyczący ochrony powietrza, w tym konieczności ograniczenia paliw stałych, którymi są opalane mieszkania oraz energii. Problem ten dotyczyć będzie: Krakowa, Tarnowa i Nowego Sącza. Zwrócił się z prośbą o poruszenie na kolejnych posiedzeniach Rady zagadnień związanych z handlem bezpośrednim prowadzonym na tzw. targach pietruszkowych.

Przedstawiciel inspekcji sanitarnej w Krakowie, Pan Piotr Pokrzywa, przedstawiciel Wojewódzkiego Inspektoratu Sanitarnego w Krakowie zgłosił gotowość przygotowania tematów, wpisujących się w kompetencje i zakres merytoryczny działań inspekcji, na kolejne posiedzenie Rady.

Pani dr Karolina Włodarska z Uniwersytetu Jagiellońskiego zaproponowała, iż w przypadku gdy na posiedzeniach Rady będą poruszane tematy wymagające specjalistycznej wiedzy eksperckiej, zaprosi do udziału w posiedzeniach ekspertów z danej dziedziny z Uniwersytetu Jagiellońskiego.

Pan Krzysztof Podgórski potwierdził, iż w jego opinii ustawa śmieciowa pociągnie za sobą szereg problemów związanych z naruszeniem konkurencji i praw konsumentów. Przykładem jest konsorcjum, które w przypadku Ustawy o odpadach staje się znową przetargową. Jest to wynikiem sprzeczności dwóch przepisów. Poinformował zebranych, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie wydał decyzję stwierdzającą, że konsorcjum jest znową przetargową. W kwestii energii, stwierdził, iż problemy rodzić będzie wypowiedzenie taryf i wzrost jej cen. Zapowiedział, iż istnieje zagrożenie pojawienia się firm, które będą sprzedawały tańszą energię oferując równocześnie inne produkty obowiązkowe, w tym ubezpieczenia.

Pani Marianna Drela, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Proszowicach, poprosiła, by w ramach obecnie obowiązujących przepisów wypracować model działania dla rzeczników, który pozwoli najbardziej efektywnie pomagać konsumentowi w danej sprawie.

Pan Wojciech Kozak podkreślił, iż liczy na współpracę wszystkich instytucji, w tym inspekcji sanitarnej, handlowej i ochrony środowiska oraz farmaceutycznej.

Zwrócił się również do członków Rady z prośbą o przeanalizowanie problemu i przygotowanie stanowiska Rady w sprawie nadinterpretacji przepisów oraz „nadgorliwości” pracowników instytucji, którzy działają w ramach obowiązujących przepisów.

Następnie Pan Marszałek wręczył Panu Markowi Szarzyńskiemu, Zastępcy Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie, który dołączył do zgromadzonych w trakcie wystąpienia pani Marianny Dreli, akt powołania w poczet członków Rady.

Pan Marek Szarzyński odniósł się do poruszanych wcześniej zagadnień. W kwestii znowy przetargowej poinformował, iż UOKiK wydał prawomocną decyzję RPZ-28/2012, która dotyczy uznania konsorcjum, dozwolonego przepisami Ustawy PZP, jako porozumienia ograniczającego konkurencję. Przesłanką tego rozstrzygnięcia był fakt, iż każdy z uczestników konsorcjum był w stanie zrealizować samodzielnie całe zamówienie.

Zapowiedział, iż będą prowadzone kontrole przetargów przeprowadzanych ze środków UE. Ponadto poinformował o dwóch istotnych zmianach, które nastąpią w najbliższym czasie i wpłyną na konkurencję na rynku. Są to: tzw. „Mały trójpak energetyczny” – nowelizacja Prawa energetycznego, która wprowadzi m.in. rozdział właścicielski przesyłu i obrotu gazem, obowiązek sprzedaży gazu przez giełdę czy ulgi dla przemysłu energochłonnego, a przede wszystkim wprowadzi definicję "odbiorcy wrażliwego", który może liczyć na dofinansowanie kosztów zakupu energii oraz zobliguje do konsolidacji spółek gazownictwa.

Zapowiedział również, iż Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów deklaruje pomoc w szkoleniach rzeczników we wcześniej zgłaszanych tematach. Zauważył, iż omawiając temat ochrony środowiska należy również zwrócić uwagę na problemy konsumentów przy rozbudowie inwestycji komunalnych prowadzonych w gminach, przy których mieszkańcy zmuszani są do darowizny za przyłączenie do sieci wodociągowych, co w świetle prawa powinno być zrealizowane nieodpłatnie.

Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, Pan Marek Jasiński, zgłosił gotowość prezentacji na temat zagadnień z zakresu działania inspekcji handlowej oraz wskazania gdzie występują nieprawidłowości dotyczące łamania praw konsumentów. Ponadto odniósł się do kwestii rozstrzygnięcia problemu powoływania rzeczoznawców i biegłych. Wskazał na brak przepisów, które ustanawiają rzeczoznawców (jeżeli osoba posiada skierowanie od właściwej organizacji lub uczelni wyższej, inspekcja ma obowiązek wydania legitymacji rzeczoznawcy bez weryfikowania wiedzy danej osoby), a także kwestii udziału rzeczników w mediacjach. Zapowiedział również, że w momencie zmiany składu Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego proponuje, by w jego składzie znalazł się również przedstawiciel Rzeczników Konsumentów, obok przedstawicieli Izby Przemysłowo Handlowej, Krakowskiej Kongregacji Kupieckiej i Federacji Konsumentów.

#### **IV. Edukacja konsumentów wrażliwych, seniorów.**

W zastępstwie Pana Krzysztofa Majchera, Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Gorlicach temat omówił Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie. Zwrócił uwagę na konieczność prowadzenia szkoleń dla seniorów. Na bazie swoich doświadczeń wskazał, iż należy stworzyć odpowiednie materiały i atrakcyjny program szkoleń. Zaznaczył, że największym problemem jest pozyskanie zewnętrznych źródeł finansowania. Rzecznicy są przygotowani, by prowadzić takie szkolenia, jednakże z uwagi na specyfikę grupy odbiorców i fakt, iż szkolenia takie powinny być prowadzone lokalnie - w gminach, konieczne jest wsparcie finansowe ich organizacji. Zwrócił uwagę na konieczność aktywnej współpracy z pracownikami Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej w tym zakresie.

Podkreślił, iż w ramach Rady powinna zostać opracowana forma edukacji seniorów, będąca częścią całego bloku edukacyjnego, począwszy od edukacji przedszkolnej i wczesnoszkolnej, poprzez młodzież ze szkoły średniej, po seniorów. Wykazał brak działań pro-konsumentkich na szczeblu gminnym w tym zakresie.

Pan Piotr Potyka, reprezentujący organizacje pozarządowe poinformował, iż Stowarzyszenie Rozwoju Gospodarności Finansowej zajmując się edukacją

konsumencką w gminie Brzeszcze, w tym prowadzeniem szkoleń seniorów, napotyka na problemy wynikające ze struktur organizacyjnych gminy, powiatu i województwa. Przykładem problemu jest brak możliwości pozyskania środków finansowych na szkolenia w powiecie, ponieważ są to kompetencje rzeczników konsumentów. W województwie nie ma grantów bezpośrednio przeznaczonych na edukację konsumencką. Stowarzyszenie złożyło wniosek o grant „Nuda się nie uda” przeznaczony dla seniorów, jednakże wniosek został odrzucony w procesie oceny. Zaznaczył również, iż jako przedstawiciel organizacji pozarządowych nie posiada środków na tak częste spotkania Rady. Pan Krzysztof Podgórski, Wiceprzewodniczący Rady podkreślił, iż Rada jest gremium funkcjonującym na zasadzie dobrowolnej. Ponadto, przedstawił przykłady grantów, które uzyskało Stowarzyszenie Konsumentów na edukację nauczycieli przedszkoli i szkół ponadgimnazjalnych oraz na prowadzenie klubu konsumenckiego w szkole (w gimnazjum i liceum). Zauważył także, że rzecznik, sam pozyskuje środki na realizację dodatkowych działań konsumenckich.

#### **V. Ustawa o języku polskim pod kątem zapewnienia ochrony konsumentów**

Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku, przeanalizował ustawę o języku polskim pod kątem konsumenta i ochrony jego praw. Na początku zauważył, iż ustawa ta **nie była pierwotnie ustawą "konsumencką", a w swych założeniach miała na celu ochronę języka polskiego we wszystkich sferach życia, w tym również w obrocie gospodarczym w ujęciu całościowym. Obecnie stosowanie ustawy w sferze gospodarczej zostało zawężone do obrotu z udziałem konsumentów**". Wskazał na art. 7 ust. 1, który definiuje obrót z udziałem konsumentów następujący wtedy, gdy spełnione są dwa warunki: konsument ma miejsce zamieszkania na terenie RP w chwili zawarcia Umowy lub Umowa ma być wykonana na terytorium RP. W jego kontekście podkreślił konieczność doprecyzowania przepisów ustawy regulujących kwestie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców w/w zapisów, w szczególności brak przepisów odnoszących się

do przeprowadzania kontroli przez Rzeczników oraz egzekwowania ich zaleceń. Drugą kontrowersję budzą przepisy art. 15 ust 1. Wskazują one, iż aby doszło do popełnienia wykroczenia przez przedsiębiorcę, musi zostać jednoznacznie stwierdzone, że w obrocie z udziałem konsumentów przedsiębiorca stosuje wyłącznie obcojęzyczne nazewnictwo towarów lub usług albo sporządza wyłącznie w języku obcym instrukcje obsługi, informacje o właściwościach towarów lub usług,

warunki gwarancji itp. W związku z tym w przypadku stwierdzenia w asortymencie przedsiębiorcy chociażby jednego towaru lub świadczenia przez niego jednej usługi, spełniającej wymogi ustawy, nie można ukarać przedsiębiorcy za nieprzestrzeganie Ustawy. Podkreślił, iż powinna zostać przeprowadzona nowelizacja przepisu, tak by można było uznać przedsiębiorcę za winnego i poddać go karze, jeżeli będzie stosował w obrocie co najmniej jeden produkt z opisem bądź instrukcją obcojęzyczną.

Z doświadczeń rzeczników wynika, iż przedsiębiorcy nie posiadają wiedzy dotyczącej obowiązku dołączania instrukcji w języku polskim lub, w przypadku instrukcji w formie graficznej zawierającej podpisy w języku obcym, również dołączenia tłumaczenia na język polski.

Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, Pan Marek Jasiński, poinformował, iż zgodnie z wspomnianą ustawą Inspekcja handlowa jest jedyną instytucją, która w sferze obrotu towarowego może karać i naliczać grzywnę za stosowanie nazewnictwa obcojęzycznego.

Przedstawił również statystykę kontroli za 2012 r. w których ten temat był badany. Z przeprowadzonych 357 kontroli, tylko w 23 przypadkach zostały zakwestionowane przepisy i stwierdzone nadużycia ustawy o języku polskim i braku instrukcji w języku polskim. Jednakże liczby te nie świadczą o fakcie, iż przestrzegana jest w/w ustawa. Większość przypadków łamania ustawy i braku instrukcji w języku polskim, ujawniana jest w czasie kontroli z zakresu systemu oceny zgodności wyrobów oraz podczas kontroli bezpieczeństwa żywności. Nie są zatem prowadzone odrębne statystyki w tym zakresie.

Ponadto, Pan Marek Jasiński zwrócił się z prośbą o zgłaszanie stwierdzenia braku posiadania przez przedsiębiorcę instrukcji w języku polskim.

Pan Piotr Pokrzywa, przedstawiciel Wojewódzkiego Inspektoratu Sanitarnego w Krakowie, przywołał ustawę o bezpieczeństwie żywności i żywienia, z której wynika, iż środki spożywcze wprowadzane do obrotu są znakowane w języku polskim. Nieprzestrzeganie tego przepisu kwalifikuje się do kary pieniężnej, którą wymierza Wojewódzki Inspektorat Sanitarny w Krakowie.

## **VI. Omówienie zagadnień dotyczących ochrony pacjentów**

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie, zauważył, iż należy podjąć kwestię dotyczącą definicji konsumenta w kontekście pacjenta. Podkreślił, iż pacjent jest również konsumentem ponieważ na jego rzecz usługi medyczne świadczą różne podmioty. Jeżeli usługi te świadczone są nieodpłatnie to skargi przyjmuje rzecznik praw pacjentów.

Mając na uwadze fakt, iż Kodeks Cywilny podaje definicję konsumenta nie

uwzględniając przedsiębiorcy, Rada powinna złożyć wniosek o wspólną definicję konsumenta, obejmującą wszystkie przepisy oraz określenie drugiej strony stosunku prawnego jako przedsiębiorcy.

Porównał prawa konsumenckie z prawami pacjenta (Ustawa prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta). Jednym z praw konsumentów jest prawo do bezpieczeństwa, zawierające w sobie również ochronę zdrowia i życia konsumentów. Dlatego naruszając prawa pacjenta naruszane są również prawa konsumenta. W związku z komercjalizacją przedsiębiorstw służby zdrowia i odpłatnym świadczeniem usług medycznych Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów będą również prowadzić sprawy i rozpatrywać skargi pacjentów.

Pociągnie to za sobą wzrost obowiązków rzeczników konsumentów. Koniecznym będzie zatem rozważenie możliwości pozyskania dodatkowych środków finansowych dla powiatów na zwiększanie zatrudnienia i doposażenie.

Przytoczył również przykładowe rodzaje skarg, np. zła organizacja przychodni zdrowia – osoby zdrowe mają kontakt z osobami chorymi.

## **VII. Ustalenie tematów na kolejne posiedzenie Rady oraz zamknięcie obrad Rady.**

Podsumowując dyskusję, Pan Krzysztof Podgórski, przedstawił propozycję zagadnień, które powinny zostać poruszone podczas kolejnego spotkania:

Ustalono, iż na najbliższym posiedzeniu Rada zajmie się:

- 1) odpadami, w tym ustawą śmieciową – za temat odpowiedzialny będzie Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie,
- 2) energią i przyszłymi zmianami regulacji - za temat odpowiedzialny będzie Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie,

Panowie zaproponują osoby, które można zaprosić do wzięcia udziału w dyskusji podczas kolejnego posiedzenia.

- 3) działalność i kompetencje Wojewódzkiego Inspektoratu Sanitarnego, w tym płaszczyzny współpracy z powiatowymi rzecznikami Konsumentów, na jaką pomoc mogliby liczyć ze strony danej instytucji.

Na następnym posiedzeniu planowane jest poruszenie kwestii bezpieczeństwa żywności, handlu bezpośredniego prowadzonego na tzw. targach pietruszkowych, zaproszone do dyskusji będą również inspekcje, nie wchodzące w skład rady.

Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie, dziękując członkom Rady za udział w spotkaniu, zamknął posiedzenie Rady.

Protokół sporządziła  
Małgorzata Gibas  
Sekretariat Rady  
Departament Rozwoju Gospodarczego UMWM