

Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
Departament Rozwoju Gospodarczego
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

**Protokół z XIII posiedzenia
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
z dnia 16 marca 2016 roku.**

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście. Obrady miały miejsce dnia 16 marca 2016 roku w siedzibie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (UMWM) przy ul. Raclawickiej 56 w godzinach 11:00-13:30.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Posiedzenie otworzył Wicemarszałek Województwa Małopolskiego Pan Wojciech Kozak – Przewodniczący Rady. Otwierając spotkanie Marszałek przypomniał, że dzień wcześniej, czyli 15 marca, obchodzono Światowy Dzień Konsumenta,. Jednocześnie Przewodniczący podkreślił, że rzecznicy praw konsumenta pełnią bardzo ważną rolę w systemie rynkowym, w którym często klient jest stroną słabszą i potrzebuje fachowej pomocy. Grupą, która wymaga szczególnego wsparcia są osoby niepełnosprawne, kupujące sprzęt medyczny czy usługi ułatwiające im codzienne funkcjonowanie (np. remonty łazienek, podjazdy itp.), stykające się, tak jak inni konsumenci, z usterkami czy nieprawidłowo wykonanymi usługami. Marszałek, nawiązując do Światowego Dnia Konsumenta, wyraził przekonanie, że Rada Konsultacyjna ds. Ochrony Konsumentów doradzająca Zarządowi Województwa Małopolskiego już od trzech lat, przyczynia się do lepszego przestrzegania praw Małopolan, a także podkreślił, że niezwykle ceni sobie współpracę z tym gremium.

Następnie Przewodniczący Rady przywitał zaproszonych gości: przedstawicielkę Małopolskiego Oddziału PFRON Panią Bogusławę Słońską (kierownika Działu Realizacji Pomocy Publicznej), przedstawiciela MOPS Kraków Pana Jarosława Wójtowicza (Kierownika Działu Rehabilitacji), Przewodniczącego Konwentu Dyrektorów PCPR Województwa Małopolskiego Pana Piotra Gofronia (Dyrektora PCPR Myślenice) oraz Kierownika Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Działu NFZ Pana Tomasza Filarskiego. Pan Marszałek przedstawił program i jednocześnie zapytał o możliwość jego modyfikacji dotyczącej przesunięcia części dotyczącej głosowania nad stanowiskiem do TVP S.A. na początek, na co uczestnicy posiedzenia wyrazili zgodę. Następnie członkowie Rady przyjęli jednogłośnie protokół z XII posiedzenia tego gremium (z dnia 15 lutego br.).

II. Dyskusja nad treścią apelu do KRRiT, głosowanie nad uchwałą Rady

Wiceprzewodniczący Rady Pan Jerzy Gramatyka przypomniał, że podczas ostatniego posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów zapadła decyzja o wystosowaniu pisma do Prezesa TVP S.A. w sprawie zasadności emisji programu edukacyjnego dotyczącego szeroko rozumianej tematyki konsumenckiej. Telewizja publiczna

jest najlepszym kanałem dojścia do konsumentów, stąd członkowie Rady zgodzili się co do tego, że taki magazyn miałby na wzmocnienie pozycji konsumenta, do którego docierają liczne reklamy i informacje o produktach i usługach, których nie zawsze jest on w stanie zweryfikować. Członkowie Rady przed posiedzeniem zapoznali się z treścią pisma i mieli czas na wnoszenie uwag. Wiceprzewodniczący Rady Pan Krzysztof Podgórski zaproponował, aby do stanowiska dołączyć dodatkowo pismo przewodnie, w którym zostanie zaoferowane wsparcie eksperckie, w przypadku gdyby w TVP S.A. zapadła decyzja o pozytywnym ustosunkowaniu się do pisma. Postulat ten został zaakceptowany przez uczestników posiedzenia. Następnie, zgodnie z Regulaminem Rady, odbyło się głosowanie nad przyjęciem uchwały. Wszyscy obecni uprawnieni do głosowania (17 osób) opowiedzieli się za przyjęciem uchwały w zaproponowanym kształcie.

III. Wsparcie osób niepełnosprawnych przez PFRON.

Po głosowaniu odbyło się wystąpienie pierwszego z zaproszonych gości, Pani Bogusławy Słońskiej (kierownika Działu Realizacji Pomocy Publicznej Małopolskiego Oddziału PFRON). Prelegentka, która przedstawiła pokrótce zadania reprezentowanej przez siebie instytucji, zaznaczyła, że od blisko 5 lat środki PFRON przeznaczone na dofinansowanie sprzętu i usług dla osób niepełnosprawnych, dystrybuowane są przez PCPR i MOPS z miast na prawach powiatu. W praktyce zatem osoby ubiegające się o dofinansowanie takiego sprzętu nie mają do czynienia z wojewódzkim oddziałem PFRON.

Prowadzący tę część posiedzenia Pan Jerzy Gramatyka wyraził opinię, że mimo tych swoistych ograniczeń PFRON, w sytuacjach reklamacji czy nieprawidłowości, powinien on świadczyć wsparcie. Interwencja byłaby oczekiwana szczególnie w obszarze związanym z dokumentacją, rzadko bowiem zdarza się, że osoby nabywając sprzęt czy usługę z dofinansowaniem środków PFRON otrzymują od sprzedawcy czy usługodawcy poświadczenie czy protokół odbioru. Pani Bogusława Słońska podkreśliła, że przedstawiciele PFRON często występują jako doradcy w rozmaitych sytuacjach, także związanych z nieprawidłowościami, jednak na drodze nieformalnej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku Pan Arkadiusz Ropek podkreślił, że wyjątkowo niekorzystna dla klienta jest sytuacja w przypadku awarii sprzętu, na który dofinansowanie PFRON wynosi 100 %. Wówczas bowiem zwrot środków otrzyma nie klient, a dysponent tych środków, czyli PCPR, tymczasem z perspektywy tej osoby najważniejsze jest jak najszybsze otrzymanie nowego sprzętu. Zasadne jest zatem pytanie – zaznaczył Pan Arkadiusz Ropek – jaki jest status tych środków. Czy można je porównać do swego rodzaju bonu? Przedstawicielka PFRON odpowiedziała, że dysponentem tych środków jest powiat, więc w istocie środki te wracają do PCPR. Klient w sytuacji zwrotu środków musi na nowo się o nie ubiegać, choć podmioty, takie jak PCPR czy MOPS z miast na prawach powiatu starają się w takich przypadkach jak najbardziej ułatwiać klientom ścieżkę formalną dofinansowania. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Proszowicach Pani Marianna Derela zaznaczyła, że taka droga (tj. gdy środki zwrócone za wadliwy sprzęt trafiają do PCPR czy MOPS) często powoduje sytuacje, w których klienci boją się odstępować od umów, ponieważ zostają bez sprzętu czy wyposażenia. Pan Krzysztof Podgórski podsumował te uwagi przywołując sytuację, w której

klient woli użytkować wadliwy sprzęt, niż go zwrócić, w obawie o to, że w przypadku reklamacji pozostanie bez niezbędnego wyposażenia. Pani Bogusława Słońska zaznaczyła, że w istocie może zdarzyć się, że środki ze zwrotu trafią do PCPR, a następnie, wraz z końcem roku do budżetu PFRON, jednak najpewniej przy następnej ich dystrybucji klient ten otrzyma je na powrót.

IV. Zadania PCPR w kontekście dystrybucji środków na sprzęt rehabilitacyjny

W kolejnej części głos zabrał Przewodniczący Konwentu Dyrektorów PCPR Pan Piotr Gofroń, Dyrektor PCPR w Myślenicach. Prelegent swoje wystąpienie oparł o główne zagadnienia podjęte przez Rzeczników Konsumentów w części wcześniejszej. Aby opisać drogę, jaką musi przejść klient w celu otrzymania dofinansowania, gość posiedzenia przedstawił pewien schemat działania oparty o następujące elementy:

- wnioskodawca zwraca się do PCPR o dofinansowanie (np. remontu łazienki dopasowanej do potrzeb osoby niepełnosprawnej);
- odpowiednia ekipa budowlana weryfikuje na miejscu, czy wniosek jest zasadny;
- w przypadku pozytywnej opinii osoba niepełnosprawna wybiera wykonawcę, który dokona tego remontu (bez żadnych wskazówek PCPR);
- osoba niepełnosprawna przedstawia do PCPR kosztorys przygotowany przez wykonawcę;
- po weryfikacji kosztorysu zostaje podpisana umowa między osobą niepełnosprawną a PCPR o dofinansowaniu;
- zawarta zostaje umowa pomiędzy osobą niepełnosprawną a wykonawcą;
- po wykonaniu remontu PCPR weryfikuje, czy usługa jest zgodna z projektem;
- w przypadku awarii następuje standardowa procedura gwarancyjna;
- gdy zachodzi taka potrzeba, PCPR pełni funkcję mediacyjną, choć nie jest do tego zobowiązane, ponieważ stroną umowy jest osoba niepełnosprawna (w umowach pomiędzy osobą niepełnosprawną a PCPR znajdują się klauzule, zgodnie z którymi ta ostatnia nie bierze odpowiedzialności za dofinansowany sprzęt czy usługę).

Jak podkreślił Pan Piotr Gofroń, mimo że PCPR nie jest stroną umów, stara się robić wszystko, aby osoba niepełnosprawna mogła użytkować dany sprzęt czy usługę, co widać w przedstawionej wcześniej ścieżce dofinansowania. Przewodniczący Konwentu Dyrektorów PCPR zaznaczył, że nie zna przypadku, w którym klient pozostałby z nierozwiązanym problemem związanym z awarią czy nieprawidłowo wykonanym remontem lub usługą. Nawet gdy dochodzi do zwrotu środków do budżetu PFRON, to PCPR stara się, aby klient był jak najszybciej wsparty przy składaniu nowego wniosku.

V. Praktyczna realizacja umów na dofinansowanie sprzętu rehabilitacyjnego, likwidację barier architektonicznych i in.

Kolejne wystąpienie wygłosił Pan Jarosław Wójtowicz, Kierownik Działu Rehabilitacji Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie, który nawiązał do wypowiedzi zarówno Pani Bogusławy Słońskiej, jak i Pana Piotra Gofronia, a jednocześnie uzupełnił je o kwestie poruszane przez członków Rady. Prelegent rozpoczął od jednego z „wariantów” sytuacji związanej z nieprawidłowościami, gdy osoba niepełnosprawna otrzymuje wadliwy sprzęt czy źle wykonaną usługę, ale tych usług nie odbiera. Wówczas podmiot dofinansowujący

(PCPR, MOPS z miasta na prawach powiatu) nie płaci, robi to dopiero wówczas, gdy usterka zostaje naprawiona. Pan Jarosław Wójtowicz dodał, że Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie dokłada wszelkich starań, aby dofinansowany sprzęt czy usługa były należytej jakości i zapewnił, że nie zna przypadków, gdy osoba niepełnosprawna z powodu nieodebrania wadliwego sprzętu czy usługi, w ostatecznym rachunku nie otrzymała wsparcia.

Seria tych wystąpień zakończyła się pytaniami i uwagami członków Rady. Jako pierwsza głos zabrała Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bochni, która zapytała o sytuację, w której osoba niepełnosprawna nie odbierze sprzętu czy usługi, a w następstwie firma czy usługodawca wkroczy na drogę sądową? Pani Kinga Czarnota spotkała się z sytuacją, gdy na fakturze za sprzęt jako odbiorca wskazane było Powiatowe Centrum Pomocy Rodzinie, wobec tego stroną w ewentualnym postępowaniu powinna być właśnie ta instytucja. Pani Bogusława Słońska stwierdziła, że taka faktura była zatem wystawiona nieprawidłowo, więc stroną powinna być osoba niepełnosprawna.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Proszowicach Pani Marianna Derela zapytała o sytuację, gdy nastąpił zwrot sprzętu, a środki trafiły na konto PCPR. Jaka powinna być ścieżka postępowania osoby niepełnosprawnej, czy ma ona pisać wnioski od nowa? Zaproszeni goście zgodnie przyznali, że tak, z tym, że podmioty, do których ten wniosek się składa, starają się uprościć ścieżkę i najczęściej załączniki do wniosku są te same, co poprzednim razem.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Nowym Targu Pani Ewa Barczuk-Kałat zapytała o sytuację, w której osoba niepełnosprawna zapłaci za sprzęt (np. kupiony drogą wysyłkową), jednak towar nie zostanie ostatecznie wysłany. Pan Jarosław Wójtowicz odpowiedział, że zarówno PCPR, jak i MOPS z miast na prawach powiatu nie mogą odpowiadać za nieuczciwe praktyki sprzedawców, toteż osoby niepełnosprawne są na takich samych prawach jak pozostali konsumenci.

Ostatni wątek poruszony w tej części przez kilkoro członków Rady, dotyczył procedury przekazania środków z dofinansowania do osoby niepełnosprawnej, dokładnie momentu, w których środki te zostaną przebrane. Goście zaznaczyli, że praktyki są różne. I tak np. w MOPS Kraków środki te przekazywane są w chwili, gdy osoba niepełnosprawna zaświadczy, że daną usługę czy sprzęt już otrzymała. Przy tej okazji pojawił się wątek, czy środki na dany sprzęt czy usługę są „zarezerwowane” dla osoby niepełnosprawnej, w przypadku ich zwrotu. Goście zaznaczyli, że takie środki nie są zarezerwowane, a wraz z końcem roku trafiają do budżetu PFRON. Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu Pan Leszek Jastrzębski wyraził opinię, że takie środki nie powinny być zwracane do PFRON, tak, by osoba niepełnosprawna mogła, mimo wcześniejszych usterek, otrzymać je automatycznie wkrótce po zwrocie. Pozostali rzecznicy praw konsumentów zgodzili się co do tego, jednocześnie wątek ten zakończono wspólną konstatacją, że zagadnienie to pozostaje poza gestią zarówno rzeczników, jak i podmiotów dofinansowujących.

Zaproszeni goście podkreślili, że liczba sytuacji związanych z nieprawidłowościami jest śladowa. Zgodzili się co do tego, że kwestia związana z koniecznością zwrotu środków może nieco utrudniać sprawy związane z ponownym przyznaniem dofinansowania, jednak PCPR

oraz MOPS z miast na prawach powiatu traktują swych klientów indywidualnie i dokładają wszelkich starań, by osoba potrzebująca, nawet w sytuacji wspomnianych usterek, ostatecznie dany sprzęt czy usługę otrzymała.

VI. Ochrona konsumenta a usługi medyczne.

Jako ostatni z zaproszonych gości głos zabrał Pan Tomasz Filarski, Kierownik Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Oddziału NFZ, który wziął udział również w poprzednim posiedzeniu Rady, jednak wobec niewyczerpania tematu przyjął zaproszenie na kolejne spotkanie. Prelegent podkreślił, że dyskusja, której się przysłuchiwał, pokazuje, że system przyznawania dofinansowania sprzętu i usług medycznych/rehabilitacyjnych dla pacjentów i osób niepełnosprawnych jest dość skomplikowany, a wcześniej opisane sytuacje nie wyczerpują poziomu tej złożoności, ponieważ środki przyznawane są również przez NFZ. Gość wyraził opinię, że lepszym rozwiązaniem byłoby połączenie środków z NFZ i PFRON oraz stworzenie systemu, który lepiej odpowiadałby na potrzeby pacjentów i osób niepełnosprawnych.

Pan Tomasz Filarski zaznaczył, że również przy awarii sprzętu dofinansowanego przez NFZ zdarzają się skomplikowane sytuacje. Z tym, że w przypadkach dochodzenia do zwrotu kosztów można włączyć NFZ jako stronę, pod warunkiem wszakże, że dofinansowany sprzęt zostanie zaklasyfikowany jako środek leczniczy. NFZ ma instrumenty, by doprowadzić do wymiany sprzętu w umieniu pacjenta. Nie oznacza to jednak, że ścieżka ta nie jest skomplikowana przynajmniej w stopniu takim, jak w przypadku środków PFRON.

Kierownik Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Oddziału NFZ odniósł się również do zagadnień przesłanych mu po ostatnim spotkaniu. Jeśli chodzi o obowiązki niepublicznego ZOZ na etapie zawierania umowy z konsumentem oraz podczas świadczenia usługi w zakresie przekazywania pacjentowi umów czy dokumentacji medycznej, to w przypadkach, gdy pacjent płaci w całości sam za daną usługę, NFZ nie jest podmiotem właściwym do tego, by wspólnie z pacjentem czy w jego imieniu domagać się wydania takich dokumentów etc. Dopiero, gdy następuje leczenie ze środków NFZ, wówczas ta instytucja może włączyć się w proces dochodzenia obowiązków placówek medycznych, także w zakresie niezbędnej dokumentacji. Kolejne zagadnienie przekazane przed spotkanie do Pana Tomasza Filarskiego dotyczyło cennika świadczenia usług przez prywatne podmioty lecznicze, dokładnie częstych praktyk, gdy ceny tych usług nie są podane w przejrzysty sposób lub są zgoła niedostępne dla pacjentów. Gość oświadczył, że cennik usług komercyjnych jest sprawą indywidualną podmiotów leczniczych i NFZ nie ma wpływu na tę kwestię. Jednocześnie Kierownik Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Oddziału NFZ zaznaczył, że podmioty, którym podlegają jednostki lecznicze (w tym Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego) mogą wpływać na nie, aby zachowały standardy związane z odpowiednim informowaniem pacjentów o ich prawach, cenach etc.

Wiceprzewodniczący Pan Jerzy Gramatyka zaproponował, aby Rada Konsultacyjna ds. Ochrony Konsumentów zwróciła się do Ministerstwa Zdrowia ze stanowiskiem dotyczącym stworzenia kodeksu dobrych praktyk, w którym zawierałyby się wskazówki zarówno dla

jednostek publicznych, jak i niepublicznych w opisanym wcześniej zakresie. Pan Tomasz Filarski zgodził się służyć radą w przypadku wystosowania takiego stanowiska.

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

Członkowie Rady zgodzili się co do tego, że kolejne posiedzenie tego gremium powinno być poświęcone kwestiom związanych z organizacją Świątowych Dni Młodzieży i ewentualnym nieprawidłowościom, które mogą występować (m.in. zawyżanie cen, niedostateczne informowanie o tych cenach etc.). Ustalono, że o wystąpienie zostaną poproszeni przedstawiciele: Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, Europejskiego Centrum Konsumentckiego, rozważone zostanie również wystąpienie przedstawiciela policji. Ustalono, że posiedzenie powinno się odbyć z pewnym wyprzedzeniem, jeśli chodzi o Świątowe Dni Młodzieży, wobec czego dobrą datą wydaje się maj.

W części poświęconej na wolne wnioski Pan Józef Kaczmarczyk, Prezes Fundacji im. Dra Jerzego Masiora w Nowym Sączu, podniósł kwestię kontroli w transporcie zbiorowym. Pan Józef Kaczmarczyk spotkał się bowiem z sytuacją, gdy podczas kursu autobusu miała miejsce kontrola, na czas której pojazd został zatrzymany na blisko 15 minut. Spowodowało to, że pasażerowie przyjechali później do punktu docelowego. Pan Kaczmarczyk wyraził opinię, że takie kontrole powinny być o wiele krótsze, tak aby nie powodować znacznych opóźnień.

Pan Jerzy Gramatyka dodał, że jednym z tematów przyszłych posiedzeń Rady powinna być kwestia monitoringu wizyjnego i nieprawidłowości z tym związanych.

Wiceprzewodniczący Rady – Panowie Krzysztof Podgórski oraz Jerzy Gramatyka – podziękowali wszystkim uczestnikom posiedzenia, a szczególnie zaproszonym gościom i podkreślili, że będą oni mile widziani na innych posiedzeniach Rady, szczególnie dotyczących kwestii usług medycznych, dofinansowania sprzętu rehabilitacyjnego etc.

Ustalenia:

- 1) Kolejne spotkanie Rady odbędzie się w maju i będzie poświęcone praktykom rynkowym podczas Świątowych Dni Młodzieży;
- 2) Zostanie rozważona kwestia wystosowania stanowiska do Ministerstwa Zdrowia ws. zasadności stworzenia kodeksu dobrych praktyk w jednostkach leczniczych;
- 3) Dyrekcja Departamentu Rozwoju Gospodarczego UMWM zwróci się do Dyrekcji Departamentu Transportu i Komunikacji ws. kontroli pojazdów;
- 4) Podczas kolejnych spotkań poruszona zostanie kwestia monitoringu wizyjnego.

Protokół sporządził:

Maciej Sabal

Departament Rozwoju Gospodarczego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego