

**Protokół z Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
w dniu 27 marca 2013 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady), oraz zaproszeni goście, zgodnie z listą, stanowiącą załącznik do niniejszego protokołu. Obrady Rady odbyły się w dniu 27 marca 2013 roku w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, ul. Raclawicka 56, sala 414.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego, Przewodniczący Rady przywitał członków Rady i gości przybyłych na posiedzenie oraz przedstawił genezę inicjatywy reaktywowania Rady. Przypomniwał, że podczas posiedzenia Komisji Ochrony Środowiska i Bezpieczeństwa Publicznego w dniu 28.06.2012 r. obecni rzecznicy konsumentów oraz Radni Województwa Małopolskiego dyskutowali nad kwestiami związanymi z prawem konsumentów, sposobami rozstrzygania sporów konsumenckich. Wynikiem dyskusji był wniosek Komisji do Zarządu Województwa Małopolskiego (ZWM) o wznowienie działań Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Małopolskiego, która funkcjonowała w 2004 r. Zarząd, po przeprowadzeniu konsultacji wśród byłych członków Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów powołał, na posiedzeniu w dniu 7 marca 2013 r., Radę Konsultacyjną ds. Ochrony Konsumentów jako ciało opiniodawczo-doradcze Zarządu Województwa Małopolskiego.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego podziękował za zaangażowanie w działania zmierzające do powołania Rady p. Pawłowi Śliwie - Wiceprzewodniczącemu Komisji Ochrony Środowiska i Bezpieczeństwa Publicznego, Sejmiku Województwa Małopolskiego oraz Panu Tomaszowi Szanserowi, Dyrektorowi Departamentu Rozwoju Gospodarczego, Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego. Podziękował za chęć uczestnictwa w pracach Rady wszystkim zebranym, w szczególności Panu Markowi Jasińskiemu, Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej oraz p. Pawłowi Ciećko, Małopolskiemu Wojewódzkiemu Inspektorowi Ochrony Środowiska. Wyraził przekonanie, iż doświadczenie oraz długoletnia współpraca członków Rady pozwolą

określić nowe kierunki działań, a przede wszystkim wypracować stanowiska w sprawach istotnych dla Małopolskiego konsumenta i rynku.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego zaprezentował możliwości ZWM w kontekście wykorzystania wniosków i inicjatyw Rady. Jedną z nich jest przedstawienie i wypracowanie wspólnych stanowisk na Konwencji Marszałków Województw RP, którego zadaniem jest analiza propozycji zmian w ustawach i innych przepisach, jak również konsultacja aktualnych problemów Samorządów Województw. Tak skoordynowana współpraca między województwami przyczynia się do bardziej sprawnego i zrównoważonego zarządzania w skali całego kraju. Podkreślił, iż każde spotkanie marszałków kończy się wypracowaniem wspólnych stanowisk wszystkich województw, które przekazywane są następnie urzędom oraz instytucjom centralnym, posłom i senatorom RP. Przyjęte stanowiska przyczyniły się niejednokrotnie do zmian zarówno organizacyjnych jak i ustawodawczych w sprawach dotyczących zadań i problemów samorządów województw.

W związku z tym, Pan Wicemarszałek zadeklarował, że może przedstawiać najistotniejsze zagadnienia dotyczące Małopolskich konsumentów przed parlamentarzystami i instytucjami centralnymi.

Przyjmując porządek I posiedzenia Pan Wicemarszałek podkreślił, iż na koniec spotkania zaplanowano również czas na wolne wnioski i rozmowy, podkreślając znaczenie wymiany doświadczeń, problemów pomiędzy członkami Rady.

II. Wręczenie aktów powołania Członkom Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego odczytał Akt Powołania, a następnie wręczył je osobiście wszystkim członkom Rady.

Pan Marek Szarzyński, Zastępca Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie poinformował, iż Pan Leszek Piekarczyk Dyrektor Delegatury, z uwagi na nieprzewidziane okoliczności, nie będzie mógł zaangażować się w działalność Rady i dlatego w swoim zastępstwie wyznaczył jego osobę do prac Rady.

Ustalono, iż w związku z tym zostanie zmienione Zarządzenie nr 28/2013 Marszałka Województwa Małopolskiego z dnia 27 marca 2013 r. w sprawie powołania „Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów”, a po jego przyjęciu zostanie przygotowany i przesłany stosowny akt powołania.

III. Przyjęcie Regulaminu Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów oraz wybór Wiceprzewodniczących Komisji

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie podziękował Panu Marszałkowi w imieniu wszystkich Rzeczników Konsumentów, za podjęcie przez ZWM inicjatywy reaktywowania Rady i zaangażowanie się w działania na rzecz ochrony praw konsumentów na rynku i wręczył Panu Marszałkowi Wojciechowi Kozakowi medal wybity z okazji 50 lat praw konsumentów. Wyraził przekonanie, że działalność Rady przyczyni się do wzmocnienia współpracy i zaangażowania wszystkich członków Radów. Następnie wręczono medal wybity z okazji 50 lat praw konsumentów Panu Pawłowi Śliwie, długoletniemu działaczowi na rzecz ochrony konsumentów, byłemu powiatowemu Rzecznikowi Konsumentów w Gorlicach, obecnemu Wiceprzewodniczącemu Komisji Ochrony Środowiska i Bezpieczeństwa Publicznego Sejmiku Województwa Małopolskiego, doceniając jego wkład i aktywną działalność w zakresie promowania i ochrony praw konsumentów.

Pan Tomasz Szanser, Dyrektor Departamentu Rozwoju Gospodarczego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego przedstawił Regulamin Prac Rady. Podkreślił, że Regulamin został wcześniej rozesłany do konsultacji do wszystkich członków Rady. Do zapisów Regulaminu nie wniesiono uwag. Po jego omówieniu, Regulamin został poddany pod głosowanie i przyjęty jednogłośnie. W głosowaniu udziału nie brał Pan Marek Szarzyński, Zastępca Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie, ponieważ do momentu otrzymania aktu powołania występuje w pracach Rady jako ekspert.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego rekomendował na Wiceprzewodniczących Pana Krzysztofa Podgórskiego, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie oraz Pana Jerzego Gramatykę, Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie. Następnie zwrócił się z zapytaniem do zgromadzonych czy zgłaszają inne propozycje kandydatów. Nie zgłoszono dodatkowych kandydatur, w związku z tym Pan Wicemarszałek zaproponował przeprowadzenie tajnego głosowania na poszczególnych kandydatów. Rozdane zostały karteczki, na których poproszono o dokonanie wyboru poprzez zakreślenie właściwej odpowiedzi TAK lub NIE. Po przeprowadzeniu głosowania, głosy zostały zebrane, a następnie przeliczone.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego ogłosił wyniki głosowania:

- Pan Krzysztof Podgórski otrzymał 20 głosów na TAK oraz 1 głos na NIE.
 - Pan Jerzy Gramatyka otrzymał 18 głosów na TAK oraz 3 głosy na NIE.
- i pogratulował Panom, którzy zostali wybrani na Wiceprzewodniczących Rady.

IV. Poprawa efektywności systemu ochrony prawnej konsumentów w Polsce na podstawie praktyki działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie

Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przedstawił zagadnienia dotyczące jakości przepisów prawnych.

W pierwszej kolejności omówił kodeks ds. wykroczeń pod kątem możliwości, jakie dają przepisy prawne w zakresie karania przedsiębiorców za wykroczenia przeciwko interesom konsumentów. Przytaczając art. 135 dotyczący m.in. odmówienia bez uzasadnionej przyczyny sprzedaży towaru do tego przeznaczonego oraz art. 133 dotyczący odprzedaży z zyskiem biletu wstępu na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe, wskazał na przestarzałość przepisów prawnych dotyczących możliwości ukarania przedsiębiorców przez Rzeczników. Przepisy te dotyczą praktyk stosowanych w poprzednim ustroju (np. konik odsprzedający bilety), w związku z tym nie mogą być skutecznym narzędziem egzekwowania praw konsumentów przez Rzeczników.

Zauważył, że przyczyną łamania praw konsumentów i zasady konkurencyjności może być nieuczciwa działalność przedsiębiorców, jak również brak świadomości możliwych negatywnych konsekwencji działań podejmowanych przez konsumentów. Następnym problemem, nieuregulowanym odpowiednio prawnie, jest jakość usług na rynkach finansowych. Od strony praktycznej, beneficjentem obecnych przepisów nie jest konsument ale parabanki, firmy typu Prowident, czy inne firmy oferujące usługi finansowe w internecie. Przytoczył przykład nieuczciwych reklam dotyczących m.in. sprawdzania zdolności kredytowej klientów, głównie w kontekście haseł reklamowych zachęcających do wyboru danej oferty: „pieniądz bez BIK”, „z komornikiem”, „na dowód”, „bez badania zdolności” itp. Zwrócił uwagę na zapisy umowy zawierane z konsumentami pod kątem występowania w nich klauzul niedozwolonych oraz sprzecznych z ustawą o kredycie konsumenckim.

Kolejnym problemem są przepisy dotyczące upadłości konsumenckiej, która w swoim założeniu powinna poprawić sytuację przedsiębiorstw w stosunku do wierzycieli. W Polsce, z uwagi na przepisy prawne, zaledwie kilka firm ogłosiło upadłość, podczas gdy w Belgii, w latach 2010-2012, ogłoszono 150 tysięcy upadłości konsumenckiej. Na przykładzie realizacji budowy autostrady S3 omówił przykład zmowy cenowej.

Pan Jerzy Gramatyka zwrócił uwagę, iż głos Rzeczników jest niesłyszalny, że są oni pozbawieni inicjatywy ustawodawczej, a dodatkowo są zaskakiwani zapisami, których negatywne skutki, zarówno finansowe jak i prawne, odczuwają konsumenci. Przykładem jest projekt, który ogranicza możliwości wzywania przedsiębiorcy przez

rzecznika do wykonania ciężącego na nim obowiązku. Stanowi to pozbawienie rzeczników jednego z ostatnich narzędzi skutecznego wyegzekwowania stosownego zachowania u przedsiębiorcy, czyli możliwości wytaczania powództw na rzecz konsumentów, gdy przedsiębiorca w terminie nie wywiązał się ze zobowiązań.

Pan Jerzy Gramatyka wskazał również na problem nie dokonywania przez przedsiębiorców aktualizacji danych we wpisie do działalności gospodarczej, w tym na niewpisywanie kodu PKD działalności w której działają, co jest ze szkodą na rzecz konsumentów. Skutkuje to niemożliwością wytoczenia przedsiębiorcy sprawy w tym zakresie.

Podsumowując Pan Jerzy Gramatyka wskazał jak można poprawić efektywność działań, poprzez:

- zwrócenie uwagi na jakość przepisów prawnych - konieczne jest, by resorty konsultowały proponowane zapisy zmian, pod kątem zgodności z zasadami konkurencyjności i ochrony konsumentów, przed ich przyjęciem,
- pilną nowelizację przepisów w zakresie umów zawieranych na odległość, poza lokalem,
- dostrzeżenie problemów konsumentów przez administrację rządową,
- poprawę edukacji konsumenckiej,
 - zajęcia fakultatywne w szkołach podstawowych,
 - stworzenie programów edukacyjnych dla osób starszych i samotnych. Jako przykład przytoczony został organizowany przez UOKiK projekt Senior+, który zebrał bardzo dobre opinie. Programy takie, by efektywnie wpłynąć na świadomość konsumencką i zmianę postaw, powinny być przeprowadzane cyklicznie.
- angażowanie wszystkich graczy danego rynku do rozwiązywania problemów. Przykładem takiego współdziałania jest rynek telekomunikacyjny. Podczas dyskusji, w której udział wzięli wszyscy operatorzy, UOKiK i inni instytucje, nt. problemów dotyczących konkursów i quizów zachęcających do wysyłania bardzo drogich sms-ów, wypracowano wspólne stanowisko ograniczając znacznie tę praktykę.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego zaproponował, iż może poruszyć problem dotyczący procesu legislacyjnego i jego opieszałości oraz wnieść na konwent marszałków odpowiednie stanowiska Rady w tej sprawie. Pan Wicemarszałek potwierdził również opinie przedmówcy, iż bardzo często w życiu codziennym można spotkać nieuczciwe praktyki przedsiębiorców, których ofiarą padają nie tylko konsumenci, ale również sami przedsiębiorcy. Dlatego, podsumowując ten punkt posiedzenia Pan Wicemarszałek zwrócił uwagę,

iż konieczny jest wzrost świadomości konsumentów, jak i również przedsiębiorców.

V. Przedstawienie zagadnień proponowanych do szczegółowego omówienia przez Radę podczas kolejnych posiedzeń.

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie przedstawił najczęstsze tematy, które zgłaszane były przez członków przy okazji konsultacji zasadności ponownego uruchomienia działalności Rady. Są to:

1. Edukacja i możliwości jej wspierania.
2. Nieprzestrzeganie przepisów w kontekście handlu poza lokalem, przedsiębiorstwa. Pan Krzysztof Podgórski zauważył, że kwestia nieuczciwych praktyk dotyczy głównie firm spoza Województwa, które działają na terenie Małopolski.
3. Konsumenty wrażliwi. Pan Wicemarszałek zwrócił uwagę, że lokalne grupy mogą pełnić rolę pośrednika w kontaktach ze społecznością lokalną, w tym z osobami samotnymi i starszymi.
4. Produkty żywnościowe, w tym pochodzące z Unii Europejskiej, GMO.
5. Ustawa o języku polskim, w tym instrukcje w języku angielskim dołączane do produktów.
6. Nieuczciwa praktyka rynkowa 26-ciu instytucji parabankowych w Małopolsce.
7. Usługi turystyczne, szczególnie w aspekcie ochrony konsumentów przed upadłością.
8. Współpraca rzeczników i innych instytucji zajmujących się problemami ochrony konkurencji i konsumentów.
9. Pacjenci szpitali – w tym zakresie zaczynają pojawiać się już pierwsze sprawy dotyczące ochrony konsumenta – pacjenta. Kwestie te w najbliższym czasie na pewną będą coraz częściej podnoszone również w Polsce, Małopolsce.
10. Wsparcie Rzeczników Konsumentów przez Samorząd Województwa. Pan Krzysztof Podgórski podniósł kwestię możliwości wsparcia Rzeczników w zakresie wymiany sprzętu oraz prowadzenia szkoleń. Ponadto zwrócił uwagę na brak zapisów odnoszących się do problemów konsumentów w strategicznych dokumentach Województwa Małopolskiego. Wskazał również na brak badań pokazujących zachowania konsumentów oraz konieczność powołania instytucji o charakterze naukowym, która prowadziłaby badania pomocne przy budowie zachowań i postaw konsumentów. Poruszył kwestię możliwości pozyskania środków unijnych na takie działania.

Pan Krzysztof Podgórski zwrócił uwagę na istotę edukacji samych rzeczników konsumentów, ich współpracę oraz wymianę doświadczeń.

Pan Marek Szarzyński, Zastępca Dyrektora Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie, zasygnalizował konieczność poruszenia zagadnień dotyczących konsumentów wrażliwych i ochrony towarów i znaków chronionych (regionalnych). W jego ocenie, przepisy powinny jednoznacznie zakazać wykorzystania formy skojarzeń przy budowie marki produktu jak np. oscypek - scypek. Zwrócił uwagę, jak niebezpieczny jest handel obwoźny - sprzedaż towarów na prezentacjach, czy działalność domokrażców. Podkreślił, że najważniejsza jest edukacja konsumentów, w szczególności wrażliwych, którzy narażeni są na nieuczciwe praktyki ze strony przedsiębiorców.

Wśród najbardziej aktualnych tematów wymieniono ponadto nową ustawę o zmianie ustawy o utrzymaniu czystości i porządku w gminach wraz z możliwością stosowania zmowy przetargowej, handel zwierzyną, szczególnie żywcem na dzikich bazarach, problemy pasażerów linii lotniczych.

Pani Marianna Drela, Rzecznik Konsumentów w Proszowicach podkreśliła konieczność wzajemnej edukacji rzeczników konsumentów i ich współpracy. Poddała pod rozagę organizowanie cyklicznych 1-dniowych spotkań w Krakowie, mających na celu m.in. wymianę poglądów, czy interpretację nt. nowych przepisów i orzecznictwa.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego zadeklarował pomoc Województwa w organizowaniu takich spotkań.

Pani Małgorzata Kozień, Małopolski Inspektor Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Krakowie (JHARS) potwierdziła stosowanie szeregu nieuczciwych praktyk w zakresie produkcji, obrotu artykułami rolno-spożywczymi. Przytoczyła przykłady produktów regionalnych, w tym produktów klasztornych sprzedawanych na zasadzie franszyzy. Zwróciła się z prośbą o pomoc do Rzeczników o wskazywanie problemów i zagadnień, na które powinni zwrócić uwagę podczas prowadzonych kontroli przedsiębiorców. Nawiązując do wypowiedzi Pana Krzysztofa Podgórskiego, poinformowała, iż Inspektorat JHARS przeprowadza testy konsumenckie, jednakże badania te nie mogą być upublicznione. Do publicznej wiadomości, na stronie internetowej, zostają podane raporty z kontroli, ze wskazaniem producentów, którzy zostali ukarani i produktami, przy których wykryto uchybienia.

Członkowie Rady wskazali, iż na stronach Głównego Inspektoratu Sanitarnego podawane są wyniki badania próbek pobranych w ramach monitoringu i urzędowej kontroli żywności wraz z informacją w zakresie stwierdzenia przekroczeń najwyższych dopuszczalnych poziomów zanieczyszczeń określonych w aktach prawnych.

VI. 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 (planowany termin 19 czerwca br.) Rada zajmie się:

- 1) propozycją zmian przepisów prawnych dotyczących przedsiębiorców pod kątem ochrony konkurencji i konsumentów, w tym zapisów dotyczących wpisów do ewidencji, działalności poza lokalem, i innych - temat poprowadzi Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie,
- 2) koncepcją pomocy dla rzeczników obejmującej szkolenia, kwestię sprzętu oraz możliwość współfinansowania ich działalności - temat poprowadzi Pani Marianna Drela, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Proszowicach,
- 3) edukacją konsumentów wrażliwych, seniorów - temat poprowadzi Pan Krzysztof Majcher, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Gorlicach,
- 4) ustawą o języku polskim pod kątem zapewnienia ochrony konsumentów - temat poprowadzi Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku
- 5) zagadnieniami dotyczącymi ochrony pacjentów - temat poprowadzi Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie.

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie, dziękując członkom Rady za udział w spotkaniu, zamknął posiedzenie Rady.

Protokół sporządziła
Małgorzata Gibas
Sekretariat Rady
Departament Rozwoju Gospodarczego UMWM