

Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
Departament Skarbu i Gospodarki
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Protokół z XXI posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów z dnia 11 czerwca 2018 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście. Obrady miały miejsce 11 czerwca 2018 r., w siedzibie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (Kraków, ul. Raławicka 56, sala 414) w godzinach 10.00-14.00.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Posiedzenie otworzył i prowadził pan Krzysztof Podgórski – Wiceprzewodniczący Rady, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie. Wiceprzewodniczący powitał członków Rady. Pan Krzysztof Podgórski przedstawił projekt porządku posiedzenia, który został przyjęty bez uwag. Członkowie Rady nie zgłosili propozycji tematów kolejnego posiedzenia, ustalono, iż propozycje tematów członkowie Rady będą zgłaszać mailowo lub telefonicznie do sekretariatu Rady.

II. Podsumowanie wystąpień i dyskusji w części dotyczącej stosowania ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług

Pan Bogusław Nędzka, z-ca Małopolskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej omówił ustawę o informowaniu o cenach towarów i usług oraz rozporządzenie wykonawcze do ustawy. Zwrócił uwagę na wyłączenia ze stosowania ustawy oraz procedury związane z kontrolowaniem przedsiębiorców przez Wojewódzką Inspekcję Handlową, przede wszystkim długie terminy związane z koniecznością przesłania zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli. Omówił też sytuację związaną z rynkami szczególnymi m.in. z placami targowymi.

Członkowie Rady pytali m.in. o przepisy prawa dotyczące rolników oraz ceny jednostkowe. Zwrócili uwagę, iż w przypadku produktów drożych cena podawana jest nie za kilogram ale za 100 gram. Dyskutowano także problem różnic w cenach – dość często zdarzają się sytuacje, gdy cena przy kasie jest wyższa niż ta, która była wskazana „na półce”. Niektórzy przedsiębiorcy celowo wprowadzają konsumentów w błąd, wiedząc że tylko część z nich zgłosi się z reklamacją.

Przedstawiciel Wojewódzkiej Inspekcji Handlowej zasugerował, iż zmiany w przepisach prawa (zwłaszcza w zakresie terminów zawiadomień i narzędzi kontroli – zakup kontrolowany) wpłyną na większą efektywność działań podejmowanych przez Inspekcję. Ustalono, iż Wojewódzka Inspekcja Handlowa prześle dodatkową informację w tej sprawie (informacja stanowi załącznik do niniejszego protokołu, informację przesłano do członków Rady 17.07.2018 r.), a Rada na tej podstawie przygotowuje

swoje stanowisko, które następnie zostanie skierowane do odpowiednich ministerstw.

III. Podsumowanie wystąpień i dyskusji w części dotyczącej analizy aktualnego systemu ochrony konsumentów w kontekście zmian w systemie

Ta część posiedzenia była realizowana w formie telekonferencji z udziałem pana Macieja Czaplińskiego, radcy prawnego prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Pan Maciej Czapliński przedstawił kierunki zmian w systemie ochrony praw konsumenta indywidualnego planowane przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wyjaśnił, iż zmiany te są podyktowane ewolucją gospodarki, uwagami zgłaszanymi przez konsumentów i rozmowami prowadzonymi przez Urząd z różnymi środowiskami zajmującymi się ochroną konsumentów.

Członkowie Rady pytali o szczegółowe rozwiązania, zwłaszcza w aspekcie pozycji powiatowych rzeczników konsumentów w systemie. Zwracali uwagę m.in. na kwestie:

- Finansowania specjalistycznych szkoleń dla rzeczników – większość oferowanych szkoleń ma miejsce w Warszawie, to wiąże się z dość sporym kosztem dojazdu, który nie zawsze chcą finansować powiaty w ramach delegacji. Często problemem jest też dojazd – czasem na 4 godzinne szkolenie czy spotkanie w UOKiK rzecznicy dojeżdżają w jedną stronę zdecydowanie dłużej. Rozwiązaniem byłyby szkolenia w regionach.
- Finansowania powiatowych rzeczników konsumentów – aktualnie tylko w dużych miastach rzecznicy dysponują swoim biurem/kilkuosobowym zespołem. W niektórych miejscowościach na stanowisku zatrudniona jest jedna osoba, która musi zająć się obsługą każdego zgłaszającego się konsumenta – od błahych spraw wymagających drobnej porady po skomplikowane sprawy procesowe, w których musi reprezentować konsumenta. Kwestią zaporową dla zwiększenia spraw procesowych prowadzonych przez rzeczników jest przede wszystkim brak zasobów, a nie brak wiedzy czy umiejętności.

Poza kwestiami związanymi z systemem ochrony konsumenta, zwrócono uwagę na konieczność uregulowania posługiwanie się tytułem specjalisty ds. oceny jakości i reklamacji obuwia oraz rzeczoznawcy. Najczęściej posługiwanie się tym tytułem nie wynika ze specjalistycznej wiedzy czy doświadczenia, ale jest związane ze stanowiskiem zajmowanym w firmie lub przynależnością do danego stowarzyszenia.

W odpowiedzi na powyższe uwagi, pan Maciej Czapliński podkreślił, iż dla Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów bardzo ważne są wszystkie opinie o systemie praw konsumenta, zwłaszcza te płynące od osób bezpośrednio w system zaangażowanych. Zauważył, iż ochrona praw konsumenta należy do zadań własnych powiatów i to społeczności lokalne powinny wywierać większy nacisk na swoje władze, by te zwiększyły finansowanie poradnictwa dla konsumentów. Celem UOKiKu jest taka ewolucja systemu, by drobne porady konsumenckie były rozwiązywane poprzez ogólnopolską infolinię a rzecznicy byli angażowani tylko do spraw procesowych.

UOKiK organizuje specjalistyczne szkolenia dla powiatowych rzeczników konsumentów, ale frekwencja na nich nie jest wielka. W przyszłości postarają się jednak rozszerzyć ofertę szkoleń w regionach i powiązać ją ze spotkaniami organizowanymi w delegaturach UOKiK w regionach. W kwestii oceny jakości obuwia i jego reklamacji podkreślił, że ogromną rolę do odegrania ma tu edukacja konsumentów.

Pan Krzysztof Podgórski podsumował i zakończył posiedzenie.

Protokół sporządził:
Joanna Matuszczyk
Departament Skarbu i Gospodarki
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Informacja w zakresie ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług

XXI posiedzenie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

11 czerwca 2018 r.

Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług weszła w życie 25 lipca 2014 r. natomiast rozporządzenie wykonawcze (Ministra Rozwoju z dnia 9 grudnia 2015 r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług) wydane na jej podstawie – 1 stycznia 2016 r.

Nadzór nad przestrzeganiem wymogów wynikających z tej ustawy sprawuje Inspekcja Handlowa i realizuje te zadania w formie kontroli zarówno własnych, wynikających z planów pracy o znaczeniu krajowym, a także wykorzystując przekazane przez konsumentów informacje o nieprawidłowościach, tzw. skargi.

Podstawowy wymóg określa **art. 4 ust. 1**: *W miejscu sprzedaży detalicznej i świadczenia usług uwidacznia się cenę oraz cenę jednostkową towaru (usługi) w sposób jednoznaczny, niebudzący wątpliwości oraz umożliwiający porównanie cen.*

Maksymalna kara za **niezrealizowanie obowiązków** określonych w **art. 4** to **20 tys. zł** (podstawa prawa – art. 6 ust. 1 ustawy), a w sytuacji kiedy naruszenie ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług nastąpiło **co najmniej trzykrotnie w okresie 12 miesięcy** licząc od dnia, w którym stwierdzono naruszenie tych obowiązków po raz pierwszy – maksymalna kara pieniężna to **40 tys. zł** (podstawa prawa – art. 6 ust. 2 ustawy). Nie ma określonej dolnej granicy wysokości kary.

Karę pieniężną wydaje się w drodze decyzji administracyjnej, nakładanej na przedsiębiorcę.

Przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej uwzględnia się trzy przesłanki określone w art. 6 ust. 3 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, tj.:

- stopień naruszenia obowiązków,
- dotychczasową działalność przedsiębiorcy,
- wielkość jego obrotów i przychodu.

Zaznacza się, że nakładane kary winny być skuteczne, proporcjonalne i odstrasżające.

Obecnie obowiązujące przepisy nie pozwalają na przeprowadzenie kontroli w zakresie uwidaczniania cen bez wcześniejszego zawiadomienia, zatem **o przeprowadzeniu kontroli oraz jej zakresie przedmiotowym**, przedsiębiorca jest poinformowany. Sytuacja taka w rzeczywistości stwarza możliwość przygotowania się do kontroli.

WYNIKI KONTROLI

Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w 2017 roku przeprowadził łącznie 603 kontrole, których zakres obejmował przestrzeganie obowiązków wynikających z ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług. Nieprawidłowości w tym zakresie stwierdzono podczas 103, z czego 100 przypadków dotyczyło nieuwidocznienia cen (wynikowość - ok. 17%).

Niski odsetek kontroli, w których stwierdzono nieprawidłowości może wynikać z faktu, że o każdej kontroli przedsiębiorca jest zawiadomiony i w większości przypadków dokłada starań, aby się do niej przygotować (np. kontaktuje się z Inspektoratem telefonicznie, prosząc o poradę, a następnie uzupełnia oznaczenia cenami).

W roku 2017 Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej wydał 77 decyzji z art. 6 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług na łączną kwotę 77.300 zł, przy czym 13 z nich o wartości 18.800 zł, odnosiło się do kontroli przeprowadzonych w 2016 r. Najniższa kara to 200 zł, natomiast najwyższa to 10.000 zł (zmniejszona w postępowaniu odwoławczym do 8.500 zł).

W czterech sprawach wydano decyzje na podstawie art. 189 f § 1 pkt 1 k.p.a. w zw. z naruszeniem ustawy o informowaniu o cenach, tj. odstąpiono od nałożenia kary i poprzestano na pouczeniu, gdyż uznano stopień naruszenia prawa za znikomy, a strony zaprzestały naruszania prawa w przedmiotowym zakresie.

Porównując takie same dane do roku 2013, kiedy to nieprawidłowości dotyczące uwidaczniania cen były wykroczeniem z art. 137 § 1 Kw i kontrole w tym zakresie były przeprowadzane bez zawiadomienia o zamiarze wszczęcia można stwierdzić, że wynikowość kontroli znacznie się zmniejszyła. W 2013 r. przeprowadzono łącznie 1226 kontroli, stwierdzając nieprawidłowości w przypadku 830 z nich (wynikowość - 68%). Nałożono 804 mandaty karne oraz skierowano 3 wnioski do Sądu (najczęściej nakładano mandaty w kwocie 150 zł, wyliczenie dokładnej kwoty nie jest możliwe, z uwagi na fakt, iż nakładano również mandaty karne za kilka wykroczeń łącznie).

INNE PROBLEMY W STOSOWANIU PRZEPISÓW PRZEDMIOTEJ USTAWY

Jednym z istotnych problemów, biorąc pod uwagę prawa konsumenta jest kwestia **różnic cenowych**, które wynikają z faktu, że na wywieszce uwidoczniono nieaktualną, nieobowiązującą cenę, a w systemie kasowym zakodowana jest cena sprzedaży w danym dniu. Takie przypadki oczywiście odnotowywane są zarówno na korzyść jak i niekorzyść klientów. Jest to temat najbardziej drażliwy dla nabywających produkty, niemniej nie został wprost objęty sankcją w ustawie, zatem w takich przypadkach w praktyce inspektorzy przeprowadzający kontrolę pouczają przedsiębiorców o obowiązku wynikającym z art. 5 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, tj. o tym, że w przypadku rozbieżności lub wątpliwości co do ceny za oferowany towar

lub usługę konsument ma prawo do żądania sprzedaży towaru lub usługi po cenie dla niego najkorzystniejszej. Nadto poprzestaje się na wniosku pokontrolnym, a przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności za taką praktykę. Zaznacza się dodatkowo, iż niejednokrotnie konsumenci zgłaszają problemy związane z wyegzekwowaniem powyższego prawa od przedsiębiorców, w sposób dobrowolny.

Problemy w sporządzaniu **poprawnych cenników** w zakładach świadczących **usługi**, w szczególności **specyficzne**, które obejmują różne materiały, czy muszą być oszacowane na podstawie pozyskania dodatkowych informacji o stosowanych w trakcie wykonywania usług urządzeniach, a także np. warunków, w których ta usługa ma być wykonana.

W powyższym zakresie najczęściej powstają cenniki z cenami „od – do” lub „od”.

Naszym zdaniem w wydanym rozporządzeniu wykonawczym do ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług nie jest uregulowana **kwestia uwidocznienia cen w punktach skupu złomu czy metali szlachetnych**, np. srebra i złota. Placówka taka nie może być bowiem zaliczona do punktów usługowych ani detalicznych, gdyż klient nie nabywa tam produktu bądź usługi lecz pozyskuje pieniądze za oddany towar.

Rozporządzenie wykonawcze zobowiązuje do uwidocznienia **cen jednostkowych** dla wszystkich towarów w opakowaniach, objętych takim obowiązkiem. W praktyce istnieje mnóstwo produktów, dla których uwidocznienie takich informacji nie ma dla kupujących większego znaczenia, gdyż kierują się przy zakupie innymi istotniejszymi dla nich cechami (przykładowo: kosmetyki - lakiery do paznokci, pudry, szminki, tusze do rzęs, cienie do powiek, artykuły spożywcze – wina, gumy do żucia, batoniki, suplementy diety, które są oferowane w formie tabletek, a także wiele towarów przemysłowych).

EGZEKOWANIE STOSOWANIA USTAWY NA RYNKACH SZCZEGÓLNYCH

Inspekcja Handlowa przeprowadza też kontrole w zakresie prawidłowości **uwidaczniania cen na placach targowych**, jednak z uwagi na to, iż czynności kontrolne muszą być poprzedzone doręczeniem wcześniejszego zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli, w praktyce przysparza to trudności z ustaleniem danych przedsiębiorcy oraz adresu do doręczeń. Nadto zgodnie z ustawą o Inspekcji Handlowej kontrolą objęci są przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. poz. 646), zatem nie przeprowadza się kontroli u osób posiadających status rolnika.

Reasumując wskazane jest podjęcie działań w kierunku zmiany ustawy Prawo przedsiębiorców, tj. art. 48 ust. 11, który np. dopuszczałby możliwość wszczęcia kontroli bez zawiadomienia w sytuacji, kiedy jej przeprowadzenie jest niezbędne do wydania decyzji administracyjnej w związku z uzasadnionym podejrzeniem naruszania prawa przez przedsiębiorcę.

