

RAPORT
PRZYGOTOWANY W RAMACH PROJEKTU
„UPOWSZECHNIANIE WIEDZY KONSUMENCKIEJ
NA TEMAT BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTU”

MONITORING DZIAŁANIA PRZEPISÓW
Z ZAKRESU OGÓLNEGO
BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTU



Opracowanie: **Federacja Konsumentów**
Plac Powstańców Warszawy 1, 00-030 Warszawa
biuro@federacja-konsumentow.org.pl



Raport został przygotowany i opublikowany dzięki pomocy finansowej Unii Europejskiej. Za treść dokumentu odpowiada Federacja Konsumentów, poglądy w nim wyrażone nie odzwierciedlają w żadnym razie oficjalnego stanowiska Unii Europejskiej.

Warszawa, marzec 2006

SPIIS TREŚCI

1. BADANIA ANKIETOWE KONSUMENTÓW I DYSTRYBUTORÓW NA TEMAT ZNAJOMOŚCI PROBLEMU BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW	3
1.1 WSTĘP	3
1.2 ANKIETA KONSUMENCKA	3
1.2.1 Założenia badawcze i budowa ankiety konsumenckiej	3
1.2.2 Wyniki ankiety	4
1.3 ANKIETA DLA DYSTRYBUTORÓW	8
1.3.1 Założenia badawcze i budowa ankiety dla dystrybutorów	8
1.3.2 Wyniki ankiety	8
1.4 OCENA WYNIKÓW ANKIETY KONSUMENCKIEJ	10
1.5 OCENA WYNIKÓW ANKIETY DLA DYSTRYBUTORÓW	11
2. ANALIZA PRAKTYCZNYCH ASPEKTÓW ZASTOSOWANIA REGULACJI W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW	12
2.1 WPROWADZENIE	12
2.2 2 PODSTAWY PRAWNE	13
2.3 WNIOSKI	16
2.4 AKTY PRAWNE	17
3. NOTATKA DO TEMATU APLIKACJI DYREKTYWY O OGÓLNYM BEZPIECZEŃSTWIE PRODUKTU – CASE PRZEPROWADZONY PRZEZ EKSPERTA FEDERACJI KONSUMENTÓW	18

1. BADANIA ANKIETOWE KONSUMENTÓW I DYSTRYBUTORÓW NA TEMAT ZNAJOMOŚCI PROBLEMBEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW

1.1 WSTĘP

Celem badania było poznanie stopnia znajomości problemu bezpieczeństwa produktów w powiązaniu z odbiorą postanowień Ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów z dn. 12 grudnia 2003 r. wśród konsumentów i dystrybutorów na polskim rynku. Konsumentów i dystrybutorów to podmioty, które najczęściej stykają się ze sobą w systemie bezpieczeństwa konsumenckiego. W badaniu nie uwzględniono bezpośrednio instytucji państwowych przywołanych Ustawą. Relacje między konsumentami i dystrybutorami a wspomnianymi wyżej instytucjami znalazły swe odbicie w niektórych pytaniach obu ankiet.

Do głównej tematyki badania ankietowego konsumentów dołączone zostały trzy pytania dot. wypadków konsumenckich. Powodem tego było przekonanie, że bezpieczeństwo produktów i monitoring wypadków konsumenckich są ze sobą nierozdzielnie związane. Odpowiedzi na te pytania dają możliwość poznania dodatkowego aspektu świadomości konsumentów w dziedzinie ich bezpieczeństwa.

1.2 ANKIETA KONSUMENCKA

1.2.1 Założenia badawcze i budowa ankiety konsumenckiej

Badanie zostało przeprowadzone w Klubach Federacji Konsumentów pod nadzorem pracowników i wolontariuszy. Ilość Klubów (49) i ich rozmieszczenie (praktycznie w całym kraju) gwarantuje zdobycie rzetelnej wiedzy na interesujący nas temat. Do Klubów rozesłano 5000 ankiet.

Ankieta zawiera 22 pytania. 19 z nich dotyczy problemu bezpieczeństwa produktów a 3 pytania poświęcone są znajomości problemu wypadków konsumenckich. Większość pytań wymagała odpowiedzi [tak] lub [nie] ewentualnie [nie wiem] oraz [częściowo]. Pytania otwarte służą wysondowaniu wiedzy na dany temat oraz uzyskaniu opinii respondenta.

Zostały one podporządkowane następującym zagadnieniom:

- Świadomości konsumentów, że na rynku mogą być produkty niebezpieczne;
- Znajomości definicji produktu bezpiecznego;
- Kontaktowi z produktem niebezpiecznym;
- Reakcji konsumenta na stwierdzenie faktu, że kupił produkt niebezpieczny, w tym znajomość procedury zgłaszania tego faktu lub podejrzenia odnośnym podmiotom;
- Obecności na produktach znaku {B} oraz znaku{CE}, ich rozumienia i znaczenia dla kupującego;
- Obowiązkom producenta oraz sprzedawcy w zakresie bezpieczeństwa produktów;
- Świadomości istnienia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny;
- Istnienia rejestru produktów niebezpiecznych; oraz
- Problemowi wypadków konsumenckich oraz ich związkom z bezpieczeństwem produktów.

1.2.2. Wyniki ankiety

Wypełnione ankiety w ilości 2.745 szt. przysłało 40 Klubów.

Na pytanie 1.

Czy robiąc zakupy zastanawiacie się Państwo nad tym, czy kupowane przez Was produkty są bezpieczne?

– odpowiedzi udzieliło 2638 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 1243 osoby tj. 47,1 %
[Nie]	odpowiedziało 449 osób tj. 17,1 %
[Czasami]	odpowiedziało 946 osób tj. 35,5 %

Na pytanie 2.

Czy znana jest Państwu definicja produktu bezpiecznego?

– odpowiedzi udzieliło 2481 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 404 osoby tj. 16,3 %
[Nie]	odpowiedziało 2077 osób tj. 83,7 %

Na pytanie 3.

Gdzie można znaleźć powyższą definicję? (prosimy wpisać odpowiedź poniżej)

– odpowiedzi udzieliło 1174 respondentów, w tym

jako źródło podano:

Internet	476 odpowiedzi tj. 40,5 %
Opakowanie	237 odpowiedzi tj. 20,2 %
Ustawa	119 odpowiedzi tj. 10,1 %
Federacja Konsumentów	94 odpowiedzi tj. 8,1 %
Encyklopedia	46 odpowiedzi tj. 3,9 %
Polska Norma	31 odpowiedzi tj. 2,6 %
Słownik	29 odpowiedzi tj. 2,5 %
Karta gwarancyjna	26 odpowiedzi tj. 2,2 %
Rejestr produktów niebezpiecznych	18 odpowiedzi tj. 1,5 %
Ustawa o prawach konsumentów	21 odpowiedzi tj. 1,8 %
Podręczniki towaroznawstwa	20 odpowiedzi tj. 1,7 %
Inne	20 odpowiedzi tj. 1,7 %

Na pytanie 4.

Czy zdarzyło się Państwu kupić produkt niebezpieczny?

– odpowiedzi udzieliło 2325 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 248 osób tj. 10,6 %
[Nie]	odpowiedziało 2077 osób tj. 89,4 %

Odpowiedzi [Tak] obligowały do udzielenia odpowiedzi na pytania 5 i 6 oraz ewentualnie na pytanie 7.

Odpowiedzi [Nie] pozwalały na przejście do pytania 8. Stąd nieliczne odpowiedzi na pytania 5,6 i 7, co widać poniżej.

Na pytanie 5.

Jaka była Państwa reakcja w związku z powyższym faktem? (Może być więcej niż jedna odpowiedź)

– odpowiedziało 207 respondentów, wskazując:

- a. Powiadomienie sprzedawcy o niebezpiecznym produkcie – 96 tj. 46,4%
 - b. Powiadomienie innego podmiotu, np. Inspekcji Handlowej – 15 tj. 7,2%
 - c. Nie podjęli Państwo żadnych kroków – 96 tj. 46,4%
- (W przypadku odpowiedzi c proszono o przejście do p. 8)

Na pytanie 6.

Jaka była reakcja sprzedawcy na powiadomienie o niebezpiecznym produkcie?

– odpowiedziało 101 osób, wskazując:

- a. Przyjęto bez komentarza – 40 tj. 39,6%
- b. Przyjęto po dłuższej wymianie argumentów – 54 tj. 53,5%
- c. Odmówiono przyjęcia powiadomienia – 7 tj. 6,9%

Na pytanie 7.

Jeśli sprzedawca odmówił przyjęcia powiadomienia, czy zawiadomili Państwo kogoś innego o niebezpiecznym produkcie?

– odpowiedziało 26 osób, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 15 osób tj. 57,7%
- [Nie] odpowiedziało 11 osób tj. 42,3%

Na drugą część pytania: Jeżeli TAK, to kogo, odpowiedzi nie udzielono.

Na pytanie 8.

Niektóre produkty muszą być oznaczone znakiem bezpieczeństwa {B}. Czy wiecie Państwo, jakie to produkty?

– odpowiedziało 2438 respondentów, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 795 osób tj. 36,6%
- [Nie] odpowiedziało 1643 osób tj. 67,4%

Na pytanie 9.

Jeśli TAK, to czy robiąc zakupy zwracacie Państwo na nie uwagę?

– odpowiedziało 1488 respondentów, z czego:

- [Tak] odpowiedziało 319 osób tj. 21,4%
- [Nie] odpowiedziało 510 osób tj. 34,3%
- [Czasami] odpowiedziało 659 osób tj. 44,3%

Na pytanie 10.

Symbol CE umieszczony na opakowaniu oznacza, że:

- a. Produkt został wyprodukowany w jednym z państw członkowskich Unii Europejskiej
 - b. Jest to oznaczenie normy, zgodnie z którą został on wyprodukowany
 - c. Jest to deklaracja producenta, że produkt spełnia zasadnicze wymagania i jest bezpieczny
- odpowiedziało 2381 respondentów, w tym:

- a. odpowiedziało 814 osób tj. 34,2%
- b. odpowiedziało 531 osób tj. 22,3%
- c. odpowiedziało 1036 osób tj. 43,5%

Na pytanie 11.

Czy każdy produkt powinien być oznaczony symbolem CE?

– odpowiedziało 2480 respondentów, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 831 osób tj. 33,5%
[Nie] odpowiedziało 459 osób tj. 18,5%
[Nie wiem] odpowiedziało 1190 osób tj. 48,0%

Na pytanie 12.

Czy znane są Państwu obowiązki producenta w zakresie bezpieczeństwa produkowanych przez niego wyrobów?

– odpowiedziało 2526 respondentów, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 107 osób tj. 4,2%
[Nie] odpowiedziało 1403 osób tj. 55,6%
[Częściowo] odpowiedziało 1016 osób tj. 40,2%

Na pytanie 13.

Czy producent ma obowiązek dostarczyć konsumentom i sprzedawcom właściwą i pełną informację w języku polskim umożliwiającą im ocenę zagrożeń związanych z produktem?

– odpowiedziało 2608 respondentów, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 1842 osób tj. 70,6%
[Nie] odpowiedziało 150 osób tj. 5,8%
[Nie wiem] odpowiedziało 616 osób tj. 23,6%

Na pytanie 14.

Czy jednym z obowiązków sprzedawcy jest przyjmowanie od konsumentów informacji o zagrożeniach powodowanych przez produkty i przekazywanie ich producentom oraz właściwym urządóm?

– odpowiedziało 2495 respondentów, w tym:

- [Tak] odpowiedziało 1345 osób tj. 53,9%
[Nie] odpowiedziało 163 osób tj. 5,7%
[Nie wiem] odpowiedziało 987 osób tj. 40,4%

Na pytanie 15.

Kto w Polsce prowadzi nadzór nad bezpieczeństwem produktów?

– odpowiedzi udzieliło 2599 respondentów, w tym:

- a. Prokuratura – odpowiedziało 261 osób tj. 10,0%
- b. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – odpowiedziało 1067 osób tj. 41,0%
- c. Minister Zdrowia i Opieki Społecznej – odpowiedziało 219 osób tj. 8,5%
- d. Federacja Konsumentów – odpowiedziało 774 osób tj. 29,8%
- e. Nikt – odpowiedziało 278 osób tj. 10,7%

Na pytanie 16.

Z problemem bezpieczeństwa produktów wiąże się odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

– odpowiedziało 2521 respondentów, w tym:

a. Czy istnieją regulacje prawne w tym zakresie?

- [Tak] odpowiedziało 1098 osób tj. 43,5%
[Nie] odpowiedziało 217 osób tj. 8,6%
[Nie wiem] odpowiedziało 1206 osób tj. 47,9%

b. Jeśli Tak, to w której ustawie należy ich szukać? Proszę podać nazwę tej ustawy

Z 1098 osób twierdzących, że istnieją regulacje prawne w zakresie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez niebezpieczny produkt, odpowiedzi udzieliło ok. 140 osób. Z tego zaledwie 43 podało odpowiedź poprawną wskazując Kodeks Cywilny. Pozostali wskazali na ustawę o ogólnym bezpieczeństwie produktów (78 osób) oraz na inne źródła, takie jak: konstytucja, ustawa Ministra Zdrowia, ustawa o niektórych prawach konsumentów a także... Federacja Konsumentów.

Na pytanie 17.

Czy istnieje rejestr produktów niebezpiecznych?

– odpowiedziało 2337 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 392 osób tj. 16,8 %
[Nie]	odpowiedziało 373 osób tj. 15,9 %
[Nie wiem]	odpowiedziało 1572 osób tj. 67,3 %

Na pytanie 18.

Jeśli Tak, to czy wiecie Państwo kto go prowadzi i gdzie go szukać?

– odpowiedziało 1030 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 185 osób tj. 17,9 %
[Nie]	odpowiedziało 845 osób tj. 82,1 %

Z liczby 185. osób, które odpowiedziały Tak, tylko 48 osób poprawnie wskazało na UOKiK.

Na pytanie 19.

Czy korzystacie Państwo z rejestru produktów niebezpiecznych?

– Odpowiedziało 2504 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 60 osób tj. 2,4 %
[Nie]	odpowiedziało 2433 osoby tj. 97,6%

Na pytanie 20.

Czy znane jest Państwu pojęcie: wypadek konsumencki?

– Odpowiedziało 2504 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 71 osób tj. 2,9%
[Nie]	odpowiedziało 2433 osób tj. 97,1%

Na pytanie 21.

Jeżeli TAK, to co ono oznacza? Prosimy o krótkie wyjaśnienie.

– Spośród 71 osób, które w pyt. 20 zadeklarowało znajomość pojęcia: wypadek konsumencki, tylko kilka osób podjęło próbę jego zdefiniowania. Zaledwie jedna osoba przedstawiła definicję zbliżoną do prawidłowej.

Pytanie 22.

Jaki związek mają wypadki konsumenckie z bezpieczeństwem produktów? Prosimy o krótkie wyjaśnienie.

– W nielicznych wyjaśnieniach, jakie znalazły się w odpowiedziach ankietowanych, nie było ani jednego prawidłowego.

DANE O RESPONDENTACH

WIEK

18 – 26 838 osób tj. 30,5%
26 – 40 998 osoby tj. 36,3%
40- 60 553 osób tj. 20,1%
Powyżej 60 356 osób tj. 13,1%

PŁEĆ

Kobiety 1531 osób tj. 55,8%
Mężczyźni 1214 osób tj. 44,2%

WYKSZTAŁCENIE

Podstawowe 583 osób tj. 21,2%
Średnie 1203 osoby tj. 43,8%
Niepełne wyższe 264 osób tj. 9,7%
Wyższe 695 osób tj. 25,3%

3.3 ANKIETA DLA DYSTRYBUTORÓW

3.3.1 Założenia badawcze i budowa ankiety dla dystrybutorów.

Podobnie jak w przypadku ankiety konsumenckiej, ankieta skierowana do dystrybutorów ma na celu zbadanie stopnia wiedzy na temat bezpieczeństwa produktów na polskim rynku. Ankieta dla dystrybutorów rozprawiana była równolegle z ankietą konsumencką przez Kluby Federacji Konsumentów w ilości 500 egzemplarzy do przedstawicieli różnych branż.

Ankieta zawiera 10 pytań, w tym 3 otwarte, które służą wysondowaniu opinii sprzedawców na temat stosowanych procedur kontrolnych oraz relacji konsument – sprzedawca i sprzedawca – producent związanych z bezpieczeństwem produktów. Ponadto ankieta daje szansę poznania stanu wiedzy dystrybutorów o ich obowiązkach wynikających z postanowień Ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów.

1.3.2 Wyniki ankiety.

33 Kluby zwróciły 276 wypełnionych ankiet.

Na pytanie 1.

Czy znana jest Państwu Ustawa z 12. grudnia 2203r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów?

– odpowiedziało 271 respondentów, w tym:

[Tak]	odpowiedziało 54 osób tj. 19,9%
[Nie]	odpowiedziało 174 osób tj. 65,0%
[Częściowo]	odpowiedziało 41 osób tj. 15,1%

Na pytanie 2.

Czy kiedykolwiek zgłosił się do Państwa konsument z powiadomieniem, że kupiony u Was produkt okazał się niebezpieczny?

– odpowiedziało 269 osób, w tym:

[Tak] odpowiedziało 18 osób tj. 6,7%
[Nie] odpowiedziało 251 osób tj. 93,3%

Na pytanie 3.

Jeśli TAK, to jakie było Wasze działanie? Prosimy je krótko opisać.

– Jak wynika z odpowiedzi na pytanie 2, w 18-tu przypadkach sprzedawcy zostali poinformowani przez konsumentów o tym, że nabyli u nich niebezpieczny produkt. W jednym przypadku reakcja sprzedawcy była zgodna z literą i duchem Ustawy, a w czterech częściowo spełniała jej wymagania.

Na pytanie 4.

Czy znają Państwo rejestr produktów niebezpiecznych?

– odpowiedziało 268 respondentów, w tym:

[Tak] odpowiedziało 31 osób tj. 11,6%
[Nie] odpowiedziało 237 osób tj. 88,4%

Na pytanie 5. Jeżeli TAK, to prosimy podać nazwę organu, który go prowadzi.

Na pytanie 4. pozytywnie odpowiedziało 31 osób. Z tej liczby 6 osób poprawnie wymieniło nazwę organu prowadzącego rejestr produktów niebezpiecznych.

Na pytanie 6.

Czy śledzą Państwo rejestr produktów niebezpiecznych?

– odpowiedziało 266 ankietowanych, w tym:

[Tak] odpowiedziało 12 osób tj. 4,5%
[Nie] odpowiedziało 233 osób tj. 87,6%

Na pytanie 7.

Czy kiedykolwiek powiadamiali Państwo organ nadzoru, że wprowadzono na rynek produkt niebezpieczny?

– odpowiedziało 244 respondentów, w tym:

[Tak] odpowiedziało 10 osób tj. 4,1%
[Nie] odpowiedziało 234osób tj. 95,9%

Na pytanie 8.

Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo współpracę z producentami w zakresie monitorowania produktów nie spełniających wymogów bezpieczeństwa? Prosimy o krótką opinię.

– Respondenci w pięciu przypadkach wspomnieli lakonicznie o dobrej współpracy z producentami.

Na pytanie 9.

Czy kiedykolwiek przeprowadzano u Państwa kontrolę produktów w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa?

– odpowiedziało 256 respondentów, w tym:

[Tak] odpowiedziało 26 osób tj. 10,2%
[Nie] odpowiedziało 230 osób tj. 89,8%

Na pytanie 10.

Jeżeli TAK, to jak oceniają Państwo stosowane procedury? Prosimy o krótką opinię.

– Opinię wyraziło sześciu respondentów. (Szczegóły w podsumowaniu.)

Badane Branże:

Nazwa	Ilość
AGD +RTV	48
Zabawki	27
Spożywcze	17
Budowlane	15
Odzieżowe	22
Przemysłowe	26
Metalowe	17
Obuwie	15
Chemia	11
Oświetleniowe i urządz. elektryczne	25
Farby i tapety	8
Rowery	5
Części samochod.	8
Sanitar-droger.	4
Kosmetyki	9
Meble	11
Fajerwerki	1
Art. sportowe	1
Wózki dziecięce	1

1.4 OCENA WYNIKÓW ANKIETY KONSUMENCKIEJ

Analiza wyników ankiety skierowanej do konsumentów pozwala na sformułowanie następujących wniosków i spostrzeżeń:

- Wśród konsumentów panuje niska świadomość faktu, że na rynku mogą istnieć niebezpieczne produkty. Wniosek taki wynika z analizy kolejnych odpowiedzi, które wskazują na rozbieżność między deklaracją a faktycznie posiadana wiedzą i zachowaniem. Podczas gdy na pytanie nr 1 ankiety – Czy robiąc zakupy zastanawiacie się Państwo nad tym, czy kupowane przez Was produkty są bezpieczne? - pozytywną odpowiedź dało 47% respondentów, to analiza odpowiedzi na dalsze pytania tego nie potwierdza. Świadczą o tym np. wyniki odpowiedzi na pytanie nr 8 – Niektóre produkty muszą być oznaczone znakiem bezpieczeństwa {B}. Czy wiecie Państwo, jakie to produkty? – aż 67,4% respondentów odpowiedziało, że nie.
- Znajomość definicji produktu bezpiecznego wśród konsumentów jest znikoma bowiem na pytanie nr 2 – Czy znana jest Państwu definicja produktu bezpiecznego? – odpowiedziało twierdząco tylko 16,3 %, z czego zaledwie 10,1 % jako jej źródło poprawnie wskazało ustawę o ogólnym bezpieczeństwie produktów. Pozostali szukaliby tej definicji m. in. na opakowaniu produktu, w Polskiej Normie, w słowniku lub karcie gwarancyjnej.
Jest to bardzo poważny problem nabierający szczególnego znaczenia w sytuacji, gdy konsument zechce reklamować produkt jako niebezpieczny. Ustawa bowiem nie precyzuje pojęcia „produkt niebezpieczny”

ograniczając się jedynie do określenia: „...produkt, który nie spełnia wymagań określonych w art. 4. nie jest produktem bezpiecznym.”

- Pasywna postawa konsumentów w sytuacji zakupu produktu niebezpiecznego. Z liczby 248 respondentów, którzy oświadczyli, że kupili produkt niebezpieczny 207 odpowiedziało na pytanie – Jaka była Państwa reakcja w związku z powyższym faktem? – aż 96 czyli 46,4% stwierdziło, że nie podjęło żadnych kroków. Z grupy aktywnych zaledwie 7,2% powiadomiło inne podmioty (oprócz sprzedawcy) o fakcie nabycia takiego produktu.
- Błędnie odczytywane jest znaczenie obecności znaku CE na opakowaniu produktu. 56,5% respondentów niewłaściwie interpretuje ten symbol sądząc, że oznacza on, iż produkt został wytworzony w jednym z krajów Unii Europejskiej lub że oznacza on zgodność z normą, według której został wyprodukowany.
- Znikoma znajomość obowiązków, jakie ciążyą na producencie w związku z zapewnieniem bezpieczeństwa produktu. Taką wiedzę zadeklarowało jedynie 4,2% respondentów.
- Brak jasności, co do instytucji nadzorującej bezpieczeństwo produktu. Ponad 50% respondentów wskazało, jako nadzorującą w Polsce bezpieczeństwo produktu, instytucję inną niż właściwa. Wskazywano: Prokuraturę, Ministra Zdrowia i Opieki Społecznej, Federację Konsumentów (29,8 %!), a 10,7% stwierdziło, że nikt nie prowadzi takiego nadzoru.
- Nieznajomość źródła prawa dotyczącego odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zaledwie 43 osoby z 2 521 udzielających odpowiedzi na pytanie tego dotyczące, podało jako źródło Kodeks Cywilny. Pozostali wskazywali: konstytucję, ustawę o ogólnym bezpieczeństwie produktu, a także... Federację Konsumentów.
- Prowadzony przez UOKiK rejestr produktów niebezpiecznych jest prawie nieznaną a jeszcze mniej obserwowaną.
- Wypadki konsumenckie są praktycznie zupełnie nie znaną kategorią. Dotyczy to także ich związku z bezpieczeństwem produktu.

1.5 OCENA WYNIKÓW ANKIETY DLA DYSTRYBUTORÓW

Znajomość prawa w zakresie bezpieczeństwa produktów wśród sprzedawców ma ogromne znaczenie w kontekście obowiązków, jakie nakłada na nich ustawa o ogólnym bezpieczeństwie produktów. W myśl tych postanowień znalazł się on wraz z producentem na pierwszej linii działań mających na celu zapewnienie dostarczenia konsumentom produktów bezpiecznych. Ponadto stał się on pierwszym kontaktem dla reklamujących produkt niebezpieczny konsumentów. W świetle tej roli dystrybutora nasuwają się następujące wnioski i spostrzeżenia płynące z wyników omawianej ankiety:

- Należy odnotować, że znajomość ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów jest bardzo mała. Tylko 19,9% respondentów twierdzi, że zna jej treść. Jest to bardzo niekorzystne zjawisko, jeśli przypomnieć, że ustawa ta określa dość szeroki zakres obowiązków sprzedawcy związanych z bezpieczeństwem produktów, a idąc dalej, bezpieczeństwem konsumentów, czyli całego społeczeństwa i to nie tylko jednego kraju. Taka sytuacja prowadzić może do fundamentalnych nieporozumień, o czym niech świadczy wypowiedź dystrybutora w jednej z ankiet: „Dlaczego sprzedawca odpowiada za niedociągnięcia producenta i jeszcze za to płaci karę?”. Cytowany dystrybutor wcześniej deklarował częściową znajomość treści ustawy.
- Zachowanie dystrybutorów w momencie przyjmowania zawiadomienia od konsumentów o niebezpiecznym produkcie bardzo rzadko jest zgodne z postawieniami i duchem ustawy. W jednym na 18 przypadków powiadomienia o niebezpiecznym produkcie, reakcja sprzedawcy była zgodna z obowiązującą procedurą.

Lektura odpowiedzi na pytanie otwarte dotyczące tych reakcji sprzedawców prowadzi do wniosku, że większość z nich stara się udowodnić konsumentowi, że nie ma racji lub wymienia produkt na inny względnie oddaje pieniądze. (Prawdopodobnie wynika to z obawy przed kłopotami związanymi ze stosowaniem obowiązującej procedury powiadamiania producenta i instytucji kontrolujących.) Pośrednio potwierdza te przypuszczenia odpowiedź na pytanie nr 7 – Czy kiedykolwiek powiadomili Państwo organ nadzoru, że wprowadzono na rynek produkt niebezpieczny? – Jedyne 4,5% respondentów odpowiedziało – tak.

- Monitorowanie produktów niebezpiecznych ze strony dystrybutorów praktycznie nie istnieje. Odpowiedzi otwarte dobitnie o tym świadczą. Współpracę w tym zakresie z producentami deklaruje kilku dystrybutorów określając ją zdawkowo jako dobrą. Również rejestr produktów niebezpiecznych jest obserwowany rzadko i przez małą liczbę zainteresowanych. Tylko 6. osób wie kto prowadzi rejestr, a 88,4% badanych w ogóle go nie zna.
- Problem kontroli produktów na okoliczność spełnienia przez nie ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa trudny jest do skomentowania na podstawie materiału zawartego w odpowiedziach. Po pierwsze, tylko u 10,2 % ankietowanych miały miejsce kontrole. Po drugie, w odpowiedziach trudno dopatrzyć się wyraźnej tendencji. Zamiast ogólnego wniosku można jedynie przytoczyć niektóre wypowiedzi rzucające nieco światła na istniejącą sytuację. Oto one:
 - „Kontrole SANEPID – u pozytywnie wpływają, gdyż zmuszają do samokontroli” – (małe bistro)
 - „Procedury kontrolne są mało czytelne, nie przystosowane do polskich realiów” – (art. elektrotechniczne)
 - „Nadmierne sformalizowanie czynności kontrolnych, szczegółowe dokumentowanie danych o produktach niekwestionowanych” (art. elektrotechniczne)
 - „Organ kontrolujący nie znał przepisów, nie potrafili odpowiedzieć na pytania sprzedawcy” (perfumeria)
 - „Specjaliści nie mieli pojęcia o artykułach, które przyszli sprawdzać” – (fajerwerki)
 - „Negatywnie, dlaczego sprzedawca odpowiada za niedociągnięcia producenta i jeszcze za to płaci?” (art. motoryzacyjne)

WNIOSEK KOŃCOWY:

Jak wynika z analizy wyników obu ankiet, zarówno po stronie konsumentów jak i dystrybutorów, a także prawdopodobnie czasami instytucji kontrolnych, daje się zauważyć poważne braki w znajomości problematyki i regulacji prawnych dotyczących ogólnego bezpieczeństwa produktów. Przyczyny tego stanu rzeczy nie były przedmiotem niniejszego badania, ale można przypuszczać, że jedną z nich może być niedostateczna informacja. W tak ważnej dziedzinie, jaką jest bezpieczeństwo konsumentów, wskazane byłoby, aby była ona szersza i intensywniejsza.

2. ANALIZA PRAKTYCZNYCH ASPEKTÓW ZASTOSOWANIA REGULACJI W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW

2.1 WPROWADZENIE

Bezpieczeństwo i zdrowie konsumenta jest jednym z ważniejszych celów polityki konsumenckiej w krajach Unii Europejskiej. Zapewnienie tego bezpieczeństwa ma podstawowe znaczenie nie tylko dla ochrony zdrowia publicznego, ale także dla zachowania zaufania konsumentów do wszystkich produktów oferowanych na jednolitym rynku.

Artykuł 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej stanowi o ochronie konsumentów przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu. Jednocześnie, na mocy Układu Europejskiego, Polska jest zobowiązana do podjęcia działań mających na celu dostosowanie naszego ustawodawstwa, dotyczącego ochrony życia i zdrowia ludzi, a także ochrony konsumentów, do przepisów Unijnych (art. 69 Układu Europejskiego).

2.2 PODSTAWY PRAWNE

Jednym z podstawowych aktów prawnych regulujących problematykę bezpieczeństwa produktów oraz zapewnienie bezpieczeństwa konsumentom jest ustawa z dnia 12 grudnia 2003 roku o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. Nr 229, poz. 2274 i 2275 ze zm.), zwana dalej ustawą. Przepisy tej ustawy wdrażają postanowienia dyrektywy 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 grudnia 2001 roku w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów (Dz. U. WE Nr L11/4).

Na podstawie ww. aktów prawnych każdy produkt dostarczony w związku z działalnością handlową, przeznaczony dla konsumentów lub który może być używany przez konsumentów – nie może stwarzać żadnego zagrożenia poza normalnym niebezpieczeństwem związanym z jego użytkowaniem w zwykłych bądź możliwych do przewidzenia warunkach.

W celu spełnienia powyższego ogólnego wymogu bezpieczeństwa producenci zobowiązani są do udzielania konsumentom stosownych informacji w celu umożliwienia im oceny zagrożeń, jakie niesie ze sobą dany produkt w trakcie normalnego bądź przewidywanego czasu jego używania.

Produkt, który spełnia wysokie wymogi w zakresie bezpieczeństwa musi w trakcie procesu wytwarzania zostać zbadany pod kątem:

- Właściwości, które posiada, łącznie z jego składem lub opakowaniem,
- oddziaływania danego produktu na inne produkty, jeżeli można przewidzieć, że będzie on używany wraz z innymi produktami,
- wyglądu, etykietowania, uwidocznienia wszelkich ostrzeżeń i instrukcji dotyczących zastosowania i zniszczenia produktu,
- ewentualnego narażenia na szczególne ryzyko podczas używania produktu, poszczególnych kategorii konsumentów, zwłaszcza dzieci.

Dystrybutorzy zobowiązani są działać z należytą ostrożnością w zakresie bezpieczeństwa produktu, a w szczególności, zabrania się dostarczania produktów, co do których istnieje przepuszczenie, że mogą nie spełniać wymogów przewidzianych przepisami prawa z zakresu bezpieczeństwa produktów.

Oprócz ogólnej regulacji prawnej, dotyczącej bezpieczeństwa produktów, zostały wprowadzone rozwiązania sektorowe dla poszczególnej grupy produktów.

Obejmują one na przykład etykietowanie żywności, produktów farmaceutycznych, kosmetycznych i urządzeń elektrycznych oraz bezpieczeństwo zabawek.

W każdej sytuacji, gdy produkt przeznaczony dla konsumentów jest uznany za niebezpieczny, organy na których spoczywa obowiązek nadzoru rynku w zakresie bezpieczeństwa produktów znajdujących się w obrocie, mogą wprowadzić następujące środki: zakaz sprzedaży produktu lub wycofanie produktu z obrotu.

Dyrektywa wprowadza regulację nakazującą stworzenie systemów kontroli i wymiany informacji z Komisją Europejską w celu przeprowadzenia działań mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa produktów na jednolitym rynku.

Polska ustawa, poza implementacją przepisów dyrektywy, doprecyzowuje i rozbudowuje obowiązujące dotychczas rozwiązania prawne oraz modyfikuje określenia produktu i producenta, a także wprowadza definicję wypadku konsumenckiego. Szerzej zostały ujęte również obowiązki producenta i dystrybutora. W odniesieniu do producenta ustawa reguluje kwestie informowania o zagrożeniach dotyczących produktu i podejmowania działań mających na celu uzyskiwanie przez producenta wiedzy o zagrożeniach związanych z produktem. Jako obowiązki dystrybutora określono konieczność zapewnienia bezpieczeństwa wprowadzonego przez niego na rynek produktu, a także współpracy z organami kontroli i nadzoru oraz powiadamiania o stwierdzonych zagrożeniach związanych z produktami wprowadzonymi przez dystrybutora.

Ustawa reguluje zakres nadzoru nad ogólnym bezpieczeństwem produktu. Określa ona, że nadzór obejmuje między innymi okresowe i bieżące monitorowanie oraz ocenę prowadzonych kontroli w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów, zatwierdzanie i monitorowanie okresowych planów kontroli, gromadzenie informacji o kontrolach ogólnych i szczegółowych wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów, a także gromadzenie informacji przekazywanych przez konsumentów i inne osoby oraz przekazywanie ich właściwym organom.

Na podstawie ustawy prowadzone są:

- krajowy system informacji o produktach niebezpiecznych. (art. 31 ustawy) Znajdziemy tam informację o:
 - produktach, które nie spełniają ogólnych wymagań bezpieczeństwa; produkt zostaje objęty systemem po wpisaniu go do rejestru produktów niebezpiecznych;
 - produktach, które nie spełniają szczegółowych wymagań bezpieczeństwa; produkt zostaje objęty systemem na wniosek organu wymienionego w art. 16 ust. 1;
 - wyrobach niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami; wyrób zostaje objęty systemem po wpisaniu go do rejestru wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami;
 - innych produktach, jeżeli określają to przepisy odrębne; produkt zostaje objęty systemem w przypadkach określonych w tych przepisach.
- rejestr produktów niebezpiecznych (art. 30 ust 1 ustawy), który oprócz produktów niespełniających ogólnych wymagań bezpieczeństwa, zawiera informacje o produktach nie odpowiadających szczegółowym wymogom, wyrobach niezgodnych z wymaganiami zasadniczymi, a także o innych produktach, jeśli wynika to z przepisów odrębnych.
- krajowy system monitorowania wypadków konsumenckich (art. 32 ustawy).

Wypadkiem konsumenckim jest zdarzenie nagle pozostające w związku z używaniem produktu, niezamierzone przez użytkownika, którego następstwem jest utrata życia lub uszkodzenie ciała wymagające pomocy medycznej.

Mimo podobieństwa następstw do wypadków konsumenckich nie zaliczamy:

- wypadków przy pracy (inna dziedzina prawna, inny nadzór – bezpieczeństwo i higiena pracy);
- wypadków zdarzających się w ruchu drogowym (wypadki komunikacyjne);
- skutków napaści innych osób;
- samookaleczeń i zamachów samobójczych.

Prawie od dwóch lat funkcjonuje w Polsce również system Rapex, unijny system szybkiego powiadamiania o produktach niebezpiecznych. Zgłoszenie produktu do systemu Rapex oznacza, że został on uznany niebezpieczny. System ma zapewniać wysoki poziom ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów na obszarze Jednolitego Rynku Unii Europejskiej. Podstawą prawną jego funkcjonowania jest Dyrektywa 2001/95/WE

Parlamentu Europejskiego i Rady z 3 grudnia 2001 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów. RAPEX obejmuje wszystkie produkty nieżywnościowe przeznaczone dla konsumentów oraz takie, co do których istnieje prawdopodobieństwo, że mogą być przez nich użyte. Rejestr nie zawiera informacji na temat środków farmaceutycznych, wyrobów medycznych, pasz ani żywności – ta ostatnia grupa posiada własny.

W praktyce, najwięcej trudności z oceną produktów w zakresie ich bezpieczeństwa, stwarza kategoria produktów, w odniesieniu do której brak jest regulacji szczegółowych dotyczących spełnienia poszczególnych wymagań. W takiej sytuacji zarówno inspektor dokonujący kontroli, jak i producent, w pierwszej kolejności powinni wziąć pod uwagę każde ewentualne niebezpieczeństwo, które może spowodować zagrożenie. Przy ocenie bezpieczeństwa takich produktów głównymi kryteriami jest wygląd i sposób użycia produktu, którego można rozsądnie oczekiwać.

Na podstawie dyrektywy 85/374 każde państwo UE jest odpowiedzialne za zapewnienie ochrony przyznanej przez prawo wspólnotowe w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów i odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Krajowe przepisy powszechnie obowiązującego prawa w sposób wyczerpujący regulują tę odpowiedzialność w Kodeksie cywilnym w księdze trzeciej tytuł VI.

Ochrona dotyczy nie tylko konsumenta, tylko każdego poszkodowanego, co oznacza, że z roszczeniem odszkodowawczym może wystąpić nie tylko ta osoba, która nabyła ten produkt ale również i osoby trzecie, za których uznamy również innych domowników, czy gości, którzy zetknęli się z produktem.

Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny ponosi ten, kto wytwarza go w zakresie swojej działalności.

Istnieje kilka przesłanek ograniczających oraz wyłączających odpowiedzialność producenta.

Producent nie będzie ponosił odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, jeżeli produktu nie wprowadził do obrotu albo gdy wprowadzenie do obrotu nastąpiło poza zakresem działalności gospodarczej.

Producent nie odpowiada również w sytuacji, gdy właściwości ujawniły się dopiero po wprowadzeniu produktu do obrotu.

Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny jest odpowiedzialnością deliktową. Jeżeli Konsument, dozna szkody wskutek działania produktu niebezpiecznego, producent, importer lub w pewnych warunkach dostawca mogą ponosić odpowiedzialność za wyrządzoną szkodę.

W razie szkody, która powstała z powodu użytkowania produktu konsument jest uprawniony do otrzymania odszkodowania za szkody na osobie oraz majątku spowodowane przez produkt niebezpieczny. Ciężar dowodu spoczywa na poszkodowanym, który musi udowodnić:

- szkodę,
- wadę,
- związek przyczynowy pomiędzy wadą a szkodą.

W celu uwolnienia się od odpowiedzialności producent musiałby wykazać istnienie przesłanek egzoneracyjnych:

- produkt nie został wprowadzony przez niego,
- produkt został wprowadzony do obrotu poza jego działalnością gospodarczą,
- niebezpieczeństwo nie istniało w produkcie przed wprowadzeniem,
- nie było możliwości przewidzenia niebezpieczeństwa produktu,
- niebezpieczna cecha wynikała z konieczności dostosowania produktu do wymagań przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
- działanie siły wyższej (brak związku przyczynowego z niebezpieczną cechą produktu) ,
- producent materiałów, surowców, podzespołów produktu finalnego może powołać się na to, że przyczyną szkody była wadliwa konstrukcja albo niewłaściwe wskazówki producenta w zakresie użytkowania.

Trzeba jednak pamiętać, że w cyklu produkcyjnym produktu przeznaczonego dla konsumentów uczestniczyć może kilku producentów. W takim przypadku dyrektywa 85/374/WE stanowi, że jeśli dwie lub więcej osoby odpowiadają za tę samą szkodę, ich odpowiedzialność jest solidarna.

Dla konsumenta oznacza to, że może dochodzić od dowolnego producenta odpowiadającego za szkodę wypłacenia łącznej kwoty odszkodowania, mając na uwadze prawo regresu, z którego producent może skorzystać wobec pozostałych solidarnie odpowiedzialnych producentów.

Konsument może wnieść powództwo o odszkodowanie, jeśli szkoda polegała na:

- śmierci lub uszkodzeniu ciała,
- poważnemu uszkodzeniu lub zniszczeniu dowolnego składnika rzeczy, która jest zwykle przeznaczona do prywatnej konsumpcji i była używana przez osobą poszkodowaną głównie dla jej prywatnego użytku.

Niemniej jednak minimalny próg (500 Euro) dotyczy w większości przypadków szkód majątkowych.

Okres przedawnienia roszczeń z tytułu odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wynosi trzy lata, od dnia kiedy poszkodowany dowiedział się lub przy zachowaniu należytej staranności mógł dowiedzieć się o szkodzie i osobie zobowiązanej do jej naprawienia. Jednak w każdym wypadku roszczenie przedawnia się z upływem lat dziesięciu od wprowadzenia produktu do obrotu.

Nieważne są wszelkie zastrzeżenia umowne mające na celu ograniczenie lub wyłączenie odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Produkt nie może być uznany za niebezpieczny wyłącznie ze względu na dostępność na rynku bardziej zaawansowanego produktu.

2.3 WNIOSKI

Analiza przepisów oraz ich funkcjonowania (przeprowadzone badanie ankietowe) sugerują brak znajomości wśród konsumentów regulacji dotyczącej bezpieczeństwa produktów oraz zasad odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt konsumencki.

Konsumenci, którzy trafiali do Federacji Konsumentów, zgłaszając produkt, jako niebezpieczny, często mylili pojęcie – a większość usterek próbowali kwalifikować jako usterkę zagrażającą zdrowiu konsumenta. Inna grupa to osoby, które są zainteresowane jedynie pozytywnym rozpatrzeniem przez sprzedawcę ich reklamacji i pomimo ewidentnych oznak, że produkt może stwarzać niebezpieczeństwo, nie korzystają z przepisów o ogólnym bezpieczeństwie produktu.

Do Federacji Konsumentów trafiają także konsumenci, którzy zakupili produkt w miejscu nie przeznaczonym do handlu, w związku z tym mają trudność z ustaleniem od kogo w rzeczywistości produkt został nabyty. Opakowanie takich produktów bardzo często nie zawiera informacji o producencie lub podmiocie, który wprowadził produkt do obrotu.

W związku z tym, konieczne są dalsze działania, mające na celu podniesienie świadomości konsumentów w zakresie tego, jak ważne jest dokonywanie świadomego wyboru nie tylko produktu ale i miejsca zakupu.

Wyniki przeprowadzonej ankiety wskazują również na niską świadomość przedsiębiorców w zakresie bezpieczeństwa produktów. Bardzo często przedsiębiorcy lekceważą informację, a konsumenci nie wiedzą w jaki sposób należy przeprowadzić dalsze działania.

Jak wynika z informacji Inspekcji Handlowej – zasadne skargi od konsumentów, dotyczące bezpieczeństwa produktów zdarzają się sporadycznie.

Takich zgłoszeń w roku 2005 zostało zarejestrowano siedem. Na skutek kontroli przeprowadzonej przez Inspekcję Handlową, producenci wycofali produkt z rynku, a w kilku przypadkach dokonali stosownych zmian.

Wśród zgłoszeń od konsumentów znalazł się na przykład termos, z nakrętką, która uniemożliwiała dokonanie zamknięcia, przez co produkt stwarzał zagrożenie poparzenia dla konsumentów.

Kolejnym produktem był fotelik rowerowy, który miał bardzo ostre krawędzie.

Zgłoszony został czajnik, który miał gwizdek bez otworu na parę, przez co stwarzał zagrożenie wybuchu lub poparzenia.

Analiza praktycznych aspektów wykazała, że na szczególną uwagę w zakresie edukacji konsumentów zasługują również zasady odpowiedzialności oraz sposób dochodzenia odszkodowania, przesłanki wyłączające odpowiedzialność oraz problematyka ciężaru dowodu.

2.4 AKTY PRAWNE

- Dyrektywa 2001/95/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 3 grudnia 2001 r. w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów (opublikowana w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich L 11 z 15.1.2002, str. 4).
- Dyrektywa Rady nr 87/357/EWG z dnia 25 czerwca 1987 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstwa Państw Członkowskich dotyczących produktów, których wygląd wskazuje na przeznaczenie inne niż rzeczywiste, zagrażających zdrowiu lub bezpieczeństwu konsumentów.
- Dyrektywa Rady 85/374/EWG z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie odpowiedzialności za produkty wadliwe (opublikowana w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich L 210 z 7.8.1985, str. 29).
- Dyrektywa 99/34/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 10 maja 1999 r. zmieniająca dyrektywę Rady 85/374/EWG (opublikowana w Dzienniku Urzędowym Wspólnot Europejskich L 283 z 6.11.1999, str. 4).

3. NOTATKA DO TEMATU APLIKACJI DYREKTYWY O OGÓLNYM BEZPIECZEŃSTWIE PRODUKTU – CASE PRZEPROWADZONY PRZEZ EKSPERTA FEDERACJI KONSUMENTÓW

Nabyłem odkurzacza, który emituje b. silny, nieprzyjemny i drażniący zapach nawet bez uruchomienia. Po około pół godzinie pracy odkurzacza zapach w mieszkaniu uniemożliwiał dalsze użytkowanie. Dało się odczuć wyraźne pieczenie oczu. Pozbycie się zapachu z pomieszczeń wymagało wietrzenia pomieszczeń przez ok. 3 godziny.

Podjęte czynności:

1. Powiadomienie dystrybutora /duża sieć RTV AGD/ w dn. 24.03.06

Dystrybutor był skłonny zwrócić pieniądze pod warunkiem doprowadzenia odkurzacza do stanu idealnego nie wskazującego na użytkowanie przedmiotu. Oświadczył, że w tym stanie nie może postawić go na półkę!

Po dłuższej dyskusji zaproponował przyjęcie odkurzacza do reklamacji zgodnie z ustawą o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej z 2002 r.

W zgłoszeniu reklamacyjnym, w punkcie: opis wady wymogłem zapis: Zapach w trakcie pracy uniemożliwia normalne użytkowanie z podejrzeniem na oddziaływanie na zdrowie.

2. Powiadomienie jednego z Inspektoratów Inspekcji Handlowej w dn. 24.03.06

Po dłuższych rozmowach z komórką kontaktów z konsumentami i sądem polubownym, gdzie pytano głównie czy złożyłem reklamację w sklepie, na moje uwagi, że chodzi o podejrzenie, iż produkt może być niebezpieczny, skierowano mnie do działu jakości. Tu naczelnik po zapoznaniu się z moimi argumentami zaprosił mnie do Inspekcji wraz z podejrzanym przedmiotem.

Zrobiono foto odkurzacza, skserowano dokumenty zakupu i gwarancję, spisano notatkę służbową i obiecano powiadomić mnie o wynikach badań.

Odkurzacza został mi zwrócony. Wątpliwości budzi fakt, że najważniejsza rzecz – zapach nie został sfotografowany ani skserowany. Być może będą poszukiwać identycznego egzemplarza na rynku.

3. Ciąg dalszy zgłoszenia.

Odkurzacza jest badany przez Inspekcję Handlową, która zawiadomi naszego eksperta o wynikach. Sklep natomiast powiadomił eksperta, że reklamację odrzuca, gdyż urządzenie działa normalnie, mimo, że we wniosku ekspert zaznaczył uciążliwy zapach i podejrzenie o szkodliwość dla zdrowia. Czyli od miesiąca potencjalny konsument jest skazany na „śmierdzący” odkurzacza (zgłoszenie miało miejsce 24 marca), być może Inspekcja Handlowa w drodze mediacji ze sklepem uzyska dla konsumenta zwrot pieniędzy.

WNIOSKI:

Procedura zgłoszenia przez konsumenta produktu jako potencjalnie niebezpiecznego nie jest prosta i łatwa, wymaga aby wykazał się on dużym poziomem świadomości konsumenckiej oraz chęcią (także czasem) bycia konsumentem aktywnym, mającym wymierny wpływ na rynek i jego ofertę. Jeśli konsument nie zna przepisów na temat bezpieczeństwa produktu i nie będzie aktywnie domagał się aby sprzedawca z nich skorzystał być może produkt nigdy nie zostanie sprawdzony pod względem bezpieczeństwa.

