

## **IV Międzynarodowa Konsumentencka Konferencja Naukowa pn. „Prawa konsumenta w teorii i praktyce”, Katowice, 23–24 lutego 2017 r.**

W dniach 23–24 lutego 2017 r. na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach odbyła się IV Międzynarodowa Konsumentencka Konferencja Naukowa pn.: „Prawa konsumenta w teorii i praktyce”. Wydarzenie zostało zorganizowane dzięki współpracy Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów oraz Fundacji Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego „Facultas Iuridica”. Patronat Honorowy nad konferencją objęli Jego Magnificencja Rektor Uniwersytetu Śląskiego prof. dr hab. Andrzej Kowalczyk oraz Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Marek Niechciał. To ważne przedsięwzięcie przypadło na 50. rocznicę istnienia Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach oraz zbiegło się w czasie z 10-leciem funkcjonowania Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów.

Pierwszego dnia konferencji nastąpiło uroczyste powitanie gości przez Prorektora Uniwersytetu Śląskiego ds. Współpracy Międzynarodowej i Krajowej, dr hab. Tomasza Pietrzykowskiego, prof. UŚ, który podkreślił znaczenie tego wydarzenia dla rozwoju tematyki prawa konsumenckiego z punktu widzenia teorii i praktyki.

Po powitaniu gości prof. zw. dr hab. Wojciech Popiołek z Uniwersytetu Śląskiego otworzył pierwszą sesję. Jako pierwszy głos zabrał Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który dokonał przeglądu rozwiązań stosowanych przez UOKiK w zakresie dotyczącym ochrony zbiorowych interesów konsumentów w praktyce. Podkreślił, że aktualnie podstawowym celem UOKiK jest stworzenie możliwości nałożenia takich kar, aby nie było opłacalne łamanie prawa konsumenckiego. Wskazał, że obniżenie kar finansowych z jednej strony wpływa na politykę nakładania kar w postępowaniach dotyczących naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, z drugiej zaś – przesłankę do poszukiwania innych instrumentów, mających na celu trwałe eliminowanie zjawisk antykonsumenckich. Taką metodą jest stosowana przez UOKiK rekompensata publiczna. Nie tylko spełnia ona funkcję represyjną, wymaga bowiem od przedsiębiorcy poniesienia kosztów, lecz także powoduje, że konsumenci uzyskują bezpośrednio korzyści wpływające z decyzji Urzędu.

Kolejny referat został wygłoszony przez dr hab. Macieja Szpunara, prof. UŚ, Rzecznika Generalnego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej, który dokonał analizy Karty Praw Podstawowych. Wskazał on, że dokument ten jest prawnie wiążącym instrumentem państw członkowskich Unii Europejskiej, mającym na celu podkreślenie roli praw podstawowych, do których zgodnie z art. 38 Karty należy zaliczyć m.in. prawa konsumentów.

Następnym prelegentem była prof. dr hab. n. med. Violetta Skrzypulec-Plinta ze Śląskiego Uniwersytetu Medycznego, która przedstawiła prezentację na temat: „Suplementy diety – potrzebne, czy nie?”, pozwalającą innym środowiskom naukowym, w szczególności prawnikom, dostrzec różnicę pomiędzy suplementami diety a lekami na receptę oraz lekami wydawanymi bez recepty.

Wystąpienie Pani Profesor wzbudziło duże zainteresowanie zgromadzonej publiczności, dając wstęp do dalszej dyskusji.

Prof. dr hab. Fryderyk Zoll z Uniwersytetu Jagiellońskiego i Uniwersytetu w Osnabrück w Niemczech wyraził wątpliwość czy pojęcie „konsumenta” ma przyszłość w polskim prawie cywilnym oraz skierował do słuchaczy pytanie retoryczne, czy pojęcie to nie jest nadużywane, będąc wyłącznie przejawem chwilowej fascynacji.

Jako ostatnia w pierwszej sesji wypowiedziała się dr Aneta Wiewiórowska-Domagalska z Uniwersytetu w Osnabrück w Niemczech. Poruszyła ona tematykę umów o kredyty frankowe w orzecznictwie, reprezentując stanowisko prokonsumenckie. Prelegentka zwróciła uwagę, że problematyka ta jest niezwykle aktualna i istotna dla wielu konsumentów, co wynika z faktu masowego zawierania przez nich umów kredytowych we frankach.

Kolejnym punktem programu konferencji był pierwszy panel dyskusyjny, w którym głos zabrali: prof. UŚ dr hab. Leszek Ogiełto z Uniwersytetu Śląskiego, dr hab. n. farm. Paweł Olczyk, Kierownik Zakładu Farmacji Aptecznej Śląskiego Uniwersytetu Medycznego oraz Członek Zarządu Polskiego Towarzystwa Farmaceutycznego w Katowicach, Michał Czarnogórski, Naczelnik Wydziału Oceny Dokumentacji Farmakologiczno-Toksykologicznej i Biorównoważności, Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, Grzegorz Zagórny, Członek Rady Śląskiej Izby Aptekarskiej, dr Anna Olender z Prywatnego Szpitala Chirurgii Plastycznej oraz Barbara Jędryczko, Radca prawny w Śląskiej Izbie Aptekarskiej. Panel dyskusyjny poruszał tematykę bezpieczeństwa i ochrony zdrowia konsumenta w obliczu zakupów leków bez recepty i suplementów. Padło wiele propozycji rozwiązania problemu nabywania przez pacjentów środków nieweryfikowanych przez lekarzy, przyjmowanych w ilościach nieadekwatnych do potrzeb zdrowotnych pacjenta, pochodzących często z niewiadomych źródeł. Debata obejmowała tematykę podmiotów farmaceutycznych działających na polskim rynku. Negowane były wszelkie metody marketingowe dotyczące promowania środków farmaceutycznych, zastępników, substytutów leków zalecanych przez lekarzy. Prelegenci wskazywali, że mimo, iż zastępniki leków powinny składem odpowiadać lekarstwu przepisany przez lekarza, to jednak sposób ich produkcji, skład czy inne właściwości mogą nieco od nich odbiegać. Dyskusja dotyczyła także kwestii osób sprzedających leki w aptekach i ich odpowiedzialności za wydawane produkty. Ponadto podkreślana była problematyka zwrotu leków, zwłaszcza zakupionych przez Internet, z naciskiem na fakt, że nie jest możliwa weryfikacja sposobu przechowywania leku u konsumenta, który następnie trafia do obrotu.

Drugi panel dyskusyjny dotyczył prawa do informacji i edukacji, w którym wypowiedzieli się: dr hab. Dariusz Szostek, prof. UO z Uniwersytetu Opolskiego, Edyta Głogowska-Kozieł, Kierownik ds. Projektów Play Sp. z o.o., Łukasz Wroński, Dyrektor Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów UOKIK, Jacek Łęski, Dziennikarz TVP, Robert Damski, Komornik Sądowy, Członek Zespołu Ekspertów ds. Alimentów przy Rzecznikach Praw Dziecka i Praw Obywatelskich oraz Agnieszka Szczepanik, Kierownik Projektu Kapitalni.org. Paneliści dyskutowali na temat konieczności uproszczenia przekazu informacji, czytelności pism przesyłanych klientom oraz umów zawieranych pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Podkreślano dążenie do rozwoju w zakresie precyzji i łatwości w ich percepcji przez konsumentów o różnym wykształceniu. W debacie przedstawiono postępy niektórych przedsiębiorców, starających się sprostać oczekiwaniom przeciętnego konsumenta oraz wskazano, że fakt podniesienia jakości ich usług nie przesądza o zakończeniu procesu modernizacji. Uproszczenie

przekazu nie wpływa jednak na uszczuplenie informacji, które są przekazywane konsumentowi, albowiem przedsiębiorcy dbają, by konsument był należycie poinformowany o warunkach umów i innych istotnych kwestiach, jednakże w odmienny sposób, np. w formie czytelnych załączników do umów, zamiast ciągłego tekstu zapisanego niewielką czcionką, jednocześnie spełniając w ten sposób wymagania stawiane im przez UOKiK oraz oczekiwania klientów. Goście zwrócili uwagę na innowacyjny sposób przekazu informacji zaoferowany przez Agnieszkę Szczepaniak, przedstawicielkę platformy Kapitalni.org, która zaprezentowała trójstopniowy model uzyskiwania i pogłębiania wiedzy finansowej osób w różnym wieku, składający się z testu osobowości, doboru indywidualnej ścieżki edukacji oraz sprawdzenia swojej wiedzy w formie gry komputerowej.

Na koniec pierwszego dnia konferencji młodzi naukowcy mieli możliwość przedstawienia swoich poglądów w czterech równocześnie odbywających się panelach dyskusyjnych. Dotyczyły one następujących zagadnień: prawo do bezpieczeństwa i ochrony zdrowia, prawo do ochrony interesów ekonomicznych, prawo do ochrony interesów ekonomicznych – usługi finansowe i ubezpieczeniowe oraz prawo do efektywnego systemu dochodzenia roszczeń. Zgromadzeni goście mogli dokonać wyboru panelu dyskusyjnego, którego tematyka ich najbardziej zainteresowała.

Drugiego dnia konferencji jako pierwszy swój referat, dotyczący propozycji kodeksowej ochrony polskiego konsumenta usług bankowych, wygłosił dr. hab. Lesław Góral, prof. UŁ z Uniwersytetu Łódzkiego, który za punkt odniesienia przyjął francuski kodeks konsumenta. Profesor zwrócił uwagę na rozproszenie przepisów konsumenckich oraz przedstawił propozycje *de lege ferenda* utworzenia takiego kodeksu na gruncie prawa polskiego. Kodeks miałby ułatwić konsumentom zaznajomienie się ze swoimi prawami, co wzmocniłoby ochronę ich praw i sprzyjałoby spójności prawa konsumenckiego. Pomimo że kodeks pozwoliłby usystematyzować i dookreślić pozycję konsumenta w świetle prawa konsumenckiego, to jednak na płaszczyźnie prawa polskiego mogłoby to prowadzić do różnych problemów, m.in.: z określeniem jego struktury oraz ustaleniem czy kodeks ten byłby prawem pierwotnym czy wtórnym.

Kolejną prelegentką była dr. Elwira Macierzyńska-Franaszczyk z Uniwersytetu w Osnabrück w Niemczech oraz z Akademii Leona Koźmińskiego, która przedstawiła referat pt. „Informacja konsumenta w dobie *e-services*”. Podkreśliła ona, że konsument *e-services* chce łatwo oraz szybko dokonać transakcji i z założenia działa z większym zaufaniem, niż na rynku tradycyjnym. Informacja w dobie *e-services* powinna być dostosowana do percepcji konsumenta wymagającego szczególnej ochrony. Niezwykle istotna jest przejrzystość i czytelność informacji, które docierają do takiego konsumenta. W wystąpieniu zostały poruszone kwestie nierzetelnych informacji, ich braku, a także jakości i zakresu.

Na temat informacji w prawie ubezpieczeń gospodarczych wypowiedział się dr. hab. Mariusz Fras z Uniwersytetu Śląskiego. Przemawiający wskazał, że w polskim systemie prawnym brakuje klauzuli dbałości o swoje interesy i zaproponował wprowadzenie w polskim porządku prawnym wzorca „rozsądnej osoby”. Obecnie zbyt dużą odpowiedzialność przerzuca się na przedsiębiorcę, natomiast konsumenta odacza się rozsądnego myślenia, zaś w rzeczywistości nie chodzi przecież o to, aby ochrona konsumenta pozbawiała go samodzielnego myślenia i nadmierne chroniła na wzór systemu amerykańskiego.

Następnie głos zabrał prof. dr. hab. Volodymyr Kossak z Państwowego Uniwersytetu im. Ivana Franki we Lwowie na Ukrainie, który przedstawił problematykę praw konsumentów w teorii

i praktyce. Zwrócił uwagę na konieczność podniesienia standardów ochrony konsumenta, w szczególności ze względu na wysoką nieefektywność ochrony konsumenta w praktyce.

Dr Paweł Sikora z Europejskiego Uniwersytetu Viadrina we Frankfurcie nad Odrą oraz Uniwersytetu Zielonogórskiego, w swoim imieniu oraz w imieniu prof. dr Arkadiusza Wudarskiego, przedstawił wybrane zagadnienia z zakresu ochrony konsumenta w umowie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego w prawie polskim i niemieckim. Prelegent podkreślił istotę tej problematyki, albowiem obejmuje ona wszystkich użytkowników pojazdów mechanicznych w zakresie korzystania z ubezpieczenia OC.

W dalszej kolejności, Grzegorz Lot, Wiceprezes Zarządu Tauron Sprzedaż Sp. z o.o. wskazał pozycję konsumenta na rynku prądu i gazu. Jego wypowiedź nawiązywała do świadczonych przez Tauron usług w tym zakresie oraz ich ciągłego rozwoju, dążenia do dostosowywania działań przedsiębiorstwa do potrzeb społeczeństwa.

Następnie rozpoczął się panel dyskusyjny, w którym głos zabrali: dr hab. Edyta Rutkowska-Tomaszewska z Uniwersytetu Wrocławskiego, adwokat Marcin Czugan, Wiceprezes Zarządu Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce oraz Monika Zakrzewska, Prezes Fundacji Rozwoju Rynku Finansowego. Referenci zwrócili uwagę, że ochrona interesów ekonomicznych konsumenta w praktyce jest nieefektywna. Aby udało się zapewnić prawdziwą, nieiluzoryczną ochronę, potrzebna jest współpraca podmiotów chroniących interesy ekonomiczne konsumenta. Z powodu braku odpowiedniej edukacji nie ma przesłanek do przerzucenia całkowitej odpowiedzialności za swoje interesy ekonomiczne na konsumenta. Podjęta została także dyskusja na temat adekwatności i odpowiedniości na rynku usług konsumenckich, wskazując że część z nich jest niedostosowana do rzeczywistych potrzeb konsumentów.

Kolejny panel dyskusyjny dotyczył problematyki prawa do efektywnego systemu dochodzenia roszczeń, w którym wzięli udział: prof. UŚ dr hab. Katarzyna Grzybczyk z Uniwersytetu Śląskiego, radca prawny Jarosław Sroczyński, Partner w Kancelarii Markiewicz & Sroczyński, Prokurator Prokuratury Okręgowej w Katowicach Ewa Kraska, Sędzia Sądu Apelacyjnego w Katowicach Aleksandra Janas, Komornik Sądowy oraz członek Krajowej Rady Komorniczej Mieczysław Kurz oraz radca prawny Małgorzata Gryber z Komisji Nadzoru Finansowego. W pierwszej kolejności poruszono kwestię mediacji jako pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów konsumenckich. Problemem jest fakt, że większość mediatorów to psychologowie i socjologowie, którzy mogą prowadzić mediację np. w sprawach rodzinnych, natomiast w sprawach gospodarczych i konsumenckich powinni nimi być prawnicy, aby być efektywnymi i stwarzać możliwość zawarcia ugody. Debata toczyła się również na temat wejścia w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. 2016, poz. 1823). Prawa konsumentów zostały przedstawione z punktu widzenia prokuratury jako instytucji mającej za nadrzędny cel ochronę praworządności, a także z perspektywy wymiaru sprawiedliwości i egzekucji komorniczej, w której za konsumentów należy uznać zarówno wierzyciela, jak i dłużnika. Położono również nacisk na funkcję elektronicznego zajęcia rachunku bankowego. Powyższe rozważania poprzedziły debatę, w której starano się odpowiedzieć na pytanie, co się dzieje z pieniędzmi klientów w przypadku ogłoszenia upadłości banku czy spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych.

W ostatnim panelu dyskusyjnym, dotyczącym praw do zrzeczania się i reprezentacji, głos zabrali: dr hab. Mariusz Jagielski z Uniwersytetu Śląskiego, Andrzej Roter, Prezes Zarządu

Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, Magdalena Matuszewska, Dyrektor Obsługi w Kanałach Bezpośrednich w Orange Polska oraz radca prawny Marek Radwański, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Poznaniu. W ramach panelu omawiano, w jaki sposób w Konstytucji została ujęta pozycja konsumenta, komentowano art. 58 Konstytucji w odniesieniu do art. 76. Reprezentantka Orange Polska przedstawiła podejmowane przez to przedsiębiorstwo działania mające na celu indywidualne podejście do konsumenta oraz usprawnienie i ułatwienie komunikacji z klientami.

Podsumowania konferencji dokonała dr hab. Monika Jagielska, prof. UŚ. Zaznaczyła, iż tradycja związana z organizowaniem konferencji konsumenckiej zakorzeniła się już w świadomości naukowców specjalizujących się w prawie konsumenckim, zapraszając jednocześnie na kolejną, V konferencję, dotyczącą tematyki praw konsumentów, która odbędzie się najprawdopodobniej w Krakowie we współpracy z Uniwersytetem Śląskim w Katowicach.

#### **mgr Monika Michońska**

aplikant adwokacki przy Okręgowej Radzie Adwokackiej w Katowicach  
doktorantka w Katedrze Prawa Cywilnego i Prawa Prywatnego Międzynarodowego  
na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach  
e-mail: monika.michonska@wp.pl

#### **mgr Marta Pasieka**

asystent sędziego w Wydziale IV Rodzinnym i Nieletnich Sądu Rejonowego w Bielsku-Białej  
doktorantka w Katedrze Prawa Cywilnego i Prawa Prywatnego Międzynarodowego  
na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach  
e-mail: marta\_pasieka@onet.pl

#### **mgr Sylwia Zemła**

menedżer w F.H. Zemła  
doktorantka w Katedrze Prawa Cywilnego i Prawa Prywatnego Międzynarodowego  
na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach  
e-mail: sylwiazemla.us@gmail.com