

Co zrobić jeśli produkt wyrządził szkodę?

W przypadku, gdy produkt niebezpieczny wyrządzi konsumentowi szkodę (na mieniu lub na osobie), konsument może żądać od producenta jej naprawienia lub odszkodowania.

Odszkodowanie za szkodę na mieniu nie dotyczy samego produktu niebezpiecznego. Obejmuje rzecz osobistego użytku, zniszczoną lub uszkodzoną w wyniku użytkowania produktu niebezpiecznego. Odszkodowanie nie przysługuje, gdy wartość zniszczonego mienia nie przekracza kwoty 500 EURO.

W przypadku szkody na osobie (narażenie lub utrata zdrowia), konsument może żądać odszkodowania i zadośćuczynienia w formie pieniężnej za doznaną krzywdę.

Jeśli powyższe roszczenia nie zostaną uznane, sprawę należy skierować na drogę sądową.

Osoba, która wprowadza na rynek produkt niebezpieczny może zostać ukarana administracyjnie kwotą nawet w wysokości 100 000 zł.

Co zrobić, jeśli zdarzył się wypadek spowodowany przez produkt niebezpieczny?

Wypadkiem konsumenckim jest nagłe zdarzenie, pozostające w związku z używaniem produktu, niezamierzone przez użytkownika, którego następstwem jest utrata życia lub uszkodzenie ciała wymagające pomocy medycznej. W przypadku, gdy w związku z używaniem produktu zdarzy się wypadek, poszkodowany informuje o tym zakład opieki zdrowotnej a ten winien przekazać informację placówce będącej częścią systemu monitorowania wypadków konsumenckich.

Nadzór nad funkcjonowaniem placówek terenowych w tym zakresie sprawuje Administrator Systemu Monitorowania Wypadków Konsumenckich powołany przez Ministra Zdrowia.

Wybrane zakłady opieki zdrowotnej – placówki terenowe systemu

Nazwa	Adres	Kod	Miasto
Wojewódzki Szpital Zespolony	ul. M. Skłodowskiej-Curie 26	15-378	Białystok
Szpital Miejski im. J. Brudzińskiego	ul. Wójta Radtkego 1	81-348	Gdynia
Samodzielny Publiczny Zespół Zakładów Opieki Zdrowotnej	ul. Niechorska 27	72-300	Gryfice
Wojew. Szpital Specjalistyczny Nr 2	Al. Jana Pawła II Nr 7	44-330	Jastrzębie Zdrój
Wojewódzki Szpital Zespolony	ul. Grunwaldzka 45	25-736	Kielce
Wojewódzki Szpital Specjalistyczny	Al. Kraśnicka 100	20-718	Lublin
Wojewódzki Szpital Specjalistyczny	ul. Pabianicka 62	93-513	Łódź
Wojewódzki Szpital Specjalistyczny	ul. Żołnierska 18	10-561	Olsztyn
Wojewódzkie Centrum Medyczne	Al. W. Witosa 26	45-418	Opole
Wojewódzki Szpital Zespolony	ul. Juraszów 7/19	60-479	Poznań
Szpital Wojewódzki Nr 2	ul. Lwowska 60	35-301	Rzeszów
Szpital Wojewódzki im. Św. Łukasza	ul. Lwowska 178a	33-100	Tarnów
Wojewódzki Szpital Zespolony	ul. Świętego Józefa 53/59	87-107	Toruń
Wojewódzki Szpital Bródnowski	ul. Kondratowicza 8	03-242	Warszawa
Dolnośląski Szpital Specjalistyczny - Centrum Medycyny Ratunkowej	ul. Traugutta 116	50-420	Wrocław
Wojewódzki Szpital SPZOZ	ul. Zyty 26	65-037	Zielona Góra

Gdzie szukać pomocy?

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

tel.: (22) 556 08 00

uokik@uokik.gov.pl

Godziny pracy Urzędu: 8:15 – 16:15

oraz

Inspekcja Handlowa – Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej i Delegatury

Powiatowi/miejsca rzecznicy konsumentów

www.uokik.gov.pl

Ponadto informacji w tym zakresie udziela bezpłatna

Infolinia Konsumentka Stowarzyszenia Konsumentów Polskich

0 800 800 008

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

ul. Gizów 6, 01-249 Warszawa

Telefon: 022 634 0668, Fax: 022 634 0667

E-mail: sekretariat@skp.pl

Infolinia Konsumentka 0 800 800 008

Federacja Konsumentów

Rada Krajowa Federacji Konsumentów

Aleja Stanów Zjednoczonych 53, IV piętro, 04-028 Warszawa

tel. (22) 827 11 73, fax.: (22) 827 90 59,

email: sekretariat@federacja-konsumentow.org.pl

Europejskie Centrum Konsumenckie

(pomaga rozwiązać sprawy konsumenckie, gdy konsument ma

problem z podmiotem z innego niż Polska państwa członkowskiego UE)

Europejskie Centrum Konsumenckie

Plac Powstańców Warszawy 1, V piętro, pokoje: 531, 537, 539

00-950 Warszawa

Tel.: 022 55 60 118, Fax: 022 55 60 359

E-mail: info@konsument.gov.pl

Najważniejsze akty prawne:

– Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (Dz. U. Nr 229, poz. 2275, z późn. zm.)

– Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176, z późn. zm.)

– Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (Dz. U. z 2004 r. Nr 204, poz. 2087 z późn. zm.)

– Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93, z późn. zm.)

Konsument ma prawo do bezpieczeństwa

Za bezpieczeństwo towarów wprowadzonych na rynek odpowiada bezpośrednio zarówno producent (importer), jak i dystrybutor (sprzedawca). Bezpieczeństwu służą też przepisy prawne, za przestrzeganie których odpowiadają instytucje państwowe. Mimo to, zdarza się, że na rynek trafiają produkty niebezpieczne. Dotyczy to wszystkich grup produktów, od RTV i AGD począwszy, na meblach i zabawkach kończąc. Brak bezpieczeństwa może wynikać nie tylko z nieprawidłowej budowy czy materiału, z jakiego wykonany jest produkt, ale także z jego wadliwego oznakowania, złej instrukcji lub jej braku, bądź nienależytej informacji udzielonej przez producenta/sprzedawcę.

Ta ulotka jest dla wszystkich, którzy chcą wiedzieć:

- jak rozpoznać produkty bezpieczne,
- kto odpowiada za bezpieczeństwo produktów,
- co zrobić, jeśli bezpieczeństwo produktu budzi wątpliwości,
- co zrobić gdy zdarzył się wypadek spowodowany przez produkt niebezpieczny,
- jakie kompetencje mają wybrane instytucje państwowe,
- gdzie szukać pomocy?

Konsument, ta ulotka jest dla Ciebie!!

Formularz zgłoszenia produktu niebezpiecznego

Imię i nazwisko osoby przekazującej informację:

Adres osoby przekazującej informację:

Nazwa produktu:

Miejsce zakupu produktu:

Dane o producencie/importerze produktu:

Opis nieprawidłowości:

Elektroniczny formularz zgłoszenia produktu niebezpiecznego znajduje się na: http://www.uokik.gov.pl/ogolne_bezpieczenstwo_produkow/informacje_dla_konsumentow/zgloszenie_niebezpiecznego_produ/



Ul. Gizów 6
01-249 Warszawa
Tel. +22 6340668
Fax: +22 6340667
e-mail: sekretariat@skp.pl
www.skp.pl



www.uokik.gov.pl

Niniejszy materiał został sfinansowany ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

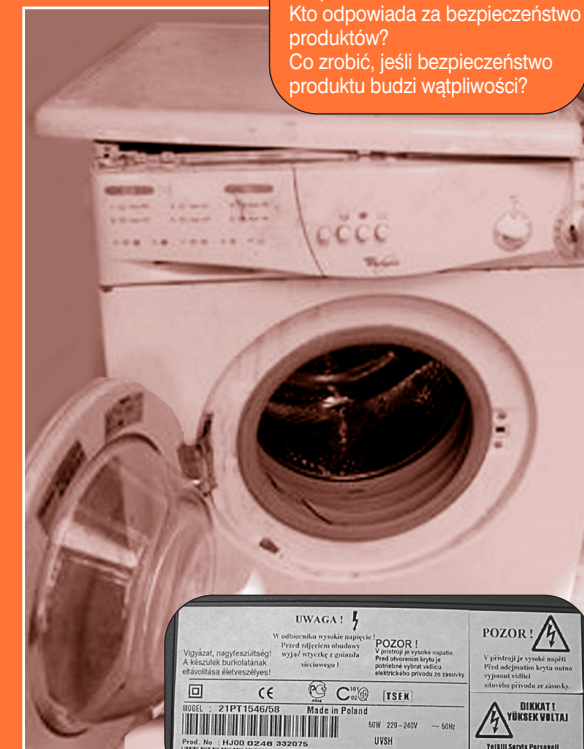
Opracowanie: Paweł Sikora

Konsultacja prawna: Sybilla Graczyk



Ogólne bezpieczeństwo produktów

Jak rozpoznać produkty bezpieczne?
Kto odpowiada za bezpieczeństwo produktów?
Co zrobić, jeśli bezpieczeństwo produktu budzi wątpliwości?



Warszawa 2008

Mamy prawo czuć się bezpiecznie

Każdy z oferowanych konsumentowi produktów podlega jednemu z dwóch systemów – systemowi oceny zgodności wyrobów z zasadniczymi wymaganiami oraz systemowi ogólnego bezpieczeństwa produktów. Pierwszy znajdzie zastosowanie wówczas, kiedy istnieją szczegółowe przepisy z zakresu bezpieczeństwa (np. określone rozporządzenia), drugi – kiedy takich specyficznych regulacji nie uchwalono.

Bezpieczeństwo takiego sprzętu, jak radia i telewizory, komputery, elektryczne artykuły gospodarstwa domowego, zabawki czy środki ochrony indywidualnej (kaski, koła ratunkowe, kamizelki odbłaskowe) prawo traktuje w sposób szczególny i wszystkie one objęte są systemem oceny zgodności. Producent wytwarzając jakikolwiek produkt z tej grupy, robi to w oparciu o jednolite w całej Unii Europejskiej, szczególne procedury bezpieczeństwa. Po wytworzeniu, ma obowiązek przebadania wyrobu, wystawienia odpowiedniej dokumentacji i potwierdzenia na produkcji lub opakowaniu, iż dany produkt został wytworzony zgodnie z **zasadniczymi wymaganiami**. Potwierdzeniem przeprowadzenia procedury jest oznakowanie **CE**.

System oceny zgodności ma za zadanie eliminować zagrożenia stwarzane przez produkty dla życia lub zdrowia użytkowników i konsumentów oraz mienia, a także zagrożenia dla środowiska. Oznakowanie CE **nie jest jednak znakiem bezpieczeństwa, znakiem jakości, ani nie oznacza**, że produkt wytworzono w Unii Europejskiej. Jest to oświadczenie producenta, że produkt spełnia wymagania określone w przepisach.

Jeśli bezpieczeństwo określonego towaru nie jest regulowane przez specyficzne regulacje (tak jest np. w przypadku mebli, nonelektrycznych artykułów gospodarstwa domowego, odzieży) – przedsiębiorcy mają obowiązek wprowadzać na rynek produkty zgodne z ogólnymi wymaganiami bezpieczeństwa. Bez względu zatem na reżim prawny – **wszystkie produkty oferowane konsumentom muszą być bezpieczne**.

Jak rozpoznać produkty bezpieczne?

● **Produkt** jest każda rzecz ruchoma, przeznaczona do użytkowania przez konsumentów a nawet taka, która nie jest przeznaczona dla konsumentów, ale zachodzi prawdopodobieństwo, że może być przez nich używana. Może to być rzecz nowa lub używana (także naprawiona lub regenerowana). Konsument może produkt kupić, ale może też dostać go nieodpłatnie od producenta lub dystrybutora, również w ramach świadczenia usługi. W każdym z tych przypadków produkt musi być bezpieczny.

● **Konsumentem** jest użytkownik produktu – osoba fizyczna, dokonująca zakupu (odbioru) produktu w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.

● **Produkt bezpieczny to produkt**, który nie stwarza dla konsumentów żadnego zagrożenia lub stwarza znikome zagrożenie. Oceniając stopień zagrożenia, bierze się pod uwagę typowe sytuacje, w jakich taki produkt bywa używany. Produkty dostępne na rynku mają gwarantować wysoki poziom bezpieczeństwa z punktu widzenia ochrony zdrowia i życia ludzkiego.

Przy ocenie bezpieczeństwa produktu uwzględnia się:

- 1) cechy produktu, w tym jego skład, opakowanie, instrukcję montażu i uruchomienia, a także – biorąc pod uwagę rodzaj produktu – instrukcję instalacji i konserwacji;
- 2) oddziaływanie na inne produkty, jeżeli w sposób uzasadniony można przewidzieć, że dany produkt będzie używany łącznie z innymi produktami;
- 3) wygląd produktu, jego oznakowanie, ostrzeżenia i instrukcje dotyczące jego użytkowania i postępowania z produktem użytym oraz wszelkie inne udostępniane konsumentowi wskazówki lub informacje dotyczące produktu;
- 4) kategorie konsumentów narażonych na niebezpieczeństwo w związku z używaniem produktu, w szczególności dzieci i osoby starsze.

Przed zakupem produktu konsument powinien zachować należytą staranność i rozagę, w szczególności:

● **Zawsze dokładnie czytać oznakowanie! Informacje na opakowaniu i samym produkcie wskazują, czy zachodzi prawdopodobieństwo, iż produkt może w określonych okolicznościach stwarzać zagrożenie oraz kto odpowiada za jego dystrybucję czy wprowadzenie na rynek.**

● **Sprawdzić czy na etykiecie znajdują się:**

- **oznaczenie zgodności z normą – europejską lub polską; normy nie są wprawdzie obowiązkowe, ale ich stosowanie przez producenta jest dla nas informacją, że produkt został wytworzony zgodnie z ogólnie przyjętymi wytycznymi i jest produktem bezpiecznym w zakresie wymagań objętych tą normą;**
- **znak CE, który potwierdza, iż produkt spełnia wymogi przewidziane w przepisach szczególnych dla określonego typu produktu i w tym zakresie jest produktem bezpiecznym (uwaga: nie jest obowiązkowy dla wszystkich grup produktów, ale tylko tych, które podlegają systemowi oceny zgodności);**
- **inne oznakowanie np. piktogramy dotyczące wieku użytkownika (zabawki), atesty, terminy trwałości (kosmetyki).**

● **Sprawdzić czy produkt nie został umieszczony w rejestrze produktów niebezpiecznych lub rejestrze wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami. Gdy konsument podejrzewa, że produkt może uchodzić za niebezpieczny, powinien zająrzeć na stronę internetową www.uokik.gov.pl lub skontaktować się z Inspekcją Handlową (IH).**

● **Stosować się do zaleceń producenta, pytać sprzedawcę. Jeśli sprzedawca nie chce lub nie potrafi udzielić potrzebnych informacji – należy zastanowić się nad zakupem.**

Kto odpowiada za bezpieczeństwo produktów?

Bezpośrednio za bezpieczeństwo produktu odpowiada producent (importer). Producentem jest ten, kto wytwarza produkt w UE lub importuje go spoza krajów Unii.

● **Producent** jest zobowiązany wprowadzać na rynek wyłącznie produkty bezpieczne. Musi także dostarczyć konsumentom wszelkie możliwe informacje umożliwiające im ocenę zagrożeń związanych z produktem, jak również informacje dotyczące możliwości przeciwdziałania tym zagrożeniom. Oczywiście informacje muszą być podane w języku polskim, w sposób jasny i zrozumiały.

● Natomiast **dystrybutor** (sprzedawca) jest zobowiązany działać z należytą starannością w celu zapewnienia bezpieczeństwa produktów, w szczególności przez niedostarczanie produktów, o których wie lub o których, zgodnie z posiadanymi informacjami i doświadczeniem zawodowym, powinien wiedzieć, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa. Ma także obowiązek przyjmować od konsumentów informacje o zagrożeniach powodowanych przez produkty i przekazywać je niezwłocznie producentom oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Pamiętaj, że sprzedawca jest zobowiązany:

● **zapewnić w miejscu sprzedaży warunki techniczno-organizacyjne, które umożliwią konsumentowi dokonanie wyboru produktu – sprawdzenie jego jakości, kompletności oraz funkcjonowania głównych mechanizmów i podstawowych podzespołów.**

● **wydać z produktem wszystkie elementy jego wyposażenia oraz instrukcje obsługi, konserwacji i inne dokumenty wymagane przez przepisy prawa.**

Także informacje podawane przez sprzedawcę i dokumenty dotyczące produktu powinny być sporządzone w języku polskim lub w powszechnie zrozumiałej formie graficznej.

Co zrobić, jeśli bezpieczeństwo produktu budzi nasze wątpliwości?

W przypadku wątpliwości co do bezpieczeństwa kupowanego produktu można skontaktować się z **Inspekcją Handlową (IH)** lub zająrzeć do prowadzonych przez Prezesa UOKiK rejestrów: rejestr produktów niebezpiecznych oraz rejestru wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami. Warto dodać, że IH i Prezes UOKiK nie odpowiadają za bezpieczeństwo wszystkich produktów, przykładem są kosmetyki (Państwowa Inspekcja Sanitarna) lub wyroby budowlane (organy nadzoru budowlanego).

Produkt uznany za niebezpieczny nie może być w sprzedaży, gdyby jednak ktoś znalazł taki produkt na rynku – winien zawiadomić Inspekcję Handlową lub UOKiK. Zawiadomienie ma na celu spowodowanie wycofania towaru oraz ew. ustalenie osób odpowiedzialnych. Za wprowadzenie do obrotu produktu niebezpiecznego grożą wysokie kary administracyjne.

Sprawdź czy Twój produkt jest bezpieczny!

Informacje zawarte w rejestrze są publicznie dostępne. Rejestr jest udostępniony na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.uokik.gov.pl

Ponadto informacje dotyczące bezpieczeństwa produktów można uzyskać dzwoniąc do Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK, tel.: (022) 55 60 390

Warto wiedzieć, iż niezależnie od polskiego rejestru produktów niebezpiecznych istnieje również europejski system wymiany informacji o produktach stwarzających zagrożenie dla życia i bezpieczeństwa konsumentów – **RAPEX**. Ułatwia on pracę organom nadzoru rynku państw członkowskich UE. Cotygodniowe raporty obejmujące informacje o produktach niebezpiecznych w państwach członkowskich Unii Europejskiej dostępne są na stronie Komisji Europejskiej: http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm

Jakie kompetencje mają wybrane instytucje państwowe?

Nad bezpieczeństwem produktów czuwają organy nadzoru rynku. W zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów organem sprawującym nadzór jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Swoje zadania wykonuje przy pomocy Inspekcji Handlowej.

Konsument ma wpływ na bezpieczeństwo produktów!

Konsumenti i inne osoby mogą:

● **przekazywać Prezesowi UOKiK lub Inspekcji Handlowej informacje o niespełnianiu wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów;**

● **zgłaszać organom nadzoru wnioski w sprawie działania nadzoru rynku i kontroli ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa produktów.**

Postępowanie polegające na ustaleniu czy produkt jest produktem bezpiecznym jest dwustopniowe:

1. Inspekcja Handlowa może przeprowadzić kontrolę produktów znajdujących się na rynku. Poza kontrolą, do zadań Inspekcji Handlowej w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów należy:

- żądanie od kontrolowanych przedsiębiorców informacji niezbędnych do stwierdzenia czy produkt jest bezpieczny;
- sprawdzanie bezpieczeństwa wprowadzonych na rynek produktów;
- pobieranie próbek produktów do badań;
- żądanie oznakowania produktu odpowiednimi wyraźnymi i zrozumiałymi sformułowanymi w języku polskim ostrzeżeniami o zagrożeniach, jakie może on stwarzać.

2. Jeżeli zachodzi prawdopodobieństwo, że produkt nie spełnia ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa – **Prezes UOKiK** przeprowadza postępowanie w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktu. Gdy zastrzeżenia co do bezpieczeństwa produktu się potwierdzą, Prezes UOKiK może nakazać podjęcie działań zarówno wobec produktów, które nie zostały jeszcze wprowadzone na rynek, jak również wobec tych, które są już oferowane konsumentom. Między innymi mogą być wydane decyzje nakazujące:

- wyeliminowanie zagrożeń stwarzanych przez produkt;
- natychmiastowe wycofanie produktu z rynku;
- odpowiednie ostrzeżenie konsumentów;,
- wycofanie produktu od konsumentów i jego zniszczenie.

Producentowi można nakazać również odebranie od konsumenta produktu i zwrócenia kwoty za jaką produkt został zakupiony – bez względu na stopień jego zużycia!

Konsument może domagać się zwrotu kwoty, za jaką produkt został zakupiony:

- od dystrybutora (sprzedawcy) – warunkiem jest posiadanie dowodu zakupu (paragon, faktura, potwierdzenie płatności kartą, pieczęć sprzedawcy na gwarancji, opakowaniu, inne oznaczenie sprzedawcy, dowód z zeznania świadka) lub
- od producenta (nie jest wymagany dowód zakupu).