**Komitet Społeczny Rady Ministrów o działaniach na rzecz ochrony konsumentów**

**„Nieuczciwe działania przedsiębiorców, którzy wykorzystują ufność osób starszych, ich naiwność czy nieznajomość prawa konsumenckiego, to zjawisko, które musimy wyeliminować. W sporze z nieuczciwym handlowcem konsumenci tracą bowiem coś więcej, niż tylko pieniądze. Tracą wiarę w państwo, którego zadaniem jest stanie na straży ich bezpieczeństwa” – powiedziała wicepremier Beata Szydło, przewodnicząca Komitetu Społecznego Rady Ministrów, podczas konferencji prasowej po środowym posiedzeniu KSRM.**

Komitet Społeczny Rady Ministrów zajął się problemami związanymi z ochroną konsumentów przed nieuczciwymi praktykami dotyczącymi usług i towarów przeznaczonych dla seniorów oraz proponowanymi zmianami w ustawie o wspieraniu rodziny i rozwiązaniach dotyczących m.in. domów dziecka i rodzin zastępczych (czyli systemie pieczy zastępczej).

**Ochrona konsumentów-seniorów**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów alarmuje, że sprzedawcy wykorzystują zaufanie, jakim darzą ich seniorzy. Najczęściej powtarzające się nieuczciwe działania to nakłanianie osób starszych do zakupu drogich zestawów garnków, koców czy urządzeń paramedycznych, z reguły sprzedawanych po drastycznie zawyżonych cenach lub pozbawionych właściwości opisywanych w czasie sprzedaży. Handlowcy wykorzystują łatwowierność i nieznajomość prawa konsumenckiego. Aby dodatkowo zachęcić do zakupu w czasie bezpłatnych badań medycznych akcentują zły stan zdrowia uczestników pokazów. Sprzedaż takich produktów i usług odbywa się najczęściej w hotelach lub w sanatoriach, gdzie osoby starsze zaprasza się pod pretekstem możliwości wykonania bezpłatnych badań.

**Nieuczciwe praktyki przedsiębiorców**

Prezes UOKiK Marek Niechciał przedstawił Komitetowi szereg kwestionowanych praktyk przedsiębiorców, tj.:

* nieujawnianie handlowego celu pokazu w trakcie zapraszania (np. zaproszenie na bezpłatne badanie medyczne);
* wprowadzanie konsumentów w błąd co do stanu ich zdrowia (np. problem zdrowotny zostaje „ujawniony” w czasie badania);
* wprowadzanie w błąd co do właściwości produktów (np. uczestnikom pokazu wmawia się, że pościel ma własności rehabilitacyjne a garnki umożliwiają przygotowywanie potraw obniżających cholesterol);
* stosowanie niedopuszczalnego nacisku w trakcie zawierania umów (np. odwoływanie się do odpowiedzialności za stan zdrowia członków rodziny);
* niedoręczanie dokumentów dotyczących zawartej umowy (np. nieprzekazywanie wzoru formularza o odstąpieniu od umowy);
* utrudnianie zakończenia umowy (np. bezpodstawnie domagając się wysokich opłat dodatkowych);
* uniemożliwianie kontaktu ze sprzedawcą (np. podawanie fałszywych adresów poczty elektronicznej lub brak reakcji na telefony i e-maile).

Aby ograniczyć nieprawidłowości, UOKiK rozważa m.in.: wprowadzenie wymogu zgłaszania pokazów do odpowiedniej instytucji, a także obowiązek wyraźnego informowania zapraszanych konsumentów o handlowym celu spotkania. Umowa byłaby automatycznie rozwiązywana, jeżeli pokaz nie zostałby zgłoszony, obowiązki dotyczące jasnego informowania naruszone lub ceny byłyby rażąco zawyżone w stosunku do rynkowych. Urząd postuluje również zaostrzenie przepisów związanych z umowami dotyczącymi usług medycznych. Obecne przepisy nie są precyzyjne, więc nieuczciwi handlowcy zapraszają seniorów na bezpłatne badania, które służą wyłącznie sprzedaży kosztownych pakietów medycznych.

**Kampania edukacyjna UOKiK**

Prezes UOKiK poinformował członków Komitetu Społecznego RM o kampanii edukacyjnej, której celem będzie ostrzeżenie konsumentów przed nieuczciwymi praktykami handlowymi oraz o prawach konsumenckich (np. o 14-dniowym okresie umożliwiającym bezpłatne odstąpienie od umowy zawartej na pokazie). Zostanie ona zainaugurowana 15 marca, czyli w Światowy Dzień Konsumenta. Kampanię wspiera Polskie Radio – do końca marca będziemy słyszeć na jego antenie materiały edukacyjne Urzędu.

Spoty wideo Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów można zobaczyć tutaj:

* Zakupy na pokazach
* Zmiana dostawcy usług

**Rola rzeczników konsumentów**

Komitet Społeczny Rady Ministrów poznał również propozycje, których celem jest wzmocnienie instytucji rzecznika konsumentów. Prezes UOKiK zwrócił uwagę m.in. na braki kadrowe, czyli zbyt mało specjalistów zajmujących się pomocą konsumentom, braki w finansowaniu spraw sądowych i szkoleń. „Rzecznicy pracują w Polsce od prawie 20 lat, jednak nie w każdym miejscu konsument ma zapewniony taki sam poziom ochrony, czy w ogóle dostęp do pomocy prawnej. Chcemy to zmienić. Zależy nam na tym, żeby zwiększyć komfort pracy rzeczników i bezpieczeństwo obywateli” – powiedział prezes UOKiK Marek Niechciał.

**Proponowane zmiany w ustawie o wspieraniu rodziny i systemie pieczy zastępczej**

Komitet Społeczny RM zajmował się też tematami prorodzinnymi. Od pięciu lat trwa w Polsce przekształcanie systemu opieki nad dziećmi, które nie mogą wychowywać się w naturalnych rodzinach (czyli przekształcenie systemu pieczy zastępczej). Celem jest oparcie tego systemu o rodziny zastępcze i rodzinne domy dziecka (czyli na formach rodzinnych) przy jednoczesnym ograniczeniu roli tradycyjnych domów dziecka (placówek opiekuńczo-wychowawczych). Aby przyspieszyć pozytywne rozwiązania, zaproponowano następujące zmiany:

* większe wsparcie dla rodzin potrzebujących pomocy, by do domów dziecka trafiało mniej dzieci niż obecnie;
* wspieranie rodzinnych form opieki nad dziećmi, tj. rodzin zastępczych i rodzinnych domów dziecka. Dzięki temu dzieci pozbawione opieki rodziców, zwłaszcza te najmłodsze, będą miały zapewnione lepsze warunki dorastania;
* zmniejszenie liczby tradycyjnych domów dziecka i rozwijanie rodzinnych form opieki;
* wsparcie procesu usamodzielniania się pełnoletnich wychowanków, tak by miały zapewniony dobry i bezpieczny start w dorosłość;
* ograniczanie adopcji międzynarodowych.

**System pieczy zastępczej w Polsce**

W 2016 r. w domach dziecka, rodzinach zastępczych i placówkach opiekuńczych umieszczono prawie 75 tys. dzieci. Znacząca większość, bo ponad 56 tys. podopiecznych trafiła do rodzinnych domów dziecka i rodzin zastępczych. Ok. 18 tys. dzieci trafiło do placówek opiekuńczo-wychowawczych. Takich ośrodków w całym kraju jest ponad tysiąc.