

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC. „Zakup niebezpiecznego produktu i co teraz?”. Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam. Kupiłeś produkt niebezpieczny? Co to oznacza? Jak poradzić sobie z tym problemem? O tym porozmawiam z prawnikiem Hubertem Plichtą. Witam.

Hubert Plichta: Dzień dobry.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Kiedy mówimy produkt niebezpieczny, czym on tak naprawdę jest? Co to oznacza?

Hubert Plichta: Chyba najprostsza odpowiedź na pytanie, czym jest produkt niebezpieczny, to produkt jest niebezpieczny wtedy, gdy staje się niebezpieczny. To trochę brzmi jak masło maślane, natomiast nie mamy jednej definicji, która określa, czym jest produkt niebezpieczny. Mamy pewne regulacje prawne, które mówią, co musi się stać, żeby produkt był bezpieczny. Żeby produkt był bezpieczny, po pierwsze w określonych warunkach codziennego użytku, on nie może sprawiać dla mnie niebezpieczeństwa utraty zdrowia, życia. Taki produkt musi mieć instrukcję obsługi, powinien być odpowiednio oznaczony, jeżeli chodzi np. jak go wykorzystywać, jak złożyć, jak zmontować jakiś produkt i te wszystkie informacje są zawarte w przepisach prawa, czyli jaki produkt możemy uznać za bezpieczny. Jeżeli jakiś produkt nie posiada np. odpowiedniego oznaczenia, albo stwarza zagrożenie w normalnym użytku, to w drugą stronę odczytujemy, że produkt jest niebezpieczny. Podam Państwu kilka przykładów, żeby trochę rozjaśnić to, co powiedziałem. Jeżeli mamy szafę, którą sobie sami montujemy, albo jakiś inny mebel np. łóżko do samodzielnego montażu, to przyjmujemy, że taki produkt jest bezpieczny na ten moment. Natomiast jeżeli nie ma tam dołączonej instrukcji i w wyniku np. złego montażu w jakiś sposób wyrządę sobie krzywdę, to produkt możemy już uznać za niebezpieczny. Albo kuchenka gazowa, której używamy, odkurzacz, czajnik elektryczny, urządzenia elektryczne, które każdy z nas intuicyjnie wie, do czego służą i jak powinny być wykorzystywane. Jeśli podczas normalnego użytkowania zadzieje się coś niebezpiecznego, czyli poparzę się rączką od czajnika elektrycznego, albo dojdzie do jakiegoś przepięcia, to wtedy już ten produkt staje się dla mnie niebezpieczny, bo w jakikolwiek sposób zagraża mojemu życiu lub zdrowiu. W takiej sytuacji możemy uznać, że produkt jest niebezpieczny. Czyli tak jak Państwu powiedziałem, niebezpieczeństwo zaczyna się wtedy, kiedy jakiegokolwiek zagrożenie ten produkt dla mnie sprawia. To nie jest tak, że ten produkt musi mieć jakieś wady produkcyjne. Produkt może być bardzo dobrze wykonany, bardzo dobrej jakości, ale to jak np. on jest reklamowany, prezentowany, albo z jakich części się składa, powoduje, że on w normalnym użytkowaniu takiego przeciętnego konsumenta, stwarza dla mnie nieoczywiste czasami zagrożenie, które może być też bezpośrednie i bardzo dotkliwe.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czyli na początku ten produkt może być produktem dobrym, ale z czasem w użytkowaniu może okazać się dla nas produktem niebezpiecznym.

Hubert Plichta: Dokładnie tak jest. I wiele produktów, które uznajemy za niebezpieczne - to czasem po czasie wychodzi, że produkt staje się niebezpieczny. To taka może sytuacja, którą staram się na szybko wymyślić. Weźmy na to, używamy jakiś detergent, który jest wyprodukowany załóżmy dzisiaj. Mamy końcówkę maja. Dzisiaj produkujemy jakiś detergent, sprzedajemy go. Natomiast za 2-3 miesiące okazuje się, że powstały jakieś badania, które mówią, że substancje wykorzystywane w tym detergencie są bardzo szkodliwe np. dla naszego zdrowia. Coś, co według wcześniejszych badań, i ja opierałem się na nich, wskazywało na coś zupełnie innego. Nagle po czasie okazuje się, że produkt

staje się niebezpieczny. Wtedy tutaj są różne środki, np. wycofanie takiego produktu. Ważne jest pamiętać o tym, że produkt może po czasie się okazać niebezpieczny. Czasami nie z winy producenta. To będzie miało też wpływ, jeżeli chodzi o odszkodowanie. Ale trzeba pamiętać, że produkt staje się niebezpieczny, kiedy on rzeczywiście ujawnia się w taki sposób, jakieś jego cechy, które zagrażają np. naszemu zdrowiu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Często te produkty wydają się bardzo niepozorne. Przykład magnesu wykonanego z gąbczastego tworzywa, które po ściśnięciu zmniejsza objętość, po czym wraca do pierwotnego rozmiaru. Ale okazuje się, że ta część gąbczasta bardzo łatwo odkleja się od tego magnesu i uwidacznia się właśnie ten magnes, którego rozmiar jest naprawdę niewielki i przypomina rozmiar przetyku dziecka. A więc staje się produktem niebezpiecznym właśnie dla takiego dziecka, bo dziecko może bardzo łatwo ten produkt odgryźć. Więc nawet tak niepozorne produkty mogą okazywać się dla nas niebezpiecznymi.

Hubert Plichta: Tak, i bardzo często zabawki są uznawane za produkty niebezpieczne, czy w ogóle produkty dla dzieci. Dlatego że takie produkty kierowane, dedykowane dla osób młodszych, dla dzieci, są pod szczególnie dużym i restrykcyjnym nadzorem. Bo tak jak Pani tutaj podała przykład właśnie magnesu, który został stworzony w taki sposób, że np. dziecko może mieć skojarzenia, że to jakaś słodkość, albo ciasto. I pomimo, że jest to magnes i nie jest przeznaczony do jedzenia, to sam kształt, wykonanie, to jak jest podobny do prawdziwych słodyczy, może spowodować, że dziecko w takiej sytuacji np. weźmie to do ust i w wyniku czego się zadławi, może dojść np. do uduszenia. Z produktem jest wszystko ok. Nie ma wykorzystanych substancji rakotwórczych, niebezpiecznych dla zdrowia. Natomiast to, do czego ten produkt może posłużyć przez to, że tak dokładnie odzwierciedla np. jakiś produkt spożywczy, powoduje, że jest niebezpieczny dla dziecka, że w normalnych warunkach, kiedy dziecko będzie miało np. taki produkt, może uznać, że jest to coś spożywczego i np. się udusić. Ta niebezpieczność nie musi być oczywista, tak jak tutaj podałem przykład, że parzy mnie np. rączka od czajnika elektrycznego, albo kuchenka mi wybucha, albo meble się rozpadają. Z produktem może być wszystko ok, ale staje się niebezpieczny, dlatego że swoimi cechami dla określonej grupy, w tym wypadku dzieci, on jest niebezpieczny przez to jak wygląda i za co dzieci mogą go uznać.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Dzieci to grupa bardzo wrażliwa, stąd też te produkty niebezpieczne możemy spotykać bardzo często. Co np. z żywnością? Czy żywność może również okazać się takim produktem niebezpiecznym?

Hubert Plichta: Tak, żywność może się okazać produktem niebezpiecznym. I tutaj możecie Państwo pewnie sobie przypomnieć, nieraz są takie informacje, czasami wiadomości są puszczane, że np. bakterie pojawiły się w danej partii produktu, przez co ten produkt staje się niebezpieczny dla zdrowia, dlatego właśnie, że doszło do zanieczyszczenia. Są rzeczywiście takie sytuacje, często zdarzają się podczas produkcji, czyli w produkcji jakaś substancja do żywności się dostała, a nie powinna, no i produkt staje się potencjalnie niebezpieczny dla konsumentów. To jest taka najczęstsza sytuacja, natomiast tak jak powiedziałem, mogą też być sytuacje, że w wyniku np. jakiegoś odkrycia przełomowego nagle okaże się, że coś w sprzedaży też jest dla człowieka niebezpieczne. To jest oczywiście rzadsza sytuacja, dużo częściej mamy tę, kiedy np. dochodzi na linii produkcyjnej do zanieczyszczeń np. bakteriami, czasami w wodzie albo napojach się bakterie coli przedostają i wtedy produkt staje się niebezpieczny i wszczynana jest procedura postępowania z produktami niebezpiecznymi.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Bardzo często wtedy taka informacja o produkcie niebezpiecznym dociera do opinii publicznej i mediów i jest przekazywana - chodzi przecież o bezpieczeństwo konsumentów. Ale są też miejsca, w których możemy znaleźć listę produktów niebezpiecznych. Gdzie możemy jej szukać?

Hubert Plichta: Na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest prowadzony rejestr produktów niebezpiecznych. Jak ten rejestr jest stworzony to może powiem. Jeżeli jakiś produkt okazuje się być niebezpieczny, to producent albo sprzedawca, importer, przedsiębiorca, który jest na mocy przepisów zobowiązany do tego, ma obowiązek niezwłocznie poinformować Prezesa UOKiK, że produkt stał się niebezpieczny dla konsumentów. Przedkłada wyjaśnienia i Prezes UOKiK po przeprowadzeniu rozpoznania wpisuje taki produkt do rejestru produktów niebezpiecznych i tak jest tworzony ten rejestr. Oczywiście producent nie musi dawać tych informacji sam z siebie, to też mogą być skargi konsumentów i przeprowadzone postępowanie. I jeżeli produkt jest uznany za niebezpieczny, to jest wpisywany do rejestru produktów niebezpiecznych, tak jak powiedziałem, a ten rejestr jest dostępny na stronie UOKiK. I tam możemy sprawdzić produkt. Po pierwsze jak on wygląda, jakie ma oznaczenie, nr seryjny i z jakich powodów stał się niebezpieczny. To jest nasz system wewnętrzny, krajowy. Jest jeszcze system RAPEX, czyli europejski system zawierający dane o produktach niebezpiecznych wycofanych z rynku, także z innych niż polski. Nie oszukujmy się, że będąc w Unii Europejskiej przepływ towarów między państwami, naszymi przedsiębiorcami, konsumentami jest tak duży, że to, czy kupujemy produkt np. w sklepie internetowym, czasami czeskim, niemieckim, to z perspektywy dla mnie jako konsumenta nie ma znaczenia pod kątem wygody, ale produkt może okazać się niebezpieczny, a w rejestrze prezesa UOKiK go nie ma. Stąd warto zawsze porównywać sobie rejestr na stronie UOKiK i system RAPEX. Czasami warto poświęcić kilka chwil, żeby sprawdzić, czy ten produkt w jakikolwiek sposób nie stanowi zagrożenia, a szczególnie duże znaczenie to ma, jeśli chodzi o produkty dla dzieci, np. zabawki. Bo takim chyba głównym elementem, który jest zarzucany, jako powodujący niebezpieczeństwo, zagrożenie dla dzieci, jest chociażby stosowanie zbyt małych elementów w zabawkach albo elementów, które odpadają, załóżmy, od autka, od lalki i stanowią niebezpieczeństwo np. zachłyśnięcia się czy też uduszenia się przez dziecko.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Kluczowe jest przecież bezpieczeństwo nas samych i naszych najbliższych, dlatego rzeczywiście sprawdzajmy takie informacje. Mamy, jak Pan wspomniał, te miejsca i źródła, w których takie produkty możemy sprawdzić i zweryfikować wiedzę na ich temat. To teraz trochę o odpowiedzialności za produkcję czy wytwarzanie takich produktów niebezpiecznych. Kto ponosi odpowiedzialność za produkt niebezpieczny?

Hubert Plichta: Za produkt niebezpieczny przepisy, a dokładnie Kodeks Cywilny, wskazuje wprost, że odpowiedzialność ponosi producent w pierwszej kolejności, czyli podmiot, który odpowiada za wyprodukowanie tej rzeczy, która stała się niebezpieczna. No bo wiadomo, że produkt możemy kupić w różnych sklepach, ale często sprzedawcy nie mają świadomości np. że ten element zabawki odpada i stanowi niebezpieczeństwo, czy takie, a nie inne surowce wykorzystane do produkcji są niebezpieczne. Pełną informację ma na ten temat producent i to producent jest w pierwszej kolejności odpowiedzialny za to, że produkt jest niebezpieczny. Natomiast przepisy mówią jeszcze o takim dalszym rozwiązaniu. Gdyby nie dało się ustalić producenta, to do odpowiedzialności pociągani są jeszcze kolejno importerzy, np. jeżeli ściągają z Chin jakieś produkty, to wiadomo, że od producenta nie da się za bardzo z Chin wyciągnąć odszkodowania, to praktycznie niemożliwe, więc pozostaje nam dochodzenie odszkodowania od importera, który ten produkt niebezpieczny sprowadził. Ale także quasi-producent, czyli podmiot, który np. zakupił jakąś partię towaru, załóżmy w Chinach, on do nas dotarł i my na tym produkcie nabijamy swoje logo czy oznaczenie, że to my jesteśmy producentem.

To w takiej sytuacji, jeżeli sami oznaczamy się, że my to wyprodukowaliśmy, pomimo że jest zupełnie inaczej, to my również ponosimy odpowiedzialność w takiej sytuacji. No i na samym końcu, jeżeli się nie uda ustalić producenta, ani quasi-producenta, ani importera, to odpowiedzialnością będą też obarczane podmioty, które wprowadzały to do obiegu bezpośrednio, czyli sprzedawców. Natomiast to się zdarza już raczej niezmiernie rzadko. W pierwszej kolejności zawsze pociągamy od odpowiedzialności producenta i w większości sytuacji udaje się to zrobić bez większych problemów.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Czego możemy się domagać jako konsumenci, czyli czego jako konsumenci możemy oczekiwać od właśnie takich podmiotów, które wyprodukowały czy też sprzedały nam taki towar, który jest, bądź okazał się niebezpieczny?

Hubert Plichta: Są trzy główne elementy, których możemy żądać. To ja może Państwu zobrazuję to na przykładzie produktu niebezpiecznego, w którym kilka lat temu była płyta indukcyjna, która eksplodowała. Samoczynnie eksplodowały te kuchenki. Czego możemy w takiej sytuacji dochodzić? Po pierwsze, jeżeli eksploduje mi, założmy kuchenka, w wyniku albo zastosowania złych materiałów, albo np. pęcherzyków powietrza, które się gdzieś wdaryły, technicznie nie wnikiem, eksplodowała mi kuchenka. Kuchenka indukcyjna popękała, szkło się rozsypało i w wyniku tego pęknięcia zraniło np. mnie, ale dodatkowo również moja podłoga została zarysowana i jakieś inne sprzęty zostały uszkodzone. Tych szkód jest dość sporo. To jakich teraz możemy dochodzić roszczeń? Po pierwsze, za zniszczoną kuchenkę, która samoczynnie pękła, pewnie zapłaciłem z jakieś 2000 zł. To tutaj w ramach standardowej reklamacji z tytułu rękojmi np. do sprzedawcy, albo gwarancji do producenta mogę żądać wymiany czy zwrotu pieniędzy za kuchenkę. To jest standardowa odpowiedzialność. Traktuje ten produkt jakby się po prostu zepsuł. Ale oprócz tego, że on się zepsuł, był też niebezpieczny i stworzył zagrożenie w wyniku czego, po pierwsze zostały zniszczone moje inne sprzęty, ale też np. podłoga. Przepisy mówią, że w sytuacji, jeżeli zniszczy się mienie powyżej 500 euro, my jako konsumenci możemy dochodzić odszkodowania od producenta właśnie przez to, że produkt był niebezpieczny, wyrządził szkodę. Tutaj ważna jest kwota tych 500 euro, więc Państwo pamiętajcie, że jeżeli zniszczą mi się nieznacznej wartości rzeczy w wyniku np. tej eksplozji płyty indukcyjnej, to tutaj nie możemy dochodzić roszczeń od producenta. Ta kwota 500 euro musi przekraczać. Natomiast trzecia rzecz, jak powiedziałem Państwu, że w wyniku pęknięcia tej szyby, odprysków również ja zostałem zraniony i np. miałem uszkodzone oko, miałem pociętą skórę. Tutaj nie ma granic odpowiedzialności żadnej kwotowej. Ja mogę od producenta, który stworzył ten produkt niebezpieczny, żądać odszkodowania za np. koszty leczenia, utratę sprawności, jeżeli na to oko będę gorzej widział, pokrycia kosztów rehabilitacji, czyli mogę żądać odszkodowania na samej osobie, za te uszczerbki na zdrowiu bez żadnego limitu. Tu nie muszę wykazywać, chociażbym kupił lekarstwa za 100 zł, 200 zł np. na blizny, to producent musi mi zwrócić te pieniądze. Powyżej 500 euro mogę żądać odszkodowania... Odszkodowania za zniszczenie innych rzeczy mogę żądać, jeżeli wartość tych zniszczeń przekracza 500 euro, natomiast za samo urządzenie, które się zniszczyło, od sprzedawcy w ramach rękojmi lub producenta w ramach gwarancji. Czyli takie 3 elementy się pojawiają. Samo urządzenie, które się niszczy, które niszczy przy okazji inne rzeczy i przy okazji uszkadza osobę jakąś, człowieka.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Jedno jest pewne, konsument może starać się o taką rekompensatę.

Hubert Plichta: Jak najbardziej może się starać. Ciekawym też zagadnieniem jest kwestia autonomicznych, które wchodzą i np. mają tego autopilota słynnego, czyli klikamy guzik i auto samo jedzie. Jeżeli tutaj dojdzie do wypadku, powstaje pytanie, czy to też produkt niebezpieczny, ale kto zawinił: czy producent samochodu, czy producent GPS-u. W przypadku rozwoju nowych technologii

bardzo wiele będzie pojawiało się zagadnień związanych z odpowiedzialnością za produkty niebezpieczne. To z czym teraz się spotykamy, może Państwo słyszeliście, to kwestia problemów z dronami, które często np. gubią zasięg i jeżeli taki dron wpadnie np. w szybę, rozbije ją komuś, albo wpadnie w grupę osób i je uszkodzi, to powstaje pytanie, czy odpowiedzialność jest producenta, bo produkt stał się niebezpieczny, czy może użytkownik, czyli my jako konsumenci zawiniliśmy i będziemy musieli płacić odszkodowania. Warto też się zastanowić, że taka kwestia też się będzie pojawiała, bo nowa technologia często będzie oznaczała, że te produkty mogą albo same z siebie, albo przez to, że my w jakiś sposób nimi się zajmujemy czy kontrolujemy je, stawać się niebezpieczne i to też będzie na pewno duże zagrożenie. Jedno jest pewne, tak jak Pani powiedziała, na pewno są instrumenty, które pozwalają nam jako konsumentom żądać odszkodowań zarówno na mieniu, jak i na osobie od podmiotów, które wyprodukowały te rzeczy, które stały się niebezpieczne i wyrządziły szkody.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Ile produktów, tyle różnych historii, tyle różnych także rozwiązań. Każdą sprawę związaną z każdym produktem niebezpiecznym, czy towarem niebezpiecznym trzeba traktować oczywiście indywidualnie i indywidualnie do niej również podchodzić. A co do zasady powinno stać się z takim produktem niebezpiecznym? Czy zawsze, każdorazowo powinien być wycofywany ze sprzedaży?

Hubert Plichta: Niekoniecznie zawsze musi być wycofany ze sprzedaży. To zależy już od tego jakie decyzje podejmie albo sam producent przewencyjnie, a z drugiej strony mamy Prezesa UOKiK, który również decyduje o wpisie produktu do rejestru produktów niebezpiecznych, ale również w swojej decyzji może wydać zobowiązanie, że np. producent ma publicznie informować, że takie produkty są niebezpieczne i np. prowadzić jakąś akcję serwisową, jeżeli tę wadę da się naprawić. Prezes UOKiK może również wskazać, że producent ma wycofać w ogóle ze sprzedaży rzeczy, które są, ale też może w takiej decyzji zostać zawarta informacja, że producent ma odzyskać, na ile się da, wszystkie produkty niebezpieczne, które są w obrocie i konsumenci je posiadają, np. zwrócić cenę. Są różne metody, natomiast każda sytuacja jest indywidualnie rozstrzygana i w zależności od tego, jak bardzo poważne jest zagrożenie, to są podejmowane różne działania. Jeden taki przykład, jak powiedziałem na początku - szafa. Załóżmy, że szafa ma jakieś wady konstrukcyjne, którą sami zmontowaliśmy, ale przez to, że np. brakowało jakiejś części lub instrukcja była niepełna. Tutaj nie musimy odbierać od konsumentów wszystkich szaf, bo ten produkt jest potencjalnie niebezpieczny. Wystarczy, że doślemy konsumentom np. zmodyfikowaną instrukcję i pokażemy które elementy trzeba np. inaczej skrócić albo inaczej domontować, np. do szafy jakieś wsporniki, które spowodują, że już nie będzie niebezpieczna. Nie można tak generalnie do wszystkiego zawsze podchodzić. Patrzymy w jakim zakresie produkt jest niebezpieczny i jak dałoby się to niebezpieczeństwo albo właśnie zniwelować albo jak nie ma opcji, to trzeba produkty wycofywać.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A teraz podsumowująca porada dla naszych konsumentów. Kupiłeś produkt niebezpieczny? O czym trzeba pamiętać?

Hubert Plichta: Po pierwsze, jeżeli masz podejrzenie, co do tego czy produkt nie sprawia zagrożenia, to właśnie zweryfikuj, czy nie jest on już wpisany w rejestrze Prezesa UOKiK, albo w systemie RAPEX. Jeżeli tak, to wiedz, że możesz zgłosić się do producenta i skorzystać z różnych uprawnień, które Ci przysługują. Po drugie, jeżeli uważasz, że twój produkt jest niebezpieczny, stanowi jakieś zagrożenie, a nie widzisz go w tym rejestrze, to poinformuj o tym sprzedawcę, a sprzedawca poinformuje producenta lub bezpośrednio zawiadom producenta, żeby można było ten problem zdiagnozować, bo jeżeli okaże się, że twój sygnał jest prawdziwy, to czasami może się udać pomóc i uniknąć

niebezpieczeństwa dla innych, a czasami uratować życie innych osób, bo twoje zgłoszenie może doprowadzić do tego, że te produkty niebezpieczne znikną z rynku. Więc z jednej strony czujność: przed zakupami, najlepiej zabawek, upewniamy się czy nie są to produkty niebezpieczne, a jak już mamy jakieś podejrzenia, to zawiadamiamy producenta, sprzedawcę, tak żeby można było podjąć działania i to niebezpieczeństwo z rynku wyeliminować.

Agnieszka Kopacz-Domańska: I pamiętajmy, że w niektórych sytuacjach możemy domagać się także rekompensaty.

Hubert Plichta: Tak, odszkodowanie zawsze nam jako konsumentom przysługuje, jeśli produkt spowodował szkodę dla nas.

Agnieszka Kopacz-Domańska: O postępowaniu z produktami niebezpiecznymi opowiadał prawnik Hubert Plichta. Bardzo dziękuję.

Hubert Plichta: Dziękuję.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To był podcast Konsumentkie ABC. „Zakup niebezpiecznego produktu i co teraz?”. Agnieszka Kopacz-Domańska. Do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację ProPublika w ramach zadania Poradnictwo Konsumentkie 2.0 w latach 2022-2023 dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.