

Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów  
Departament Rozwoju Gospodarczego  
Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

**Protokół z XII posiedzenia  
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów  
z dnia 15 lutego 2016 roku.**

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście. Obrady miały miejsce dnia 15 lutego 2016 roku w siedzibie Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego (UMWM) przy ul. Raclawickiej 56 w godzinach 11:00-13:15.

**I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.**

Posiedzenie otworzył Wiceprzewodniczący Rady Pan Krzysztof Podgórski (Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie), który przywitał i przywitał zaproszonych gości: Kierownika Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Oddziału NFZ – Pana Tomasza Filarskiego oraz Koordynatora Sekcji Prawa Medycznego Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ – Pana dr. Tomasza Srokę. Pan Krzysztof Podgórski poinformował o drobnej modyfikacji programu, zgodnie z którą pierwszą i trzecią część poprowadzi Wiceprzewodniczący Rady Pan Jerzy Gramatyka (Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie). Następnie członkowie Rady przyjęli jednogłośnie protokół z XI posiedzenia tego gremium.

Pan Krzysztof Podgórski przedstawił uczestnikom Dyrektora Departamentu Rozwoju Gospodarczego UMWM Pana Roberta Maciaszka, a także Macieja Sabala, który z ramienia tegoż Departamentu będzie zajmował się organizacją prac Rady.

**II. Ochrona konsumenta a usługi medyczne.**

Pan Jerzy Gramatyka, który prowadził tę część spotkania, przedstawił pokrótce genezę problemu. Oto bowiem powiatowi i miejscy rzecznicy konsumentów często spotykają się z pytaniami od mieszkańców dotyczącymi wadliwego sprzętu rehabilitacyjnego czy nieprawidłowości w zakresie usług medycznych. Nie zawsze rzecznicy są właściwym adresatem tych pytań i wniosków. Jednocześnie są to zagadnienia złożone, bowiem nie zawsze dotyczą bezpośrednich relacji konsument-sprzedawca/usługodawca. Wobec tego narodził się pomysł zaproszenia gości, którzy przybliżą to zagadnienie.

Następnie Wiceprzewodniczący oddał głos Kierownikowi Działu Skarg i Wniosków Małopolskiego Oddziału NFZ Panu Tomaszowi Filarskiemu. Gość rozpoczął od podziękowania za zaproszenie i podkreślił, że zarówno rzecznicy praw konsumentów, jak i Narodowy Fundusz Zdrowia koncentrują się w znacznej mierze na tej samej grupie docelowej, której chcą pomóc. Z pewnością wymiana doświadczeń i współpraca przyczynią się do lepszego rozwiązywania problemów pacjentów. Pan Tomasz Filarski zaznaczył, że Dział Skarg i Wniosków, którym kieruje, może zajmować się tylko zagadnieniami, w których ma do czynienia z dofinansowaniem NFZ. Najbardziej emblematicznym przykładem sytuacji złożonej jest sprawa zakupu okularów, gdzie szkła mogą być sfinansowane przez NFZ,

a oprawki są finansowane przez użytkowników. W przypadku reklamacji NFZ odpowiada tylko za tę część, którą dofinansował. Bywają jednak sytuacje trudniejsze do rozstrzygnięcia, również związane z dofinansowaniem sprzętu przez NFZ, gdy jednak nie można określić dokładnie, które elementy zostały sfinansowane przez pacjenta. Mimo tej trudności prelegent zaznaczył, że takie sytuacje leżą w kompetencji NFZ i rzeczników praw konsumentów. Tomasz Filarski dodał, że niezależnie od złożoności sytuacji należy dążyć do polubownego rozwiązywania sporów z producentami czy usługodawcami, co w znaczącej części przypadków się udaje.

Wystąpienie przedstawiciela NFZ stało się przyczynkiem do dyskusji, w której jako pierwszy głos zabrał Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku Pan Arkadiusz Ropek. Podniesiona przez niego kwestia dotyczyła sytuacji, w których dany produkt finansowany jest przez dwa podmioty publiczne (np. PFRON i NFZ), bez wkładu pacjenta, dla którego dany sprzęt zakupiono. Wówczas trudno mówić o prawach konsumenta, mimo, że to on doznaje dyskomfortu w sytuacji awarii czy usterki. Według Pana Tomasza Filarskiego w takiej sytuacji podmiotem właściwym do rozstrzygania jest NFZ. Jednocześnie pojawiły się głosy uczestników opisujące sytuacje, gdy w przypadku awarii sprzętu pacjenci są informowani, że sami muszą dochodzić reklamacji, mimo iż nie partycypowali finansowo w zakupie, względnie robili to w małym zakresie. Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu Pan Leszek Jastrzębski opisał sytuację usterki sprzętu, na który klient otrzymał wsparcie od NFZ oraz od ok. 20 fundacji. Wówczas zwrot środków jest bardzo skomplikowany i należy uznać, że to pacjent jest konsumentem i na jego korzyść winien nastąpić zwrot ceny sprzedaży.

Pan Józef Kaczmarczyk, Prezes Fundacji im. Dra Jerzego Masióra w Nowym Sączu zapytał o skalę skarg do Małopolskiego Oddziału NFZ. Pan Tomasz Filarski powiedział, że liczba ta wynosi rocznie ok. 600. Według przedstawiciela NFZ ta skala jest przejawem zainteresowania zagadnieniem praw pacjenta, ludzie sięgają do licznych publikacji w tym obszarze.

Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bochni, podkreśliła natomiast, że często do rzeczników konsumentów zwraca się PCPR w imieniu swoich klientów. Te ostatnie placówki bowiem są dysponentami środków z PFRON, zatem w przypadku awarii sprzętu klienci w pierwszej kolejności udają się do PCPR. Dla powiatowych rzeczników konsumentów sprawa jest niejednoznaczna, bowiem formalnie nie mogą występować w imieniu PCPR, a w imieniu konsumentów. Pan Tomasz Filarski poradził, by z tą sprawą zwrócić się do NFZ, który z pewnością zajmie stanowisko.

Wicemarszałek Województwa Małopolskiego Pan Wojciech Kozak podkreślił, że zdarzają się sytuacje, w których oczekiwanie na rozpatrzenie reklamacji trwa zbyt długo. Co prawda dochowane są terminy zgodne z KPA, jednak dla osób niepełnosprawnych sprzęt rehabilitacyjny jest niezbędny do funkcjonowania, wobec czego czas reklamacji powinien być skrócony do niezbędnego minimum. Uczestnicy posiedzenia jednogłośnie przyjęli ten postulat, a sam temat będzie przedmiotem dyskusji również podczas kolejnego spotkania. Pani Kinga Czarnota wysunęła postulat, aby Rada wystosowała apel o rozpatrywanie reklamacji bez zbędnej zwłoki.

Uczestnicy spotkania poruszyli również temat błędów lekarskich i odpowiedzialności za nie. Pan Tomasz Filarski zaznaczył, że ta kwestia nie jest domeną NFZ. Tymi zagadnieniami w pewnym zakresie zajmuje się Komisja ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych, ale ostatecznie decyzje należą do sądów. Te ostatnie miewają co prawda trudności z

oszacowaniem uszczerbku na zdrowiu, jednak to właśnie one powoływane są do rozstrzygnięcia kwestii błędów.

Następnie głos zabrał Koordynator Sekcji Prawa Medycznego Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ Pan dr Tomasz Sroka. Prelegent skupił się na zagadnieniach związanych z umowami zawieranymi przez podmioty publiczne z producentami/dystrybutorami sprzętu leczniczego. Najczęstszą praktyką jest, że klienci nie otrzymują kopii takich umów, przez co nie znają ich zakresu. Inny problem to niedostarczanie wzorców umownych klientom oraz umieszczanie w tych wzorcach klauzul abuzywnych (w tym przypadku ograniczających w znacznym stopniu odpowiedzialność producenta za ewentualne usterki sprzętu). Potencjalnym polem do zwiększenia skali opisanych problemów są coraz powszechniejsze usługi w zakresie telemedycyny – zaznaczył prelegent. Zaproszony prawnik podkreślił, że należy informować pacjentów o ich prawach, zwłaszcza w zakresie zapisów umów.

Wystąpienie dr. Tomasza Sroki były przyczynkiem do licznych komentarzy i wymiany doświadczeń. I tak zgodnie z relacjami rzeczników, powszechną praktyką jest brak możliwości wglądu pacjentów do swojej dokumentacji medycznej. Uczestnicy spotkania zgodzili się co do tego, że jest to obszar, któremu przyjrzeć powinien się Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

#### **Ustalenia:**

- Pan Jerzy Gramatyka zaproponował, aby powrócić do tego zagadnienia (tj. praw pacjenta i usług medycznych) podczas kolejnego spotkania Rady. W tym celu ponownie zaproszeni zostaną Panowie Tomasz Filarski i Tomasz Sroka. Jednocześnie zaproszeni zostaną: przedstawiciel PFRON oraz być może przedstawiciel PCPR.
- Wobec licznych pytań zadawanych prelegentom – uczestnicy Rady przygotowują zagadnienia, które zostaną im przed kolejnym spotkaniem przekazane.
- Pan Wiceprzewodniczący Krzysztof Podgórski zaproponował, aby Rada wypracowała wspólną procedurę postępowania w przypadku reklamacji sprzętu medycznego.
- Wystosowane zostaną zaproszenia dla Rzecznika Praw Pacjenta oraz przedstawiciela Komisji ds. Orzekania o Zdarzeniach Medycznych.
- Rada rozważy przygotowanie apelu do pomiotów rozpatrujących reklamacje w ww. obszarze, aby procedura ta była możliwie szybka i następowała bez zbędnej zwłoki.

### **III. Obrót handlowy zamiennikami leków.**

Prowadzący tę część posiedzenia Pana Krzysztof Podgórski zaznaczył, że często spotyka się z pytaniami o to, czy zamienniki leków są szkodliwe. Zdarza się również, że klienci mogą być wprowadzani w błąd, myśląc, że mają do czynienia z tym samym lekiem ze względu na podobne opakowanie, nazwę etc.

Ze względu na specyfikę problemu, zagadnienie to przedstawił Małopolski Wojewódzki Inspektor Farmaceutyczny - mgr farm. Pan Józef Łoś, który wchodzi w skład Rady. Prelegent swoje wystąpienie rozpoczął od podstaw prawnych ustanawiających definicję zamienników (odpowiedników), są to: Ustawa Prawo Farmaceutyczne oraz Ustawa o refundacji leków, środków spożywczych specjalnego przeznaczenia żywieniowego oraz wyrobów medycznych. Zgodnie z art. 44.1 tego drugiego aktu prawnego „Osoba wydająca leki, środki spożywcze specjalnego przeznaczenia żywieniowego, wyroby medyczne objęte refundacją ma obowiązek poinformować świadczeniobiorcę o możliwości nabycia leku objętego refundacją, innego niż

lek przepisany na receptę, o tej samej nazwie międzynarodowej, dawce, postaci farmaceutycznej, która nie powoduje powstania różnic terapeutycznych, i o tym samym wskazaniu terapeutycznym, którego cena detaliczna nie przekracza limitu finansowania ze środków publicznych oraz ceny detalicznej leku przepisanego na receptę. Apteka ma obowiązek zapewnić dostępność tego leku”. Prelegent opisał różnice pomiędzy odpowiednikami i oryginałami leków: leki oryginalne poddawane są długim i kosztownym badaniom, co z jednej strony sprawia, że są bezpieczne i skuteczne, a z drugiej, mają wysoką cenę. Ich tańsze warianty, czyli generyki, przechodzą krótszy i uproszczony proces rejestracyjny, co oznacza, że część badań jest pomijana, co pozwala znacznie obniżyć koszty produkcji leku. Aby lek odtwórczy został zarejestrowany, musi jednak spełniać pewne warunki. Należy udokumentować jego równoważność farmaceutyczną i biologiczną z lekiem oryginalnym. Pan Józef Łoś podkreślił, że porównując lek generyczny z oryginalnym, dopuszczalna jest 20% różnica między nimi w wielkości, kształcie oraz składzie substancji pomocniczych. To może natomiast sprawiać, że działanie niektórych generyków nie odpowiada działaniu oryginałów. Co prawda w praktyce te różnice są mniejsze (ok. 3,5 proc.), ale należy mieć na uwadze, że generyki nie odpowiadają oryginałom w pełni.

Na pytania uczestników posiedzenia o ewentualną szkodliwość zamienników leków prelegent podkreślił, że to stosunkowo małe ryzyko, jednak są schorzenia, w przypadku których lepiej nie stosować zamienników (szczególnie o charakterze neurologicznym, m.in. Choroba Alzheimera czy schizofrenia). Pan Józef Łoś zaznaczył również, że przedstawiciele Europejskiej Agencji Leków badają proces powstawania środków farmaceutycznych tych producentów, którzy środki dopuszczane są do sprzedaży w Unii Europejskiej, wobec czego ogólnie generyki można uznać za bezpieczne.

#### **IV. Dyskusja nad zasadnością sporządzenia apelu do KRRiT ws. potrzeby stworzenia programu poświęconego tematyce konsumenckiej.**

Ostatnią część spotkania poprowadził Wiceprzewodniczący Pan Jerzy Gramatyka, który zaznaczył, że zmiany, jakie w ostatnim czasie zaszły w mediach publicznych, mogą być okazją do uzupełnienia przekazu o informacje dotyczące tematyki konsumenckiej. Taki program mógłby zawierać testy produktów, porady związane z rozsądnymi zakupami, informacje o prawach przysługujących konsumentom. Rada mogłaby wystosować apel do Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji w tym obszarze.

Wiceprzewodniczący przypomniał, że Pan Wicemarszałek Wojciech Kozak wraz z Jerzym Gramatką w imieniu Rady w marcu 2014 roku wystosowali pismo do Prezesa Zarządu TVP S.A. Juliusza Brauna z prośbą o rozważanie celowości przygotowania ogólnopolskiej kampanii informacyjnej dla konsumentów – seniorów (osób 60+) poruszającej tematykę zawieranych przez nich umów w ramach sprzedaży bezpośredniej, zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy. W odpowiedzi na to pismo Juliusz Braun poinformował, że obecnie TVP nie planuje realizacji kampanii czy magazynu poświęconego tej tematyce. W związku ze zmianami we władzach TVP taki apel warto ponowić – podkreślił Pan Jerzy Gramatyka.

Uczestnicy posiedzenia zgodzili się z propozycją Wiceprzewodniczącego i taki apel zostanie przygotowany.

Ustalenia:

- Treść apelu do KRRiT przygotowują Wiceprzewodniczący Rady – Panowie Jerzy Gramatyka oraz Krzysztof Podgórski.

**V. Ustalenie tematów na kolejne posiedzenie Rady oraz zamknięcie obrad Rady.**

Kolejne posiedzenie Rady planowane jest na marzec 2016 r. Członkowie zaproponowali następujące tematy:

- 1) Ochrona konsumenta a usługi medyczne – ciąg dalszy dyskusji z udziałem prelegentów obecnych na spotkaniu 15 lutego, a także przedstawicieli PFRON i PCPR, a także w miarę możliwości innych gości;
- 2) Uwidacznianie cen produktów (prawdopodobnie wobec obszerności pierwszego tematu to zagadnienie zostanie omówione później);
- 3) W przypadku dodatkowych postulatów dotyczących tematów posiedzeń Rady uczestnicy proszeni są ich przesyłanie drogą mailową na adres [rada\\_konsumentow@malopolska.mw.gov.pl](mailto:rada_konsumentow@malopolska.mw.gov.pl)

Protokół sporządził:

Maciej Sabal

Departament Rozwoju Gospodarczego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego