

Wybrane aspekty ochrony polskich konsumentów na rynku żywności w świetle regulacji prawnych i badań ankietowych

Wstęp

W gospodarce rynkowej wobec nasilającej się konkurencji produkty spożywcze, tak jak i inne, powinny spełniać oczekiwania konsumenta. Powinny być one nie tylko atrakcyjne z handlowego punktu widzenia, ale również bezpieczne zdrowotnie, zgodnie z obowiązującymi normami i przepisami prawa żywnościowego. Żywność jest towarem bardzo szczególnym ze względu na swoją podstawową rolę jako źródło energii i składników odżywczych oraz ścisły związek ze stanem zdrowia człowieka. Konsument jest nie tylko ostatecznym adresatem żywności, którą wybiera i za którą płaci; jest on jednocześnie tym, który ponosi całe ryzyko konsekwencji zdrowotnych, związanych ze spożyciem żywności. Ponadto, wydatki na żywność stanowią nadal znaczny udział w ogólnej strukturze wydatków polskich gospodarstw domowych. Stąd też ochrona konsumenta w polskim prawie żywnościowym powinna stanowić niezwykle ważny obszar działań legislacyjnych i edukacyjno-powszechnieniowych.

Wybrane regulacje prawne chroniące konsumentów na rynku żywności

O docenieniu rangi ochrony konsumenta świadczy ujęcie problematyki ochrony konsumentów w podstawowym źródle powszechnie obowiązującego prawa polskiego, czyli w Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej. Należy podkreślić fakt, iż w tym akcie prawnym znalazł się zapis mówiący o ochronie konsumentów, co można odnieść również do ochrony konsumenta na rynku żywności. Zgodnie z brzmieniem artykułu 76, zawartego w tej ustawie zasadniczej: *Władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwa oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.*

Warto również zwrócić uwagę na fakt, że w Konstytucji RP w art. 68 znalazł się zapis mówiący o prawie do ochrony zdrowia.

Obecnie jednym z ważniejszych aktów prawnych regulujących problematykę warunków zdrowotnych żywności w Polsce jest ustawa z 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia¹. Celem tej ustawy było dostosowanie polskiego prawa do prawa obowiązującego w Unii Europejskiej w zakresie warunków, jakie powinna spełniać żywność, począwszy od etapu produkcji do momentu nabycia jej przez konsumenta, ze względu na potrzebę zapewnienia ochrony zdrowia lub życia człowieka.

Ustawa ta dotyczy bardzo ważnych aspektów związanych z problematyką żywnościową, określa bowiem:

- 1) warunki produkcji środków spożywczych, używek, substancji pomagających w przetwarzaniu, dozwolonych substancji dodatkowych oraz innych dodatków do środków spożywczych i używek oraz obrotu tymi artykułami,
- 2) wymagania dotyczące zapewnienia właściwej jakości zdrowotnej tych artykułów,
- 3) wymagania dotyczące przestrzegania zasad higieny w procesie produkcji i w obrocie tymi artykułami,
- 4) wymagania zdrowotne wobec osób biorących udział w procesie produkcji i w obrocie tymi artykułami oraz wymagania dotyczące kwalifikacji tych osób w zakresie przestrzegania zasad higieny,
- 5) wymagania dotyczące materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością,
- 6) zasady przeprowadzania urzędowej kontroli żywności.

W ustawie znalazło się wiele delegacji do wydania aktów wykonawczych, do czasu ich wydania obowiązywać będą akty wykonawcze wydane do poprzedniej ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia z 25 listopada 1970 r.². Jednakże dotychczasowe przepisy wykonawcze zachowują moc do czasu wydania przepisów wykonawczych na podstawie niniejszej ustawy, o ile nie są z nią sprzeczne, nie dłużej niż do 31 grudnia 2002 r.

Należy podkreślić, że ustawa stanowiła podstawowy krok w procesie dostosowywania polskiego ustawodawstwa do prawa Unii Europejskiej, jednakże niektóre zmiany wprowadzone w trakcie prac parlamentarnych nad jej projektem spowodowały zaistnienie niezgodności z prawem wspólnotowym, jak również pojawiły się w międzyczasie nowe regulacje unijne w tym zakresie. Stąd też przygotowana jest już nowelizacja tej ustawy³.

Istotnym aktem prawnym dla zapewnienia bezpieczeństwa żywności było rozporządzenie Rady Ministrów z 23 maja 2001 r. w sprawie ustanowienia

¹DzU z 2001 r., Nr 63, poz. 634 z późn. zm.; DzU z 2001 r., Nr 128, poz. 1408.

²DzU z 1970 r., Nr 29, poz. 245 z późn. zm.

³Por. na stronie internetowej: www.sejm.gov.pl

Pełnomocnika Rządu do Spraw Bezpieczeństwa Żywności⁴. Pełnomocnikiem był sekretarz stanu w Ministerstwie Rolnictwa i Rozwoju Wsi, do zadań którego należało:

- 1) przygotowanie, w porozumieniu z ministrami właściwymi do spraw administracji publicznej, rolnictwa, rynków rolnych, zdrowia i Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz z uwzględnieniem wymagań Unii Europejskiej, koncepcji struktury administracji rządowej oraz systemu koordynowania działań organów tej administracji na rzecz zapewnienia właściwej jakości żywności, w szczególności w zakresie nadzoru nad produkcją i obrotem artykułami rolno-spożywczymi, zwierzętami oraz środkami żywienia zwierząt i środkami ochrony roślin,
- 2) opracowanie strategii bezpieczeństwa żywności.

Stanowisko to zostało z końcem 2001 r. zlikwidowane. W to miejsce został powołany Międzyresortowy Zespół ds. przygotowania „Strategii bezpieczeństwa żywności w Polsce”, którego zadaniem jest m.in. przeanalizowanie i diagnoza aktualnej sytuacji w obrocie żywnością, a ponadto – przedłożenie propozycji zmian przepisów w tym zakresie.

Na podstawie art. 20 ust. 3 ustawy z 22 stycznia 2000 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów⁵ wydano bardzo ważny dla ochrony konsumentów akt prawny, jakim jest rozporządzenie Rady Ministrów z 28 grudnia 2000 r. w sprawie krajowego systemu informowania o produktach niebezpiecznych⁶. Rozporządzenie to określa szczegółowe zasady organizacji i działania Krajowego Systemu Informowania o Produktach Niebezpiecznych (KSIPN), zasady zarządzania tym systemem oraz obowiązki podmiotów w zakresie przekazywania systemowi gromadzonych przez niego danych. Organem sprawującym nadzór nad funkcjonowaniem Systemu Informowania jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. System Informowania obejmuje Administratora Systemu oraz sieci, będące systemami zbierania i przetwarzania informacji, czyli sieć powiadamiania o niebezpiecznych produktach żywnościowych oraz sieć powiadamiania o niebezpiecznych produktach nieżywnościowych. Sieć powiadamiania o niebezpiecznych produktach żywnościowych jest prowadzona przez Państwową Inspekcję Sanitarną, a sieć powiadamiania o niebezpiecznych produktach nieżywnościowych – przez Inspekcję Handlową.

Warunki, w jakich sprzedawana jest żywność regulują do momentu wydania nowych aktów wykonawczych na mocy delegacji zawartych w nowej ustawie o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia akty prawne wydane na mocy poprzedniej ustawy z 25 listopada 1970 r.: rozporządzenie Ministra Zdrowia z 28 lutego 2000 r. w sprawie warunków sanitarnych oraz zasad prze-

⁴DzU z 2001 r., Nr 56, poz. 581.

⁵DzU z 2000 r., Nr 15, poz. 179.

⁶DzU z 2001 r., Nr 4, poz. 28.

strzegania higieny przy produkcji i obrocie środkami spożywczymi, używkami i substancjami dodatkowymi dozwolonymi⁷ oraz rozporządzenie Ministra Przemysłu i Handlu z 25 października 1994 r. w sprawie wymagań sanitarnych w handlu określonymi środkami spożywczymi i używkami⁸.

Bezpieczeństwo i jakość żywności wywierają istotny wpływ na żywienie, konsument jest bowiem coraz bardziej zainteresowany wieloma aspektami bezpieczeństwa żywności. Ze względu na specyfikę środków spożywczych problem zapewnienia im właściwej jakości jest szczególnie istotny. Zapewnienie bezpieczeństwa żywności oraz jej jakości w fazie produkcji, obrotu, przetwórstwa i pakowania wymaga jednakże efektywnego systemu kontroli jakości żywności. Kontrola żywności pod względem bezpieczeństwa zdrowia ludzkiego, jak również wartości odżywczych jest jednym z ważniejszych zadań każdego rządu.

W Polsce istnieją dwa podstawowe systemy kontroli jakości:

- wewnętrzny (zakładowy) – wpływający czynnie na kształtowanie się jakości w procesie produkcyjnym,
- zewnętrzny (niezależny od producenta) – sprawujący bierną kontrolę wyrobów spożywczych.

Zgodnie z międzynarodowymi normami PN-ISO serii 9000, konsument w momencie zakupu produktów żywnościowych nie ma żadnych możliwości oceny ich jakości zdrowotnej, stąd też producent podejmuje działania niezbędne do osiągnięcia odpowiedniego stopnia zaufania konsumenta przez wdrożenie systemu zapewnienia jakości⁹. Aktualnie ważne jest położenie największego nacisku na odpowiedzialność producentów za jakość oferowanych wyrobów i zapoznanie ich m.in. z zasadami dobrej praktyki wytwórczej (GMP = Good Manufacturing Practice), dobrej praktyki laboratoryjnej (GLP = Good Laboratory Practice), normami serii ISO 9000 oraz zasadami analizy krytycznych punktów kontroli (HACCP = Hazard Analysis – Critical Control Point), na które w szczególności zwraca uwagę ustawa z 11 maja 2001 r. o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia. Zewnętrzny system kontroli jakości żywności w Polsce leży w kompetencji głównie Ministerstwa Zdrowia oraz Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi. Do instytucji zajmujących się kontrolą żywności zalicza się Państwową Inspekcję Sanitarną, Inspekcję Weterynaryjną, Inspekcję Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych, Centralny Inspektorat Standardyzacji, Inspekcję Ochrony Roślin, a także Inspekcję Handlową. Na mocy ustawy z 21 grudnia 2000 r. o jakości handlowej artykułów rolno-

⁷DzU Nr 30, poz. 377 z późn. zm.; DzU z 2000 r., Nr 108, poz. 1155.

⁸DzU z 1994 r., Nr 119, poz. 574.

⁹Por. szerzej: Berdowski J.B.: Nowe podejście do jakości. W: Berdowski J.B., Rutkowska H. (red.): *Poradnik producenta i dystrybutora artykułów spożywczych*. Wydawnictwo Verlag Dashöfer, Warszawa 2001, część 9.1.

-spożywczych¹⁰, której zadaniem jest jednoznaczna regulacja jakości handlowej tychże artykułów, ma rozpocząć swoją działalność 1 stycznia 2003 r. Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, która powstanie z połączenia Inspekcji Skupu i Przetwórstwa Artykułów Rolnych oraz Centralnego Inspektoratu Standaryzacji.

W chwili obecnej za urzędowy nadzór nad żywnością odpowiadają liczne organy kontrolne podlegające różnym resortom. Obszary działania poszczególnych służb często się nakładają, brak jest wzajemnej koordynacji programów nadzoru. Jak podkreślają Gronowska i wsp. (2002), obowiązujący aktualnie system nadzoru jest uciążliwy dla producentów i dystrybutorów żywności, samo zagadnienie bezpieczeństwa żywności należy do kompetencji oddzielnych inspekcji, stąd też należałoby utworzyć Inspekcję Żywności. Do jej zadań należałyby planowa i doraźna kontrola zgodności produkcji i obrotu żywnością i paszami na wszystkich etapach produkcji.

Należy podkreślić, że obecnie polityka konsumencka stanowi niekwestionowany obszar aktywności rządów państw o rozwiniętej gospodarce rynkowej, w tym także i Polski, dzięki realizowanym kolejno programom polityki konsumenckiej w Polsce (I program – na lata 1998–1999, II – na lata 2000–2001, III – na lata 2002–2003). W najnowszym programie polityki konsumenckiej na lata 2002–2003 po raz pierwszy sformułowany został cel polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa ekonomicznego konsumentów w zakresie rynku produktów spożywczych, który ma być realizowany przez wielokierunkowe działania wpływające na eliminację żywności o obniżonej jakości. Wśród form realizacji tego celu wymieniane są m.in. podjęcie ogólnopolskiej akcji kontrolnej inspekcji kontrolujących jakość żywności w celu eliminacji producentów fałszujących żywność, podjęcie ogólnokrajowej kontroli legalizacji i prawidłowego działania wag i urządzeń odmierzających żywność paczkowaną czy też opracowanie planu działań ograniczających zużycie chemicznych dodatków do żywności zmniejszających zawartość surowca podstawowego w produkcie żywnościowym. Warto podkreślić, iż wśród działań znalazło się także opracowanie propozycji zasad koordynacji nadzoru rynku artykułów żywnościowych nabywanych przez konsumentów z punktu widzenia ich jakości (Projekt..., 2002).

Ważną regulacją prawną dla ochrony zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów żywności jest też ustawa z 6 września 2001 r. o materiałach i wyrobach przeznaczonych do kontaktu z żywnością¹¹, określająca warunki wytwarzania i przetwarzania materiałów i wyrobów, które w stanie gotowym do użytkowania są przeznaczone do kontaktu z żywnością lub pozostają z nią w kontakcie, oraz warunki wprowadzania do obrotu tych materiałów i wyrobów

¹⁰DzU z 2001 r., Nr 5, poz. 44., z późn. zm. DzU z 2001 r., Nr 154, poz. 1802.

¹¹DzU z 2001 r., Nr 128, poz. 1408.

w celu zapewnienia bezpieczeństwa zdrowia lub życia człowieka. Materiały i wyroby wprowadzane do obrotu użytkowane w normalnych lub możliwych do przewidzenia warunkach nie mogą powodować migracji polegającej na przenikaniu substancji z tych materiałów i wyrobów do żywności w ilościach stanowiących zagrożenie dla zdrowia lub życia człowieka oraz zmian w składzie żywności lub zmian powodujących pogorszenie się jej cech organoleptycznych.

Ważnym dla konsumentów prawem jest prawo dochodzenia roszczeń i związana z tym reklamacją wadliwych towarów. Kupując żywność zawieramy umowę sprzedaży, która uregulowana jest w kodeksie cywilnym. Na podstawie zawartej w art. 384 k.c. delegacji ustawowej zostało wydane rozporządzenie Rady Ministrów z 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów¹². Rozporządzenie to obowiązywało do 30 czerwca 2002 r. Od 1 lipca 2002 r. w miejsce poprzedniego rozporządzenia o zawieraniu umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów weszło w życie rozporządzenie Rady Ministrów z 25 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży między przedsiębiorcami a konsumentami¹³. Zmiany te miały na celu umocnienie bezpieczeństwa ekonomicznego konsumentów, w tym m.in. zwiększenie odpowiedzialności przedsiębiorców w zakresie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji, ułatwienie dostępu do informacji. Poza tym, w przypadku składania reklamacji artykułów żywnościowych obowiązują terminy składania reklamacji środków spożywczych przyjęte w rozporządzeniu Ministra Handlu Wewnętrznego z 4 września 1970 r. w sprawie ustalenia terminów zawiadamiania o wadach fizycznych artykułów żywnościowych¹⁴.

Ponadto warto podkreślić, iż jest już także przygotowany projekt ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, którego wejście w życie planowane jest na 1 stycznia 2003 r. Sprzedawca m.in. odpowiadałby na mocy tej ustawy z tytułu niezgodności towaru z umową, co spowoduje znaczne zmiany w zasadach zawierania umów sprzedaży oraz dochodzeniu roszczeń przez konsumentów.

W przypadku konfliktu między konsumentem a przedsiębiorcą pierwszym sposobem jego załatwienia może być mediacja, która należy do ustawowych zadań Inspekcji Handlowej. Jeżeli konsument nie dojdzie do porozumienia w spornej kwestii ze sprzedawcą i będzie chciał dochodzić swoich praw na drodze sądowej, mogą go reprezentować na drodze sądowej przedstawiciele organizacji konsumenckich czy też powiatowy (miejski) rzecznik konsumenten-

¹²DzU z 1995 r., Nr 64, poz. 328.

¹³DzU z 2002 r., Nr 96, poz. 851.

¹⁴DzU Nr 23, poz. 186.

tów¹⁵. Pomocne przy rozwiązywaniu sporów mogą być Stałe Polubowne Sądy Konsumenckie, ustawowo (ustawą z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej¹⁶) umocowane przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej. Podstawą prawną funkcjonowania sądu polubownego są odpowiednie przepisy kpc, wola stron, tzn., że sąd może rozpatrywać daną sprawę wówczas, gdy obie strony – konsument i handlowiec – wyrażą zgodę oraz regulamin działania Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich zawarty w rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich¹⁷. W wyniku nowelizacji kodeksu cywilnego wprowadzono w 2000 r. możliwość wykorzystania uproszczonego postępowania cywilnego, również w przypadku spraw dotyczących roszczeń wynikających z rękojmi. Jednakże w praktyce okazało się, że formularz jest zbyt skomplikowany dla konsumentów, a złe w rezultacie wypełnienie kwestionariusza powoduje odrzucenie pozwu, stąd też nastąpiła w 2002 r. nowelizacja kodeksu cywilnego. Obecnie ta możliwość wykorzystania uproszczonego postępowania cywilnego istnieje na mocy rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 29 maja 2002 r. w sprawie określenia wzorów i sposobu udostępniania stronom urzędowych formularzy pism procesowych w postępowaniu cywilnym¹⁸.

Znajomość wybranych aspektów ochrony konsumentów na rynku żywności w świetle badań ankietowych

W 2000 r., przy wykorzystaniu metody kwestionariusza wywiadu, przeprowadzono badanie ogólnopolskie nt. „Znajomość praw konsumentów na rynku żywności” na próbie 1000 osób, reprezentujących różne typy sieci osiedleńczej, uwzględniające dane GUS o strukturze ludności: duże miasta, powyżej

¹⁵Nowa instytucja samorządu terytorialnego powoływana od 1.01.1999 r. w poszczególnych powiatach na mocy ustawy z 24 lipca 1998 r. o zmianie niektórych ustaw określających kompetencje organów administracji publicznej w związku z reformą ustrojową państwa, która wprowadza nowelizację ustawy z 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów – DzU z 1998 r., Nr 106, poz. 668, art. 61. Aktualnie funkcjonuje na mocy ustawy z 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów – DzU z 2000 r., Nr 122, poz. 1319.

¹⁶DzU z 2001 r., Nr 4, poz. 25.

¹⁷DzU Nr 113, poz. 1214.

¹⁸DzU z 2002 r., Nr 80, poz. 728.

200 tys. (22,4%), średnie miasta (20–200 tys. – 27,1%), małe miasta, poniżej 20 tys. mieszkańców (12,4%) oraz wieś (38,1%)¹⁹.

Tylko niewiele ponad połowa badanych konsumentów (57,7%) stwierdziła, iż w Polsce istnieją przepisy związane z ochroną konsumentów, a 38,4% ankietowanych uważało, że raczej są. Odnotowano, iż im starsi byli respondenci oraz im niższy był ich poziom wykształcenia, tym rzadziej deklarowali oni istnienie przepisów związanych z ochroną konsumentów. Spośród ankietowanych aż 73,5% stwierdziło, że nie zna przepisów prawnych związanych z ochroną konsumentów. Te osoby spośród ankietowanych, które zadeklarowały znajomość przepisów prawnych, oceniły swoją znajomość tych przepisów, w 5-stopniowej skali na ocenę 2,79. Zaobserwowano, iż nieco częściej deklarowali znajomość przepisów prawnych związanych z ochroną konsumentów mężczyźni niż kobiety (odpowiednio: 55,6% i 44,4%) oraz respondenci deklarujący wyższy poziom wykształcenia.

Warto podkreślić, że znajomość rozporządzenia Rady Ministrów z 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów²⁰, regulującego relacje między sprzedawcą a konsumentem, w tym zasady reklamacji, mimo że rozporządzenie to obowiązywało już od kilku lat, a jego tekst powinien być wywieszony w miejscu sprzedaży, zadeklarowało tylko 11,8% badanych. Natomiast znajomość rozporządzenia Ministra Handlu Wewnętrznego z 14 września 1970 r. w sprawie ustalenia terminów zawiadamiania o wadach fizycznych artykułów żywnościowych²¹ zadeklarowało tylko 27,8% ankietowanych konsumentów, a tylko 16,6% było wyrazicielem opinii, że wywieszenie tego aktu prawnego jest obowiązkowe.

Uzyskane wyniki dostarczyły informacji o percepcji pojęcia „żywność wysokiej jakości” wśród respondentów. Z przeprowadzonej analizy materiału empirycznego wynika, że najczęściej respondenci identyfikują pojęcie „żywność wysokiej jakości” z faktem, iż ma ona odpowiednie walory smakowo-zapachowe (84,9% badanych wskazuje na zgodność z tym stwierdzeniem) oraz jako wolną od zanieczyszczeń chemicznych (83,9%) i mikrobiologicznych (82,4%). Znaczna część ankietowanych (77,0%) wyrażała opinię, że „żywność wysokiej jakości” jest to żywność odznaczająca się wysoką wartością odżywczą. W opinii 80% ankietowanych w większości sklepów spożywczych nie zawsze sprzedawana jest żywność wysokiej jakości. Tylko 0,3% badanych wskazywało, że zawsze, a 12,4%, iż w większości placówek handlu detalicznego dostępna jest żywność wysokiej jakości. Stąd też tylko 7,1% badanej popu-

¹⁹Badanie zrealizowano w ramach grantu KBN nr 1 H02F 006 17 pt. „Ochrona konsumentów żywności w Polsce” realizowanego w latach 1999–2001.

²⁰DzU z 1995 r., Nr 64, poz. 328.

²¹DzU z 1970 r., Nr 23, poz. 186.

lacji wyraziło opinię, że zawsze kupuje żywność wysokiej jakości, 60,9% – iż przeważnie, a aż 28,8%, że nie zawsze.

W przeprowadzonym badaniu podjęto również próbę oceny znajomości przez konsumentów zasad postępowania podczas składania reklamacji. Zgodnie z kodeksem cywilnym, przez „rękojmię” rozumie się odpowiedzialność sprzedawcy względem kupującego za jakość i stan prawny rzeczy (oferowanego towaru). W badaniu przeprowadzonym wśród konsumentów znajomość tego pojęcia zadeklarowało ok. 2/3 ankietowanych, jednak nie wszyscy potrafili je zdefiniować (np. co 5 badany utożsamiał to pojęcie z gwarancją). Na mocy rękojmi sprzedawca ponosi względem kupującego odpowiedzialność za jakość i stan prawny rzeczy (oferowanego towaru). Rękojmia obejmuje również artykuły żywnościowe. Jedynie 37,9% ankietowanych konsumentów zgadzało się ze stwierdzeniem, że za wady sprzedanego artykułu odpowiada zawsze sprzedawca.

Większość badanych konsumentów (65,2%) słusznie uważała, że reklamacje artykułów żywnościowych nie mogą być składane po upływie terminu przydatności do spożycia, a jeszcze więcej respondentów twierdziło, że nie można po upływie tego terminu sprzedawać towarów (87,3%). Rozporządzenie Ministra Handlu Wewnętrznego z 14 września 1970 r. w sprawie ustalenia terminów zawiadamiania o wadach fizycznych artykułów żywnościowych²² uzależnia termin zgłaszania reklamacji od rodzaju artykułu. Te zasady znało 66% konsumentów, ponadto ponad 3/4 respondentów (79,7%) słusznie uważało, że reklamacje artykułów żywnościowych należy rozpatrywać niezwłocznie po zgłoszeniu ich przez konsumenta.

Należy podkreślić, iż ponad 1/3 badanych konsumentów składała kiedykolwiek reklamację artykułu żywnościowego. Najczęściej reklamowano towar dlatęgo, że był nieświeży (28,1% ankietowanych wymieniało tę przyczynę reklamacji) oraz że produkt był przeterminowany, ale nie wyglądał na popsuty (12,2%). Zdaniem 59,2% respondentów, ludzie, w przypadku stwierdzenia wady w artykule żywnościowym, nie zgłaszają reklamacji. Jako najczęstsze przyczyny faktu, że ludzie nie składają reklamacji tego rodzaju artykułów respondenci wymieniali zbyt niską wartość zakupionego towaru (38,9%), przekonanie o negatywnym rozpatrzeniu sprawy (32,0%) oraz to, iż składanie reklamacji pochłania zbyt dużo czasu (31,7%), a także, iż nie wiedzą, gdzie można składać reklamację w przypadku żywności (tab. 1).

²²DzU z 1970 r., Nr 23, poz. 186.

Tabela 1

Przyczyny niezgłaszania przez społeczeństwo polskie reklamacji artykułów żywnościowych (%)

Wyszczególnienie	Procent odpowiedzi
Zbyt niska wartość zakupionego towaru	38,9
Z góry są przekonani o negatywnym rozpatrzeniu sprawy	32,0
Składanie reklamacji pochłania zbyt dużo czasu	31,7
Ludzie nie wiedzą, że można składać reklamację żywności	23,1
Ludzie nie wiedzą, gdzie mieliby się udać ze swoją sprawą	14,7
Składanie reklamacji jest kosztowne	3,8

Źródło: Badanie własne.

Przeprowadzona analiza materiału empirycznego wykazała raczej słabą znajomość przez respondentów organizacji lub instytucji działających w Polsce i zajmujących się ochroną konsumentów. Tylko 28,6% ankietowanych zadeklarowało ich znajomość, ale niewielu spośród nich potrafiło je wymienić, przy czym do najbardziej znanych w opinii jednej, jak i drugiej grupy respondentów należą Inspekcja Handlowa oraz Federacja Konsumentów (tab. 2).

Tabela 2

Znajomość instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów w Polsce (%)

Wyszczególnienie	Procent odpowiedzi
Federacja Konsumentów	12,2
Inspekcja Handlowa	12,0
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów	1,8
Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów	3,3
Państwowa Inspekcja Sanitarna	4,5
Rzecznik Praw Obywatelskich	0,3
Stowarzyszenie Ochrony Zdrowia Konsumentów	0,6
Stowarzyszenie Konsumentów Polskich	0,4

Źródło: Badanie własne.

Z uwagi na fakt, że w ochronie konsumenta żywności istotną rolę odgrywają inspekcje zajmujące się kontrolą jakości żywności, zbadano również ich znajomość wśród konsumentów. Połowa respondentów zadeklarowała ich znajomość, wśród najbardziej znanych znalazły się Państwowa Inspekcja Sanitarna²³ (43,0% wskazań) oraz Inspekcja Handlowa (29,8%) (tab. 3).

²³W trakcie przeprowadzania badania w 2000 r. Państwowa Inspekcja Sanitarna nosiła nazwę Inspekcja Sanitarna.

Tabela 3

Znajomość instytucji zajmujących się kontrolą jakości żywności w Polsce (%)

Wyszczególnienie	Procent odpowiedzi
Państwowa Inspekcja Sanitarna	43,0
Inspekcja Handlowa	29,8
Centralny Inspektorat Standaryzacji	1,8
Inspekcja Weterynaryjna	1,2
PZH	1,1

Źródło: Badanie własne.

Na uwagę zasługuje fakt, iż konsumenci ocenili ich działalność w skali 5-stopniowej na 2,78 (tab. 4).

Tabela 4

Ocena działalności instytucji zajmujących się kontrolą jakości żywności w Polsce (%)

Ocena	Procent odpowiedzi
bardzo wysoko	1,1
wysoko	11,4
średnio	56,9
nisko	22,4
bardzo nisko	6,4
brak opinii	6,4

Źródło: Badanie własne.

W niniejszym badaniu ustalono opinie konsumentów na temat, czy informacja o prawach konsumentów na rynku żywności jest wystarczająca. Tylko 6,6% respondentów było wyrazicielem opinii, że jest wystarczająca, natomiast zdecydowana większość (92,3%) wyrażała opinie, że nie jest wystarczająca. Najczęstszym źródłem informacji na temat praw konsumenta były źródła zaliczane do źródeł personalnych o charakterze nieformalnym, czyli znajomi (49,4%) oraz rodzina (41,9%). W mniejszym nieco stopniu respondenci korzystają z programów telewizyjnych (26,4%), informacji wywieszonych w sklepach (22,8%) czy też informacji uzyskanych od sprzedawców (20,1%), a publikacje organizacji konsumenckich wymieniło tylko 6,2% badanych.

Polska, zmierzając do stowarzyszenia z krajami UE, zobowiązała się przyjąć program harmonizacyjny zapewniający zgodność ustawodawstwa krajowego z odpowiednimi przepisami prawa UE. Dlatego też stoi przed koniecznością wprowadzania dalszych zmian w istniejących regulacjach prawnych. Należy podkreślić fakt, że aczkolwiek aktualną sytuację ochrony prawnej konsumentów żywności w Polsce najczęściej konsumenci oceniali jako przeciętną (65,6% badanych), jednakże 58% ankietowanych było wyrazicielem opinii, że wraz z przystąpieniem naszego kraju do Unii Europejskiej sytuacja poprawi się, co

znalazło także swoje odzwierciedlenie w wyższej średniej ocenie sytuacji prawnej polskiego konsumenta żywności w przyszłości po integracji z Unią Europejską, dokonanej w skali 5-stopniowej (tab. 5).

Tabela 5

Ocena ochrony prawnej konsumentów żywności w Polsce (%)

Aktualna sytuacja konsumentów żywności		Sytuacja w przyszłości po integracji z Unią Europejską	
ocena	% odpowiedzi	ocena	% odpowiedzi
bardzo zła	3,2	bardzo pogorszy się	0,9
zła	20,3	pogorszy się	8,5
przeciętna	65,6	nie ulegnie zmianie	29,8
dobra	9,6	poprawi się	54,0
bardzo dobra	0,5	bardzo poprawi się	4,0
brak opinii	0,8	brak opinii	2,8
średnia ocena*	2,82	średnia ocena**	3,43

* Ocena dokonana za pomocą 5- stopniowej skali: 1 = bardzo zła, 5 = bardzo dobra

** Ocena dokonana za pomocą 5- stopniowej skali: 1 = bardzo się pogorszy, 5 = bardzo się poprawi

Źródło: Badanie własne.

Podsumowanie

Reasumując należy stwierdzić, że wiele zmian w polskim ustawodawstwie żywnościowym nastąpi. Istotną kwestią jest m.in. pojawienie się w 2001 r. nowej ustawy o warunkach zdrowotnych żywności i żywienia, jednakże przewidywana mnogość wydania tylu różnorodnych aktów wykonawczych do tej ustawy może stanowić trudność w jej funkcjonowaniu. Zmiany ustawodawstwa zapewne przyczynią się do lepszej ochrony konsumentów na rynku żywności.

Warto podkreślić także, że ważnym wydarzeniem jest fakt, iż problematyka bezpieczeństwa ekonomicznego konsumentów w zakresie rynku produktów spożywczych znalazła swoje miejsce w rządowym programie polityki konsumenckiej na lata 2002–2003, jako jeden z celów polityki konsumenckiej. Mają być podjęte wielokierunkowe działania wpływające na eliminację żywności o obniżonej jakości. Jest to bardzo istotne zadanie, zwłaszcza w kontekście uzyskanych wyników w badaniu własnym, gdzie ok. 80% ankietowanych wskazywało, że nie zawsze jest sprzedawana w sklepach żywność wysokiej jakości oraz w związku ze znacznym obciążeniem budżetów polskich gospodarstw domowych wydatkami na żywność. Jednakże warto zwrócić uwagę też na fakt, iż obecnie mamy w Polsce zbyt wiele inspekcji zajmujących się kontrolą żywności, często podkreślana jest nieskuteczność ich działania, co znajduje także swoje odzwierciedlenie w niskiej subiektywnej ocenie ich działalno-

ści dokonanej przez konsumentów. Być może zapowiadane utworzenie Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych przyczyni się do skuteczniejszej ochrony konsumentów żywności, ale zapewne nie powinna być to jedyna zmiana w tym zakresie.

W związku z odnotowanym niezbyt wysokim poziomem świadomości konsumentów w zakresie praw przysługujących im na rynku żywności należy podkreślić, że polityka konsumencka, obok tworzenia regulacji prawnych i dostosowywania standardów w tym zakresie do wymagań Unii Europejskiej, powinna być w jeszcze większym niż dotychczas zakresie skierowana także na działalność informacyjną i edukacyjną. Działalność ta powinna być ukierunkowana na wzrost świadomości w omawianym zakresie nie tylko wśród samych konsumentów, lecz także wśród innych podmiotów rynkowych, a w tym – wśród detalistów, hurtowników oraz producentów żywności. Podniesienie poziomu świadomości konsumentów spowoduje nie tylko większą ich aktywność w egzekwowaniu należnych im praw, ale powinno również przyczynić się do większej dbałości o zabezpieczenie ich interesów przez pozostałych uczestników kanału dystrybucyjnego żywności (a zwłaszcza producentów i detalistów). Ponadto, przy doskonaleniu naszego prawa powinniśmy pamiętać o oczekiwaniach konsumentów, że w związku z integracją naszego kraju z Unią Europejską nastąpi poprawa ich sytuacji w zakresie ochrony prawnej na rynku żywności.

Literatura

- BERDOWSKI J.B.: Nowe podejście do jakości. W: Berdowski J.B., Rutkowska H. (red.): *Poradnik producenta i dystrybutora artykułów spożywczych*. Wydawnictwo Verlag Dashöfer, Warszawa 2001, część 9.1.
- GRONOWSKA-SENGER A., IZDEBSKI H., TROCHIMCZUK G., CZARNECKI J. (2002): *Prawo żywnościowe i strategia bezpieczeństwa żywności*. Stanowisko Polskiej Federacji Producentów Żywności. Polska Federacja Producentów Żywności, Warszawa.
- Projekt rządowej polityki konsumenckiej na lata 2002–2003. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Warszawa, marzec 2002 (materiały nie publikowane).

Selected Aspects of Polish Consumers' Protection on Food Market in Light of Regulations and Questionnaire Surveys

Abstract

In the research conducted in 2000 on the representative sample of Polish consumers, a low level of awareness of consumers' rights was observed. The level of knowledge on institutions or organisations dealing with protection of consumers' rights was very low. Therefore, there is a need to stimulate consumers through any contacts with media to popularise the knowledge on consumers' rights and to make them aware of existing such institutions and organisations. The improvement of awareness of rights held on consumers will motivate them to use their rights and will force the other participants of the distribution channel (particularly producers and retailers) to have respect for consumers' rights.

It is necessary to prepare appropriate education programmes on consumers' rights on the food market. One should emphasize that due to the recently developed legislation on consumers' rights the Polish consumers should be better protected on the food market.