

Warszawa, dnia 10 marca 2017 r.

Notatka z konferencji „*Ochrona konsumentów w dobie rozwoju srebrnej gospodarki*”, która odbyła się w Senacie 10 marca 2017 r.

Konferencja została zorganizowana przez Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów wraz z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Uniwersytetem Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie. Konferencja rozpoczęła się od ceremonii odznaczenia Krzyżem Zasługi rzeczników konsumentów szczególnie zasłużonych w działalności na rzecz praw konsumenta. Uhonorowano także trzech przedsiębiorców z województwa zachodniopomorskiego tytułem „Amicus Consumentium”, tj. przyjazny konsumentom, za działania, które przyczyniają się do upowszechniania idei polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Tytuł po raz pierwszy przyznali wspólnie; Senacki Zespół ds. Ochrony Konsumentów i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Konferencja poświęcona była perspektywom rozwoju srebrnej gospodarki w naszym kraju, a także charakterystyce seniorów jako szczególnej grupy konsumentów. Przewodniczący Senackiego Zespołu ds. Ochrony Konsumentów senator Ryszard Majer podkreślił, że ze względu na starzenie się społeczeństwa srebrna gospodarka będzie się rozwijała coraz intensywniej, albowiem w Polsce przybywa rocznie 200 tys. osób starszych. To sprawi, że odsetek seniorów w społeczeństwie wzrośnie z obecnych 20 % do 33 % w roku 2050. „Srebrna gospodarka” to system usług i wytwarzania dóbr ukierunkowanych na wykorzystanie potencjału nabywczego osób starszych i zaspokajający ich potrzeby konsumpcyjne, bytowe i zdrowotne. Termin ten po raz pierwszy został użyty w 1973 roku w Japonii przez Japońskie Koleje Narodowe, gdzie pomalowano na kolor srebrny siedzenia w wagonach, przeznaczone dla osób starszych.

Elżbieta Ostrowska, Przewodnicząca Polskiego Związku Emerytów, Rencistów i Inwalidów podkreśliła, że należy zmienić sposób postrzegania osób starszych, grupy coraz bardziej zróżnicowanej, m.in. pod względem finansowym, zdrowotnym czy wykształcenia. Oznacza to coraz bardziej różnorodne potrzeby i preferencje. Przeciętna emerytura wynosi ok. 2 000 zł, są to dochody stałe i z reguły nie obciążone kredytem hipotecznym. Współcześnie seniorzy

jako konsumenci są coraz bardziej świadomi i aktywni, ale nadal stanowią grupę narażoną na nieuczciwe praktyki. Za przykład posłużyły wyłudzenia „na wnuczka”, których w roku 2006 zgłoszono 439, a w roku 2015 już 2429. Na podstawie doświadczeń UOKiK i rzeczników konsumentów omówiono także nieuczciwe praktyki rynkowe, m.in. poliso-lokaty, umowy zawierane ze sprzedawcami energii i usług telekomunikacyjnych czy sprzedawane przez banki usługi ubezpieczeniowe.

Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podkreślił, że do starszego pokolenia adresowanych jest coraz więcej produktów i usług. Dlatego wymagają oni szczególnej ochrony, a jednym z najważniejszych zadań UOKiK jest przeciwdziałanie i ściganie praktyk niekorzystnych dla osób starszych.

Elżbieta Bojanowska, Wiceminister Rodziny, Polityki Społecznej i Pracy, przypomniała, że jednym z priorytetów rządu jest polityka senioralna i zapewnienie osobom starszym możliwości aktywnego życia oraz zagwarantowanie im bezpieczeństwa. Zwróciła uwagę, że do tej grupy należy kierować jak najwięcej informacji. Działalność taką prowadzą ZUS i Poczta Polska, które włączyły się w akcję „Bezpieczny i Aktywny Senior”.

Kamil Pluskwa-Dąbrowski, Prezes Federacji Konsumentów, stwierdził, że należy odpowiedzieć na pytanie: jaką drogą należy pójść, by poprawić los starszych konsumentów narażonych na nieuczciwe praktyki? Dyskusja wykazała, że nie są nimi; edukacja czy też kampanie informacyjne, bo nieuczciwi sprzedawcy, i oszuści zawsze będą szybsi. W pierwszej kolejności powstaje bowiem projekt oszukania osoby starszej a dopiero w dalszej kolejności następują: rozeznanie metody oszustwa i sposób przeciwdziałania oszustwu. Prezes Federacji Konsumentów przypomniał, że sens ochrony seniorów-konsumentów polega na tym, że mają oni prawo „nie wiedzieć”, dlatego tak niezwykle ważne jest wsparcie instytucjonalne.

Podsumowując konferencję, senator Ryszard Majer podkreślił, że omówione na niej zostały dwa obszary tj. profilaktyka i interwencja. Oba obszary są potrzebne i spójne, a to co łączy je, to senior-konsument, któremu należy się szczególna opieka m.in. ze strony UOKiK i powiatowych biur porad prawnych.

(P.B.)