

załącznik
do Zarządzenia Nr 749/2023
Prezydenta Miasta Krakowa
z dnia 21 marca 2023 r.

SPRAWOZDANIE

Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2022 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2021 r, poz. 275 z 2022 r. poz. 2581, 2640) przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2023 r. Prezydentowi Miasta Krakowa do zaopiniowania roczne sprawozdanie z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w roku poprzednim.

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO (MIEJSKIEGO) RZECZNIKA KONSUMENTÓW

Struktura biura Rzecznika, stan kadrowy.

| | |
|---|--|
| 1. Województwo | Małopolskie |
| 2. Miasto /Powiat | Kraków Miasto Kraków oraz Powiat Ziemski Krakowski |
| 3. PRK/ MRK | Oba zakresy |
| 4. Imię i nazwisko Rzecznika Konsumentów | Jerzy Gramatyka |
| 5. Wykształcenie (np. wyższe prawnicze) | Wyższe prawnicze |
| 6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK/NIE. | TAK |
| NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6 7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź. | - $\frac{3}{5}$ etatu - $\frac{1}{2}$ etatu - $\frac{2}{5}$ etatu - $\frac{1}{5}$ etatu - inne, np. dyżury |
| DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7 8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny). | |
| 9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura TAK lub NIE. | TAK |
| 10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE. | TAK |
| 11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę). | 6 i $\frac{1}{2}$ |

II REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. **Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.**

W sprawach związanych z ochroną praw i interesów konsumentów, w granicach legitymacji wynikającej z ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie przyjmuje konsumentów albo osobiście, albo przez pracowników Biura Prawnego MRK. Merytoryczni pracownicy Biura posiadają wykształcenie wyższe prawnicze i wykazują się kompleksową wiedzą prawną, w tym w szczególności z zakresu prawa cywilnego. Ze względu na przedmiotowy zakres ochrony interesów i praw konsumentów niezbędna jest kontynuacja współpracy Rzecznika z **jednostkami pomocniczymi Miasta Krakowa** oraz organizacjami pozarządowymi, których statutowym obowiązkiem jest ochrona konsumentów.

Ponadto, MRK w Krakowie jest V-ce Przewodniczącym Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Małopolskiego. W okresie sprawozdawczym Rada odbyła zdalnie 4 posiedzenia, w ramach których byli zapraszani goście - pracownicy różnych uczelni, urzędów i instytucji. Jeżeli chodzi o wymierne efekty działalności Rady to dzięki współpracy z funkcjonariuszami Policji w tym KW Policji w Krakowie z Wydziałów: do Walki z Przemocą Gospodarczą oraz Cyberprzemocą i powołaniu stałych koordynatorów do kontaktów z rzecznikami konsumentów, podjęte działania przyczyniły się do lepszego zwalczania takiej przestępczości, a dzięki temu spowodowały w konsekwencji podjętych przez organy ścigania działań również i poprawę ochrony konsumentów.

W okresie sprawozdawczym Rzecznik uczestniczył także w pracach Zespołu Roboczego ds. rozpatrywania postulatów środowiska krakowskich taksówkarzy działającym w UMK (odbyły się 2 jego posiedzenia poświęcone propozycji zmiany stawki opłat za usługi taksówkarskie na terenie Gminy Miejskiej Kraków oraz problematyce związanej z poprawą jakości i bezpieczeństwa świadczonych usług).

Rzecznik reprezentuje w Zespole stronę społeczną, do jego zadań należy ochrona interesów konsumentów – mieszkańców powiatu krakowskiego (miejskiego oraz ziemskiego).

Wyjątkowo w 2022 roku Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie nie kontynuował rozpoczętej w grudniu 2005 r. akcji dot. realizacji dyżurów prawnych w siedzibach Rad Dzielnic Miasta Krakowa

Wyłącznym powodem tej sytuacji były skutki stanu epidemii COV-19 ogłoszonego na terenie RP w dniu 20 marca 2020 r. przez Ministra Zdrowia stosownym Rozporządzeniem. W taki sam sposób były wprowadzane i znoszone kolejne obostrzenia dot. zasad prowadzenia działalności gospodarczej wykonywania pracy oraz poruszania się na terenie kraju.

Z tego samego powodu w roku sprawozdawczym Miejski Rzecznik Konsumentów odbył tylko 4 dyżury w siedzibie starostwa powiatowego w Krakowie. Skorzystało z porad prawnych w trakcie tych dyżurów tylko 2 konsumentów.

Ponadto, w 2022 roku w **Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa** znacznie częściej niż zazwyczaj modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów (http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=44927)**, na której konsumenci, , mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro Prawne MRK, uzyskać informacje o pozostałych instytucjach ochrony konsumentów, np. Europejskim Centrum Konsumenckim, Rzeczniku Finansowym, Uniwersyteckiej Poradni Prawnej UJ. Na powyższej stronie znajdują się również aktualne wzory pism reklamacyjnych i inne przydatne a zarazem praktyczne informacje. Dokonane zmiany wynikały również z konieczności dostosowania strony MRK w Krakowie do skutków związanych z wejściem w życie w maju 2019 roku wymogów związanych z RODO.

Realizując obowiązek wykonywania bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej Biuro Prawne Miejskiego Rzecznika Konsumentów udzieliło w roku sprawozdawczym prawie 8 tysięcy **porad prawnych**.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **980 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej złożoności zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **136 sprawach**. W ww. okresie wpłynęło także **512** wniosków przez platformę e-PUAP.

Odnotowano duży wzrost liczby wniosków kierowanych do Biura Prawnego MRK w Krakowie w tradycyjny sposób, Wynikał on ze skutków łagodzenia obostrzeń i zmiany stanu epidemii COV-19 na stan zagrożenia epidemicznego.

W dalszym ciągu duża ilość wniosków wpływa poprzez platformę **Servo e-PUAP**, która w okresie obowiązywania największych rygorów i obostrzeń wprowadzonych przez rząd RP w celu skutecznego zwalczania skutków pandemii stała się powszechnym i popularnym wśród konsumentów narzędziem komunikacji z tut. Rzecznikiem.

Taki środek kontaktu daje wnioskodawcom większą wygodę, oszczędza ich czas oraz zapewnia bezkosztową możliwość złożenia wniosku o udzielenie pomocy prawnej on-line bez względu na okoliczności, miejsce i termin złożenia. Pozwala ponadto na ich lepszą, szybszą i sprawniejszą obsługę oraz prawidłowe i właściwe wykorzystanie takiej formy komunikacji, w tym zwłaszcza, w zakresie weryfikacji osób samych wnioskodawców oraz przedmiotu i charakteru składanych przez nich wniosków.

W tym zakresie wzrost wynosi około 40% w stosunku do okresu przed stanem pandemii tj. 2019 roku. W dużej mierze wynikał on także z czasowego zamknięcia budynków Magistratu i bezpośredniej obsługi stron.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca tut. Rzecznika z organami Miasta, to jest: Radą i Prezydentem Miasta Krakowa. Rzecznik konsumentów ma prawo i obowiązek składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów **prawa miejscowego** w zakresie ochrony interesów konsumentów. Przysługuje mu inicjatywa zgłaszania propozycji i zmian legislacyjnych dotyczących przepisów prawa miejscowego, oczywiście dot. ochrony interesów konsumentów.

W roku 2022 Rzecznik opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: w sprawie propozycji zmian podatków na terenie miasta Krakowa w tym: odnośnie do projektu uchwały Rady Miasta Krakowa nr LXXXIX/2177/17 z dnia 22 listopada 2017 r. w sprawie ustalenia strefy płatnego parkowania, ustalenia opłat za postój pojazdów samochodowych na drogach publicznych w strefie płatnego parkowania, wprowadzenia opłaty abonamentowej dla niektórych użytkowników dróg oraz sposobu pobierania tych opłat, w sprawie zmiany uchwały nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 6 lipca 2011 r. w sprawie ustalenia cen i opłat za usługi przewozowe, uprawnień do przejazdów ulgowych oraz przepisów taryfowych w komunikacji miejskiej realizowanej na obszarze Gminy Miejskiej Kraków oraz gmin sąsiadujących, które przystąpiły do porozumienia w celu wspólnej realizacji publicznego transportu zbiorowego (tekst jednolity: Dz. Urz. Woj. Małop. z 2021 r. poz. 5427).

Na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostawców energii elektrycznej, ciepłej, gazowej, usług wodociągowo-kanalizacyjnych, komunikacji miejskiej, wywozu śmieci, powszechnych usług telekomunikacyjnych i internetowych. W trakcie wykonywania ww. czynności nie stwierdzono poważnych uchybień w zakresie naruszania praw i interesów konsumentów. Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się Rzecznik, a które dotyczyły wyżej wymienionych przedsiębiorców, wynikały najczęściej z nieuprawnionej interpretacji zapisów konkretnych umów lub regulacji prawnych, a także, niestety, z zaniedbań własnego interesu prawnego po stronie konsumentów.

3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.

W zakresie kompetencji i zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów niezbędne jest nie tylko wykonywanie przez rzecznika obowiązku i prawa występowania w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów, ale również współpraca z organizacjami przedsiębiorców w zakresie eliminowania niezgodnych z przepisami o ochronie konkurencji i konsumentów praktyk i działań, a także bieżącej wymiany informacji o działalności Rzecznika

W okresie od stycznia do grudnia 2022 r. w budynkach Urzędu Miasta Krakowa przy **ul. Wielickiej oraz al. Powstania Warszawskiego** uzupełniano w zależności od potrzeb druki ulotne w specjalnych tablicach, zawierające zasady udzielania pomocy prawnej przez Rzecznika oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów, wydane w formie broszur, przekazanych do UMK w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami oraz organizacjami konsumenckimi.

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez Rzecznika Konsumentów jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumenckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktyk rynkowych. Od października 2005 r. Rzecznik nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, Wojewódzkim Inspektoratem Inspekcji Handlowej w Krakowie, Delegaturą Urzędu Komunikacji Elektronicznej w Krakowie, Południowo-Wschodnim Oddziałem Terenowym Urzędu Regulacji Energetyki w Krakowie oraz Europejskim Centrum Konsumenckim w Warszawie.

Współpraca z ww. urzędami i instytucjami polega m. in. na wymianie doświadczeń i wiedzy fachowej w sprawach indywidualnego i zbiorowego naruszania praw konsumentów, a także udziale tut. Rzecznika i pracowników Biura Prawnego MRK w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W 2022 r. skierowano **3 wnioski do UOKiK** w sprawie podjęcia czynności związanych z wszczęciem postępowania wyjaśniającego, w zakresie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk, które mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Ponadto w ub. roku Rzecznik współpracował również z innymi organami, w tym zwłaszcza z Komendą Wojewódzką Policji w Krakowie - Wydziałem do Walki z Cyberprzestępczością odnośnie podejrzenia popełnienia przez przedsiębiorców czynów zabronionych na szkodę konsumentów. W tym zakresie odnotowano bowiem bardzo wyraźny wzrost takich nieformalnych zawiadomień. Było to konsekwencją liczby przestępstw, do popełnienia których dochodziło podczas zawierania/realizacji umów zawieranych przez Internet, gdzie środkiem zapłaty była bankowość elektroniczna.

Skala tego typu nadużyć często czynów zabronionych była nie notowana od momentu powołania instytucji rzecznika konsumentów, tj. ponad 20 lat.

5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

Podstawę prawną do podejmowania powyższych działań przez Rzecznika Konsumentów stanowi art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2021 r. poz. 275, z 2022 r. poz. 2581, 2640)

W roku 2022 Miejski Rzecznik Konsumentów przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **44 sprawach**, z których, **30** zostało już na dzień sporządzenia sprawozdania zakończone prawomocnymi wyrokami uwzględniającymi żądania konsumentów. Z tego samego powodu w pozostałych sprawach MRK w Krakowie na bieżąco pomaga konsumentom.

6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

W miesiącach listopad, grudzień 2022 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń w Centrach Aktywności Seniora. Wzięło w nich udział łącznie ponad 200 osób. Jednym z powodów ich organizacji było zawieszenie pełnienia stacjonarnych dyżurów prawnych, które planowo miały się odbyć w siedzibach wszystkich Rad i Zarządów Dzielnic Miasta Krakowa w wymiarze 2 dyżury w jednej lokalizacji na wiosnę i jesienią.

W okresie sprawozdawczym tożsamy powód spowodował, że nie mogła być także kontynuowana współpraca pomiędzy Miejskim Rzecznikiem Konsumentów a Dziekanem Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego w Krakowie, jak również z Europejskim Stowarzyszeniem Studentów Prawa UJ oraz Uniwersytecką Poradnią Prawną, a także innymi krakowskimi uczelniami.

Niezależnie od powyższego, Rzecznik **ponad 100 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dot. zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów.

Rzecznik współpracował w okresie sprawozdawczym m. in. z: Dziennikiem Polskim, Gazetą Krakowską, Gazetą Wyborczą, Faktem, love.krakow.pl, Telewizją Kraków TVP 3, Radiem Kraków, Radiem ESKA, Radiem VOX FM, Radiem TOK FM, Radiem RMF.

7. Podejmowanie działań wynikających z:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym,
- art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
- art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Rzecznik konsumentów po nowelizacji k.p.c. nie może aktualnie wytoczyć powództwa w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Taką prerogatywę posiada bowiem wyłącznie Prezes UOKiK. Tym niemniej z uwagi na uzasadnione podejrzenie w zakresie możliwości stosowania przez przedsiębiorców klauzul abuzywnych we wzorcach umownych występujących w obrocie mieszanym, tj. z udziałem konsumentów, w **3 sprawach** Rzecznik wystąpił z nieformalnymi wnioskami, zawiadomieniami o możliwości ich stosowania do Delegatur UOKiK.

Natomiast w **3 innych sprawach** powiadomił ww. Urząd o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

Tożsama uwaga dotyczy ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym (tj. . tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 446, 2640) MRK w Krakowie nie wziął udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu. Tym bardziej, że z taką prośbą zwróciła się tylko 1 kancelaria prawna nie zaś sami zainteresowani konsumenci.

Zgodnie z uregulowaniami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów przedsiębiorcy, do których Rzecznik zwrócił się o zajęcie stanowiska w sprawie, w której występuje na rzecz konsumentów, mają obowiązek udzielenia mu wyjaśnień i odpowiedzi. W sytuacji naruszenia ww. przepisów ze strony przedsiębiorcy Rzecznik może wystąpić do sądu z wnioskiem o ukaranie grzywną na zasadach i w trybie wynikającym z Kodeksu postępowania w sprawach o wykroczenia

W roku 2022 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 2 sprawach o złożenie pisemnych wyjaśnień. Powyższe postępowania o wykroczenia odbywały się na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązujących w tym zakresie od kwietnia 2007 r., które przewidują dolną granicę grzywny za naruszenie art. 114 ust. 1 ustawy w wysokości 2000 zł.

Z uwagi na okoliczność, że przedsiębiorcy w trakcie podjętych czynności wyjaśniających zadeklarowali pełną współpracę w zakresie usunięcia skutków swojego zaniechania i uznali roszczenia konsumentów, które były przedmiotem wystąpień MRK w Krakowie, warunkowo odstąpił od złożenia do właściwego sądu wniosku o ukaranie.

Na podstawie art. 42 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 63 Kodeksu postępowania cywilnego Rzecznik nie uczestnicząc w sprawie, może przedstawiać sądowi istotny dla sprawy pogląd.

Oznacza to, iż w sytuacjach, w których przedmiotem sprawy wytoczonej bez udziału rzecznika konsumentów przed sądem jest naruszenie praw i interesów konsumentów, Rzecznik może zgłaszać opinie i poglądy, które sąd może przy ew. rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem Miejski Rzecznik Konsumentów zgłosił i przedstawił **3** istotne dla sprawy poglądy.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pomimo, że jeżeli chodzi o system ochrony prawnej konsumentów działa on w Polsce od kilkudziesięciu już lat i jest nadal rozbudowywany obejmując swoim zasięgiem szereg organów i instytucji państwowych oraz samorządowych wymaga wciąż gruntownych zmian. W szczególności, chodzi o skuteczność oraz szybkość podejmowanych działań wobec przedsiębiorców, którzy nie przestrzegając obowiązujących ich przepisów, zasad współżycia społecznego oraz słusznego interesu konsumenta nierzadko bez żadnych konsekwencji prowadzą działalność gospodarczą przez wiele lat.

Dlatego szczególnie istotna jest edukacja konsumentka, która winna być realizowana na każdym etapie rozwoju człowieka począwszy od szkoły podstawowej. Jest to bardzo istotne, aby można było mówić o podejmowaniu racjonalnych i przemyślanych decyzji w zakresie zawarcia umowy i skutecznej ochrony przysługujących z tego powodu uprawnień. W dobie gwałtownego rozwoju technologicznego i możliwości korzystania z usługi dostępu do Internetu mobilnego z urządzeń przenośnych na progu prawdziwej rewolucji w zakresie korzystania z dobrodziejstw technologii 5G jest to potrzeba chwili. Tym bardziej, że znaczący odsetek tego rynku stanowią dzieci, uczniowie, młodzież, których znajomość skutków i zagrożeń z tym związanych jest znikoma.

Kolejna grupa wymagająca szczególnego zainteresowania, troski to seniorzy, osoby starsze, samotne, których liczba systematycznie rośnie, a tym samym także i liczba podejmowanych przez nich decyzji i zawieranych umów nie do końca korzystnych, a nierzadko wynikłych ze stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, technik manipulacji i zwykłej naiwności.

Mocno niepokojącym zjawiskiem jest odnotowany bardzo znaczący wzrost nieuczciwych praktyk rynkowych i czynów karalnych popełnianych na szkodę konsumentów użytkowników bankowości elektronicznej.

Pomysłowość i kreatywność przestępców oraz stosowane przez nich techniki manipulacji są coraz bardziej zaawansowane a przez to skuteczne. Potwierdzają to dane Związku Banków Polskich oraz policyjne statystyki.

Dlatego od kilku lat liczba poszkodowanych konsumentów gwałtownie rośnie. Organizowane ad hoc kampanie społeczne, informacje na stronach internetowych banku, komunikaty i kampanie społeczne poświęcone tej tematyce dają jedynie krótkotrwały efekt.

Z powyższych względów wymagana jest szybka zmiana przepisów prawa bankowego, wprowadzenie do obrotu skutecznych środków i narzędzi umożliwiających poszkodowanym nie tylko szybkie i łatwe odzyskanie utraconych środków pieniężnych, ale co nie mniej istotne uszczelnienie systemu rozliczeń międzybankowych. Zmiany winny doprowadzić do skutecznego zablokowania w czasie rzeczywistym nieautoryzowanych transakcji oraz uniemożliwić sprawcom transfer pozyskanych w nielegalny sposób środków pieniężnych.

Ponieważ banki wbrew prawnemu obowiązkowi nie chcą ponosić skutków prawnych i finansowych nieautoryzowanych przez swoich klientów transakcji ta sytuacja winna stać się przedmiotem zainteresowania Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Regulatora ww. rynku, tj. Komisji Nadzoru Finansowego, które to organy mają narzędzia, instrumenty prawne i prerogatywy do podjęcia stosownych działań w razie naruszenia zbiorowych interesów klientów banków – konsumentów.

Oczywistym jest, że w relacjach pomiędzy przedsiębiorcą, a konsumentem ten ostatni nie jest przygotowany, by profesjonalnej wiedzy fachowej, statusowi majątkowemu profesjonalisty móc przeciwstawić równoważne im atrybuty i dlatego jako słabsza strona kontraktu ponosi co do zasady wszelkie negatywne skutki, w tym zwłaszcza finansowe.

Dlatego to właśnie konsument jako słabsza strona obrotu wolnorynkowego stanowić winien *ratio legis* wielu aktów normatywnych, niestety tzw. „życie” w praktyce boleśnie to weryfikuje.

Należy mieć nadzieję, że nowy system ochrony prawnej konsumentów jaki ma zacząć obowiązywać w polskim porządku prawnym do końca 2023 r. rozwiąże przynajmniej część sygnalizowanych problemów oraz umożliwi bardziej skuteczną walkę z nieuczciwymi przedsiębiorcami.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Kwestia jakości prawodawstwa jest niezmiernie istotnym instrumentem skutecznej ochrony praw konsumentów. Niestety, ale wobec braku wyposażenia instytucji i organizacji konsumenckich w inicjatywę ustawodawczą oraz dialogu instytucjonalnego ich głos w tym zakresie jest praktycznie niesłyszalny.

Nadzieję na poprawę, czy też prawidłowo radykalną zmianę tego stanu rzeczy daje także przygotowany przez samych rzeczników projekt ustawy o Rzeczniku praw konsumenta, który kompleksowo i szczegółowo określa rolę, zadania oraz prawa i obowiązki rzecznika.

Miejmy nadzieję, że w związku z faktem, że spotkał się on z przychylnym stanowiskiem kierownictwa UOKiK oraz części posłów uda się go uchwalić z korzyścią zarówno dla konsumentów, jak i samych rzeczników.

Równie istotnym zagadnieniem jest właściwa obsada etatowa i przyznanie odpowiednich środków finansowych na funkcjonowanie rzeczników, w tym zwłaszcza dostęp do aktualnego orzecznictwa, udział w specjalistycznych szkoleniach itp.

Tabela nr 1: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów z terenu obu powiatów (Miejskiego i Ziemskiego)

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| I. Usługi, w tym: | | | | |
| ubezpieczeniowa | 17 | 10 | 5 | 2 |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) | 35 | 20 | 10 | 5 |
| remontowo-budowlana | 12 | 5 | 2 | 5 |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 27 | 12 | 5 | 10 |
| telekomunikacja (telefon, TV) | 70 | 40 | 10 | 20 |
| turystyczno-hotelarska | 45 | 12 | 18 | 15 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | 25 | 15 | 5 | 5 |
| motoryzacja | 31 | 20 | 5 | 6 |
| pralnicza | 15 | 10 | 2 | 3 |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | 15 | 10 | 2 | 3 |
| gastronomiczna | 10 | 4 | 3 | 3 |
| przewozowa | 20 | 10 | 5 | 5 |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | 23 | 14 | 3 | 6 |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | 45 | 25 | 5 | 15 |
| pogrzebowa | 4 | 1 | 1 | 2 |
| windykacyjna | 15 | 8 | 2 | 5 |
| inne | 80 | 40 | 10 | 30 |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | | | | |

| | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| obuwie i odzież | 90 | 50 | 15 | 25 |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 45 | 20 | 10 | 15 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | 50 | 30 | 5 | 15 |
| komputer i akcesoria komputerowe | 15 | 2 | 3 | 10 |
| motoryzacja | 30 | 15 | 10 | 5 |
| artykuły spożywcze | 25 | 5 | 8 | 12 |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | 15 | 2 | 3 | 10 |
| zabawki | 30 | 15 | 5 | 10 |
| inne | 97 | 60 | 25 | 12 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | 69 | 35 | 19 | 15 |

Razem:

950

490

196

269

Tabela nr 2: Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów Powiatu Krakowskiego.

| Przedmiot sprawy | Ilość wystąpień ogółem | Zakończone pozytywnie | Zakończone negatywnie | Sprawy w toku |
|---|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|----------------------|
| I. Usługi, w tym: | | | | |
| ubezpieczeniowa | - | - | - | - |
| finansowa (inna niż ubezpieczeniowa) | 2 | - | 1 | 1 |
| remontowo-budowlana | - | - | - | - |
| dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości | 4 | 1 | 2 | 1 |
| telekomunikacja (telefon, TV) | - | - | - | - |
| turystyczno-hotelarska | 7 | 3 | 2 | 2 |
| deweloperska, pośrednictwo nieruchomości | - | - | - | - |
| motoryzacja | - | - | - | - |
| pralnicza | 6 | 3 | 1 | 2 |
| timeshare | - | - | - | - |
| pocztowa | - | - | - | - |
| gastronomiczna | - | - | - | - |
| przewozowa | - | - | - | - |
| edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa | - | - | - | - |
| medyczna | - | - | - | - |
| wyposażenie wnętrz | 2 | - | 1 | 1 |
| pogrzebowa | - | - | - | - |
| windykacyjna | - | - | - | - |
| inne | - | - | - | - |
| II. Umowy sprzedaży, w tym: | | | | |
| obuwie i odzież | 15 | 7 | 3 | 5 |
| wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego | 4 | 2 | - | 2 |
| sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny) | - | - | - | - |
| komputer i akcesoria komputerowe | - | - | - | - |
| motoryzacja | - | - | - | - |
| artykuły spożywcze | - | - | - | - |
| artykuły chemiczne i kosmetyki | - | - | - | - |
| zabawki | - | - | - | - |
| inne | 4 | 1 | 1 | 2 |
| III. Umowy poza lokalem i na odległość | - | - | - | - |

Razem: 44 17 11 16

Tabela nr 3: Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.

| Lp. | Przedmiot sporu | Rozstrzygnięcie sądu | | Sprawy w toku | Ilość Ogółem |
|-----|--|--|-----------|---------------|--------------|
| | | pozytywne (np. uwzględniające żądanie w zasadniczej części) | negatywne | | |
| 1. | Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów | 10 | | 6 | 16 |
| 2. | Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług | 5 | | 1 | 6 |
| 3. | Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone | | | | |
| 4. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów * | 10 | | 6 | 16 |
| 5. | Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług ** | 5 | | 1 | 6 |
| 6. | Inne | | | | |
| | RAZEM | 30 | | 14 | 44 |
| 1. | Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | | | | |
| 2. | Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań | | | | |

*Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)

Tabela nr 4: Inne zadania:

| Lp. | Realizacja zadań wynikających z: | Ilość |
|-----|---|-------|
| 1. | Ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym | ----- |
| 2. | Ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym | ----- |
| 3. | Art. 42 ust.1 pkt 3uokik – występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów | ----- |
| 4. | Art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc - przedstawienie sądowi istotnego poglądu dla sprawy | 3 |