

**załącznik
do zarządzenia nr 1004/2024
Prezydenta Miasta Krakowa
z dnia 29.03.2024 r.**

**SPRAWOZDANIE
Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2023 rok**

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1689, zm. Dz. U. z 2023 r. poz. 1705) przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2024 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 (dalej MRK w Krakowie) przyjmuje konsumentów albo osobiście, albo przez pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie. Merytoryczni pracownicy Biura MRK w Krakowie 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.

MRK w Krakowie jest V-ce Przewodniczącym Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów przy Marszałku Województwa Małopolskiego. W okresie sprawozdawczym Rada odbyła zdalnie **3** 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 Przestępczością Gospodarczą oraz Cyberprzestępczością i powołaniu stałych koordynatorów do kontaktów z rzecznikami konsumentów, podjęte działania przyczyniły się do lepszego zwalczania takiej przestępczości.

W okresie sprawozdawczym MRK w Krakowie uczestniczył także w pracach Zespołu Roboczego ds. rozpatrywania postulatów środowiska krakowskich taksówkarzy działającego 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).

W roku sprawozdawczym MRK w Krakowie odbył łącznie 6 dyżurów w siedzibie Starostwa Powiatowego w Krakowie. Z tej formy pomocy prawnej skorzystało jednak tylko 4 konsumentów.

Ponadto, w 2023 roku w **Biuletynie Informacji Publicznej Miasta Krakowa** znacznie częściej niż zazwyczaj modyfikowano i uaktualniano **stronę internetową Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie (http://www.bip.krakow.pl/?dok_id=44927)**, na której konsumenci, mogą zapoznać się z zasadami prowadzenia spraw konsumenckich przez Biuro Prawne MRK

w Krakowie, 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 ponad 6 tysięcy **porad prawnych**.

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem Biuro Prawne MRK przygotowało i wysłało wystąpienia przedsądowe w **919 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej złożoności zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **176 sprawach**. W ww. okresie wpłynęły także **553** wnioski 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 COVID-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 samych wnioskodawców oraz przedmiotu i charakteru składanych przez nich wniosków.

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

Bardzo istotna jest w tym przypadku współpraca MRK w Krakowie 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 2023 MRK w Krakowie opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: w sprawie zmiany uchwały nr XLIV/544/08 Rady Miasta Krakowa z dnia 28 maja 200 r. w sprawie przepisów porządkowych dotyczących przewozu osób i bagażu pojazdami Komunikacji miejskiej w Krakowie, projektu uchwały Nr XXI/231/11 Rady Miasta Krakowa z dnia 06 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.

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 MRK w Krakowie 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 2023 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 konsumentckimi.

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez MRK w Krakowie jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumentckimi**, szczególnie w zakresie wymiany wiedzy fachowej, informacji o praktykach rynkowych naruszających prawa konsumentów, mediacji i polubownym sądownictwie konsumentckim, lokalnych inicjatywach dotyczących ochrony konsumentów, nieuczciwych praktykach 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 Konsumentckim 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 Krakowie w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W 2023 r. skierowano **4 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 MRK w Krakowie 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 (t. j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1689, zm. Dz. U. z 2023 r. poz. 1705).

W roku 2023 MRK w Krakowie przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **40 sprawach**, z których, **26** zostało już na dzień sporządzenia sprawozdania zakończonych 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 2023 r. Miejski Rzecznik Konsumentów odbył cykl wykładów, szkoleń w Centrach Aktywności Seniora. Wzięło w nich udział łącznie ponad 350 osób.

Jednym z powodów ich organizacji było zawieszenie pełnienia stacjonarnych dyżurów prawnych, które planowo miały się odbyć w siedzibach wszystkich Rad i Zarządów Dzielnicy Miasta Krakowa w wymiarze 2 dyżury w jednej lokalizacji na wiosnę i jesienią.

Powodem tej sytuacji była bardzo niska frekwencja na takich dyżurach w ubiegłych latach, konieczność każdorazowego dojazdu i przyjazdu do odległych nieraz lokalizacji Rzecznika lub pracownika Biura Prawnego MRK w Krakowie i pokrycie kosztów z tym związanych.

Tymczasem tylko w jednym z takich wykładów dedykowanych głównie seniorom wzięło udział więcej osób niż, iż łączna liczba wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z pomocy prawnej świadczonej podczas dyżurów pełnionych w siedzibach wszystkich Dzielnic Miasta Krakowa w latach 2012-2019.

Za taką formą organizacji edukacji konsumenckiej przemawiał także fakt, że bardzo często uczestnicy prelekcji/wykładów to osoby w podeszłym wieku, samotne, z różnymi problemami zdrowotnymi, wykluczone społecznie i ekonomicznie tzw. więźniowie czwartego piętra. Z uwagi na bariery architektoniczne, problemy z poruszaniem się, dojazdem i obsługą Internetu, mediów społecznościowych są przez to bardziej podatni na działania nieuczciwych przedsiębiorców, stosowanych wobec nich nieuczciwych praktyk rynkowych, a nieraz także i czynów karalnych. Nie znają obowiązujących w tym zakresie przepisów, są łatwowierni i ufni, a potem zagubieni i bezradni nie wiedząc nawet do kogo mogą zwrócić się o pomoc prawną.

Z tego samego powodu takie spotkania odbywały się w CAS, Klubach Seniora w uprzednio uzgodnionym dogodnym dla tych osób terminie.

Niezależnie od powyższego, Rzecznik **ponad 90 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 **2 sprawach** Rzecznik wystąpił z nieformalnymi wnioskami, zawiadomieniami o możliwości ich stosowania do Delegatur UOKiK.

Natomiast w **4 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 (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1212) z MRK w Krakowie nie wziął udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu. Tym bardziej, że z taką prośbą zwróciła się tylko jedna kancelaria prawna a nie zainteresowani konsumenci.

Poza tym ponad 15-letnia praktyka związana z nowelą Kpc, która to nowela wprowadziła pozwy zbiorowe wskazuje, że ten środek ochrony prawnej wbrew intencjom autorów zmiany Kodeksu zamiast przyczynić się do wzmocnienia pozycji konsumenta odgrywa w polskim systemie prawnym marginalne znaczenie.

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 2023 Rzecznik wezwał przedsiębiorców w 3 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 konsumentów 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 ewentualnym rozstrzygnięciu wziąć pod uwagę. W roku objętym sprawozdaniem MRK w Krakowie 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 system ochrony prawnej konsumentów działa on w Polsce od kilkudziesięciu lat i jest nadal rozbudowywany obejmując swoim zasięgiem szereg organów i instytucji państwowych oraz samorządowych nadal wymaga on gruntownych zmian. Nadal nierozwiązanymi problemami pozostają 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 konsumentów, 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 wciąż notowany bardzo znaczący wzrost liczby nieuczciwych praktyk rynkowych i czynów karalnych popełnianych na szkodę konsumentów użytkowników bankowości elektronicznej.

Odnotowano w tym zakresie już w roku 2022 r. znaczący bo ponad 80% wzrost liczby kierowanych z tego powodu wniosków o udzielenie pomocy prawnej i niestety taki trend się utrzymał. Co więcej aktualne dane nie wskazują na żadną zmianę na lepsze także w bieżącym roku. Tej sytuacji nie zmienia wiele kampanii, komunikatów prasowych czy informacji zamieszczanych w Internecie.

Z udostępnionych przez Związek Banków Polskich danych wynika, że już 26 mln. użytkowników loguje się regularnie do swojego konta za pomocą bankowości elektronicznej (internetowej lub mobilnej). To o dwa miliony więcej niż rok temu.

Niestety, ale ta liczba nie przekłada się na należyłą staranność, asertywność i świadomość potencjalnego ryzyka oraz skutków zagrożeń związanych z nieautoryzowanymi operacjami finansowymi dokonywanymi za pośrednictwem bankowości elektronicznej. Wykorzystują to w bezwzględny sposób przestępcy. Ich pomysłowość i kreatywność oraz stosowane przez nich techniki manipulacji są coraz bardziej zaawansowane, a przez to skuteczne. Potwierdzają to smutne 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 ww. względów potrzebą chwili 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 te 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 2024 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	12	2	3	7
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	31	10	9	12
remontowo-budowlana	14	4	3	7
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	52	16	12	24
telekomunikacja (telefon, TV)	64	19	13	32
turystyczno-hotelarska	36	19	6	11
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	33	17	9	7
motoryzacja	28	8	4	16
pralnicza	18	6	3	9
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	35	19	9	7
gastronomiczna	2	1	-	1
przewozowa	24	9	6	9
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	13	6	3	4
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz	26	7	5	14
pogrzebowa	8	2	1	5
windykacyjne	26	12	6	8
inne	115	39	34	42
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	114	64	24	26

wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	48	16	14	18
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	39	17	8	14
komputer i akcesoria komputerowe	11	3	2	6
motoryzacja	28	4	10	14
artykuły spożywcze	17	6	8	3
artykuły chemiczne i kosmetyki	22	4	6	12
zabawki	16	10	2	4
inne	69	28	18	23
III. Umowy poza lokalem i na odległość	18	13	3	2

Razem:

919

361

221

337

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	2	-	-	2
finansowa (inna niż ubezpieczeniowa)	-	-	-	-
remontowo-budowlana	4	1	1	2
dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości	-	-	-	-
telekomunikacja (telefon, TV)		-	-	-
turystyczno-hotelarska				
deweloperska, pośrednictwo nieruchomości	7	3	2	2
motoryzacja	-	-	-	-
pralnicza	5	-	2	3
timeshare	-	-	-	-
pocztowa	-	-	-	-
gastronomiczna	1	-	-	1
przewozowa	2	-	1	1
edukacyjna/kulturalna/rekreacyjno-sportowa	-	-	-	-
medyczna	-	-	-	-
wyposażenie wnętrz		-		
pogrzebowa	-	-	-	-
windykacyjne	-	-	-	-
inne	11	6	2	3
II. Umowy sprzedaży, w tym:				
obuwie i odzież	17	6	4	7
wyposażenie mieszkania i gospodarstwa domowego	-	-	-	-
sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny)	4	-	1	3
komputer i akcesoria komputerowe	-	-	-	-
motoryzacja	-	-	-	-
artykuły spożywcze	-	-	-	-
artykuły chemiczne i kosmetyki	-	-	-	-
zabawki	-	-	-	-
inne	7	2	2	3
III. Umowy poza lokalem i na odległość	7	-	5	2
Razem:	67	18	20	29

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 jego zasadniczej części)	negatywne		
1.	Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów	9		6	15
2.	Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług	4		1	5
3.	Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone				
4.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów *	8		6	14
5.	Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług **	5		1	6
6.	Inne				
	RAZEM	26		14	40
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	4