

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

**Protokół z XI posiedzenia
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
z dnia 30 października 2015 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście. Obrady odbyły się w dniu 30 października 2015 roku w Sali Cechu Rzemiosł Spożywczych w Krakowie, ul Westerplatte 18, w godzinach od 11.00 do 13.00.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie, Wiceprzewodniczący Rad, przywitał Członków Rady oraz zaproszonego gościa, mł. asp. Pana Pawła Gonkiewicza z Wydziału do Walki z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie, który pełni funkcję Koordynatora ds. przestępczości kartowej w Wojewódzkiej Komendzie Policji w Krakowie.

W dalszej kolejności Członkowie Rady przyjęli jednogłośnie protokół z X posiedzenia.

Pan Wiceprzewodniczący poinformował zebranych o zmianach w porządku obrad Rady. Zamieniona została kolejność punktów programu. W pierwszej kolejności omówiony zostanie punkt dotyczący przestępczości bankowej – bezpiecznego korzystania z kart kredytowych. Członkowie Rady przyjęli porządek obrad.

II. Przestępczość internetowa - bankowość elektroniczna i korzystanie z kart debetowych, kredytowych. W jaki sposób można się ustrzec i jak skutecznie zabezpieczyć swoje roszczenia.

Mł. asp. Pan Paweł Gonkiewicz z Wydziału do Walki z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie, przedstawił zagadnienia dotyczące cyberprzestępczości. Jedną z takich form jest phishing, czyli przestępstwo polegające na pozyskaniu, wyłudzeniu poufnych informacji osobistych (np. haseł lub szczegółów karty kredytowej) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję, której te informacje są pilnie potrzebne. Odbywa się to przez rozesłanie pocztą elektroniczną odpowiednio przygotowanych wiadomości z prośbą podania danych służących do logowania na konto i jego autoryzacji, bądź też poprzez wykorzystanie złośliwego oprogramowania. W treści wiadomości znajduje link, który po kliknięciu otwiera stronę nieszyfrowaną z niepolskim IP. Aby się ustrzec należy sprawdzać przycisk tożsamości witryny, który dostarcza dodatkowych informacji o danej witrynie. Za pośrednictwem tego przycisku można dowiedzieć się, czy wyświetlana strona jest zaszyfrowana oraz zweryfikowana, kto jest jej właścicielem i kto ją zweryfikował. Pan Paweł Gonkiewicz poinformował zebranych o dostępności darmowych stron internetowych do sprawdzania IP domen. Inną formą cyberprzestępczości jest skimming, tj. przestępstwo polegające na nielegalnym skopiowaniu zawartości paska magnetycznego karty płatniczej bez wiedzy jej posiadacza w celu wytworzenia kopii i wykonywania nieuprawnionych płatności za towary i usługi lub wypłat z bankomatów. Pan

Paweł Gonkiewicz omówił przykłady zamontowania urządzeń na bankomatach. Obecnie skimming wymierzony jest także w karty chipowe.

Na zakończenie poinformował, iż jego Wydział jest jednostką doradczą, nie prowadzi postępowań, przede wszystkim szkoli i pomaga innym jednostkom policji.

Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik w Bochni zwróciła się z pytaniem, czy jest możliwość przygotowania pakietu informacji dla Rzeczników jakie materiały powinna zabrać osoba poszkodowana na policję zgłaszając popełnienie przestępstwa, które Rzecznicy mogliby przekazywać konsumentom?

Mł. asp. Pan Paweł Gonkiewicz poinformował, iż wszystko zależy od rodzaju sprawy i trudno jest przygotować wspólny dla wszystkich spraw schemat postępowania i wykaz potrzebnych dokumentów, informacji.

III. Praktyczne aspekty realizacji uprawnień z ustawy o prawach konsumenta do umów zawieranych poza lokalem lub na odległość.

Pan Krzysztof Podgórski, Wiceprzewodniczący Rady, poinformował, iż na wniosek Członków Rady na spotkanie zaproszony został ponownie Pan dr Michał Wyrwiński z Katedry Prawa Własności Intelektualnej Uniwersytetu Jagiellońskiego w celu uzupełnienia i rozszerzenia zagadnień omawianych podczas szkolenia w dnia 2 lipca 2015 r., dotyczących problemu jakości świadczenia (towary, usługi, treści cyfrowe).

W pierwszej kolejności Pan dr Michał Wyrwiński przypomniał zagadnienia dotyczące rękojmi, która jest podstawą składania reklamacji przez konsumenta, co może skutkować odstąpieniem od umowy bądź obniżeniem ceny. Szczególną uwagę poświęcił kwestii Umowy w przypadku której część usług opartych jest na staranności działania, a rezultatem jest wykonywanie, a nie wykonanie przedmiotu umowy. Chodzi głównie o dozór i usługi o charakterze doradczym. Często zamawiający posiada niewystarczającą wiedzę co będzie rezultatem usługi. Trudno jest więc opisać przedmiot umowy, a później egzekwować jego wykonanie. W przypadku usługi o charakterze standardowym, powtarzalnym, można oczekiwać efektu, więc można uznać ją za dzieło, np. usługę dentysty. Ogromny problem stanowią natomiast usługi prawnicze, medyczne i szkoleniowe, w przypadku których trudno przewidzieć rezultat. Na zakończenie omówił kwestię szkody oraz związek pomiędzy niewykonanym zobowiązaniem, a szkodą.

IV. Dyskusja nad propozycją wystąpieniem Rady w kwestii działań prywatnych firm windykacyjnych w zakresie dochodzenie roszczeń związanych z abonamentem RTV

Pan Krzysztof Podgórski, Wiceprzewodniczącego Rady, poinformował, iż w ostatnim okresie w Tarnowie pojawiły się sprawy dotyczące fałszywych wezwań do zapłaty za abonament radiowo-telewizyjny od nadawcy podszywającego się pod Grupę KRUK. W wezwaniach tych wskazana jest główna kwota zadłużania, odsetki oraz kwota windykacji, przewyższająca 8-krotnie kwotę rzekomych należności. Warunkiem umorzenia całości odsetek i kosztów windykacji jest wpłata w ciągu 7 dni należności głównej. Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, potwierdził, iż podobne przypadki miały miejsce w Krakowie.

Pan Krzysztof Podgórski, zadeklarował, iż podejmie temat na spotkaniu Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, by sprawdzić czy takie procedury były zgłaszane przez konsumentów w innych Województwach.

W przypadku, gdy skala problemu będzie znacząca, Rada przygotowuje Apel i zwróci się do GODO z prośbą o zbadanie sprawy wycieku z Poczty Polskiej i Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji danych osobowych osób zalegających z opłatą abonamentową, jak również do

TVP, TVP Kraków z prośbą o nadanie komunikatów mających na celu ostrzeżenie o w/w nielegalnych praktykach, kierowanych zwłaszcza do osób starszych.

V. Współpraca rzeczników konsumentów z ośrodkami Pomocy Prawnej w związku z wejściem w życie z dniem 1 stycznia 2016 r. ustawy o nieodpłatnej pomocy prawnej dla ubogich.

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, przybliżył kwestię związane z nieodpłatną pomocą prawną, zasad jej organizacji i udzielania w kontekście współpracy z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów.

Następnie odbyła się dyskusja na temat możliwość nakładania się kompetencji, w trakcie której ustalono, iż po pierwsze ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów precyzyjnie określa kwestie techniczne dotyczące kompetencji i funkcjonowania powiatowych i miejskich rzeczników, po drugie zakres przedmiotowy pomocy oraz osób, której może być ona udzielana jest znacznie szerszy niż rzeczników konsumentów.

Ustalono, że konieczny będzie przepływ informacji, który pozwoli na wypracowanie zasad współpracy. Pracownicy pomocy prawnej, sprawdzając czy dane osoby spełniają warunki udzielenia pomocy, w przypadku sprawy konsumenckiej poinformują je, iż powinni się oni udać do Rzeczników Konsumentów. Najwięcej wątpliwości budziła kwestia współdziałania z podmiotami w zakresie zabezpieczenia danych osobowych.

Ustalono, że za co najmniej pół roku, gdy przyjęte rozwiązania zaczną funkcjonować we wszystkich powiatach, zorganizowana zostanie ponowna debata, podczas której Powiatowi i Miejscy Rzecznicy Konsumentów wypracują, na bazie swoich doświadczeń, dobre praktyki i prześlą rekomendacje w tym zakresie do Powiatów.

VI. Ustalenie tematów na kolejne posiedzenie Rady oraz zamknięcie obrad Rady.

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

- 1) Ochrona konsumenta a usługi medyczne.
- 2) Zagadnienia dotyczące suplementów diety.
- 3) Naruszenia ustawy o prawach konsumenta. dotyczące umowy poza lokalem - art. 48 ustawy.

Protokół sporządziła:

Małgorzata Gibas

Sekretariat Rady

Departament Rozwoju Gospodarczego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

Zastępca Dyrektora Departamentu
Rozwoju Gospodarczego, Inicjatyw i Innowacji

Małgorzata Gibas

Wojewoda Małopolski

Wojciech Jędrzejak