

**Protokół z VIII posiedzenia  
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów  
w dniu 29 października 2014 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady). Obrady odbyły się w dniu 29 października 2014 roku w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, ul. Raclawicka 56, sala 414.

**I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.**

Pan Jerzy Gramatyka, Miejski Rzecznik Konsumentów (MRK) w Krakowie, Wiceprzewodniczący Rady przywitał członków Rady i gości przybyłych na posiedzenie:

- Panią Grażynę Szallę – Kierownika Działu Abonamentu Poczty Polskiej, Obsługi i Dystrybucji Usług Poczty Polskiej,
- Panią Annę Madej – Kierownika Działu Egzekucji Administracyjnej, Komornika Skarbowego Urzędu Skarbowego Kraków – Krowodrza,
- Pana Rafała Juśkiewicza - Naczelnika Urzędu Skarbowego Kraków – Śródmieście,
- Pana Grzegorza Doleckiego – Naczelnika Urzędu Skarbowego Kraków – Krowodrza,
- Pana podinsp. Stanisława Ciaranka - Zastępcę Naczelnika Wydziału do Walki z Przestępczością Gospodarczą.

W związku z tym, iż do protokołu z poprzedniego posiedzenia nie zostały zgłoszone żadne uwagi, został on przyjęty jednogłośnie przez Członków Rady. Pan Wiceprzewodniczący zapoznał zebranych z planowanym porządkiem obrad Rady, który został przyjęty jednogłośnie.

**II. Działalność i kompetencje Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie, w tym płaszczyzny współpracy z Rzecznikami Konsumentów**

Pan Marek Jasiński, Małopolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej (WIIH), przedstawił informacje o działalności wojewódzkiego inspektoratu inspekcji handlowej w Krakowie. Zaprezentował liczbę kontroli przeprowadzonych przez WIIH na przestrzeni lat 2009-2013. Podkreślił, iż skala przeprowadzanych kontroli jest znikoma w stosunku do zapotrzebowania ponieważ na 120 000 – 130 000 podmiotów gospodarczych w Małopolsce Inspekcja przeprowadza około 2000 kontroli rocznie. Podkreślił, iż na podstawie przeprowadzonych kontroli nie można ocenić funkcjonowania żadnej branży w regionie ponieważ jej wyniki nie są reprezentatywne.

Następnie przedstawił zadania realizowane przez WIIH wraz z przykładami zakwestionowanych produktów. Są to:

- kontrola systemu oceny zgodności z tzw. dyrektywami nowego podejścia;
- ogólne bezpieczeństwo produktów, czyli to co nie jest uregulowane w Unii Europejskiej, a jest uregulowane przepisami krajowymi;
- kontrola przestrzegania przepisów ustawy o obowiązkach w zakresie informowania o zużyciu energii przez produkty wykorzystujące energię;
- kontrola w zakresie artykułów żywnościowych, nieżywnościowych, mieszanin, paliw i biopaliw oraz kontrola przestrzegania nałożonych na przedsiębiorców różnych

obowiązków

- ochrona prawna interesów konsumentów, w zakres której wchodzi: prowadzenie działań w zakresie informowania o nieprawidłowościach (skargi konsumenckie), sprawdzanie informacji anonimowych dotyczących zagrożenia życia zdrowia, bezpieczeństwa państwa, udzielanie porad konsumentom i przedsiębiorcom, mediacje oraz prowadzenie stałego polubownego sądu konsumenckiego.

Podsumowując dotychczasową współpracę z Rzecznikami zwrócił uwagę na problem, iż nie przesyłają oni do WIIH w sposób formalny zawiadomień o uchybieniu. Przytoczył przykład dobrej współpracy w tym zakresie z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów z Zakopanego.

Pani dr Karolina Włodarska – Dziurzyńska, Katedra Prawa Własności Intelektualnej Wydział Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, poruszyła problem kontroli żywności ekologicznej, służącej sprawdzeniu czy oferowane konsumentom produkty spełniają stosowne normy.

Pani Małgorzata Kozień, Wojewódzki Inspektorat Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Krakowie, poinformowała, iż kontroluje producentów oraz jednostki certyfikujące, które wydają certyfikaty pod kątem zasadności wydanych certyfikatów. Potwierdziła, iż istnieje problem związany z jakości produktów ekologicznych. Przeprowadzone kontrole w gospodarstwach ekologicznych wykazały brak pokrycia w ilości i rodzaju faktycznie wyprodukowanych produktów, które są dostarczane przez nich na rynek, jako ekologiczne.

### **III. Oplata abonamentowa – podstawa dochodzenia roszczeń finansowych przez Krajową Radę Radiofonii i Telewizji za pomocą Poczty Polskiej oraz Urzędów Skarbowych. Podjęcie stanowiska Rady**

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, podziękował za przybycie na spotkanie przedstawicielom Poczty Polskiej oraz Urzędów Skarbowych. Na wstępie przypomniał, iż kwestia opłat abonamentowych nie jest bezpośrednio przedmiotem zainteresowań ze strony Rzeczników Konsumentów. Zwrócił uwagę na problem dotyczący konsumentów, którzy wystąpili z wnioskiem do KRRiT o umorzenie należności publiczno-prawnych, nie uzyskali jeszcze od nich żadnego stanowiska w zakresie merytorycznego rozpatrzenia, a mimo to w międzyczasie prowadzone są wobec nich czynności egzekucyjne, czy windykacyjne. Ponadto poddał pod dyskusję możliwość wskazania ustawodawcy propozycji rozwiązań, które pozwoliłyby w przypadku osób, które spełniają ustawowe przesłanki, a uchybieniem z ich strony było niedopełnienie obowiązków ustawowo – prawnych, na zawieszenie postępowań.

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów (MRK) w Tarnowie, Wiceprzewodniczący Rady przytoczył przykład konsumenta, który wystąpił z pismem do Poczty Polskiej z prośbą o wyjaśnienia dotyczące podstaw domagania się opłaty zaległego abonamentu RTV pomimo braku dostarczenia mu zawiadomienia o nadaniu nowego indywidualnego numeru identyfikacyjnego. Otrzymał wezwanie z Urzędu Skarbowego o wszczęciu egzekucji nie otrzymawszy odpowiedzi od Poczty Polskiej. Wskazał, iż brakuje etapu wyjaśnienia sprawy.

Pani Grażyna Szalla, Kierownik Działu Abonamentu Poczty Polskiej (PP), przypomniała, iż usługa „abonament RTV” realizowana jest przez PP na podstawie Ustawy o opłatach abonamentowych RTV (Ustawy) oraz Rozporządzeń wykonawczych. Odnosząc się do powyższych wypowiedzi poinformowała, iż zgodnie z przepisami osoba, która zarejestrowała odbiorniki jest zobowiązana wносить opłaty. Jeżeli ma uprawnienie do zwolnienia z opłat wynikające z ustawy powinna dopełnić niezbędnych formalności w urzędzie pocztowym.

Podkreśliła, iż jeżeli osoba ich nie dopełniła, to PP jest zobowiązana egzekwować należności na podstawie Ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Przypomniała, że wnioski o umorzenie bądź zwolnienie z opłat na podstawie art. 10 Ustawy składa się do KRRiT. Zwróciła uwagę, iż osoba otrzymuje 2-3 zawiadomienia o zaleganiu z opłatami, zanim otrzyma upomnienie, w którym wskazany jest termin 7 dniowy do uregulowania zaległości, po którym prowadzona jest egzekucja. W sytuacji gdy abonent poinformuje PP, iż złożył wniosek do KRRiT o umorzenie nie jest wszczynany tytuł wykonawczy. Ponadto, w momencie gdy abonent otrzyma z Urzędu Skarbowego tytuł wykonawczy i zwróci się do KRRiT z prośbą o jego wstrzymanie do czasu rozpatrzenia wniosku o umorzenie zaległości i poinformuje o tym PP – tytuł ten będzie również wstrzymany. PP na bieżąco współpracuje z KRRiT w celu zwiększenia efektywności wydawanej decyzji.

Pan Krzysztof Podgórski, podsumował, iż problem stanowi interpretacja zapisów rozporządzenia Ministra Transportu z dnia 25 września 2007 r. w sprawie warunków i trybu rejestracji odbiorników radiofonicznych i telewizyjnych PP, w terminie do 13 grudnia 2008 r. która nakładała na PP obowiązek nadania użytkownikom indywidualnych numerów identyfikacyjnych. Zauważył, iż wiele osób po grudniu 2008 roku, kiedy przestały obowiązywać książeczki RTV ich nie otrzymało. W związku z tym nie posiadają dokumentu poświadczającego o zarejestrowanym odbiorniku radiofonicznym i telewizyjnym.

Pani Grażyna Szalla, odpowiedziała, iż abonament pobierany jest na podstawie wniosku rejestracyjnego. Podkreśliła, iż rejestracja ta nigdy nie została anulowana. Nadanie indywidualnych numerów identyfikacyjnych, które stanowią 8 ostatnich cyfr rachunku bankowego, było jedynie zmianą technologiczną książeczek. Na podstawie wspomnianego rozporządzenia Ministra Transportu z dnia 25 września 2007 r. Poczta Polska, w terminie do 13 grudnia 2008 r. była zobowiązana do nadania użytkownikom indywidualnych numerów identyfikacyjnych i powiadomienia ich i tym fakcie. Zadanie to zostało zrealizowane. W związku z tym rejestracja nigdy nie została Ustawowo anulowana. Wszystkie osoby będące w bazie pozostają nadal abonentami.

Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bochni, zwróciła uwagę, iż nie ma poświadczenia, iż osoba ta taki dokument otrzymała, a co za tym idzie, została skutecznie poinformowana o nadaniu nowego numeru identyfikacyjnego.

Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku, poinformował, iż w ocenie Rzeczników wspomniane Rozporządzenie mówi, iż rejestracja traci moc w momencie gdy PP nie dopełni obowiązku powtórnej rejestracji abonenta poprzez nadanie mu numeru identyfikacyjnego. Zgodnie z w/w rozporządzeniem PP ma prawo z urzędu nadać posiadaczom imiennych książeczek indywidualny numer identyfikacyjny powiadamiając o tym fakcie użytkownika poprzez przesłanie zawiadomienia. Jeżeli tego nie dopełni abonent po 23 grudnia 2008 r. przestaje być już abonentem.

Kończąc tę część dyskusji Pan Krzysztof Podgórski podsumował, iż obie strony zostają przy swoich odrębnych interpretacjach. Następnie oddał głos przedstawicielom Urzędu Skarbowego.

Pan Rafał Juśkiewicz, Naczelnik Urzędu Skarbowego Kraków – Śródmieście, przedstawił formalno-prawne aspekty prowadzenia egzekucji przez Urząd Skarbowy (US). Rozpoczął od sprecyzowania roli wierzyciela i organu egzekucyjnego oraz ich kompetencji. Organ egzekucji nie jest uprawniony do badania zasadności i wymagalności obowiązku podlegającego egzekucji. Bada on z urzędu tylko dopuszczalność egzekucji, co w praktyce oznacza, że US sprawdza, czy wszystkie wymogi formalne są spełnione. Jeżeli są one spełnione US jest zobowiązany przystąpić do egzekucji.

Zwrócił uwagę, iż zmieniła się sytuacja na korzyść osób płacących abonament. Od 21 maja 2014 r. weszła w życie ustawa o wzajemnej pomocy przy dochodzeniu podatków, należności celnych i innych należności pieniężnych, która przewiduje m.in. obowiązek doręczania

upomnienia. Każda z tych osób, co do której jest wystawiany tytuł wykonawczy, otrzymuje jako czynność poprzedzającą wystawienie tytułu egzekucyjnego, upomnienie. Ma w związku z tym możliwość dochodzenia wymagalności obowiązku przed wystawieniem tytułu.

Przypomniał, iż istnieje możliwość złożenia przez zobowiązanego zarzutów na postępowanie, których przedmiotem może być rozłożenie na raty, odroczenie, błąd co do osoby zobowiązanego. Takie zarzuty na to postępowanie organ egzekucyjny rozpatruje po uzyskaniu stanowiska wierzyciela. Stanowisko to jest dla niego wiążące. Podkreślił, iż organ egzekucyjny nie ma kompetencji do samodzielnego decydowania co do wymagalności, zasadności tytułu.

Pan Rafał Juśkiewicz, odniósł się również do kwestii zawieszenia postępowania egzekucyjnego. Przypomniał, iż przepisy mówią, że może być ono zawieszane w przypadku wstrzymania wykonania, odroczenia wykonania obowiązku albo rozłożenia na raty spłat należności pieniężnej. Podkreślił, iż w tej sytuacji Urząd Skarbowy jako organ egzekucyjny powinien poczekać na rozstrzygnięcie KRRiT wniosku złożonego przez zobowiązanego. Istnieje również druga sytuacja gdy postępowanie egzekucyjne może być zawieszane tj. na wniosek wierzyciela – PP. Poinformował, iż Urząd Skarbowy jest otwarty na wszelkie działania mogące doprowadzić do zawieszenia postępowania na czas wyjaśnienia wniosku. Zaznaczył jednak, iż celem postępowania egzekucyjnego jest doprowadzenie do wykonania tego obowiązku, a Urzędy Skarbowe obowiązują zasada sprawności, skuteczność i szybkość przeprowadzanie postępowania egzekucyjnego w administracji. Podkreślił, iż w związku z tym należy wypracować takie procedury, które nie narażą Urzędu Skarbowego na zarzut bezczynności w tym postępowaniu.

Pan Grzegorz Dolecki, Naczelnik Urzędu Skarbowego Kraków – Krowodrza, poinformował, iż Ministerstwo Finansów dostrzegło problem i skierowało zalecenie do Urzędów Skarbowych by w przypadkach związanych z abonamentem RTV respektować klauzule generalne związane z zaufaniem do organów publicznych oraz praworządności. Zaznaczył, iż działania takie podejmowane były przez Urzędy Skarbowe z własnej inicjatywy w odniesieniu do podmiotów zobowiązanych, u których podejrzewano, że może zachodzić sytuacja zwolnienia z płacenia abonamentu RTV z mocy ustawy. Takie tytuły wykonawcze odsyłane były do wierzyciela do wyjaśnienia. Tylko do części tych postępowań wierzyciel zwracał się z wnioskiem o zawieszenie postępowania egzekucyjnego, głównie w przypadkach kiedy zobowiązani kierowali do KRRiT wnioski o zastosowanie ulgi w spłacie tej „para podatkowej” należności.

Podkreślił, iż miernikami oceny pracy urzędów kontroli skarbowej są szybkości wszczynania postępowań i czasu trwania postępowań. Tytuły wykonawcze, które wpływają do Urzędu Skarbowego są liczone tak samo, nie ma rozdziału na pulę tytułów wykonawczych związanych z płaceniem abonamentu czy na innego rodzaju tytuły wykonawcze związane z niepłaceniem mandatów karnych, podatków, należności ZUS. Następnie przytoczył statystykę US Kraków- Krowodrza dotyczącą tytułów wykonawczych związanych z opłatami abonamentowymi - stanowią one ok. 20 % wszystkich tytułów, które wpływają do Urzędu (tj. na ok. 30 000 tytułów wpływających do Urzędu, 6000 stanowią tytuły dotyczące abonentów). Skala tytułów względem których Urząd zawiesił postępowanie: na 6000 tytułów 800 tytułów zostało zawieszonych, głównie na wniosek o zastosowanie ulgi. Dalej zawnioskował do Rzeczników o informowanie konsumentów i zwracanie się do nich z prośbą o podawanie do Urzędów Skarbowych numerów telefonów komórkowych, a w przypadku osób starszych ich opiekunów. W US wdrażane jest oprogramowanie, które, poprzez telefonię komórkową, pozwala przed wszczęciem formalnym egzekucji, poinformować podmioty zobowiązane o planowanych działania. Umożliwi to tym osobom podjęcie działań przed zajęciem emerytury lub rachunku bankowego.

Pan Krzysztof Podgórski, zasugerował rozpatrzenie możliwości automatycznego zwalniania przez KRRiT z opłat osób, które ukończyły 75 rok życia biorąc pod uwagę nr PESEL.

Pan Rafał Juśkiewicz, zauważył, iż tytuły wykonawcze, które przychodzą do Urzędów Skarbowych nie zawierają nr PESEL bezpośrednio identyfikującego zobowiązanego. Przyznał, iż zdarzyło się im egzekwować osoby z rodziny o tym samym imieniu i nazwisku. Podkreślił, że Urzędy Skarbowe mają dostęp do takiej bazy danych i są gotowe współpracować, jednakże, tak jak było wcześniej wspomniane, wypracowana ścieżka konsultacji danych powinna odbywać się na tyle szybko, by nie zarzucono US opieszałości w wykonywaniu zadań.

Zauważył, iż US przeprowadził akcję informacyjną wysyłając do zobowiązanych, u których PESEL wskazywał, iż są to osoby uprawnione do zwolnienia z mocy ustawy, zawiadomienia z informacją, iż mają oni prawo złożyć wnioski do KRRiT, który zwalniałby ich z naliczania opłat abonamentowych. Jedynie 10 % spośród nich rzeczywiście podjęło jakieś działania.

Pani Anna Madej, Kierownik Działu Egzekucji Administracyjnej, Komornik Skarbowy Urzędu Skarbowego Kraków – Krowodrza, poinformowała, iż US są w bezpośrednim kontakcie z zobowiązanymi, którzy mają dług w postaci abonamentu. Podejmują z nimi rozmowy przedstawiając im różne opcje, które są możliwe do podjęcia na tym etapie, w tym m.in. możliwości złożenia wniosku o umorzenie. W przypadku zarzutu odnoszącego się do błędu co do osoby zobowiązanego, zgodnie ze zmianą w przepisach, naczelnik zawiesza postępowanie egzekucyjne do momentu rozpatrzenia zarzutu przez PP. Ponadto dystrybuowane są broszury informacyjne o abonamencie RTF, pokazujące w jaki sposób mogą oni korzystać z przysługujących im praw.

Pan Krzysztof Podgórski podziękował gościom za przedstawienie zagadnienia z ich punktu widzenia. Wszyscy zebrani podkreślili, iż konieczna jest zmiana prawa, bo nawet gdy PP będzie w posiadaniu nr PESEL, to i tak, zgodnie z prawem ma obowiązek wystawić tytuł wykonawczy do momentu otrzymania przez uprawnionego abonenta wniosku o zwolnienie z opłat.

#### **IV. Współpraca Komendy Wojewódzkiej w Krakowie, Wydziałem do Walki z Przeszczepnością Gospodarczą z Rzecznikami Konsumentów.**

Pan Jerzy Gramatyka, MRK w Krakowie, przytoczył przykład dobrej współpracy Rzeczników z Komendą Policji odnośnie złożenia zawiadomienia o możliwości popełnienia czynu zabronionego do Prokuratury Okręgowej w Katowicach.

Zaproponował, by korzystając z tych doświadczeń stworzyć model współpracy Policji z Rzecznikami wykorzystując fakt, iż otrzymują oni jako pierwsi informacje nt. nieprawidłowości w zakresie funkcjonowania przedsiębiorców. Ponadto mogą informować konsumentów o nowych formach przestępstw gospodarczych. Podkreślił, iż liczy na wsparcie ze strony Policji odnośnie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, w szczególności w zakresie nieudzielania przez nich odpowiedzi na kierowane do nich wystąpienia przez Rzeczników Konsumentów.

Pan Podinsp. Stanisław Ciaranek, Zastępca Naczelnika Wydziału do Walki z Przeszczepnością Gospodarczą, podziękował za zaproszenie na posiedzenie Rady. Poinformował, iż Policja współpracuje z OLAF (Europejski Urząd ds. Zwalczenia Nadużyć Finansowych) i UOKiK w zakresie zmów cenowych, Wojewódzkim Inspektorem Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych w Krakowie, Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej, ale nie podjęła dotychczas żadnej współpracy z Rzecznikami Konsumentów. Policja wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Rzeczników proponuje powołanie koordynatora w ramach Rady do bieżącej współpracy w sprawach na pograniczu prawa cywilnego i karnego. Jako modelowy

przytoczył przykład dobrej współpracy Policji z Departamentem Promocji i Sportu Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, dotyczącej bieżącego monitoringu ruchu związanego z rynkiem turystycznym. Podkreślił, iż będzie ona prowadzona z zastosowaniem Kodeksu Karnego jedynie w sytuacji gdy przepisy KC i prawa administracyjnego nie są wystarczające. Poinformował, iż najwięcej przestępstw w obszarze ekonomicznym jest w obrocie gospodarczym, a na szkodę indywidualnych konsumentów najwięcej jest spraw w sektorze bankowym, „parabankowym” i spraw związanymi z usługami telekomunikacyjnymi. Podkreślił, iż nie jest znana skala przestępczości gospodarczej. Dane pozyskiwane są na podstawie ujawnianych przestęp przez organy ścigania lub na podstawie zgłoszonych przez poszczególne osoby zawiadomień o popełnieniu takiego przestępstwa. Każde zgłoszenie pokrzywdzonego jest weryfikowane, a następnie wszczynane jest postępowanie zgodnie z KK, z zastrzeżeniem, że jeżeli jest wartość szkody poniżej 400 zł to jest to wykroczenie.

Pan Stanisław Ciaranek, zapoznał zebranych z różnymi rodzajami przestępczości gospodarczej. Zwrócił uwagę, iż najwięcej, bo około 70% przestępstw związanych jest z przestępstwami bankowymi, w tym przestępstwami indywidualnymi popełnionymi na szkodę konsumentów, które związane są przede wszystkim z nowymi technologiami, czyli tzw. cyberprzestępczość. W tym:

- Skimming, przestępstwo polegające na nielegalnym kopiowaniu paska magnetycznego karty bankomatowej czy kredytowej w celu wytworzenia duplikatu oryginalnej karty,
- Phishing, czyli podszywanie się pod witrynę w banku i uzyskiwaniu danych dostępowych do kont,
- Cyberprzestępstwa związane z e-walutą bitcoin,
- Nowy rodzaj cyberprzestępczości - art banking, czyli wykorzystywanie fałszywych dzieł sztuki jako zabezpieczenia kredytów (pożyczek) oraz inwestycje w dzieła sztuki, które zarejestrowane są jako kradzione lub utracone.

Ostatnią grupą w sektorze bankowym przestępstw gospodarczych jest działalność „parabankowa”, czyli wykorzystywanie mediów do wprowadzenia w błąd potencjalnych klientów w zakresie inwestowania własnych środków finansowych. Chodzi o firmy typu AmberGold, które oferowały w mediach bardzo wysokie odsetki od złożonych depozytów. Policja współpracuje z Komisją Nadzoru Finansowego (KNF) w zakresie udostępniania przedprocesowych informacji do wykorzystania w śledztwach. Poinformował zebranych, iż na stronie internetowej KNF opublikowane są informacje dotyczące nieuczciwych praktyk stosowanych przez te instytucje finansowe.

Pan Jerzy Gramatyka, poruszył problem praktyk stosowanych przez sklepy internetowe, które nie do końca wywiązywały się ze swoich obowiązków wysyłając tylko część zamówionego towaru, tak by nie przekroczyć kwoty 400 zł, przez co czyn ten nie ma znamion czynu zabronionego i jest tylko wykroczeniem.

Pan Podinsp. Stanisław Ciaranek, poinformował, iż niestety Policja nie może podjąć żadnych kroków, ponieważ funkcjonują oni jako legalnie zarejestrowani przedsiębiorcy, choć działają na szkodę konsumenta. Oszustwo polega na popełnieniu przestępstwa w zamiarze bezpośrednim, a w omawianym przypadku nie można podejrzewać, iż jest to świadome działanie stosowane przez tego przedsiębiorcę. Problem stanowi trudność udowodnienia braku chęci doprowadzenia tego konsumenta do stanu nie zgodnego z umową.

Pani Kinga Czarnota, PRK w Bochni, zwróciła się z pytaniem, czy z uwagi na fakt, iż Rzecznicy nie mają możliwość przeprowadzania kontroli, mogą liczyć na wsparcie czy asystę ze strony Policji.

Pan Podinsp. Stanisław Ciaranek potwierdził gotowość współpracy, powtórnie zwrócił się z propozycją wskazania koordynatora w Radzie. Ze swej strony zadeklarował gotowość wyznaczenia pracownika w Wydziale do Walki z Przestępczością Gospodarczą,

odpowiedzialnego za kontakty z Radą. Podkreślał, iż Policji zależy na otrzymywaniu od Rzeczników informacji jeszcze przed wytoczeniem przez nich powództwa na rzecz konsumentów, w zakresie podejrzanych przedsiębiorstw, tak aby Policja mogła takich przedsiębiorców zweryfikować. Ponadto zaproponował wymianę informacji w zakresie nowych trendów nadużyć. Zaproponował, by Rzecznicy kierowali wnioski do Sekretariatu Rady, pozwoli to m.in. na sprawdzenie skali takich wniosków w całej Małopolsce, liczbę interwencji, udzielonego wsparcia czy asysty. Zaznaczył, iż nie wyklucza to sytuacji bezpośredniego kontaktu z koordynatorem gdy będzie tego wymagała sytuacja. Członkowie Rady przegłosowali jednogłośnie, iż przedstawiciel Policji powinien zostać członkiem Rady. Następnie Wiceprzewodniczący Rady zwrócił się do Sekretariatu Rady z prośbą o wystąpienie do Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie o wyznaczenie koordynatora, który zostanie powołany w członków skład Rady.

#### **V. Ustalenie tematów na kolejne posiedzenie Rady oraz zamknięcie obrad Rady.**

Kolejne posiedzenie Rady planowane jest na przełomie grudnia 2014 r. i stycznia 2015 r. Członkowie zaproponowali następujące zagadnienia do dyskusji:

1. Przystępczość bankowa – bezpieczne korzystanie z kart kredytowych
2. Nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim w kontekście opłat za czynności administracyjne
3. Ustawa konsumencka
4. Zmiany w wymaganiach dotyczących znakowania środków spożywczych wynikających z rozporządzenia (UE) nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności.

Protokół sporządziła:

Małgorzata Gibas

Sekretariat Rady

Departament Rozwoju Gospodarczego UMWM