załącznik
do zarządzenia nr 750/2025
Prezydenta Miasta Krakowa
z dnia 28 marca 2025 r.

# SPRAWOZDANIE

## Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie za 2024 rok

Na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) przedkładam w terminie do dnia 31 marca 2025 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<br>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**<br>**7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.** | - 3/5 etatu<br>- 1/2 etatu<br>- 2/5 etatu<br>- 1/5 etatu<br>- inne, np. dyżury |
| **DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7**<br>**8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów (np. 5 razy w tygodniu po 3 godziny).** | |
| **9. Rzecznik Konsumentów 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 ½ |

## 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 MRK w Krakowie 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 stacjonarnie **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 Urzędzie Miasta Krakowa (odbyły się 3 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).**

MRK w Krakowie 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 5 konsumentów.

Ponadto, w 2024 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 MRK w Krakowie udzielił w roku sprawozdawczym ponad 6 tysięcy **porad prawnych.**

W roku objętym niniejszym sprawozdaniem MRK w Krakowie przygotował i wysłał wystąpienia przedsądowe w **799 sprawach** (w zależności od rodzaju sprawy i jej zawiłości zdarzało się po kilka lub kilkanaście pism w jednej sprawie) i pisma procesowe w **123 sprawach**.

Odnotowano kolejny 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 MRK w Krakowie**

Taki środek kontaktu daje wnioskodawcom większą wygodę, oszczędza ich czas oraz zapewnia bez kosztową 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 Miasta Krakowa 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 2024 MRK w Krakowie opiniował m. in. następujące projekty uchwał Rady Miasta Krakowa: w sprawie zmiany uchwały nr LXXXIX/2177/17 Rady Miasta Krakowa 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 oraz w sprawie zmiany uchwały nr CV/2851/23 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 lutego 2023 r. zmieniającej uchwałę nr LXXXIX/2177/17 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 i uchwały nr CIX/2952/23 Rady Miasta Krakowa z dnia 26 kwietnia 2023 roku w sprawie zmiany uchwały nr CV/2851/23 Rady Miasta Krakowa z dnia 22 lutego 2023 r. zmieniającej uchwałę nr LXXXIX/2177/17 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.

Na bieżąco analizowane były i są nadal wzorce umów stosowanych przez tzw. przedsiębiorców dominujących na rynku, m.in.: dostawców energii elektrycznej, cieplnej, 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 konsumenckich.

Spory pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, do których włączał się MRK w Krakowie 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 MRK w Krakowie.

W okresie od stycznia do grudnia 2024 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 MRK e Krakowie oraz podstawowe informacje dotyczące ochrony indywidualnych interesów konsumentów, wydane w formie broszur, przekazanych do Urzędu Miasta Krakowa w ramach współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej UOKiK).

**4. Współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej, innymi urzędami i instytucjami oraz organizacjami konsumenckimi.**

Istotnym elementem zadań wykonywanych przez MRK w Krakowie jest współpraca z właściwą miejscowo **delegaturą UOKiK 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 praktykach rynkowych. Od października 2005 r. MRK w Krakowie nawiązał stałą współpracę, która jest kontynuowana obecnie, z Delegaturą UOKiK 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 MRK w Krakowie i pracowników Biura Prawnego MRK w Krakowie w szkoleniach organizowanych przez wskazane podmioty.

W 2024 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 MRK w Krakowie współpracował również z innymi organami, w tym zwłaszcza z Komendą Wojewódzką Policji w Krakowie - Wydziałem do Walki z Cyberprzestępczością odnośnie do 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 nienotowana 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 2024 r. poz. 1616).

W roku 2024 MRK w Krakowie przygotował na rzecz konsumentów powództwa w **51 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 listopadzie i grudniu 2024 r. MRK w Krakowie odbył cykl 28 wykładów, szkoleń w Centrach Aktywności Seniora. Wzięło w nich udział łącznie ponad 500 osób.
Za taką formą organizacji edukacji konsumenckiej przemawia 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 nierzadko 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, MRK w Krakowie **ponad 80 razy** miał kontakt z przedstawicielami mediów (prasa, radio, telewizja), którym udzielił informacji, wywiadów dot. zagadnień związanych z ochroną praw i interesów konsumentów.

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

**7. Podejmowanie działań wynikających z:**

1) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t. j. Dz. U. z 2023 r. poz. 845 ze zm.),
2) ustawy z dnia 17 grudnia 2009 r. *o* dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym ( t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 446 ze zm. )
3) art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów),
4) art. 42 ust. 5 uokik. w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy).

Rzecznik konsumentów po nowelizacji Kpc 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** MRK w Krakowie 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 (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1485). MRK w Krakowie nie wziął udziału jako reprezentant grupy w żadnym postępowaniu. Tym bardziej, że z taką prośbą zwróciła się jedna kancelaria prawna, a nie zainteresowani konsumenci.

Poza tym ponad 15- letnia praktyka związana z nowelą Kpc, która 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 2024 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 Kpc 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 **4** istotne dla sprawy poglądy.

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

### 1. Wnioski rzeczników dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów.

Pomimo, ze system ochrony prawnej konsumentów działa 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 konsumencka, 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 2023 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 prawie 30 mln użytkowników loguje się regularnie do swojego konta za pomocą bankowości elektronicznej (internetowej lub mobilnej). To ponad 3 miliony osób więcej niż 2 lata wcześniej.

Niestety, ale ta liczba nie przekłada się na należytą 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, zwłaszcza odnośnie stosowanych technik manipulacyjnych i socjotechniki, które często wspomagane są wykorzystaniem najnowszych możliwości AI oraz ChatuGPT-4 determinują coraz poważniejsze straty poszkodowanych i gwałtowny wzrost ich liczby. Potwierdzają to dane Związku Banków Polskich oraz policyjne statystyki.

To wbrew powszechnemu mniemaniu nie jest problem ludzi starszych o czym boleśnie przekonało się wiele młodych osób, aktywnych uczestników obrotu gospodarczego.

Nadmierny optymizm w cybernezpiczeństwie, brak świadomości skutków prawnych i finansowych naszego bezmyślnego, nie racjonalnego i nie logicznego zachowania to twarde dane. W roku 2024 globalne straty wyrządzone przez cyberprzestępców wyniosły 14 bilionów $. Co więcej z szacunków, ze Statista wynika, że w 2027 roku może to być już kwota 24 bilionów $.

Niestety, ale 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 niemniej 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 2025 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** |
| windykacyjna | **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 | **-** | **-** | **-** | **-** |
| windykacyjna | **-** | **-** | **-** | **-** |
| 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.**

| Przedmiot sporu | Rozstrzygnięcie sądu | | Sprawy w toku | Ilość Ogółem |
|---|---|---|---|---|
| | **pozytywne** (np. uwzględniające żądanie w jego zasadniczej części) | **negatywne** | | |
| Powództwa dotyczące reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów | 9 | | 6 | 15 |
| Powództwa dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania usług | 4 | | 1 | 5 |
| Powództwa dotyczące uznania postanowienia umownego za niedozwolone | | | | |
| Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących reklamacji w zakresie niezgodności towaru z umową lub gwarancji towarów ***** | 8 | | 6 | 14 |
| Przygotowywanie konsumentom pozwów dotyczących niewykonania lub nienależytego wykonania usług ** | 5 | | 1 | 6 |
| Inne | | | | |
| **RAZEM** | **26** | | **14** | **40** |
| Sprawy kierowane do rozpatrzenia przez sąd polubowny | | | | |
| Wstępowanie rzecznika konsumentów do postępowań | | | | |

***Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**
**** Należy wypełnić wyłącznie ostatnią kolumnę (ilość ogółem)**

**Tabela nr 4. Inne zadania:**

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