

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

**Protokół z XIV posiedzenia
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
z dnia 29 czerwca 2016 roku.**

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście. Obrady miały miejsce dnia 29 czerwca 2016 roku w siedzibie Cechu Rzemiosł Spożywczych przy ul. Westerplatte w Krakowie w godzinach 14:00-16:00.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Posiedzenie otworzyli Panowie Wiceprzewodniczący Rady: Jerzy Gramatyka – Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie oraz Krzysztof Podgórski – Miejski Rzecznik Konsumentów w Tarnowie. Przewodniczący powitali zaproszonych gości: Kom. Michała Nowaka, Naczelnika Wydziału do Walki z Przestępczością Gospodarczą z Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie; Jan Ziobrę, Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej oraz Karola Muża, prawnika reprezentującego Europejskie Centrum Konsumentów. Pan Krzysztof Podgórski przypomniał, że spotkanie będzie poświęcone przede wszystkim zagadnieniom związanych z bezpieczeństwem konsumentów podczas zbliżających się Światowych Dni Młodzieży. Doświadczenia z poprzednich imprez masowych organizowanych w Małopolsce pokazuje, że podczas tego typu wydarzeń zwiększa się ryzyko nadużyć, jeśli chodzi o sprzedaż towarów czy usług. Spotkanie Rady jest elementem przygotowania do tego wydarzenia.

W pierwszej części spotkania jego uczestnicy zaakceptowali protokół z poprzedniego posiedzenia Rady, do którego nie wniesiono żadnych uwag.

II. Podsumowanie wystąpień Rady do TVP S.A oraz Dyrekcji Departamentu Transportu i Komunikacji UMWM

Wiceprzewodniczący Rady Pan Jerzy Gramatyka podsumował wystąpienia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów, wystosowane po ostatnim posiedzeniu (16 marca br.). Wówczas bowiem podjęto Uchwałę o wystosowaniu stanowiska do Prezesa TVP S.A. dotyczącego rozważenia celowości przywrócenia programu edukacyjnego poruszającego szeroko rozumianą edukację konsumencką. Prezes TVP Jacek Kurski na stanowisko odpowiedział (pismo z datą 15.04.2016), zapewnił w nim, że przedstawione w piśmie uwagi zostaną wnikliwie przeanalizowane i wykorzystane przy tworzeniu oferty programowej. Pan Jerzy Gramatyka zaznaczył, że było to już drugie stanowisko Rady w tej sprawie wystosowane do władz TVP, wcześniejszej wystosowano podobne pismo przed dwoma laty. Mimo dość ogólnej odpowiedzi należy mieć nadzieję, że postulaty Rady znajdą odbicie w ofercie programowej TVP w zakresie tematyki ściśle konsumenckiej – zaznaczył Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie.

Pan Jerzy Gramatyka przypomniał, że podczas poprzedniego posiedzenia Rady pojawił się również postulat przekazania stanowiska do Dyrekcji Departamentu Transportu i Komunikacji UMWM ws. skrócenia czasu kontroli pojazdów, aby nie powodować opóźnień pasażerów na spotkania, zajęcia etc. Takie pismo zostało wystosowane przez Wicedyrektor Departamentu Rozwoju Gospodarczego UMWM Panią Joannę Domańską. W odpowiedzi Dyrektor Departamentu Transportu i Komunikacji Pan Grzegorz Sapoń podkreślił, że osoby kontrolujące dokładają wszelkich starań, aby kontrole były jak najkrótsze, często jednak z winy kierowców trwają dłużej (brak odpowiednich dokumentów etc.), więc często skrócenie tych czynności jest niemożliwe.

Pan Jerzy Gramatyka przypomniał, że kopie korespondencji w obydwu sprawach zostały członkom Rady przesłane mailowo.

III. Rekomendacje Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie w kontekście ŚDM

Wprowadzania do kolejnej części posiedzenia dokonał Pan Krzysztof Podgórski, który podkreślił, że organizowane imprezy masowe są czasem zwiększonego ryzyka występowania nadużyć i nieprawidłowości w zakresie sprzedaży towarów i usług. Na takie ryzyko narażeni będą nie tylko mieszkańcy Małopolski, ale i przyjezdni z różnych stron świata. Komenda Wojewódzka Policji w Krakowie uczestniczy w pracach komitetu organizacyjnego Światowych Dni Młodzieży, przede wszystkim poprzez planowanie i przygotowanie niezbędnej infrastruktury oraz zabezpieczenie miejsc, ale także szkolenie wolontariuszy i identyfikację zagrożeń, wobec czego głos przedstawiciela policji jest niezwykle istotny w kontekście dyskusji na temat możliwych zagrożeń w czasie planowanego wydarzenia.

Następnie wystąpienia dokonał Naczelnik Wydziału do Walki z Przestępczością Gospodarczą kom. Michał Nowak. Prelegent rozpoczął od konstatacji, iż mimo możliwości popełnienia nadużyć czy wręcz przestępstw o charakterze gospodarczym w czasie Światowych Dni Młodzieży, należy to wydarzenie traktować jako duży sukces i szansę na promocję Krakowa i Małopolski, a zabezpieczenie się przed różnymi nieprawidłowościami to działanie towarzyszące, choć bardzo istotne. Z uwagi na kompleksowy charakter działania policji w czasie ŚDM, kom. Michał Nowak omówił spodziewane ryzyka i rekomendacje łącznie, nie tylko te o charakterze gospodarczym.

Najpowszechniejsze ryzyko, na które należy zwrócić uwagę i na które narażeni będą pielgrzymi odwiedzający Małopolskę, szczególnie ci z zagranicy, to zawyżanie cen towarów i usług. Zwykle w takich przypadkach nieuczciwi sprzedawcy wykorzystują nieznajomość realiów panujących w Polsce. Bardzo powszechne w trakcie imprez masowych są również kradzieże kieszonkowe oraz włamania do samochodów. Wyjątkowo uciążliwy może być tzw. skimming, czyli 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, najczęściej za granicą. Należy uczulić na te kwestie odwiedzających Małopolskę.

Prelegent zaznaczył, jak ważne jest odpowiednie informowanie pielgrzymów o miejscach, w których mogą otrzymać pomoc. Wśród rekomendacji na ŚDM wymienił stosowanie się do nakazów i zakazów, niezabieranie ze sobą przedmiotów uchodzących za niebezpieczne

(aby nie powodować sytuacji, w której dana osoba nie będzie mogła wejść na teren imprez i niepotrzebnie angażować czas służb).

Po wystąpieniu przedstawiciela kom. Michała Nowaka Pan Krzysztof Podgórski zaproponował, aby policja zwróciła się do Związku Banków Polskich z postulatem o częstsze sprawdzanie, czy bankomaty nie mają zainstalowanych nielegalnych urządzeń ułatwiających skimming. Prelegent zgodził się co do tego, jest to szczególnie istotne podczas imprez masowych, wobec czego rozezna możliwości zwrócenia się policji do stosownych służb.

Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bochnia, powróciła do kwestii ochrony konsumentów w czasie imprez masowych, szczególnie w kontekście obwoźnego handlu żywnością. Doświadczenie pokazuje, że takie miejsca często nie spełniają odpowiednich warunków sanitarnych, toteż potrzebne są intensywne kontrole. Obecny na spotkaniu Pan Piotr Pokrzywa reprezentujący Małopolski Państwowy Wojewódzki Inspektorat Sanitarny, zaznaczył, że reprezentowana przez niego instytucja planuje wzmożone kontrole w zakresie, o którym wspomniała przedmówczyni, a w wielu miejscach takie kontrole już się odbyły. W istocie podczas imprez masowych wśród wielu sprzedawców uprawiających handel obwoźny pojawia się pokusa sprzedania towarów przeterminowanych, niespełniających norm.

IV. Rekomendacje Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej dotyczące ŚDM

Pan Jerzy Gramatyka, który prowadził kolejną część posiedzenia, zaznaczył, że istotną rolę w kontekście czuwania nad prawidłowym funkcjonowaniem handlu odgrywa Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej, który odpowiada m.in. za kontrolę handlu detalicznego, a także hurtowni czy punktów gastronomicznych. W czasie Światowych Dni Młodzieży spodziewane jest znaczne zwiększenie liczby osób, które będą podejmować transakcje, tym samym możliwe są liczne nieprawidłowości w tym zakresie.

Po wprowadzeniu głós zabrał Pan Jan Ziobro, Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, który na wstępie podziękował za zaproszenie do udziału w pracach Rady. Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w trakcie przeprowadzanych kontroli najczęściej stwierdza uchybienia w zakresie nieprawidłowego oznakowania sprzedawanych towarów czy niejasno podanych informacji o towarze czy usłudze, nieuczciwe podawanie informacji o wadze, sprzedaż przeterminowanych produktów, przechowywanie produktów w złych warunkach, a także nierzetelna obsługa klienta. W związku ze zbliżającymi się Światowymi Dniami Młodzieży Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej przeprowadza kontrolę w miejscach, gdzie spodziewana jest największa liczba pielgrzymów, czyli w Krakowie w okolicach Błón oraz w Wieliczce. W czerwcu takich kontroli przeprowadzono 30, skupiono się na miejscach, gdzie wcześniej stwierdzono uchybienia. W kontrolowanych punktach charakter nieprawidłowości pokrywa się z tymi, które najczęściej stwierdza WIIH. Z okazji ŚDM Inspektorat zamierza zorganizować dyżury 24-godzinne, tak, aby w razie stwierdzonych uchybień możliwe było skontrolowanie danego miejsca i uniemożliwienie świadczenia nieprawidłowych usług czy sprzedaży wadliwego towaru. Inspektorat planuje również kolejne prewencyjne kontrole w lipcu.

Przedstawiciel Małopolskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektoratu Sanitarnego dodał, że reprezentowana przez niego instytucja również przeprowadza kontrole „wyprzedzające”,

taka metoda sprawia, że wcześniej udaje się wyeliminować wiele przypadków grożących nieprawidłowościami.

Wystąpienie Pana Jana Ziobry zakończyło się dyskusją dotyczącą zasadności przygotowania broszury informacyjnej dla pielgrzymów, którzy odwiedzą Małopolskę, z danymi służb, do których można się zwrócić, podstawowymi informacjami o mieście etc. Z informacji WIIH wynika, że w Małopolskim Urzędzie Wojewódzkim trwają prace nad przygotowaniem takich materiałów.

V. Ochrona konsumentów z innych państw podczas ŚDM

Ostatnia część poświęcona była kwestiom związanych z ochroną praw konsumentów-obcokrajowców, których duża liczba przybędzie do Małopolski na ŚDM. Pan Krzysztof Podgórski we wprowadzeniu zaznaczył, że ważną rolę w tym zakresie pełni Europejskie Centrum Konsumentów.

Pan Karol Muż, prawnik reprezentujący ECK, wygłosił prezentację, w której scharakteryzował reprezentowaną przez siebie instytucję. Europejskie Centrum Konsumentów w Polsce należy do międzynarodowej sieci centrów, które informują konsumentów o ich prawach w Unii Europejskiej, bezpłatnie udzielają porad i pomocy w polubownym rozwiązywaniu sporów ponadgranicznych. Konsumenty mogą zgłaszać do ECK swoje skargi na przedsiębiorców związane z zakupami w innych krajach UE, Norwegii i Islandii oraz podróżami po Europie. Wśród zadań ECK należy wymienić: prowadzenie indywidualnych sporów konsumenckich, współpracę z Komisją Europejską, działania promocyjne związane z ochroną konsumentów, współpracę z instytucjami działającymi w obszarze ochrony konsumenta czy wspieranie polubownych metod dochodzenia roszczeń. Najczęstsze sprawy, jakimi zajmuje się ECK związane są z zakupami online, problemy ze sprzedażą lotów czy problemy bagażowe. Na podstawie opisanych doświadczeń prelegent przedstawił spodziewane problemy obcokrajowców, którzy dotrą do Polski z okazji ŚDM. Są to problemy transportowe, nierzetelni taksówkarze, wynajem aut, problemy z hotelem, problemy zdrowotne. Przedstawiciel ECK zarekomendował pomoc pracowników reprezentowanej przez siebie instytucji w przypadku kontaktów z osobami z Unii Europejskiej, Islandii i Norwegii. Polecił także aplikację ECC-Net Travel App, która może być pomocna dla konsumentów z innych państw.

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

- 1) Kolejne spotkanie Rady odbędzie się po wakacjach
- 2) Uczestnicy Rady powrócą do tematów związanych z handlem obwoźnym, a także brakiem należytej informacji o cenach, szczególnie na targach i bazarach.
- 3) W przypadku, gdyby uczestnicy spotkania dysponowali interesującymi materiałami o ŚDM w wersji elektronicznej, proszeni są o przesyłanie do Sekretariatu Rady rada_konsumentow@malopolska.mw.gov.pl Przedstawiciele UMWM prześlą te materiały wszystkim członkom Rady.

Protokół sporządził:

Maciej Sabal

Departament Rozwoju Gospodarczego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego