

**Protokół z VII posiedzenia
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
w dniu 25 czerwca 2014 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady). Obrady odbyły się w dniu 25 czerwca 2014 roku w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, ul. Raławicka 56, Sala Sesyjna

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Pan Wojciech Kozak, Wicemarszałek Województwa Małopolskiego, Przewodniczący Rady powitał członków Rady i gości przybyłych na posiedzenie:

- Pana Piotra Nowaka - Naczelnika Wydziału Praktyk Rynkowych w Departamencie Ochrony Klientów Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego,
- Pana Grzegorza Łaszczycha - Naczelnika Wydziału Abonamentu RTV Departamentu Budżetu i Finansów Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji,
- Pana Sebastiana Dubika - Dyrektora Ośrodka Obsługi i Dystrybucji Usług Poczty Polskiej,
- Panią Grażynę Szallę - Kierownik Działu Abonamentu Poczty Polskiej.

Rada przyjęła protokół z VI posiedzenia.

Pan Marszałek poinformował członków Rady o utworzeniu podstrony Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów na stronie internetowej małopolskie.pl, na której umieszczane są wszystkie materiały związane z działalnością Rady, w szczególności protokoły z posiedzeń, stanowiska oraz apele.

Pan Marszałek przedstawił porządek obrad Rady, który został przyjęty jednogłośnie.

II. Towarzystwa ubezpieczeniowe i banki

Pan Jerzy Gramatyka Wiceprzewodniczący Rady, przywitał Pana Piotra Nowaka - przedstawiciela Departamentu Ochrony Klienta Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego. Poprosił o przybliżenie kwestii dotyczących roszczeń dochodzonych przez konsumentów w stosunku do banków, towarzystw ubezpieczeniowych lub obu tych instytucji, w związku z takimi produktami jak poliso-lokaty, w zakresie których jest coraz więcej spraw zgłaszanych przez konsumentów. Są to zagadnienia, które z uwagi na przedmiot, stopień skomplikowania, potrzebę znajomości uwarunkowań prawnych i ekonomicznych sprawiają konsumentom bardzo dużo problemów.

Pan Piotr Nowak – Naczelnik Wydziału Praktyk Rynkowych w Departamencie Ochrony Klientów Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) rozpoczął wypowiedź na temat banków i ubezpieczycieli na tle produktów przez nich oferowanych od doprecyzowania pojęć:

klasycznej poliso –lokaty, czyli umowy ubezpieczeń na życie i dożycie oferowanej przez banki o charakterze krótkoterminowym, tzn. klient wpłacał pieniądze, a ubezpieczyciel zobowiązywał się, że zostaną one wypłacone w przypadku śmierci, bądź dożycia określonego wieku. Do tych produktów KNF miała zastrzeżenia dotyczące sposobów promocji tych produktów i przekazów reklamowych. Klienci byli przekonani, że dokonali zakupu lokaty, a było to ubezpieczenie. Jest to istotna różnica w kwestii gwarancji. W przypadku produktu ubezpieczenia roszczenia zaspakaja Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancji, a nie Bankowy Fundusz Gwarancyjny. Jeżeli chodzi o drugi produkt – ubezpieczenia z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, przepisy nie określają jednoznacznie jakie powinny być elementy konstrukcji ubezpieczenia. Na podstawie przepisów Ustawy o działalności ubezpieczeniowej można jedynie stwierdzić, iż w umowie ubezpieczenia występuje pewien wyodrębniony fundusz kapitałowy, który jest inwestowany w sposób określony w umowie. Jest on podzielony na jednostki uczestnictwa, które są wyceniane nie rzadziej niż raz w miesiącu. Jest to produkt, który ma dłuższy horyzont czasowy i wiąże się z ryzykiem inwestycyjnym. Jego wynik nie jest pewny, ponieważ ubezpieczyciel go nie gwarantuje. Jedyne obowiązki ciężące na ubezpieczycielu to dołożenie należytej staranności przy inwestowaniu środków klienta.

Następnie Pan Piotr Nowak przedstawił działania Komisji Nadzoru Finansowego w tym zakresie. Podkreślił, że KNF działa na podstawie i w granicach prawa. Z uwagi na regulacje unijne, polski ustawodawca nie wyposażył KNF w uprawnienia uprzedniej lub systematycznej kontroli odgórnej warunków ubezpieczenia. KNF nie może zatem wzywać zakładów ubezpieczeń, by systematycznie przekazywali swoje wzorce umów. Przywołał art. 138 Ustawy Prawo bankowe, który zakazuje ingerowania w treść umów, tzn. środki podejmowane w ramach nadzoru nie mogą naruszać i ingerować w treści umów zawieranych przez banki z ich klientami.

Na podstawie skarg przekazywanych przez klientów i wniosków pokontrolnych KNF stwierdziła niedogodności systemu naruszające interesy konsumentów. W związku z tym KNF wypracowała założenia ustawowe, które skierowane zostały do Ministerstwa Finansów. Ich celem jest kompleksowe uregulowanie kwestii zawierania umów na rzecz osób trzecich oraz wskazanie zaleceń, by przy oferowaniu klientom produktów ubezpieczeniowych z elementem inwestycyjnym, badano przed zawarciem umowy ich profil, możliwości i oczekiwania.

Z uwagi na fakt, iż trwają prace nad nowelizacją ustawy o działalności ubezpieczeniowej w tym zakresie, KNF zwróciła się z wnioskiem o rozszerzenie nowelizacji. Pan Piotr Nowak zwrócił uwagę, iż początkowo propozycje te zyskały akceptację Ministerstwa Finansów, jednakże w trakcie prac zostały usunięte. W tym momencie uwagi te znalazły się w protokole rozbieżności, który został poddany pod rozstrzygnięcie do Komitetu Rady Ministrów.

Oprócz tego, dostrzegając nieprawidłowości głównie na etapie sprzedaży produktów, KNF w 2012 roku wystosowała pismo do banków i zakładów ubezpieczeń wskazując pożądane praktyki sprzedażowe. Zwróciła się również do Prezesa UOKiK, by podjął w ramach swoich uprawnień stosowne działania w tym zakresie. KNF przygotowuje rekomendacje dotyczące wydawania ubezpieczeń, do których, zgodnie z prawem bankowym, banki nie mają obowiązku się stosować, jednakże co do zasady stosują się. Przepisy w zakresie sektora

ubezpieczeń nie dają takich możliwości, w związku z tym KNF wydaje uchwały, które zawierają wytyczne dla ubezpieczycieli.

Pan Nowak podkreślił, iż taka komunikacja z rynkiem, czyli wskazywanie jakich praktyk nie powinny instytucje finansowe stosować, nawet w przypadku gdy ustawa nie daje Komisji stricte środków nadzorczych do egzekwowania rekomendacji, odnosi swój skutek. Podkreślił również, że KNF jest zobowiązana patrzeć na całokształt rynku, czyli z jednej strony zabezpieczać interesy klientów, ale z drugiej strony tak mobilizować do działania instytucje finansowe, by postępowwały w sposób niegenerujący ryzyka związanego z tymi działaniami.

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, zauważył, iż istotnym problemem jeśli chodzi o tego typu umowy jest kwestia specyficznej, fachowej terminologii umów. Kolejny problem stanowiły produkty poliso-lokat, w przypadku których klienci nie byli świadomi jaki produkt był im oferowany. Sądził oni, iż nabywają lokatę bankową wraz z ubezpieczeniem, ponieważ pracownicy przedstawiali symulację w zakresie osiągniętych zysków. Z prawnego punktu widzenia jest to jedynie zaproszenie do zawarcia umowy, a nie sama umowa. Istotnym problemem dla rzeczników konsumentów jest możliwość wykazania czy na etapie zawierania umowy konsumenci uzyskali prawdziwą, niewprowadzającą w błąd informację. UOKiK wydał 2 decyzje w tej sprawie, jednakże nie są one prawomocne.

Docenił znaczenie i ogromną rolę, jaką odgrywają „rekomendacje U” wydane przez KNF w zakresie określenia dobrych praktyk mających na celu poprawę jakości standardów współpracy pomiędzy bankami i zakładami ubezpieczeń w zakresie oferowania klientom produktów ubezpieczeniowych przez banki oraz określenia warunków dla stabilnego rozwoju rynku bancassurance. W jego ocenie szczególnie istotny nacisk powinien być położony na obowiązki informacyjne odnośnie faktycznych skutków zawarcia umów danego produktu. Dotyczy to przede wszystkim, na co zwraca uwagę również UOKiK, wysokości opłat likwidacyjnych, w sytuacji gdy konsument chciałby odstąpić od umowy przed upływem okresu, na który została ona zawarta. Zwrócił uwagę, iż nawet wystąpienie przed Sądem Polubownym przy KNF wymaga zgody przedsiębiorcy, którzy niechętnie przystępują do takiego postępowania. Z uwagi na fakt, że przedstawianie oferty produktów, w tym przekazanie informacji w kwestii potencjalnego ryzyka związanego z przystąpieniem do tego typu produktu dokonuje się ustnie, wykazanie okoliczności jest bardzo trudne z uwagi na brak materialnych dowodów w tym zakresie.

Pan Jerzy Gramatyka zadał pytanie, czy istnieje możliwość udzielenia realnego wsparcia osobom, które zawarły wcześniej umowy, a także jakie są możliwe rozstrzygnięcia w formie zawarcia ugody lub w formie przystąpienia do postępowania mediacyjnego, które zabezpieczałby ich interesy.

W odpowiedzi Pan Piotr Nowak poinformował, iż w ostatnim czasie przeprowadzona była w KNF kontrola NIK w zakresie skuteczności ochrony interesów konsumentów rynku finansowego. NIK wystawił KNF najwyższą ocenę z możliwych w zakresie podejmowanych działań. Równocześnie uznał, iż kompetencje ustawowe nie dają KNF skutecznych mechanizmów ochrony konsumentów. Jedną z propozycji NIK było powołanie biura porad prawnych. KNF stoi na stanowisku, by działania legislacyjne poszły raczej w kierunku wzmocnienia dotychczasowych kompetencji i wyposażenia w dodatkowe instrumenty

instytucji, które już funkcjonują, czyli miejskich i powiatowych rzeczników tak, by mogli efektywnie wykonywać swoje działania. Są to sprawdzone instytucje będące najbliżej konsumenta. Ponadto poinformował, iż w zakresie pozwów zbiorowych KNF podejmuje działania w zakresie promocji sądu polubownego, mediacji jako metody rozwiązywania sporów na rynku finansowym z korzyścią dla stron sporu, które zdecydują się na postępowanie mediacyjne. Atutem sądu arbitrażowego jest to, iż jest jednoinstancyjny, czyli od wyroku nie przysługuje odwołanie. Jedynym środkiem odwoławczym jest skarga o uchylenie wyroku sądu polubownego. Powoduje to, iż instytucje finansowe nie chcą się godzić, by takie rozstrzygnięcia zapadały. W związku z tym utworzone zostało Centrum Mediacji przy Sądzie Polubownym KNF. Na początku funkcjonowania do Centrum wpłynęło 6 wniosków. W zeszłym roku wniosków o mediację było 25, a do dzisiaj jest ich 50. Pan Piotr Nowak podkreślił, iż teraz instytucje finansowe kierują wnioski do sądu polubownego, a nie sam klient.

W odpowiedzi na powyższe podjęto dyskusję dotyczącą sądów polubownych. Pan Krzysztof Podgórski, Wiceprzewodniczący Rady, zwrócił uwagę na fakt, iż mediacja procesowa jest prowadzona w ramach mediacji sądowej, co skutkuje, w przypadku niedojścia do porozumienia, koniecznością zachowania tajemnicy. W związku z tym dowód pozyskany w toku mediacji nie może zostać ujawniony. Ponadto wyraził przekonanie, iż są to działania czysto marketingowe instytucji finansowych. Pan Piotr Nowak zwrócił uwagę, iż przed złożeniem pozwu grupowego do sądu, strony coraz częściej zwracają się do KNF-u o przeprowadzenie postępowania mediacyjnego, przy zawarciu poufności w ugodzie dochodzą do porozumienia. W jego opinii jest to najbardziej efektywny sposób rozwiązywania tych sporów. Podkreślił fakt, iż KNF innych narzędzi nie posiada. Zwróciła się natomiast do Ministerstwa Sprawiedliwości z wnioskiem o taką nowelizację Kodeksu Cywilnego, aby wszystkie sprawy określonej kategorii były kierowane do mediacji, w momencie gdy strony złożą pozew. Strony, by nie wziąć udziału w postępowaniu mediacyjnym, winny złożyć sprzeciw. Jeśli nie zgłoszą sprzeciwu ponoszą koszty mediacji. Ponadto podstawową różnicą jest fakt, iż do KNF można kierować wniosek przed wstąpieniem na drogę sądową.

Pan Stanisław Fecko, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zakopanem, zadał pytanie dotyczące opłat likwidacyjnych. W przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia na życie i dożycie konsument traci nieraz 80-90% środków, które wpłacił. W jaki sposób konsument może odzyskać te środki, biorąc pod uwagę fakt, iż został wprowadzony w błąd, że jest to lokata, która przyniesie zysk? Pan Piotr Nowak zwrócił uwagę, iż zawierając umowę konsument został poinformowany, że taka opłata będzie pobierana. Problem stanowi wysokość pobieranej opłaty. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKiK) uznał, że ta opłata pobierana przez ubezpieczyciela nie może wynosić 80-90% środków, musi być ona adekwatna do kosztów poniesionych przez ubezpieczyciela w związku z tym, że klient wcześniej umowę wypowiedział. Jeżeli jest orzeczenie, że klauzula jest abuzywna, to postanowienie takie klienta nie wiąże. KNF skierowało ponad 300 wzorców umów do prezesa UOKiK z wnioskiem o skierowanie ich do SOKiK o uznanie wzorców postanowień umowy za abuzywne.

Pan Krzysztof Podgórski wskazał, że jest to walka ze skutkami, a nie z przyczynami tego zjawiska, ponieważ system stwarza warunki do oszustwa. Zwrócił się z pytaniem czy KNF wydaje ostrzeżenia wskazując konkretne mechanizmy działań, a przede wszystkim czy widzi jakieś rozwiązanie tej sytuacji. Pan Piotr Nowak podkreślił, iż decydującym jest moment sprzedaży produktu. Reagowanie w momencie kiedy klient jest wprowadzany w błąd jest o tyle trudne, że nie ma możliwości udowodnienia co zostało mu faktycznie przekazane. KNF nie posiada uprawnień legislacyjnych, przedkłada jedynie propozycje legislacyjne regulatorom.

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, podsumowując dyskusję zaznaczył, że uwagi Członków Rady nie miały na celu dyskredytowania działań KNF. Problem stanowią uwarunkowania prawne uniemożliwiające podjęcie działań. Zauważył przy okazji, iż modelowym przykładem skutecznej działalności regulatora był problem związany z loteriami i konkursami, gdzie warunkiem udziału było wysłanie sms premium. Regulator zorganizował spotkanie wszystkich operatorów działających na rynku, tzw. „stół bez kantów”, przedstawił jakie są zagrożenia w tym zakresie dla konsumentów i zaproponował stosowanie dobrych praktyk. Równolegle zostały wprowadzone działania legislacyjne w postaci nowelizacji przepisów prawa telekomunikacyjnego. Takie spójne działania pozwoliły na rozwiązanie problemu. Podkreślił, iż ważna jest współpraca w tym zakresie.

Pan Leszek Jastrzębski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu, zwrócił uwagę na problem pozwów zbiorowych dotyczących poliso – lokat. Kancelarie prawne pobierają opłatę 1000-2000 zł w zależności od wartości przedmiotu sporu oraz prowizję w zależności od wygranej. Wyraził obawę, iż sądy stwierdzą, że zapisy dotyczące opłat likwidacyjnych są klauzulami abuzywnymi. Ponieważ wyrok będzie z pominięciem klauzul niedozwolonych, konsument otrzyma aktualną wartość środków na rachunku. Z doświadczeń wynika, że środków na rachunku w tego typu poliso-lokatkach jest o wiele mniej od zainwestowanych. W związku z tym z góry wiadomo, że konsument będzie poszkodowany, poniesie ponadto dodatkowe koszty związane z opłatami za obsługę kancelarii prawnej. Zwrócił się z pytaniem, jaki jest koszt postępowania mediacyjnego przy KNF.

Pan Piotr Nowak poinformował, że koszt taki, przy wartości do 10 000 zł wynosi 100 zł, natomiast przy wartości powyżej 10 000 zł wynosi 250 zł, z zastrzeżeniem, że przy zawarciu ugody 75 % tej kwoty jest zwracane.

Pani Kinga Czarnota, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bochni, zasugerowała konieczność większego upublicznienia informacji o zamieszczanych przez KNF rekomendacjach. W jej ocenie samo zamieszczanie na stronie internetowej KNF nie jest wystarczające. Konsumenty nie mają świadomości, że mogą sprawdzać przed zawarciem umowy jakie zagrożenie niesie dany produkt poliso-lokaty.

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, podziękował przedstawicielowi KNF za udział w spotkaniu, wyrażając nadzieję na dalszą aktywną współpracę KNF z Radą.

III. Problemy związane z opłacaniem abonamentu telewizyjnego.

Pan Krzysztof Podgórski, Wiceprzewodniczący Rady, przypomniał problem poruszony w Apelu nr 1/2014, który Rada wystosowała do KRRiT. Z uwagi na fakt, iż opłata abonamentowa ma charakter publicznoprawnej daniny, umorzenie jej przez KRRiT może skutkować brakiem możliwości pozytywnego rozpatrzenia przez sąd upadłościowy stosownego wniosku konsumenta o ogłoszenie upadłości konsumenckiej, przez okres 10 lat od daty podjęcia przez Radę Radiofonii i Telewizji Uchwały o umorzeniu w/w należności na rzecz abonenta.

Rada wnioskowała o podanie tej informacji do publicznej wiadomości i umieszczenie jej na stronach internetowych KRRiT.

Pan Grzegorz Łaszczych, Naczelnik Wydziału Abonamentu RTV Departamentu Budżetu i Finansów Krajowej Rady Radiofonii i Telewizji (KRRiT), potwierdził, iż informacja taka została zamieszczona na stronie internetowej KRRiT, a stosowne pismo zostało przekazane do sekretariatu Rady. Następnie przedstawił orzeczenie Trybunału Konstytucyjnego z 9 września 2004 r., które mówi, że abonament jest to przymusowe, bezzwrotne świadczenie publicznoprawne, służące realizacji konstytucyjnych zadań państwa. Definicja ta powoduje, iż jest to danina publiczna bardzo zbliżona do podatku. Trybunał Konstytucyjny w swoim orzeczeniu bardzo precyzyjnie określił, kto jest wierzycielem i jak tej wierzytelności dochodzić. Potwierdził, iż rolą wyznaczonego operatora jest dochodzenie tej opłaty poprzez wszczęcie postępowania windykacyjnego. Wskazał, że abonent powinien sam sobie obliczać zaległości jako czynność materialno-techniczną. Ponadto zwrócił uwagę na fakt, iż pojęcie „konsument” w zakresie opłat abonamentowych nie pojawia się.

W zakresie dochodzenia wierzytelności od osób, które mogłyby być zwolnione są dwie przesłanki – pierwsza: ktoś z mocy prawa spełnia daną przesłankę w znoszeniu opłat abonamentowych, druga obowiązkowa: złożenie oświadczenia w placówce operatora wyznaczonego wraz z wymaganym dokumentem. Dopiero połączenie tych dwóch przesłanek umożliwia zwolnienie z opłaty abonamentowej.

W zakresie upadłości konsumenckiej KRRiT uważa, iż w przypadku otrzymania decyzji administracyjnej o umorzeniu zaległości opłaty abonamentowej istnieje prawdopodobieństwo, iż sąd oddali wniosek o ogłoszenie upadłości, ponieważ uzna, iż w stosunku do dłużnika w okresie 10 lat przed złożeniem wniosku o ogłoszenie upadłości prowadzono postępowanie upadłościowe lub inne postępowanie, w którym umorzono całość lub część jego zobowiązań. Zwrócił uwagę na fakt, iż Trybunał Konstytucyjny orzekł, że w tej części opłat abonamentowych stosuje się przepisy ordynacji podatkowej. Oznacza to, że w sytuacji, gdy ktoś skorzystał z podobnego przepisu w zakresie podatku lub opłat lokalnych, to zobowiązania się skumulują w okresie 10 lat.

Pan Krzysztof Podgórski zadał pytanie czy Urząd Skarbowy zwrócił się z prośbą do KRRiT o informację, czy ktoś skorzystał z takiej możliwości umorzenia. Pan Grzegorz Łaszczych potwierdził, iż na razie nie wystąpiła taka sytuacja. Poinformował, iż do tej pory KRRiT wydała około 50 000 – 60 000 decyzji o umorzeniu. W Ministerstwie Kultury i Dziedzictwa

Narodowego trwają pracę nad ustawą audiowizualną, która ma zmienić model opłat abonamentowych w zakresie ich wnoszenia, egzekucji oraz osób zobowiązanych. Zapowiedział, iż jesienią projekt powinien być dostępny na stronie internetowej Ministerstwa. Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku, przedstawił zagadnienia dotyczące opłat abonamentowych, które obok poruszonego wcześniej problemu umorzenia i upadłości konsumenckiej, stają się przedmiotem zapytań kierowanych do rzeczników. Podkreślił, że w kwestii opłaty abonamentowej, abonenci nie są konsumentami, jakkolwiek często osoby te zgłaszają się do rzecznika po poradę prawną. Spowodowane jest to uprzednimi dyskusjami medialnymi wokół opłat abonamentowych, połączonymi z wypowiedziami polityków, co do braku konieczności dokonywania wpłat z tego tytułu oraz ostatnimi działaniami windykacyjno-egzekucyjnymi Poczty Polskiej. Rzecznicy przekazują rzetelnie informację, że obowiązek opłacania abonamentu radiowo-telewizyjnego istnieje i nigdy nie został zniesiony. Jest to należność podatkowa, która ulega przedawnieniu po okresie 5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności. Zwrócił uwagę na problematykę zwolnień z opłat abonamentowych. Rzecznicy nie negocjują pewnych podmiotowych zwolnień z tej opłaty, które wymagają złożenia oświadczenia – art. 4 ust. 1 ustawy o opłatach abonamentowych. Stwierdził, że kontrowersje budzi zwolnienie od opłat abonamentowych osób, które ukończyły 75 lat – art. 4 ust. 1 pkt 2 ustawy. Zauważył, że Poczta Polska przetwarza dane osobowe klientów. Zwrócił się z pytaniem czy jedną z danych osobowych jest nr PESEL lub inna dana identyfikująca osobę z daty urodzenia.

Pan Sebastian Dubik, Dyrektor Ośrodka Obsługi i Dystrybucji Usług Poczty Polskiej (PP), poinformował, iż obowiązek ten powstał w 2008 roku i od tego roku dane te są zbierane. Ponadto zwrócił uwagę, iż Poczta Polska działając w ramach obowiązującego prawa wychodzi naprzeciw klientowi - abonenta. Najpierw informuje abonenta o zaległościach, dając mu w ten sposób możliwość zareagowania. Następnym krokiem jest wysłanie upomnienia, a dopiero trzecim elementem jest tytuł egzekucyjny. Podkreślił fakt, iż cała ta procedura nie jest wszczynana w momencie gdy abonent na etapie zawiadomienia podejmie odpowiednie działania.

Pan Arkadiusz Ropek zwrócił uwagę na istotę problemu – w okresie poprzedzającym, jak i w trakcie medialnej dyskusji o opłatach abonamentowych RTV, Poczta Polska nie podejmowała żadnych działań windykacyjno-egzekucyjnych. Spowodowało to, że ludzie pozostawali w przekonaniu, że nie należy tych opłat uiszczać. Obecne działania Poczty Polskiej są dla ludzi, szczególnie osób starszych, których problem głównie dotyczy, zaskakujące. Gdyby egzekucja należności odbywała się od dawna w sposób ciągły, wiedzieliby, że należy abonament płacić. Następnie wrócił do zagadnienia dotyczącego zwolnień z płacenia abonamentu osób, które ukończyły 75 lat. Wiek jest obiektywną okolicznością umożliwiającą zwolnienie. Można więc, co w szczególności leży w gestii KRRiT, zwrócić uwagę legislacyjną na konieczność nowelizacji ustawy i wprowadzić zwolnienie z opłat abonamentowych tych osób z mocy prawa, bez konieczności podejmowania przez nie dodatkowych działań i składania oświadczeń.

Pan Grzegorz Łaszczych poinformował, iż po uzyskaniu umorzenia opłat od KRRiT, by nabrało ono mocy, abonent musi udać się do placówki wyznawczego operatora, tj. Poczty Polskiej, by dokonać czynności technicznych i poinformować go, że takie zwolnienie uzyskał.

Przypomniał, że KRRiT nie posiada mocy ustawodawczej, podkreślając, iż niejednokrotnie wносиła o wprowadzenie tej zmiany, jednakże nie było woli politycznej, by ją wprowadzić.

Pan Sebastian Dubik zwrócił uwagę, iż Ustawodawca ma świadomość, że temat wymaga uregulowania. Toczą się prace nad wprowadzeniem ustawy audiowizualnej. Senat RP przygotowuje inicjatywę ustawodawczą, w której osoby po ukończeniu 75 lat byłyby zwolnione z obowiązku składania oświadczenia oraz przedkładania dokumentów potwierdzających jego ukończenie, a PP otrzymałaby dostęp do bazy PESEL. Nie wiadomo jednak na jakim etapie są prace. W związku z tym cały czas PP postępuje zgodnie z obecnie obowiązującym prawem, zdając sobie sprawę z faktu, iż stanowi to problem. Podkreślił, iż najważniejszą jest kwestia uświadamiania społeczeństwu, że może podejmować pewne czynności wcześniej, przed otrzymaniem tytułu egzekucyjnego.

Pan Leszek Jastrzębski, Miejski Rzecznik Konsumentów w Nowym Sączu, zwrócił uwagę na nierówne traktowanie abonentów, którzy wnosili na przestrzeni lat wnioski o umorzenie zaległych opłat abonentowych. Gdy abonent, spełniając wymogi ustawowe do zwolnienia, wystąpił w latach 2011-2012 z wnioskiem i wskazał, że nie dopełnił formalności, wyrejestrował odbiornik to otrzymał umorzenie zaległych opłat. Obecnie praktyka, zgodnie z Uchwałą KRRiT, jest taka, że niedopełnienie formalności, pomimo spełnienia wymogów do zwolnienia, może skutkować jedynie rozłożeniem na raty zaległości. Następnie zwrócił się z pytaniem ile jest nierozpatrzonych wniosków dotyczących zaległych opłat. Wskazał na problem, iż abonenci, którzy składali wnioski w 2012, przesyłając je do wiadomości PP, w 2014 r., pomimo braku rozpatrzenia tych wniosków, otrzymują tytuł wykonawczy.

Pan Grzegorz Łaszczych, odnosząc się do drugiego pytania, poinformował, iż podstawą wydania decyzji jest przepis Ustawy. Organ jest zatem zobowiązany do tych dwóch przesłanek: względy społeczne lub przypadki losowe. To dłużnik powinien udokumentować fakt spełnienia tych przesłanek. Uchwała KRRiT jest aktem wewnętrznym.

W kwestii nierozpatrzonych wniosków, potwierdził, iż jest ich bardzo dużo. PP wydaje ok. 500 000 tytułów egzekucyjnych rocznie. KRRiT ma w związku z tym bardzo duże opóźnienia. Poinformował, iż można się zwrócić do PP z prośbą o zawieszenie postępowania egzekucyjnego.

Pan Jerzy Gramatyka podsumował dyskusję wskazując zasadność nowelizacji ustaw oraz podziękował gościom za przyjazd do Krakowa i udział w dyskusji.

IV. Działalność muzealna w Małopolsce w kontekście ochrony praw konsumentów.

Pan Krzysztof Podgórski Wiceprzewodniczący Rady, przywitał Panią Małgorzatę Mamajko - Rogalę, Kierownika Zespołu ds. Wspierania Uczestnictwa w Kulturze, Departamentu Kultury i Dziedzictwa Narodowego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, która przedstawiła uwarunkowania prawne dotyczące muzeów w kontekście praktyki.

Pani Małgorzata Mamajko– Rogala, wprowadzając do tematu, przytoczyła definicje muzeum wskazując na dwie, funkcjonujące równolegle ustawy: ustawę o organizowaniu i prowadzeniu

działalności kulturalnej z dnia 25 października 1991 r. (t.j. Dz. U. 2012.406), ustawę o muzeach z dnia 21 listopada 1996 r. (t.j. Dz. U. 2012.987) oraz przepisy ministra właściwego ds. kultury. Zwróciła uwagę na konieczność podkreślenia w ustawie, iż muzeum to jednostki pamięci, czy kultury, które mają kształtować życie społeczne, kompetencje poznawcze i artystyczne, budować tożsamość, a przede wszystkim uczyć krytycznego patrzenia na zbiory i otoczenie. Poinformowała kto może tworzyć muzeum, jakie są obowiązki organizatora i zasady ich funkcjonowania. Następnie przedstawiła zagadnienia dotyczące wykazu i rejestru muzeów. Wykaz obejmuje listę muzeów, które uzgadniają statuty bądź regulamin organizacyjny z właściwym ministrem. Zawiera on informacje dotyczące nazwy muzeum, jego adresu siedziby, nazwę podmiotu, który je utworzył, a w przypadku osoby fizycznej – jej imię i nazwisko, w przypadku muzeum rejestrowanego – datę wpisu do Państwowego Rejestru Muzeów. Poinformowała również o obowiązku przekazania, zgodnie z art. 5b.11 Ustawy o muzeach, przez podmiot tworzący muzeum powyższych informacji, nie później niż 3 miesiące od dnia utworzenia muzeum, a w przypadku ich zmiany – w terminie nie dłuższym niż miesiąc od zmiany. Z kolei rejestrem potwierdzającym wysoki poziom merytoryczny działalności i znaczenie zbiorów, posiadanie zespołu wykwalifikowanych pracowników, dysponowanie właściwymi pomieszczeniami oraz posiadanie stałego źródła finansowania - zapewniającego spełnienie statutowych celów muzeum jest Państwowy Rejestr Muzeów. Do niego wpisywane są jednostki po wcześniejszym złożeniu szczegółowego wniosku.

Podsumowując, zwróciła uwagę, iż muzea znajdujące się w wykazie podlegają przepisom Ustawy, pozostałe muzea niekoniecznie spełniają te warunki. Podkreśliła znaczenie działań zasobów nieinstytucjonalnych, tzw. miękkich, nie ujętych w ustawie, tj.: relacji uczestników i organizatorów wystaw, ekspozycji, warsztatów, rzeczy, które dzieją się dookoła tworząc nowe fakty muzealne. W związku z tym, odpowiadając na pytanie stwierdziła, iż mogą powstawać małe muzea prywatne. Nazwa „muzeum” nie jest nazwą zastrzeżoną. Firma może być nazwana muzeum, ponieważ nie ma w Ustawie przepisów, które wprost tego by zabroniły. Podkreśliła, że muzea prywatne mogą funkcjonować jako miejsca, których właściciele postanowili otworzyć swoje zbiory dla szerszej publiczności, ale nie dokonali aktu rejestracji. Wskazała, iż takich podmiotów jest dużo więcej niż tych funkcjonujących ujętych w wykazie.

W kwestii opłat poinformowała, iż wstęp do muzeów jest odpłatny, chyba, że organizator muzeum postanowi o nieodpłatnym wstępie. Ustawa o organizowaniu i prowadzeniu działalności kulturalnej w art. 10 reguluje, iż w jednym dniu tygodnia wstęp na wystawy stałe muzeów jest nieodpłatny. Który to dzień wskazuje regulamin. Ulgi i zwolnienia z opłat określa Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie określenia grup osób, którym przysługuje ulga w opłacie lub zwolnienie z opłaty za wstęp do muzeów państwowych, oraz rodzajów dokumentów potwierdzających ich uprawnienia z dnia 10 czerwca 2008.

Na koniec Pani Mamajko-Rogała podkreśliła, iż z uwagi na zmianę praktyk kulturowych, tj. autonomizację, „prywatyzację” i deinstytucjonalizację zmianie ulegają również ramy organizacyjne muzeów.

Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku, podziękował za prezentację wprowadzającą. Jednocześnie wniósł odrębne zdanie odnośnie postawionej tezy,

że muzeum nie jest nazwą zastrzeżoną. O tym nie świadczy bowiem zapis w ustawie, którego faktycznie nie ma, ale treść norm prawnych i filozofia ustawy o muzeach, które wyraźnie kategoryzują reglamentacyjne podstawy funkcjonowania instytucji muzeum, które sprowadzają się do stwierdzenia, że nie wszystko może być muzeum. Osoba zwiedzająca jest konsumentem, a kupując bilet zawiera umowę, która umożliwia korzystanie z zasobów muzeów według zasad ustalonych przez organizatora lub samo muzeum. Uogólniając – muzeum jest towarem, a jego cechy określa ustawa o muzeach. Z niej z kolei wynika, że jeżeli coś jest zorganizowane w sposób określony w ustawie jest muzeum. A contrario, jeżeli coś chce zostać nazwane muzeum musi być zorganizowane w sposób określony w ustawie. To z kolei daje konsumentowi pewność co do oferowanej jakości. Jedną z cech tej jakości jest uprawnienie zwiedzającego do skorzystania w jednym dniu z bezpłatnego wejścia na wystawy stałe. Dla rzeczników jest kwestią bezsporną, że podmiot posługujący się nazwą muzeum ma obowiązek to umożliwić. Należy zwrócić uwagę na następujący problem – regulacje prawne mówią o pewnych standardach produktu, ale nie mówią o konsekwencjach ich niespełniania – zwłaszcza przez muzea, które nie są zaewidencjonowane.

Pani Małgorzata Mamajko– Rogala zwróciła uwagę na fakt, iż Ustawa nie mówi, iż muzeum jest wyłącznie instytucją, która spełnia wymienione w niej określone i że każdy kto zakłada muzeum powinien je spełnić. Jeżeli zostaną wprowadzone zbyt rygorystyczne sankcje, to osoby fizyczne, prywatne, mając kłopot z wprowadzeniem standardów, mogą zamykać swoją działalność. Przywołała dane, które mówią, iż w dni wolne od opłat wzrasta wielokrotnie liczba osób odwiedzających muzeum. Jest to faktycznie bariera dla odwiedzających. Jednakże z drugiej strony oczekuje się, by muzea przynosiły zyski.

Pan Krzysztof Podgórski stwierdził, iż z punktu widzenia ochrony konsumentów, jeżeli ktoś posługuje się nazwą muzeów, a nie spełnia standardów, to łamie ich prawa. Przytoczył przykład Muzeum Drogownictwa w Szczucinie, które jest otwarte tylko w wybranych dniach i godzinach. Ten brak dostępności powoduje, iż nie spełnia ono standardów Ustawy. Z uwagi na fakt, iż jest to muzeum, konsumenci zakładają, że jest ono dostępne.

Pan Arkadiusz Ropek podsumowując dyskusję stwierdził, że nie jest intencją dyskusji ograniczenie możliwości prowadzenia działalności polegającej na gromadzeniu i udostępnianiu przedmiotów ważnych dla jednostek lub grup dla celów przewidzianych w ustawie o muzeach. Jeżeli ten, kto ją wykonuje, nie chce jej organizować zgodnie z ustawą o muzeach winien swojej działalności nie określać słowem muzeum, ale korzystać z określeń takich jak np. izba pamięci, izba tradycji, tak, by nazwa nie wprowadzała zwiedzających w błąd.

Pani Małgorzata Mamajko– Rogala zaznaczyła, iż często instytucje te nie są muzeum wg. standardów ustawy, z uwagi na brak znaczącej wartości posiadanych przedmiotów, ponieważ nie posiadają muzealiów w rozumieniu ustawy, czyli przedmiotu starego, oznaczającej wartości. Wskazała, iż są to zbiory dotyczące współczesności, które opisują i gromadzą rzeczy jeszcze nie wartościowe, ale sam fakt przygotowania ekspozycji i myślenia o gromadzeniu i udostępnianiu zbiorów powoduje, iż są to muzea. Zwróciła ponadto uwagę, że nie jest łatwo ustalić standardy. Jeżeli zabronimy używać nazwy muzeum instytucjom w małych gminach to stracą one jedyną atrakcję. Nazwa izba pamięci nie będzie przyciągała

odwiedzających i może nie być tak interesująca jak muzeum. Podkreśliła, iż dyskusja skupiła się jedynie nad kwestią dostępności i braku opłat w ciągu jednego dnia, a standardów w ustawie jest o wiele więcej. Przytoczyła przykład, iż może być instytucja, która będzie oferowała darmowe zwiedzanie, ale nie będzie mogła spełnić innych kryteriów, wówczas też nie będzie mogła się posługiwać nazwą muzeum.

Pan Arkadiusz Ropek, stwierdził, że w tej dyskusji mówimy o standardach dotyczących konsumenta, a nie muzeum jako organizacji, mającej na celu ochronę dóbr. Pani Małgorzata Mamajko– Rogala zwróciła uwagę, że nie da się tego rozdzielić. Wprowadzenie obowiązku standaryzacji muzeów może przynieść szkodę dla osób fizycznych i prawnych, którzy je prowadzą, ale i samych odwiedzających – konsumentów.

Rada ustaliła, iż przyjrzy się tym zagadnieniom i przygotuje propozycję apelu w tej sprawie. Pan Krzysztof Podgórski podziękował Pani Małgorzacie Mamajko – Rogali za zabranie głosu i przybliżenie zagadnienia.

V. Dyskusja w związku z odpowiedzią Prezesa TVP na Apel nr 2/2014 Rady.

Pan Jerzy Gramatyka, Wiceprzewodniczący Rady, przedstawił członkom Rady odpowiedź prezesa TVP na przesłany apel o rozważanie celowości przygotowania stosownej ogólnopolskiej kampanii informacyjnej dla konsumentów – seniorów, tj. osób w przedziale wiekowym „60+”, której przedmiotem byłaby tematyka zawieranych przez nich umów w ramach sprzedaży bezpośredniej, w tym zwłaszcza poza lokalem przedsiębiorcy.

Prezes Telewizji Polskiej S.A. dostrzega rangę i znaczenie tematu i zadeklarował, iż jest gotowy na przeprowadzenie kampanii jeżeli zostanie ona przygotowana przez organizacje pożytku publicznego. Wskazał również na liczne wątki w emitowanych przez TVP serialach przestrzegające przed nieuczciwymi sprzedawcami. Poinformował, iż przygotowanie magazynu konsumenckiego, z uwagi na bardzo wysokie koszty produkcji, nie jest możliwe. Ponadto wyraził wątpliwość czy taki magazyn spotkałby się z pozytywnym odbiorem.

Pan Jerzy Gramatyka zwrócił uwagę, iż obecnie jest emitowany magazyn w telewizji komercyjnej, który cieszy się ogromną popularnością. Z uwagi na formułę program ten nie generuje wielkich kosztów. Następnie zwrócił się do członków Rady z prośbą o rozważenie celowości ponownego zwrócenia się do Prezesa TVP w kwestii produkcji magazynu konsumenckiego.

Pan Grzegorz Łaszczych poinformował, że KRRiT jest regulatorem ale nie może wpływać na niezależność nadawców, a tym samym na ich ramówkę. Poinformował, iż trwające prace nad ustawą audiowizualną są bardzo zaawansowane nie tylko w zakresie poboru abonamentu, ale przede wszystkim w zakresie wydatkowania tych środków. Nadawca publiczny będzie rozliczany z wydatkowania tych środków w zupełnie inny sposób.

Pan Krzysztof Podgórski poddał pod dyskusję kwestię ponownego apelu do Zarządu TVP. Rada podjęła decyzję o wstrzymaniu się z apelem i powróceniu do tematu po wejściu w życie nowej ustawy audiowizualnej.

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

Kolejne posiedzenie Rady planowane jest na wrzesień/październik 2014 r. Z uwagi na niską frekwencję Rada ustaliła, iż sekretariat zwróci się do wszystkich członków Rady o ponowną deklarację woli aktywnego uczestniczenia w posiedzeniach Rady.

Członkowie zaproponowali następujące tematy:

- 1) Kwestia dokumentów wskazujących na podstawę roszczenia Poczty Polskiej.
- 2) Nowelizacja ustawy o kredycie konsumenckim w kontekście opłat za czynności administracyjne.
- 3) Działalność i kompetencje Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Krakowie, w tym płaszczyzny współpracy z powiatowymi rzecznikami Konsumentów.
- 4) Sprawy finansowe Wojewódzkiej Komendy policji w kontekście współpracy z powiatowymi i miejskimi rzecznikami.
- 5) Biura porad prawnych – model funkcjonowania.

Protokół sporządziła:

Małgorzata Gibas

Sekretariat Rady

Departament Rozwoju Gospodarczego UMWM