Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

# Protokół z 30 posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów z dnia 15 marca 2023 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszeni goście:Pan Grzegorz Miś – Powiatowy Rzecznik Konsumentów we Wrocławiu, Pan Waldemar Jurasz, Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w Krakowie, z PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. :

• Pani Katarzyna Maciejewska - Dyrektor Departamentu Windykacji;

• Pani Barbara Gawrońska - Dyrektor Obszaru Sprzedaży, Krakowski Obszar Sprzedaży;

• Pan Marcin Duda - Zastępca Dyrektora Biura Rozliczeń i Obsługi Sprzedaży;

• Pan Tomasz Włoszczyk - Dyrektor Departamentu Prawnego,

z Urzędu Regulacji Energetyki (URE), Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego

w Krakowie:

• Pani Magdalena Tokaj – Główny Specjalista,

• Pani Barbara Kruk - Główny Specjalista.

Pierwszym tematem posiedzenia było omówienie najistotniejszych zmian w prawach konsumenta wprowadzonych 1 stycznia 2023 r. ustawami: nowelizacją ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta oraz ustawą z dnia 04.11.2022 r. o zmianie ustawy o prawach konsumenta - Kodeks Cywilny oraz ustawy - Prawo prywatne międzynarodowe. Drugim punktem programu było odniesienie się do reklamacji klientów PGNiG zgłaszane do Biur Rzeczników Konsumentów w związku z brakiem rachunków za paliwo gazowe nabywane od PGNiG.

## Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad

**Posiedzenie otworzył Pan Jerzy Gramatyka,** Wiceprzewodniczący Rady, Miejski Rzecznik Konsumentów w Krakowie, który w imieniu Pana **Józefa Gawrona** – Wicemarszałka Województwa Małopolskiego, Przewodniczącego Rady oraz własnym przywitał Członków Rady oraz zaproszonych Gości, a także nowego Reprezentanta Komendy Wojewódzkiej Policji w Radzie, Pana podkom. Krzysztofa Krężela. Pan podkom. Krężel zastąpił będącego w stanie spoczynku Pana podinsp. Piotra Szostaka. Pan Jerzy Gramatyka przypomniał o obchodzonym w dniu posiedzenia Rady, tj. 15 marca, Światowym Dniu Konsumenta. Po raz pierwszy obchody Światowego Dnia Konsumenta odbyły się w 1983 roku w rocznicę przemówienia prezydenta Johna F. Kennedy’ego, wygłoszonego w roku 1962 w Kongresie Stanów Zjednoczonych. Dotyczyło ono projektu ustawy o ochronie praw konsumenta. Wówczas prezydent USA sformułował cztery podstawowe prawa konsumentów: do informacji, do wyboru, do bezpieczeństwa, do reprezentacji. Z jego ust padło też stwierdzenie: „Konsumenci to my wszyscy”.

**Pan Jerzy Gramatyka** wprowadzając do merytorycznych kwestii związanych z tematyką spotkania, poinformował o najważniejszych zmianach w prawach konsumenta wynikających z ww. ustaw.

1. Nowe obowiązki sprzedawców w Internecie to m.in.:

• obowiązki podania informacji, czy osoba oferująca produkty na platformie jest przedsiębiorcą czy też nie;

• obowiązki informowania o najniższej cenie w ostatnich 30 dniach przed obniżką;

• ustawa skraca (z 30 do 14 dni) termin rozpatrywania reklamacji przez przedsiębiorcę;

• nowelizacja ustawy o prawach konsumenta zakłada uregulowanie kwestii związanych z recenzjami konsumentów, m.in. każdy przedsiębiorca, który zapewnia dostęp do recenzji konsumentów będzie musiał podawać informacje na temat sposobu weryfikacji ich autentyczności;

• wydłużenie do 30 dni terminu na odstąpienie od umowy w przypadku zawarcia jej podczas nieumówionej wizyty przedsiębiorcy w domu konsumenta lub wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę.

Duże zmiany, w tym te dotyczące organizacji oraz reklamowania wyprzedaży i obowiązków informacyjnych odnoszących się do cen, wynikają z uchwalenia tak zwanej dyrektywy Omnibus, jaka powstała wskutek unijnej inicjatywy Nowego Ładu Konsumenckiego. Jedną z przyczyn uchwalenia dyrektywy Omnibus jest wola ukrócenia stosowania przez przedsiębiorców „sztucznego” zawyżania cen obowiązujących przed obniżką, aby zniekształcić rozmiar rzeczywistej promocji.

Odnosząc się do drugiego punktu programu Rady, Pan Jerzy Gramatyka poinformował zebranych o ilości spraw odnoszących się do działalności PGNiG, które trafiają do Rzeczników Konsumentów, szczególnie w Krakowie. Mieszkańcy Małopolski zgłaszali obawy wynikające z braku rachunków za paliwo gazowe nabywane od PGNiG, co związane było z migracją bazy ich klientów do nowego Centralnego Systemu Bilingowego.

Następnie **Pan Jerzy Gramatyka** przekazał głos zaproszonym **Gościom.**

## Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu posiedzenia

**Pan Jerzy Gramatyka** poprosił o wypowiedzi zaproszonych gości, rozpoczynając od **Pana** **Grzegorza Miś** – Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu, w temacie zmian ustawy o prawach konsumenta, w szczególności interpretacji jej najistotniejszych zapisów.

**Pan Grzegorz Miś** zwrócił uwagę na następujące kwestie/dylematy w przepisach:

1. Trudności w interpretacji przepisów;
2. Możliwa zmiana okresu odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. Dotychczas przedsiębiorca, w przypadku rzeczy używanej mógł ograniczyć odpowiedzialność z tytułu rękojmi do roku czasu, obecnie ta odpowiedzialność jest na dwa lata i może ją przedsiębiorca wydłużyć.
3. Kwestia kolejności uprawnień – konsument w pierwszej kolejności żąda naprawy lub wymiany, przedsiębiorca zaś może dokonać naprawy lub wymiany (art. 43 d, ust.2).
4. Obniżenie ceny, odstąpienie od umowy – konsument ma prawo do tego, gdy sprzedawca nie doprowadził towaru do stanu zgodnego z umową.
5. Odstąpienie od umowy przez konsumenta – musi on zwrócić towar sprzedawcy na jego koszt.
6. Brak zapisu w ustawie jak należy postąpić z towarem w przypadku żądania obniżenia ceny towaru.
7. Odpowiedź na reklamacje – na papierze lub innym trwałym nośniku.
8. Czas na odpowiedź na reklamacje – 14 dni, z wyj. odpowiedzi na usługi turystyczne gdzie nie sprecyzowano w jakim terminie przedsiębiorca ma obowiązek udzielić odpowiedzi.
9. Doprecyzowano kwestie zwrotu kosztów konsumentowi, wszystkie ponosi sprzedawca.
10. Wydłużenie okresu przedawnienia roszczeń konsumenckich – obecnie 6 lat.
11. Ustawy o prawach konsumenta nie stosuje się do umów zawieranych z przedsiębiorcą dokonującym częstych i regularnych objazdów, podczas których przedsiębiorca dostarcza produkty spożywcze, napoje przeznaczone do spożycia w gospodarstwach domowych. W tym przypadku stosuje się jedynie rękojmię gdyż w tym przypadku niezgodność towaru z umową jest wyłączona.
12. Przepisy dla seniorów – do 30 dni wydłużony czas na odstąpienie od umowy w przypadku zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa podczas nieumówionej wizyty w miejscu zamieszkania lub podczas wycieczki.
13. Przedsiębiorca nie może przyjąć płatności przed upływem terminu na odstąpienie od umowy w przypadku zawarcia tej umowy podczas wycieczki lub nieumówionej wizyty w domu, albo pokazu, chyba że odbyło się to na zaproszenie konsumenta.
14. Kwestia wady, o której konsument powinien zostać poinformowany jeśli kupuje towar z wadą. Wprowadzony przez ustawodawcę zapis, wg którego konsument musi przyjąć do wiadomości, że towar taką wadę posiada i złożyć odrębne oświadczenie, iż taką wadę akceptuje. Wówczas przedsiębiorca ma wyłączoną odpowiedzialność za daną wadliwą rzecz.

Kolejno głos zabrał **Pan Waldemar Jurasz, Dyrektor Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji   
i Konsumentów w Krakowie,** który podczas swojej wypowiedzi skupił się na działaniach podejmowanych przez Prezesa UOKIK :

1. 18 styczna b.r. odbyło się szkolenie w zakresie nowych przepisów;
2. 20 marca b.r. zaplanowano kolejne szkolenie dla rzeczników i pracowników inspekcji handlowej;
3. Z okazji Światowego Dnia Konsumenta, UOKIK zainaugurował nową odsłonę portalu uokik.gov.pl;
4. Opracowywane są wytyczne dotyczące nowych przepisów, które mają być celowo skierowane do przedsiębiorców;
5. Prowadzonych jest kilka postępowań dotyczących największych i średnich podmiotów Polsce, w szczególności w zakresie prezentowania cen zgodnie z nowymi przepisami;
6. Na drugi kwartał 2023 r. Prezes UOKIK zaplanował działania w zakresie przedsiębiorstw w branży e-commerce, którzy nie chronią dostatecznie konsumentów przed fałszywymi opiniami na prowadzonych przez siebie portalach. Aktualnie Delegatura UOKIK w Krakowie sprawdza internetowe platformy handlowe pod kątem spełnienia przez nie obowiązku z art. 12 ust. a) ustawy o prawach konsumenta.

**Pan Jerzy Gramatyka** odnosząc się do wypowiedzi przedmówcy, podkreślił wagę edukacji konsumenckiej, szczególnie wśród seniorów, do której włącza się także środowisko rzeczników.

Następnie zaprosił przedstawicieli PGNiG do wyrażenia stanowiska w zakresie drugiego tematu będącego w porządku posiedzenia. Jako pierwsza głos zabrała **Pani Katarzyna Maciejewska, Dyrektor Departamentu Windykacji**, która potwierdziła problem z przerwami w fakturowaniu wynikający z migrowania systemu bilingowego. Poinformowała także o działaniach podejmowanych przez PGNiG, takich jak informowanie klientów o powyższej sytuacji za pośrednictwem wiadomości mailowej i smsowej, poprzez infolinię, aplikację mobilną, stronę www. Obserwuje także spadek reklamacji z tego tytułu w roku bieżącym. Pani Katarzyna Maciejewska podkreśliła także, że w przypadku kumulowania się faktur, PGNIG porozumiewało się z klientami poprzez odroczenie lub rozłożenie na raty kwoty do zapłaty. Miesięcznie PGNiG podejmowało kilka tysięcy decyzji ugodowych z klientami.

**Pan Jerzy Gramatyka** poprosił o wyjaśnienie dotyczące faktur z nową stawką wysokości podatku VAT. W odpowiedzi **Pan Marcin Duda,** **Zastępca Dyrektora Biura Rozliczeń i Obsługi Sprzedaży,** wyjaśniając kwestie VATu zwrócił uwagę, że odnosiła się ona wyłącznie do okresu z 2023 r.

Jako ostatnie, głos w dyskusji zabrały: **Pani Magdalena Tokaj i Barbara Kruk z Urzędu Regulacji Energetyki (URE), Południowo-Wschodniego Oddziału Terenowego w Krakowie**, które przekazały następujące informacje:

* URE nie odnotowało wzrostu ilości skarg w zakresie działalności PGNiG, większość skarg dotyczyła działalności dystrybutora i kwestii przyłączeń do sieci.
* W nawiązaniu do wypowiedzi przedstawicieli PGNiG, URE potwierdza dokonywanie płatności rozkładanych na raty.
* Aktualnie na rynku energii, w zakresie działalności przedsiębiorstw energetycznych, odbiorców URE, przedsiębiorstw, nastąpiły intensywne zmiany legislacyjne, pojawiło się wiele komunikatów o przysługujących dopłatach, możliwości zwrotu VAT-u dla uprawnionych. Należy informować odbiorców energii nie tylko o prawach, ale i obowiązkach jakie wynikają z zawartych umów, a także informować gdzie należy zwracać się o pomoc w kwestiach problematycznych.
* Regulator (URE) jest pomiędzy przedsiębiorcą a odbiorcą, równoważy interesy. Działalność proinformacyjna stanowi niewielki obszar, którym się zajmuje.
* **Tomasz Włoszczyk z PGNiG** uzupełniając powyższe, poinformował, że do wiadomości publicznej jest podawana taryfa opłat oraz dodatkowo doręczana klientom, co powinno być pomocne w zakresie szacowania wysokości rachunków.

Na zakończenie spotkania **Pan Jerzy Gramatyka** oraz **Pan Andrzej Bańka, Zastępca Dyrektora Departamentu Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki** Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego, podziękowali wszystkim za udział, a także zachęcili do dalszej aktywności w ramach Rady.

**Jerzy Gramatyka**

Wiceprzewodniczący Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Protokół sporządziła:

Joanna Domańska

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego