Sekretariat Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów

Departament Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego

# Protokół z 32 posiedzenia Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów z dnia 20 marca 2024 r.

W posiedzeniu wzięli udział członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady) oraz zaproszony gość, Pan dr Łukasz Walter, z Departamentu Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego Biuro Rzecznika Finansowego.

## Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad

Posiedzenie otworzył **Pan Jerzy Kopeć,** Dyrektor Departamentu Nadzoru Właścicielskiego i Gospodarki Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego**,** który w imieniu Pana **Józefa Gawrona** – Wicemarszałka Województwa Małopolskiego, przywitał uczestników posiedzenia.

**Pan Jerzy Kopeć** przypomniałtematy spotkania zaproponowane przez Wiceprzewodniczących Rady, Pana Jerzego Gramatykę i Pana Krzysztofa Podgórskiego, którymi były: „Nieautoryzowane przez konsumentów – klientów banków – transakcje płatnicze” oraz „Dyrektywa Omnibus – rok doświadczeń z punktu widzenia przedsiębiorców, rzeczników konsumentów oraz organizacji konsumenckich”, następnie przekazał głos Panu Jerzemu Gramatyce, Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów w Krakowie.

## Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu „Nieautoryzowane przez konsumentów – klientów banków – transakcje płatnicze”

**Pan Jerzy Gramatyka** wprowadzając do merytorycznych kwestii związanych z tematyką spotkania, przedstawił krótko diagnozę problemu, odnosząc się do jego początków związanych z ograniczeniami pandemicznymi w marcu 2020 r., które spowodowały przeniesienie działalności gospodarczych do internetu. Równolegle nastąpił rozwój działalności przestępczej w cyberprzestrzeni, stosowanie socjotechnik (technik manipulacji) wobec klientów, którzy w efekcie tracą wszystkie swoje oszczędności. Zgodnie z informacją Związku Banków Polskich – od roku 2014 dokonano 16 napadów z bronią na placówki banków i dla porównania obecnie dokonuje się kilku tysięcy ataków hackerskich tygodniowo na strony banków. Pan Jerzy Gramatyka zwrócił uwagę na obowiązki banków w świetle zapisów ustawy o instrumentach płatniczych oraz prawa bankowego i Kodeksu Etyki Bankowej, a także przypomniał o postępowaniu wyjaśniającym UOKIK wobec banków zrzeszonych w ZBP, u których UOKiK kwestionuje sposób rozliczania się z klientami w zakresie transakcji nieautoryzowanych.

**Pan Dr Łukasz Walter**, główny specjalista w Departamencie Klienta Rynku Bankowego i Kapitałowego Biuro Rzecznika Finansowego (BRF) odniósł się do problematyki w trzech poniższych blokach.

Obserwacje BRF w zakresie nieautoryzowanych transakcji płatniczych:

1. Skala nieautoryzowanych transakcji - można zaobserwować systematyczny wzrost spraw w postępowaniach interwencyjnych. Są to wnioski klientów trafiające do BRF, które po złożeniu reklamacji klienta do banku, albo nie otrzymują odpowiedzi w ustawowym terminie, albo otrzymują odpowiedź nie uwzględniającą ich roszczeń. BRF zaobserwowało skokowy wzrost wniosków z art. 26 ustawy o rzeczniku finansowym. Są to wnioski o wytoczenie powództwa na rzecz klientów lub przystąpienie do już toczących się postępowań cywilnych. W 2023 r. weszła nowelizacja ustawy o rzeczniku finansowym, która wzmocniła jego możliwości działania w postępowaniach sądowych.
2. Co jest głównym przedmiotem sporu między klientami rynku finansowego a podmiotami bankowymi? Istotą sporu jest stosowanie art. 46 ust.1 ustawy o usługach płatniczych, który mówi, że dostawca płatnika niezwłocznie, nie później niż do końca następnego dnia po dniu stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej (D+1), którą został obciążony rachunek płatnika, zwraca płatnikowi kwotę nieautoryzowanej transakcji. Wyjątki od powyższej zasady: pierwsze – oszustwo po stronie płatnika, drugi – upływ 13 miesięcy od obciążenia rachunku. Jeśli płatnik nie zgłosi nieautoryzowanej transakcji, nie może skorzystać z tego prawa. Co do zasady banki ponoszą odpowiedzialność za nieautoryzowane transakcje, płatnik odpowiada za nie, jeżeli doprowadził do nich umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa, o którym mowa w artykule 42.
3. Na podstawie analizy kilku tysięcy spraw, które spływają do BRF można identyfikować następujące, powtarzające się problemy / zagadnienia sporne w działalności banków, dostawców usług płatniczych:

* transakcje, na które klient nie wyrażał zgody były wg banków transakcjami autoryzowanymi, bo np. wysłano kod sms potwierdzający chęć zawarcia transakcji;
* stopień przyczynienia się płatnika, brak zachowania standardów należytej staranności przez klienta;
* istnieją luki w systemach monitorujących transakcje podejrzane;
* szybkość reakcji na zgłoszenie klienta;
* kwestia silnego uwierzytelnienia przy transakcjach kartami;
* możliwość uruchomienia procedury charge-back – banki nie uruchamiają procedury charge-back;
* kredyty na click – duża łatwość skorzystania z kredytu i jednocześnie bycia oszukanym, wątpliwości wzbudza kwestia oceny zdolności kredytowej klienta np. uczeń – niepracujący, osoby ubogie, którym przyznawane są kredyty na click.

Odnosząc się do wypowiedzi Pana Łukasza Waltera**, Pan Jerzy Gramatyka** zgłosił postulat zacieśnienia współpracy pomiędzy podmiotami regulatora, podmiotami rynku finansowego, rzecznikami konsumentów, rzecznikiem finansowym oraz organami ścigania, a także sformułowania Apelu Rady do Telewizji Polskiej o przeprowadzenie kampanii reklamowej w skali ogólnopolskiej w sprawie przeciwdziałania transakcjom oszukańczym w cyberprzestrzenii. Pan Jerzy Gramatyka poinformował, że projekt Apelu zostanie przesłany do Członków Rady w formie e-mailowej celem przeprowadzenia głosowania elektronicznego za jego przyjęciem.

**Pani Kinga Czarnota,** Powiatowy Rzecznik Konsumenta w Brzesku, zaapelowała o dostęp do orzecznictwa, którego bardzo brakuje rzecznikom konsumentów.

**Pan Leszek Jastrzębski**, Miejski Rzecznik Konsumenta z Nowego Sącza zapytał o procent spraw dotyczących nieautoryzowanych transakcji, który kończy się pozytywnie dla klienta. Przedstawiciel BRF poinformował, że w postępowaniach wyjaśniających prowadzonych przez BRF w relacji bank – klient, bank podtrzymuje zazwyczaj swoje stanowisko w sprawie rozpatrzenia reklamacji. W postępowaniach sądowych – kształtuje się prokonsumencka linia orzecznicza.

**Pani Podinsp. Magdalena Blitek – Leleń** z Wydziału do walki z Przestępczością Gospodarczą KWP w Krakowie poinformowała o szeregu zawiadomień dotyczących cyberprzestępstw trafiających do KWP w Krakowie, zarówno ze strony pokrzywdzonych klientów, jak również zawiadomienia banków o podejrzanych transakcjach na kontach.

**Pan Józef Kaczmarczyk** z Fundacji im. Dra Jerzego Masiora w Nowym Sączu odnosząc się do tematyki spotkania zapytał o prowadzenie analiz ryzyka oraz działań zabezpieczających transakcje przed nieuczciwym wykorzystaniem sztucznej inteligencji. W odpowiedzi Pan Łukasz Walter potwierdził istotność podniesionego problemu, któremu sektor finansowy niewątpliwie musi stawić czoła.

**Pani Kinga Czarnota** zaproponowała zwrócenie się przez Radę do Związku Banków Polskich i Komisji Nadzoru Finansowego o statystyki dotyczące częstotliwości i sposobu udzielanego wsparcia przez sektor finansowy instytucjom, jak np. Policja, w zakresie rozwiązywania spraw dotyczących nieautoryzowanych transakcji płatniczych.

## Wystąpienia i dyskusja dotycząca tematu „Dyrektywa Omnibus – rok doświadczeń z punktu widzenia przedsiębiorców, rzeczników konsumentów oraz organizacji konsumenckich”

**Pani Kinga Czarnota,** Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku w swoim wystąpieniu dotyczącym oceny dyrektywy Omnibus z punktu widzenia rzeczników, zwróciła uwagę na następujące zagadnienia:

* Zasadniczym celem dyrektywy Omnibus było zwiększenie ochrony konsumentów w zakresie nadużyć, które pojawiały się ze strony przedsiębiorców w kontekście informowania konsumentów o cenach, promocjach cenowych.
* W pracy rzeczników, po wprowadzeniu dyrektywy pojawia się mniej osób ze skargami na nieuczciwe praktyki związane z pozorowanymi promocjami.
* W przypadku pojawienia się roszczeń, rzecznicy posiadają konkretne narzędzie, które pozwala wyegzekwować na rzecz klienta zwrot różnicy ceny za zapłacony produkt. Dotyczy to sytuacji nie poinformowania przez przedsiębiorcę o najniższej cenie za produkt sprzed 30 dni.
* Wzrost popularności portali rankingowych, porównywarek cen wśród konsumentów, wyczulenie przedsiębiorców na weryfikowanie cen.
* Zalecenia wynikające z dyrektywy przełożyły się na doświadczenia konsumentów, uczuliły ich na to, aby zwracać uwagę na cenę kupowanego produktu.
* Dyrektywa Omnibus wprowadziła obowiązek prezentowania przez przedsiębiorców rzetelnych, obiektywnych opinii na portalach e – handlowych. Dzięki temu zdecydowanie ograniczeniu uległa liczba tzw. „zadowolonych klientów” na tych platformach, którzy wpływali na decyzje zakupowe klienta.
* Aspekt „zmuszania” przedsiębiorców do przestrzegania przepisów dyrektywy polegający m.in. na nakładaniu wyższych kar pieniężnych za jej naruszenie.
* Wdrożenie przepisów dyrektywy jest widoczne w dużych przedsiębiorstwach, sklepach sieciowych. Znacznie gorzej sytuacja wygląda wśród firm małych.
* Obowiązek przedsiębiorców do poinformowania konsumentów o procedurze plasowania produktów w przypadku platform sprzedażowych.
* Dyrektywa zmieniła termin procesu reklamacji – przedsiębiorca musi ją rozpatrzyć w ciągu 14 dni. Daje to argument rzecznikom, jeśli termin zostaje przekroczony.
* Powrót do rozwiązania, które funkcjonowało w ustawie o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej, tj. jeżeli konsument reklamuje produkt i trzeba go zdemontować i ponownie zamontować, to koszty demontażu i montażu ponosi przedsiębiorca – bardzo dobre rozwiązanie dyrektywy Omnibus.
* Konsument może żądać naprawy lub wymiany, może żądać obniżenia ceny o kwotę oraz odstąpienia od umowy. Dyrektywa mówi też, że w pierwszej kolejności przedsiębiorca może dokonać naprawy lub wymiany.
* W podsumowaniu Pani Rzecznik Czarnota zwróciła uwagę na potrzebę dostępu przez rzeczników do orzecznictwa sądowego wg nowej dyrektywy Omnibus.

W odniesieniu do przedstawionego tematu, Pan Jerzy Gramatyka wyraził swoje niezadowolenie z braku zmian w zakresie jakości wykonywania swojej pracy przez specjalistów ds. reklamacji.

Na zakończenie spotkania **Pan Jerzy Gramatyka** podziękował wszystkim za udział, a także zachęcił 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