

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

**Protokół z IX posiedzenia
Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów
w dniu 28 stycznia 2015 roku.**

Na posiedzeniu obecni byli członkowie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów (Rady). Obrady odbyły się w dniu 28 stycznia 2015 roku w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Małopolskiego, ul. Raclawicka 56, sala 414.

I. Otwarcie posiedzenia, przyjęcie porządku obrad.

Pan Sebastian Ramenda, Dyrektor Departamentu Rozwoju Gospodarczego Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego przywitał zebranych członków Rady oraz zaproszonych gości w związku z omawianymi na posiedzeniu tematami:

- Panią Józefę Kęsek, p.o. Dyrektora Departamentu Transportu i Komunikacji Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego,
- Panią Barbarę Zadęcką, przedstawiciela Małopolskiego Zakładu Przewozów Regionalnych,
- Pana Jana Klimę, Naczelnika Wydziału do Walki z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji w Krakowie,
- Pana Marcina Pałacha, Dyrektora Tarnowskiego Centrum Informacji.

Następnie wręczył akty powołania nowym członkom Rady: Panu Sebastianowi Kusiowi, przedstawicielowi Wojewódzkiej Komendy Policji oraz Panu Józefowi Kaczmarczykowi, Prezesowi Zarządu Fundacji im. Dra Jerzego Masiora.

W dalszej kolejności Członkowie Rady przyjęli jednogłośnie protokół z VIII posiedzenia.

Pan Sebastian Ramenda odnosząc się do programu posiedzenia poinformował, iż zaplanowany pod obrady punkt dotyczący przestępczości bankowej – bezpiecznego korzystania z kart kredytowych omówiony zostanie na kolejnym posiedzeniu Rady z przyczyn niezależnych od Rady.

Następnie Członkowie Rady jednogłośnie przyjęli Regulamin Prac Rady, który został zmieniony z uwagi na rozszerzenie składu Rady o przedstawiciela Wojewódzkiej Komendy Policji oraz dopuszczenie możliwości bieżącego zapraszania do prac Rady przedstawicieli organizacji pozarządowych.

II. Nieprawidłowości i naruszenia w umowach sprzedaży o świadczenie usług zawieranych przez konsumentów drogą elektroniczną.

Pan Jan Klima, Naczelnik Wydziału do Walki z Cyberprzestępczością Komendy Wojewódzkiej Policji (KWP) w Krakowie poinformował zebranych, iż Wydział do Walki z Cyberprzestępczością KWP w Krakowie został utworzony 1 października 2014 r. Przytoczył definicję cyberprzestępczości, która stosowana jest przez policję. Za cyberprzestępczość uznaje się czyny przestępcze dokonane przy użyciu sieci łączności

elektronicznej i systemów informatycznych lub skierowane przeciwko takim sieciom lub systemom. Następnie przedstawił zakres zadań Wydziału. Należą do nich:

- rozpoznanie zjawiska cyberprzestępczości;
- uzyskiwanie informacji o przestępstwach popełnianych z wykorzystaniem technologii informatycznych i ściganie ich sprawców;
- prowadzenie działań operacyjno – rozpoznawczych (w tym w cyberprzestrzeni) w sprawach o przestępstwa komputerowe;
- ujawnianie i analizowanie nowych możliwości popełniania przestępstw z wykorzystaniem zaawansowanych technologii informatycznych;
- udział w międzynarodowych operacjach mających na celu eliminowanie przestępstw popełnianych przy pomocy Internetu;
- koordynacja, organizacja i prowadzenie lokalnego doskonalenia zawodowego, szkoleń w zakresie ujawniania i zwalczania przestępstw komputerowych.

W dalszej kolejności przedstawił rodzaje cyberprzestępczości, odnosząc się przy tym do artykułów Kodeksu Karnego oraz danych statystycznych dotyczących popełnianych przestępstw. Następnie omówił najważniejsze zagrożenia spośród nich, tj. *skimming*, czyli przestępstwo polegające na nielegalnym skopiowaniu zawartości paska magnetycznego karty płatniczej bez wiedzy jej posiadacza w celu wytworzenia kopii i wykonywania nieuprawnionych płatności, wraz ze sposobami zapobiegania. Podkreślił istotę ograniczonego zaufania do bankomatu, konieczności zwrócenia uwagi na nieznaczne zmiany w wyglądzie i konieczności poinformowania pracowników banku/ochrony/Policji o zauważonych zmianach. Zaakcentował wagę zasłaniania klawiatury podczas wpisywania kodu PIN.

Kolejnym zagrożeniem jest *phishing*, czyli przestępstwo polegające na wyłudzeniu poufnych informacji osobistych (np. haseł lub szczegółów karty kredytowej) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję. W celu zapobiegania należy:

- zachować szczególną ostrożność przy dzieleniu się informacjami osobistymi;
- stosować różne (mocne) hasła do różnych serwisów;
- rozpoznawać fałszywe strony banków m.in. poprzez adres i korzystać z protokołu https;
- na bieżąco aktualizować system i używane oprogramowanie (zwłaszcza antywirusowe);
- zachować bardzo ograniczone zaufanie do załączników .pdf, .doc itp.;
- ignorować żądania podawania jednorazowych kodów w celach innych niż potwierdzanie konkretnej transakcji;
- sprawdzać poprawności numeru rachunku bankowego przed ostatecznym zatwierdzeniem transakcji;
- łączyć się z zaufanymi serwisami za pomocą „sztywnych” adresów, dodany do ulubionych.

Kolejną kategorią są oszustwa, czyli przestępstwa polegające na wyłudzeniu płatności za rzekomo posiadany przez sprzedawcę towar na aukcjach internetowych.

W trakcie swojego wystąpienia wspomniął również o innych zagrożeniach takich jak m.in: SMS Premium, pedofilia i pornografia dziecięca, handel podrabianymi lekami, a także kradzież tożsamości i handel danymi osobowymi i dokumentami tożsamości.

Zwrócił szczególną uwagę na stosowane przy powyższych przestępstwach zabiegach socjotechnicznych.

Pan Jan Klima, podsumowując omawiany temat, podkreślił niską świadomość społeczeństwa dotyczącą cyberprzestępczości. Przytoczył przykład danych podawanych na facebooku, które są analizowane przez wyspecjalizowane programy do generowania haseł. Zwrócił uwagę na konieczność stałego podnoszenia kwalifikacji, w szczególności samokształcenia mającego na celu zapoznawanie się z potencjalnymi zagrożeniami. Problem stanowią również zapisy

Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, w szczególności brak okresu retencji danych i brak zapisu o nieodpłatnym udzielaniu informacji, anonimowe serwery poczty elektronicznej nie pozwalające na ustalenie do kogo należy dany serwer. Jest to szczególnie niebezpieczne np. w przypadku anonimowego zgłaszania podłożenia bomby. Podsumował, iż Policja jest już przygotowana na praktykowane do tej pory ataki na urządzenia mobilne i komputery. Obecnie, w erze „*the internet of things*”, najbardziej niebezpieczne wydają się być potencjalne ataki na sterowniki urządzeń, zarówno w domach, jak i w dużych przedsiębiorstwach, np. elektrowniach. Dotychczasowy brak styczności z przestępstwami tego rodzaju utrudnia skuteczne przeciwdziałanie i walkę w tym zakresie.

III. Skutki Rozporządzenia Ministra Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej z dnia 10 kwietnia 2012 r. w sprawie rozkładów jazdy, dla mieszkańców (konsumentów) Województwa Małopolskiego, oraz kwestie związane z opóźnieniami pociągów i brakiem dostosowania rozkładów jazdy do potrzeb ich klientów.

Pan Krzysztof Podgórski, Miejski Rzecznik Konsumentów (MRK) w Tarnowie, Wiceprzewodniczący Rady przybliżył problem związany z wejściem w życie w 2012 r. Rozporządzenia w sprawie rozkładów jazdy, które spowodowało, iż połączenia ekspresowe nie zatrzymują się w dużych miastach. Przytoczył przykłady połączeń:

- z Warszawy do Katowic - autobus zatrzymuje się w Częstochowie jedynie na przerwę techniczną, a nie po to by zabrać pasażerów,
- z Krakowa do Rzeszowa - pociąg nie zatrzymuje się w Tarnowie.

W opinii Konsumentów, stanowi to istotny problem dla turystów, którzy nie mogą bezpośrednio dojechać do miejscowości, oferujących atrakcje turystyczne.

Pan Marcin Pałach, Dyrektor Tarnowskiego Centrum Informacji wyjaśnił, iż w/w rozporządzenie określa kwestie związane z rozkładem jazdy oraz definiuje rodzaje komunikacji, w tym linię zwykłą, przyspieszoną, pośpieszną i ekspresową. Podkreślił, iż kontrowersję budzi definicja komunikacji ekspresowej, która określa, iż przewoźnik może zatrzymać się tylko w miejscowości początkowej i końcowej albo w miejscowości początkowej i końcowej oraz co najmniej jednym miastem wojewódzkim usytuowanym na linii komunikacyjnej.

Przytoczył przykład przewoźnika Polski Bus, który zgodnie z tą definicją przejeżdża na trasie Rzeszów – Kraków, Kraków – Łódź – Gdańsk przez Tarnów, nie zatrzymując się w mieście Tarnowie. Porównał z innym przewoźnikiem dalekobieżnym Neobus i pokazał, iż różnica przy zatrzymaniu się w Tarnowie wynosi 5 min.

Zauważył, iż jest wiele połączeń Kraków – Tarnów. Jednakże dla osób z całej Polski, którzy chcą się dostać do Tarnowa bezpośrednio niedostępność komunikacyjna Tarnowa stanowi problem. Jest to bardzo niekorzystne dla Tarnowa z punktu widzenia turystycznego. Dla mieszkańców podraża to koszty przejazdu. Zaznaczył, iż Tarnów jest tylko przykładem miasta niewojewódzkiego, w którym nie zatrzymują się przewoźnicy linii ekspresowej. Podobny problem ma miasto Częstochowa.

W ocenie Pana Krzysztofa Podgórskiego problem wynika z błędnej interpretacji definicji linii komunikacyjnej.

Pani Józefa Kęsek, p.o. Dyrektora Departamentu Transportu i Komunikacji Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego poinformowała, iż Marszałek Województwa jest organizatorem transportu publicznego na terenie Małopolski. Podkreśliła, iż należy rozdzielić transport drogowy od transportu kolejowego ponieważ w przypadku transportu drogowego nie ma linii użyteczności publicznej zamawianej przez Marszałka

Województwa. Marszałek wydaje zezwolenia na wykonywanie regularnych specjalnych przewozów osób w krajowym transporcie drogowym. Jest to czynność techniczna, co oznacza, że jeżeli przedsiębiorca spełni wszystkie warunki nie ma możliwości odmowy wydania mu zezwolenia. Rozkład jazdy stanowi załącznik do zezwolenia, jednakże jest to suwerenna decyzja przedsiębiorcy uzasadniona z punktu widzenia ekonomicznego.

Pan Krzysztof Podgórski podkreślił, iż wspomniane rozporządzenie zakazuje postojów tzw. autobusów ekspresowych w miastach niewojewódzkich. W związku z tym przewoźnicy nie ujmują ich w swoim rozkładzie jazdy. Wyraził obawy, iż podobna sytuacja będzie miała miejsce w przypadku pociągu Pendolino. Po wyremontowaniu torów pod sieć przejazdu szybkiego pociągu może nastąpić analogiczna sytuacja, iż Pendolino nie zatrzyma się w Tarnowie.

Pan Marcin Pałach, przytoczył wypowiedź pana Mikołaja Karpińskiego, rzecznika prasowego Ministerstwa Transportu, Budownictwa i Gospodarki Morskiej, który stoi na stanowisku, iż wprowadzenie definicji komunikacji zwykłej, przyspieszonej, pośpiesznej i ekspresowej z zastosowaniem kryteriów [przystanki linii ekspresowych tylko w miastach wojewódzkich] było niezbędne w celu precyzyjnego rozróżnienia rodzajów komunikacji, co ma znaczenie przede wszystkim dla zakresu ulg ustawowych oraz przekazywanych z budżetu państwa dopłat z tytułu stosowania tych ulg. Jeżeli przewoźnik chce mieć przystanek w mieście niewojewódzkim to linia nie może być ekspresowa. Podsumowując, przewoźnik nie jest zainteresowany wjeżdżaniem do niewojewódzkiego miasta po to by uniknąć procedur związanych z dopłatami, koniecznością posiadania kas fiskalnych, itp.

Pani Katarzyna Gretkowska Kierownik Zespołu ds. Transportu Drogowego Departamentu Transportu i Komunikacji, Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego zauważyła, iż decyzja taka pozostaje w gestii przewoźnika, ponieważ może wystąpić z wnioskiem o zmianę zezwolenia na inny charakter linii.

Pan Krzysztof Podgórski podkreślił, iż nie chodzi o zmianę charakteru linii tylko o przywrócenie wcześniejszych przepisów dopuszczających taką możliwość. Wyraził przekonanie, iż Rada powinna wystąpić do właściwego Ministerstwa z apelem w celu zwrócenia uwagi na ten zapis i jego konsekwencje.

Pani Józefa Kęsek potwierdziła, iż cytowana interpretacja z Ministerstwa ukierunkowana jest na stosowanie ulg. Zapowiedziała, że prawdziwa rewolucja w transporcie drogowym nastąpi z końcem 2016 r. kiedy znikną dopłaty do ulg ustawowych. Dzisiaj są one przekazywane przez Marszałków Województwa jako zadania zlecone ze środków Ministerstwa. Od 2017 roku tylko przewoźnicy, którzy będą mieć zawarte umowy w zakresie świadczenia usług o charakterze użyteczności publicznych będą mogli te ulgi refundować.

Pan Arkadiusz Ropek, Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Brzesku zwrócił uwagę, że bezcelowym jest dyskutowanie na Radzie w kwestiach interpretacji przepisów prawa. W jego ocenie definicja linii ekspresowej nie pozostawia dowolności interpretacyjnej, wykładniczej – jest bowiem jednoznaczna. Sądzić należy, że u podstaw wprowadzenia i zdefiniowania linii ekspresowej jest zapewnienie możliwości tworzenia komunikacji zapewniającej najszybsze połączenia. Może się oczywiście zdarzyć, że teoretycznie linia ekspresowa będzie prowadzona nie tylko między wielkimi miastami, ale również znacznie mniejszymi miejscowościami i na pewno nie muszą mieć statusu miasta wojewódzkiego. Jeżeli jednak taka linia miałaby postój w miejscowości pomiędzy początkową i końcową – miejscowość ta winna mieć status miasta wojewódzkiego. Dlatego też uznając zasadność przedstawionego problemu Rada winna rozważyć ewentualnie wniosek o podjęcie procesu legislacyjnego

zmierzającego do zmiany definicji linii ekspresowej przewidującej alternatywnie możliwość postępu pomiędzy miejscowością początkową i końcową w innej miejscowości, nie tylko posiadającej status miasta wojewódzkiego, ale np. o określonej liczbie mieszkańców albo statusie (np. miasta wojewódzkiego przed 1999 r. lub miasta powiatowego). Należy jednak uważać, aby definicyjnie nie zbliżyć linii ekspresowej do linii pośpiesznej.

Pan Krzysztof Podgórski zaproponował podjęcie wniosku Rady, dotyczącego wystąpienia do właściwego ministerstwa o wyjaśnienie powyższego problemu. Zadeklarował, iż przygotuje propozycję wniosku.

IV. Nowe wymagania w zakresie znakowania środków spożywczych wynikające z rozporządzenia (UE) nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności.

Pan Piotr Pokrzywa, Kierownik Oddziału Nadzoru Higieny Żywności, Żywnienia i Przedmiotów Użytku Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Krakowie omówił przepisy rozporządzenia regulującego zasady znakowania środków spożywczych. Jest ono bardzo istotne ponieważ określa zasady przekazywania konsumentom informacji na temat żywności zapewniając im możliwość podejmowania bardziej świadomych zakupów. Rozporządzenie obowiązuje od 13 grudnia 2014 r., jednakże towary oznakowane i wprowadzone do obrotu przed tą datą mogą znajdować się w obrocie do wyczerpania zapasów. Obowiązkowe znakowanie wartością odżywczą obowiązywać będzie od 13 grudnia 2016 r.

Pan Piotr Pokrzywa omówił zmiany jakie wprowadza i doprecyzowuje w/w Rozporządzenie, tj.: nowe definicje (m. in. etykieta, pole widzenia, główne pole widzenia, miejsce pochodzenia, podstawowy składnik, czytelność). Ponadto wskazał, iż ustala ono wielkość czcionki dla obowiązkowych informacji i określa wymagania informowania o substancjach alergennych. Następnie przedstawił zakres urzędowej kontroli żywności dokonywanej przez Stację Sanitarno-Epidemiologiczną w Krakowie. Podkreślił, iż nieprawidłowości w oznakowaniu nie są podstawą wycofania produktu z obrotu za wyjątkiem informacji o alergenach, która jest istotna dla bezpieczeństwa i zdrowia konsumentów. Zwrócił uwagę, iż zakres stosowania tego rozporządzenia obejmuje nie tylko etykiety, ale również strony internetowe, ulotki i inne materiały reklamowe.

Poinformował również, iż obowiązek podawania informacji o substancjach alergennych dotyczy również nieopakowanych produktów np. cukierniczych oraz zakładów żywnienia np. restauracje. Rozporządzenie nie określa formy i sposobów podawania w/w informacji.

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

Członkowie Rady zobowiązali się przesłać w ciągu 7 dni do Sekretariatu Rady propozycje tematów szkoleń, które zostaną wzięte pod uwagę przy ustalaniu prac Rady. Ustalono, iż kolejne posiedzenie Rady planowane jest w drugiej połowie marca 2015 r.

Protokół sporządziła:

Małgorzata Gibas

Sekretariat Rady

Departament Rozwoju Gospodarczego

Urząd Marszałkowski Województwa Małopolskiego