



Prezes Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Adam Jasser



DDK-070-9/14/BK

GABINET MARSZAŁKA SENATU

wpłynęło dn. 25.06.14.

nr 2697 podpis *[signature]*

SEKRETARIAT  
Biuro Prasowe Sekretarza  
Wzburzono dn. 25.06.14  
nr 3912 podpis *[signature]*

Warszawa, 24.06.2014

Pan  
Bogdan Borusewicz  
Marszałek Senatu

*Sza mowcy Jacek Monnatka*

W odpowiedzi na pismo z dnia 29 maja 2014 r. przekazujące tekst wspólnego oświadczenia złożonego przez senatorów Wojciecha Skurkiewicza i Grzegorza Wojciechowskiego podczas 54. Posiedzenia Senatu RP, pragnę wyjaśnić, co następuje.

Do tekstu oświadczenia Panów senatorów dołączono kopię pisma Invest Banku S.A. (następcą prawnym tego banku jest Plus Bank S.A.) z dnia 5 września 2011 r. skierowanego do Pani Zofii J. [redacted], w którym bank wzywa do spłaty zadłużenia wynikającego z umowy kredytu zawartej przez zmarłą osobę lub do wskazania spadkobierców tej osoby. W kontekście powyższego, pragnę zaznaczyć, że ani z treści oświadczenia, ani też z treści załączonego pisma nie wynika, czy jego adresatka jest spadkobiercą zmarłej osoby lub czy poręczyła kredyt. Ponadto, wobec braku pełnej dokumentacji sprawy nie jest możliwe stwierdzenie czy działanie banku było zgodne z prawem oraz czy opisana sprawa ma charakter wyłącznie indywidualny.

Jednocześnie pragnę zwrócić uwagę, że Prezes UOKiK nie dysponuje możliwością egzekwowania indywidualnych roszczeń konsumentów oraz nie jest uprawniony do występowania do przedsiębiorcy w trybie administracyjnym w imieniu i na rzecz oznaczonego konsumenta. Ponadto, w opisanym przypadku żądanie przez Prezesa UOKiK informacji od banku mogłoby spotkać się z odmową z uwagi na ochronę tajemnicy bankowej.

Z uwagi na powyższe pragnę zasugerować, aby Pani Zofia J. [redacted] zwróciła się do jednej z wymienionych poniżej instytucji świadczących konsumentom bezpłatną pomoc prawną w sprawach indywidualnych:

**Federacja Konsumentów** - niezależna organizacja pozarządowa, której głównym celem jest ochrona indywidualnych praw i interesów konsumentów. Wykonuje swoje zadania statutowe w szczególności poprzez prowadzenie poradnictwa prawnego na rzecz indywidualnych konsumentów, a także podejmowanie czynności w ramach ochrony prawnej konsumentów (np. reprezentowanie konsumentów w postępowaniach sądowych). Obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium Polski poprzez sieć 48 oddziałów terenowych, które wykonują pracę poradni konsumenckich. Więcej informacji o zakresie działania Federacji Konsumentów można uzyskać na stronie internetowej [www.federacja-konsumentow.org.pl](http://www.federacja-konsumentow.org.pl).

**Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumentów** - prowadzi bezpłatne poradnictwo konsumenckie, udziela informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów,

podejmuje w imieniu i na rzecz konsumentów interwencje, udziela pomocy konsumentom w kierowaniu spraw na drogę sądową oraz w ich prowadzeniu. Jednocześnie rzecznik konsumentów jest uprawniony do udzielania innych form pomocy w zakresie ochrony praw konsumentów, np.: występuje do przedsiębiorców w sprawach dotyczących stosowania niedozwolonych postanowień umownych czy też w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych. Przedsiębiorca, do którego zwrócił się rzecznik konsumentów, jest obowiązany (pod groźbą kary grzywny) udzielić mu wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Rzecznik zatrudniony jest w starostwie powiatowym lub urzędzie miasta. Lista rzeczników dostępna jest na stronie internetowej urzędu [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

W tym miejscu należy wyjaśnić, iż rzecznicy konsumentów jak i Federacja Konsumentów nie mają obowiązku podejmowania każdej zgłaszanej przez konsumenta sprawy. Podmioty te, o możliwości podjęcia działań stosownie do swoich kompetencji, decydują po dokonaniu analizy problemu.

**Arbiter Bankowy** - działa przy Związku Banków Polskich (adres: ul. Kruczkowskiego 8, 00-380 Warszawa, tel. 0 22 486 84 00). Został powołany w celu rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami-klientami banków a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych. Zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego, przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory pomiędzy konsumentami i bankami - członkami Związku Banków Polskich powstałe po dniu 1 lipca 2001 r., których wartość przedmiotu sporu nie jest wyższa niż kwota 8000 zł. Wszczęcie postępowania następuje na pisemny wniosek konsumenta. Wnioskodawca jest zobowiązany uiścić opłatę w kwocie 20 lub 50 zł (w zależności od wartości przedmiotu sporu), jednakże w przypadku wygrania sprawy przez konsumenta bank obowiązany jest zwrócić tę kwotę. Orzeczenia Arbitra Bankowego są dla banku ostateczne, natomiast niezadowolony z orzeczenia konsument może skierować sprawę na drogę postępowania sądowego. Informacje na temat zasad postępowania przed Arbitrem Bankowym są dostępne na stronie internetowej Związku Banków Polskich: [www.zbp.pl](http://www.zbp.pl).

*D. Powarżółka*  
Z up. PREZESA  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
VICE PREZES  
*Dorota Karczewska*