

ZAGROŻENIA DZIEŁ SZTUKI NA PRZYKŁADZIE POLSKI

Popyt na dzieła sztuki na całym świecie nieustannie wzrasta – ze względów duchowych i artystyczno-estetycznych, ale przede wszystkim z powodu poprawy statusu materialnego. – *Nie tylko kolekcjonerzy indywidualni, ale także firmy, korporacje, a nawet całe państwa lokują swój kapitał w dziełach sztuki. Dla przykładu, szacuje się, że 1/3 światowych zasobów dzieł sztuki jest w rękach Japończyków* – podaje Ryszard Krawczyk z Katedry Kryminalistyki i Bezpieczeństwa Publicznego UJ. W związku z tym dzieła sztuki narażone są na wiele zagrożeń, wśród których, jak wyjaśnia Ryszard Krawczyk na przykładzie Polski, najczęściej jest przemyt, następnie wandalizm, fałszerstw i kradzieży. – *Sytuacja wyglądała nieco inaczej przez 1990 rokiem, kiedy wszystkich typów przestępstw było, mniej więcej, po równo. Na przykład, w czasie reformy rolnej i upaństwowienia dzieła sztuki były, głównie ze względów ideologicznych, dewastowane, w dalszej kolejności grabione, natomiast przemyt niezmiennie utrzymywał się na wysokim poziomie. Począwszy od końca lat 60. ubiegłego wieku, nastąpił natomiast zalew fałszerstw, co było wynikiem ogólnoświatowego boomu na dzieła sztuki. Po 1990 roku kradzieże wydają się być najmniej niepokojące, ale wciąż mają miejsce* – podkreśla Ryszard Krawczyk.

Przemyt, ze względu na warunki geopolityczne, utrzymuje się w Polsce na stałym poziomie i dotyczy głównie wybranych dzieł sztuki, takich jak ikony (egzotyczne dla odbiorców zachodnich), zabytkowa broń i meble. – *Istnieje jednak ogromna dysproporcja pomiędzy szacunkami a statystyką. Celnicy i policja wykazują w statystykach zatrzymywanie 1200–1500 obiektów rocznie, ale trzeba podkreślić, że ujawniane są tylko przypadki, w których znany jest sprawca przemytu, a sprawa podlega postępowaniu karnoskarbowemu. Natomiast szacunki mówią, że przez polskie granice może przepływać nawet kilkadziesiąt tysięcy*

obiektów rocznie – sygnalizuje Ryszard Krawczyk. Po uprawomocnieniu się orzeczenia sądowego o przypadku na rzecz Skarbu Państwa skonfiskowane eksponaty są umieszczane w specjalnie w tym celu stworzonych placówkach muzealnych. Na przykład od 2006 roku istnieje Muzeum

zaniechanie, czyli beczynność i bierność odpowiedzialnych za renowację zabytków instytucji – stan ten dotyczy tysięcy obiektów, które niepoddawane konserwacji – niszczyją. Przykładem są pałace i dwory Dolnego Śląska. Mamy też do czynienia z wandalizmem subkulturowym w postaci, na przykład, działalności graficiarzy. Nie brakuje także wandalizmu taktycznego, praktykowanego przez złodziei okazjonalnych, którzy nie tyle kradną dzieło sztuki, co je niszczą przez niewiedzę i nieumiejętność postępowania. Wandalizm indywidualny, zazwyczaj spowodowany bezmyślnością, ma w tej chwili marginalne znaczenie.

Najtrudniejszym rodzajem przestępczości przeciwko dziełom sztuki są fałszer-



Seminarium Zagrożenia dzieł sztuki i meandry ich ochrony odbywało się w Collegium Maius UJ

ikon w Supraślu, w którego zbiorach znajduje się ponad 1200 ikon z XVIII, XIX i XX wieku, z czego 80 procent pochodzi właśnie z przemytu.

Kolejne zagrożenie dla dzieł sztuki to wandalizm. Jak podkreśla prof. Stanisław Waltoś, *wandalizmy są dziełem albo szaleńców, albo też po prostu bezmyślności ludzkiej, a czasem też świadomego działania, będącego w dodatku wykonywaniem decyzji najwyższych władz państwowych. Przykładem jest świadome niszczenie dóbr kultury w czasie drugiej wojny światowej w Polsce i w Rosji przez nazistów.* Współczesny wandalizm w skali całego kraju najczęściej odbywa się poprzez

stwa. Jest to przestępstwo wieloetapowe, a motywacja fałszerzy bywa różna – na przykład zamiłowanie do sztuki lub chęć zysku. Natomiast organa ścigania zwalczające ten proceder mają często problemy z oceną i kwalifikacją prawną tego przestępstwa. Wykrywanie fałszerstw dzieł sztuki utrudnia także istnienie tabu wokół ujawniania fałszyfikatów w kolekcjach, zbiorach i aukcjach muzealnych. – *Także eksperci niechętnie przyznają się do błędnej atrybucji obiektu. Powoduje to, że organa ścigania nie reagują ze względu na brak informacji* – podkreśla Ryszard Krawczyk. Efektem tej sytuacji jest istnienie w obiegu na rynku dzieł



A. Wojnar

Wśród uczestników konferencji znaleźli się przedstawiciele muzeów, Komendy Wojewódzkiej Policji, Izby Celnej, Straży Granicznej, antykwariusze oraz artyści

sztuki znacznej liczby falsyfikatów, brak pewności co do autentyczności obiektów, a co za tym idzie – spadek zaufania do renomowanych firm i marek. Profesor Stanisław Waltoś zwraca natomiast uwagę na inny aspekt problemu fałszerstw: *gdyby nie fałszerstwa i podróbki, to myślę, że wielu kolekcjonerów byłoby pozbawionych przyjemności obcowania z dziełami, w których prawdziwość wierzą, a które koją ich umysły i uspokajają w chwili wzburzenia ich nastroje. W tego rodzaju sytuacjach falsyfikaty mają i pozytywną funkcję.*

Ciekawą kwestią jest fakt, że na zachodzie Europy pojawił się ostatnio inny sposób spojrzenia na problem falsyfikatów w muzeach i galeriach: są już renomowane galerie i muzea, które, po pierwsze, przyznają się do tego, że mają w swoich zbiorach falsyfikaty. Pod drugie, w sposób popularyzatorski tłumaczą, jak do tego doszło, i uczą, jak wykryć fałszerstwo. Przykładem może być zorganizowana przez policję w 2007 roku w Victoria and Albert Museum w Londynie wystawa *Investigation of Fakes and Forgeries*, podczas której popularyzowany był postulat rezydencji w muzeach i galeriach aukcyjnych przeszkolonego policjanta, który mógłby natychmiast reagować na fakt ujawnienia falsyfikatu. Wystosowano także do muzeów i galerii apel o ujawnia-

nie falsyfikatów. W 2009 roku w Brooklyn Museum w Nowym Yorku urządzono wystawę *Unearthing the Truth* pokazującą wszystkie falsyfikaty znajdujące się w zbiorach placówki (1/3 ekspozycji). Wystosowano także apel o ujawnienie falsyfikatów we wszystkich placówkach muzealnych na świecie. Przedsięwzięcie cieszyło się ogromnym zainteresowaniem zwiedzających. Natomiast w 2010 roku w National Gallery w Londynie miała miejsce wystawa *Fakes, Mistakes and Discoveries*, prezentująca najbardziej zawstydzające zakupy, jakich galeria dokonała w ciągu ostatnich kilkudziesięciu lat, wraz z omówieniem błędnych ekspertyz. – *Przyznanie się do posiadania falsyfikatów i błędnej oceny obiektów, a także pokazanie szerokiej publiczności przykładów ekspertyzy różnych dzieł sztuki są szczególnie ważne w kontekście wykrywania fałszerstw* – komentuje Ryszard Krawczyk.

Pojawiają się także coraz bardziej zaawansowane techniki kryminalistyczne przydatne w wykrywaniu fałszerstw dzieł sztuki. Na przykład na University of Western Australia opracowano technikę kodowania chemicznego opartą na teorii tak zwanej próbki laserowej Johna Watlinga. Twórcą metody, nazwanej „liniami papilarnymi” dzieła sztuki, jest

dr Rachel Green. Ciekawa jest także technika opracowana przez dr Emmę Bartle umożliwiająca bezbłędną identyfikację wyrobów porcelanowych na podstawie bazy cech indywidualizujących glinki kaolinowej. Metoda jest gotowa dla obiektów z epoki dynastii Ming i Mori, w trakcie opracowania – dla wyrobów z gliniek europejskich (Miśnia, Sevres).

Ostatnim z zagrożeń dla dzieł sztuki są kradzieże. – *Plaga kradzieży pojawiła się wtedy, kiedy dzieła sztuki stały się obiektem handlu, kolekcjonowania i przedmiotem pasji. Od tego czasu kradzieże stały się coraz bardziej kunsztowne i pomysłowe. Czasem są straszliwie dotkliwe dla kultury. Trzeba przypomnieć, że w Polsce straciliśmy na skutek kradzieży wiele bardzo cennych dzieł, które znajdowały się w muzeach, i obawiam się, że niektóre z nich, jak na przykład te, które zostały zrabowane w Przemysłu czy w Muzeum Narodowym w Gdańsku, nigdy nie zostaną odzyskane – może tylko szczęśliwy traf kiedyś pozwoli na to, żeby wróciły. Także w naszym uniwersyteckim muzeum w czasie drugiej wojny światowej straciliśmy około pięć procent zbiorów, nie mówiąc o rewindykacjach *Estreicherowskich*. Z tego wróciły po wojnie tylko i wyłącznie pojedyncze przedmioty, które mogą wylizczyć na palcach obu rąk* – stwierdza prof. Stanisław Waltoś.

Współcześnie kradzieże dzieł sztuki wydają się jednak pozornie zupełnie nieopłacalne. – *Istnieje doskonała wiedza ekspertów i w zasadzie brak możliwości sprzedaży skradzionego obiektu. Niemniej jednak ktoś te dzieła sztuki nieustannie kradnie. Świadczą o tym raporty FBI. Według jednego z nich, z 2008 roku, straty spowodowane grabieżami dzieł sztuki na świecie szacuje się na 6 miliardów dolarów rocznie* – twierdzi Ryszard Krawczyk. Kto zatem kradnie i dlaczego? Są to najczęściej wyspecjalizowane grupy działające na zlecenie kolekcjonerów-fanatyków. Złodziejami bywają też osoby niezrównoważone psychicznie i sprawcy okazjonalni. Niepokojący jest problem tak zwanych „poszukiwaczy skarbów” (prowadzą

Zagrożenia dzieł sztuki i meandry ich ochrony to tytuł seminarium, które odbywało się 3 grudnia 2010 roku w Sali im. Bobrzyńskiego w Collegium Maius. Wśród zaproszonych gości znaleźli się przedstawiciele Muzeum Narodowego w Krakowie, Komendy Wojewódzkiej Policji, Izby Celnej, Straży Granicznej, antykwariusze oraz artyści. Referaty wygłosili, między innymi, prof. Stanisław Waltoś oraz prof. Jerzy Stelmach. Konferencja była skierowana głównie do studentów UJ i miała na celu popularyzację tematu ochrony dzieł sztuki. Przedsięwzięcie zostało zorganizowane przez Katedrę Kryminalistyki i Bezpieczeństwa Publicznego UJ.

nielegalne wykopaliska, niszczą i przywłaszczają sobie zabytki), ponieważ za ich sprawą wiele dzieł sztuki jest w obiegu na czarnym rynku. Wciąż zdarzają się też grabieże dzieł sztuki związane z działaniami wojennymi (na przykład w Iraku), a także na nowo pojawia się problem dzieł zrabowanych w czasie drugiej wojny światowej, które stopniowo wypływają teraz w różnych miejscach na świecie. Przykładem może być tutaj historia obrazu *Żydówka z pomarańczami*, który zaginął z Muzeum Narodowego w Warszawie podczas drugiej wojny światowej. Obraz pojawił się w Niemczech, w małym domu aukcyjnym w mieście Buxtehude pod Hamburgiem, i miał zostać wystawiony na aukcji w listopadzie ubiegłego roku. Wskutek interwencji polskiego Ministerstwa Kultury i Muzeum Narodowego w Warszawie

obraz, który został wyceniony na 4400 euro, został zdjęty z aukcji. Właścicielka domu aukcyjnego stwierdziła, że nie była świadoma wartości dzieła oraz że nie wiedziała, iż zostało ono zrabowane przez hitlerowców z Muzeum Narodowego w Warszawie. – *Skoro nie można sprzedać skradzionego dzieła, można je ukraść i zażądać za zwrot znacznego okupu. Jest to zjawisko tak zwanego artnappingu. Przykładem może być kradzież w maju 2010 roku obrazów Legera, Matisse’a, Picassa, Modiglianiego, Braque’a z Muzeum Sztuki Nowoczesnej w Paryżu* – dodaje Ryszard Krawczyk.

Jak więc zmniejszyć zagrożenia dla dzieł sztuki? Po pierwsze, konieczne jest wprowadzenie zmian prawnych dotyczących ochrony dzieł sztuki oraz stanowcze i konsekwentne stosowanie już istnieją-

cego prawa. W przypadku przestępstwa fałszerstw, jak wyjaśnia prof. Stanisław Waltoś, stan prawny w Polsce zmienił się po roku 2006. Dzięki nowelizacji ustawy z roku 2003 o ochronie zabytków i opiece nad zabytkami polskie prawo skuteczniej chroni zabytki przez fałszerstwami i paserstwem. Po drugie, w zbiorach państwowych i prywatnych powinny zostać ujawnione falsyfikaty, co może przyczynić się do ograniczenia obiegu falsyfikatów na rynku. Tematyka szeroko rozumianej ochrony dzieł sztuki powinna być propagowana, również poprzez ściślejszą współpracę pomiędzy organami ścigania a muzealnikami ekspertami. Niebagatelne znaczenie ma też wprowadzenie i udoskonalenie technicznych sposobów zabezpieczenia dzieł sztuki.

Anna Wojnar



BEZPIECZNE ZAKUPY W SIECI

Wraz z szybkim rozwojem internetu coraz łatwiejsze i atrakcyjniejsze stało się kupowanie różnego rodzaju towarów za pośrednictwem handlu elektronicznego. Według najnowszych danych aż 2/3 użytkowników sieci w Polsce dokonuje takich zakupów. Korzystając z dogodności e-handlu, trzeba jednak pamiętać, aby zachować zdrowy rozsądek i podchodzić z dystansem do wszystkich „rewelacyjnych” ofert – zwykle za takimi okazjami stoi poważne zagrożenie, rzadko kiedy natomiast faktyczna promocja. Jednak przy świadomości zagrożeń związanych z działalnością oszustów internetowych oraz przy zastosowaniu kilku nieskomplikowanych zasad nasze zakupy w internecie będą udane.

Po pierwsze, zaczynamy od wyboru sklepu internetowego. Musimy pamiętać, aby korzystać z ofert renomowanych serwisów. Często takie sklepy może nam polecić ktoś z rodziny lub znajomych. Warto też poszukać rekomendacji w samym internecie – na przykład na forach internetowych i grupach dyskusyjnych często można znaleźć wpisy osób, które zostały w jakiś sposób oszukane przez nieuczciwych sprze-

dawców internetowych. Pewność dają nam także specjalne pasaże handlowe, które są tworzone przez renomowane portale lub banki. Wiarygodny sklep internetowy powinien udostępniać klientom dane dotyczące prowadzonej przez siebie działalności, takie jak adres siedziby czy numer regon. Jasno powinny być także określone zasady zapłaty za zamówienie, termin i sposób dostawy oraz zasady składania ewentualnej reklamacji. Należy też sprawdzić, czy ze sklepem można się skontaktować w inny niż za pomocą poczty elektronicznej sposób. Jednocześnie pamiętajmy, że adres sklepu internetowego należy zawsze wpisywać ręcznie, aby uniknąć (poprzez link z wyszukiwarki) przekierowania do fałszywych stron internetowych, na których istnieje duże ryzyko, że wprowadzone przez nas dane osobowe i numery kart staną się łupem cyberprzestępców. Bezpieczne strony powinny też posiadać certyfikaty, gwarantujące klientom sklepów ochronę ich danych w sieci. Jest to na przykład certyfikat SSL szyfrujący transmitowane dane – jeżeli dana strona posiada takie zabezpieczenie, to w oknie przeglądarki po-

jawia się kłódka, a początek adresu strony internetowej zaczyna się od „https”. Z takiego systemu szyfrowania korzysta już wiele dużych i małych sklepów internetowych (na przykład Merlin.pl, Stereo.pl, Market.pl, Oponeo.pl, Inbook.pl). Trzeba podkreślić, że każdy sklep internetowy jest zobowiązany do ochrony danych osobowych swoich klientów, a w jego regulaminie powinien się znaleźć zapis o ochronie danych gromadzonych przez sklep. Nie należy także odpowiadać na e-maile, w których jesteśmy proszeni o ponowne potwierdzenie danych. Jest to zapewne fałszywka, która ma na celu wyłudzenie tych informacji. Pamiętajmy: żaden legalny sklep internetowy nie będzie wymagał podawania danych osobowych w e-mailu.

Niebagatelne znaczenie ma także oprogramowanie zainstalowane w komputerze, za pomocą którego dokonujemy zakupów – powinien być wyposażony w zabezpieczenia antywirusowe, takie jak „zapory ogniowe” oraz antyspyware, które są aktualizowane na bieżąco. W sieci jest wiele tego typu programów, bezpłatnych dla użytkowników domowych komputerów.

Nie należy także dokonywać zakupów za pomocą nieznanymi komputerów, na przykład w kafejkach internetowych.

Po wybraniu właściwego sklepu powinniśmy przed wszystkim dokładnie zapoznać się z regulaminem, a szczególnie z zapisami o dokonywaniu płatności, terminach dostawy oraz ewentualnym zwrocie zakupionego towaru. Jest to kluczowe, ponieważ przy ewentualnej reklamacji nieznanymi regulaminu działa na naszą niekorzyść. Pamiętajmy także, aby dokładnie czytać opisy oferowanych przedmiotów. Wszystkie wątpliwości powinniśmy wyjaśniać przed dokonaniem zakupu poprzez kontakt ze sklepem.

Sprawdźmy także dokładnie, czy sklep internetowy obsługuje odpowiadający nam sposób płatności. Za zakupy w internecie możemy (oprócz przelewu na konto czy też płatności przy odbiorze) zapłacić kartą kredytową – służą do tego tak zwane karty wypukłe, które posiadają wypukły numer (w odróżnieniu od kart płaskich, czyli tylko do elektronicznego użytku). Przy podawaniu numeru naszej karty musimy zachować szczególną ostrożność. Pamiętajmy, że strona musi nas łączyć za pomocą bezpiecznego połączenia chronionego certyfikatem. Często, aby dokonać zakupu, konieczne jest także podanie specjalnego trzycyfrowego kodu zapisanego z tyłu karty (CVV2/CVC2). Ma to potwierdzać, że osoba dokonująca płatności jest w fizycznym posiadaniu danej karty. Jednak nigdy tak naprawdę nie ma pewności, że numer karty oraz kod nie zostały skopiowane przez osobę niepowołaną, na przykład sprzedawcę w sklepie. Płacąc kartą, musimy więc zachować szczególną ostrożność.

W celu poprawy bezpieczeństwa podczas płatności kartami kredytowymi w internecie centra rozliczeniowe, takie jak eCard i PolCard, wprowadziły bezpieczny system autoryzacji kart, z którego korzysta obecnie większość polskich sklepów internetowych. Polega on na tym, że sklep, w którym dokonujemy zakupu, nie otrzymuje naszych danych – ich przetwarzanie następuje na serwerze centrum rozliczeniowego. Visa i Mastercard także wdrażają technologie, których celem jest zapewnienie pełnego bezpieczeństwa transakcjom wykonywa-

nym kartami w internecie. Visa stosuje technologię Verified by Visa, MasterCard – SecureCode. Aby dokonać płatności, nie wystarczy już tylko sam numer karty, konieczne do potwierdzenia transakcji jest także podanie specjalnego hasła, które zostanie ustalone przez klienta w banku.

Kolejnym wyjściem są karty wirtualne, przeznaczone jedynie do płatności w sieci (ewentualnie także do płatności telefonicznych lub pocztowych, bez fizycznego przedstawiania karty). Tego typu karty nie posiadają paska magnetycznego ani mikroprocesora i nie mogą być wykorzystywane do zwyczajnych płatności. Do karty wirtualnej przynależy specjalny rachunek, na który przelewamy pieniądze przeznaczone na płatności za zakupy internetowe dopiero chwilę przed dokonaniem zakupu. Częściej na rachunku środków nie ma, dlatego nawet jeśli ktoś pozna nasze dane, to i tak nie będzie miał jak dokonać płatności.

Kiedy już dokonamy zakupu, musimy się upewnić, czy otrzymaliśmy potwierdzenie transakcji i czy jest ono zgodne z tym, co chcieliśmy kupić. Pamiętajmy, że jako konsumenci w internecie, ze względu na specyfikę handlu elektronicznego, mamy także określone uprawnienia. Przede wszystkim jest to prawo do rezygnacji z zakupu w ciągu 10 dni od dostarczenia towaru bez podawania przyczyny oraz bez ponoszenia negatywnych konsekwencji takiej decyzji. Natomiast nasze zamówienie ma zostać zrealizowane w okresie nie dłuższym niż 30 dni.

Rosnąca popularność zakupów internetowych przyciąga także nieuczciwych przedsiębiorców. Niestety, może się zdarzyć, że na takich trafimy. Wtedy możemy zostać ofiarą internetowego oszusta. – *Około dwa lata temu zostaliśmy z bratem oszukani na aukcji internetowej. Zakupiliśmy twardy dysk za kwotę 250 złotych plus koszty przesyłki. Pieniądze wpłaciliśmy, jednak nigdy nie otrzymaliśmy zakupionego towaru. Żeby dostać jakiegokolwiek odszkodowanie w ramach programu ochrony kupujących w Allegro, musieliśmy sprawę zgłosić na policję. Funkcjonariusze niechętnie przyjęli zgłoszenie, ponieważ przestępstwo oszustwa internetowego jest trudne i niekiedy bardzo ciężkie do udowodnienia. Dowody zosta-*

wione w internecie bardzo często zacierają się. Oszuści zakładają konta bankowe na osoby fikcyjne, wykorzystują zdalnie czyjeś komputery, za pomocą wirusów, podszywając się pod inne osoby. Nie można nawet zidentyfikować adresu IP, więc nie ma szansy dotarcia do osoby oszusta. Prokuratura dwukrotnie umarzała naszą sprawę. Otrzymaliśmy zwrot wpłaconych pieniędzy od Allegro, a osoba, która nas oszukała, została schwytana, nie wiem natomiast, jaki wymiar kary został zasądzony – opowiada Bogumiła Lubera, doktorantka prawa z Uniwersytetu Śląskiego. Może się też zdarzyć, że numer naszej karty kredytowej trafi do przestępców. Wtedy najczęściej zamawiają w sieci jakiś towar lub usługę, płatnością obciążając naszą kartę. Dlatego ważne jest, aby na bieżąco sprawdzać wyciągi bankowe, a w sytuacji zauważenia transakcji, których nie dokonaliśmy, natychmiast zawiadomić bank i zastrzec kartę. Taką transakcję można zareklamować i uzyskać od banku zwrot pieniędzy. W większości przypadków oszustw internetowych właściciele kart szybko otrzymują zwrot środków pobranych na skutek działań przestępców.

W przypadku jakichkolwiek problemów z zakupami w pierwszej kolejności należy skontaktować się ze sklepem internetowym. Jeżeli to nie pomoże, można zasięgnąć bezpłatnej porady lokalnego rzecznika konsumentów. – *Jeśli są ku temu podstawy, mogę skierować pismem wystąpienie do przedsiębiorców z prośbą o wyjaśnienie spornej sytuacji, a taki przedsiębiorca ma obowiązek udzielić mi odpowiedzi. Jeżeli tego nie uczyni, mogę skierować sprawę do sądu, który może orzec karę grzywny dla przedsiębiorcy w wysokości powyżej dwóch tysięcy złotych – wyjaśnia Tomasz Popiołek, miejski rzecznik konsumentów w Krakowie. Jeśli przedsiębiorca nie idzie na ustępstwa, mogę jako rzecznik przygotować pozew, który kupujący może złożyć do sądu powszechnego, mogę też reprezentować konsumenta przed sądem oraz występować w sprawie jako konsultant. Rocznie udzielam kilkuset porad dotyczących umów zawieranych na odległość, natomiast prowadzonych spraw jest kilkadziesiąt.*

Anna Wojnar

Więcej informacji na temat bezpiecznych zakupów w internecie, w tym porady prawne zarówno dla konsumentów, jak i kupujących, można znaleźć na stronie www.bezpiecznezakupy.onet.pl. Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Krakowie znajduje się przy al. Powstania Warszawskiego 10, można przyjść osobiście bez konieczności wcześniejszego umawiania się, zadzwonić pod numer 12 616 9231/232 lub też skontaktować się pod adresem rzecznik.konsumentow@um.krakow.pl