



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Gdańsku

LGD.410.012.01.2015

P/15/019

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Gdańsku

ul. Wały Jagiellońskie 36, 80-853 Gdańsk

T +48 58 768 36 00, F +48 58 768 36 05

lgd@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/15/019 - Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Gdańsku
Kontroler	Janusz Palmowski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95476 z dnia 16.06.2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Chojnicach, 89-600 Chojnice, ul 31 stycznia 56 (dalej: „Starostwo”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Stanisław Skaja, Starosta Chojnicki (dalej: „Starosta”) (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Chojnicach (dalej: „Rzecznik”) w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom w sprzedaży bezpośredniej w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Ocenę pozytywną uzasadnia niezwłoczne i skuteczne udzielanie porad obywatelom oraz rzetelne rozpatrywanie spraw zgłoszonych przez konsumentów dotyczących sprzedaży bezpośredniej oraz prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej. W wyniku działań Rzecznika przedsiębiorcy uznawali odstąpienia od niekorzystnych umów i rezygnowali z naliczania kar umownych i działań windykacyjnych. Działania edukacyjne polegające na publikacjach na lokalnym portalu internetowym oraz na spotkaniach z różnymi grupami obywateli przyczyniały się do wzrostu świadomości konsumenckiej. Od 2016 r. biuro Rzecznika ma zostać zlokalizowane na parterze, co poprawi dostępność dla osób niepełnosprawnych.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu faktycznego

Spośród 4407 spraw, które wpłynęły do Rzecznika w latach 2012-2015 (do 31.05), 776 dotyczyło umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość (17,6%), z czego 228 spraw dotyczyło sprzedaży bezpośredniej (5,2 %). W poszczególnych latach odsetek liczby spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej wynosił: w 2012 r. – 7,9%, w 2013 r. – 5,1%, w 2014 r. – 3,0%, w 2015 r. – 4,9%.

(dowód: akta kontroli str. 35)

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

W 2012 r. Rzecznik prowadził rejestr zgłoszonych spraw w formie papierowej, a od roku 2013 w formie elektronicznej. Rejestry te zawierały: Liczbę porządkową, datę wpływu zgłoszenia, formę zgłoszenia, dane konsumenta, dane podmiotów związanych ze zgłoszeniem, opis przedmiot sporu, sposób załatwienia oraz podejmowane działania. Poszczególne wpisy w rejestrach prowadzonych w formie elektronicznej oznaczone były różnymi kolorami wg kategorii usług, kategorii umów sprzedaży oraz umów zawartych poza lokalem i na odległość. Rejestry te pozwalały na wyodrębnienie kategorii spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej.

(dowód: akta kontroli str. 41-42)

W zakresie czynności, uprawnień i odpowiedzialności Rzecznika umieszczono obowiązek przekazywania delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”) wniosków i sygnalizowanie problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej, zgodnie z art. 43 ust. 3 ustawy o z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów² (dalej: „ustawa o okik”).

W okresie objętym kontrolą Rzecznik przekazał delegaturom UOKiK 3 sprawy wymagające podjęcia działań ze strony administracji rządowej:

- 22.01.2014 r. przesłano do Delegatury UOKiK w Bydgoszczy sprawę dotyczącą podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Rzecznik zakwestionował postanowienia umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczącej świadczenia usług w zakresie kursu pamięci w systemie blended learningowym. Delegatura UOKiK w Bydgoszczy pismem z dnia 06.02.2014 r. zawiadomiła o wszczęciu postępowania wyjaśniającego, a pismem z dnia 25.03.2015 r. zawiadomiła o jego zakończeniu.
- 20.02.2014 r. przekazano do UOKiK w Warszawie informację na temat przedsiębiorców – sprzedawców sprzętu elektronicznego pod kątem ewentualnego naruszania przez nich interesów konsumentów. Rzecznik nie posiadał wiedzy na jakim etapie jest postępowanie.
- 09.04.2013 r. przesłano do Delegatury UOKiK w Poznaniu sprawę dotyczącą umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na zakup towarów (rezonatora biofotonowego) w zakresie zgodności zapisów wzorca umowy z obowiązującym prawem. Delegatura UOKiK w Poznania pismem z dnia 25.04.2013 r. poinformowała, że w chwili obecnej nie dokonała wszczęcia postępowania w ww. sprawie, nie wykluczyła jednak, że tą sprawą zajmie się w przyszłości, w przypadku wpłynięcia kolejnych skarg dotyczących tego podmiotu.

(dowód: akta kontroli str. 158, 162, 164-186)

W okresie objętym kontrolą sprawy sprzedaży bezpośredniej kończyły się pozytywnie dla konsumentów (spośród 228 spraw tylko 2 zakończyły się negatywnie). Przedsiębiorcy uznawali skuteczność oświadczeń o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz oświadczeń o odstąpieniu od umowy kredytowej i odstępowali od naliczania kar umownych i działań windykacyjnych. Udzielano porad w zależności od potrzeb i charakteru sprawy:

- przygotowywano odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz od umowy kredytowej,
- przygotowywano pisma konsumentom, gdy w danej sprawie nie było informacji od sprzedawcy o sposobie zakończenia sprawy lub gdy

² Dz.U. z 2015r., poz. 184 z

sprzedawca nie dokonał zwrotu gotówki konsumentowi w ustawowym terminie,

- w sprawach skomplikowanych i złożonych Rzecznik podejmował pisemne interwencje na wniosek danego konsumenta,
- w razie potrzeby przygotowywano konsumentom pisma procesowe lub zawiadomienia do prokuratury.

(dowód: akta kontroli str. 43-53, 158,163)

W działalności Starostwa w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie identyfikowanie i monitorowanie przez Rzecznika zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

2. Działania podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów

Opis stanu faktycznego

2.1. Spośród 45 spraw objętych szczegółowym badaniem (w tym 35 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej tj: 10 w 2012 r., 10 w 2013 r., 10 w 2014 r. i 5 w 2015 r. oraz 10 spraw dotyczących sprzedaży na odległość) zgłoszonych przez konsumentów do Rzecznika wystąpiło łącznie 19 przypadków powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów konsumenckich (4 w 2012 r., 6 w 2013 r., 6 w 2014 r., 3 w 2015 r.).

Badanie dokumentacji źródłowej dotyczącej ww. 19 spraw wykazało, że:

- Rzecznik w prawidłowy sposób kwalifikował sprawy w sprawozdaniach, ujmując je wszystkie w rubryce „umowy poza lokalem i na odległość”,
- w 11 przypadkach sprawy zostały pozytywnie rozstrzygnięte (w 10 przypadkach oświadczenia przygotowane przez Rzecznika o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz oświadczenia o odstąpieniu od umowy kredytowej były skuteczne, w 1 przypadku sprzedawca towarów podjął decyzję o ponownym rozpatrzeniu reklamacji,
- w 7 przypadkach brak było informacji o skuteczności oświadczeń przygotowanych przez Rzecznika o odstąpieniu od umów, wg Rzecznika fakt, że zainteresowani konsumenci nie zgłosili się więcej z tymi sprawami świadczy o tym, że one również były skuteczne,
- w 1 przypadku Rzecznik przygotował pismo dla konsumenta wzywające do zaprzestania gróźb po wysłaniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (wg Rzecznika fakt, że konsument więcej nie zgłosił się z tą sprawą potwierdza, że sprawa ta została załatwiona pozytywnie).

(dowód: akta kontroli str. 43-57)

2.2. Pismem z dnia 28.07.2014 r. Rzecznik poinformował Komisję Nadzoru Finansowego w Warszawie o sprawie konsumenta, który nabył towary w drodze sprzedaży bezpośredniej (fotel do masażu za kwotę 3.390 zł) zaciągając kredyt na ten zakup i ze względu na bardzo trudną sytuację materialną nie jest w stanie spłacać kolejnych rat kredytowych. Rzecznik w ww. piśmie zwrócił uwagę, iż zgłoszony problem może rodzić negatywne konsekwencje dla szerokiego grona odbiorców usług finansowych, ponieważ oferta kredytowania (szczególnie dla osób starszych) zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa jest prowadzona na bardzo szeroką skalę i zasugerował aby podjąć odpowiednie nadzorcze działania

systemowe mające na celu wyeliminowanie negatywnych praktyk oraz odpowiednie kształtowanie rynku w przyszłości.

W odpowiedzi na ww. pismo Dyrektor Departamentu Ochrony Klientów Komisji Nadzoru Finansowego pismem z dnia 14.08.2014 r. poinformował, że analizie zostały poddane praktyki banków w obszarze udzielania kredytów poza lokalem przedsiębiorstwa służące finansowaniu zakupu towarów, a wyniki analizy posłużą do podjęcia działań nadzorczych mających na celu eliminację stwierdzonych nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 231-234)

Pismem z dnia 03.04.2014 r. Rzecznik poinformował Oddział Federacji Konsumentów w Poznaniu o przypadku dotyczącym nie uznania przez firmę [.....]* z Poznania skuteczności odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa na zakup towarów, na który zaciągnięto pożyczkę gotówkową oraz umieszczenia w umowie niedozwolonych klauzul. Powodem ww. wystąpienia były zarzuty stawiane przez przedsiębiorcę Rzecznikowi o brak obiektywizmu. Rzecznik w ww. piśmie poprosił o pomoc w przeprowadzeniu mediacji z przedsiębiorcą.

W odpowiedzi na ww. wystąpienie, pismem z dnia 28.01.2015 r. Prezes Oddziału Federacji Konsumentów podzielił stanowisko Rzecznika o skuteczności rozwiązania umowy, lecz nie ustosunkował się do niedozwolonych klauzul umownych.

(Dowód: akta kontroli str. 187-189)

W działalności Rzecznika w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie pomoc prawną Rzecznika w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

3. System zgłaszanie spraw przez konsumentów i udzielania porad przez podmioty odpowiedzialne za ochronę praw konsumenckich

Opis stanu
faktycznego

3.1. Rzecznik został powołany uchwałą Rady Powiatu Chojnickiego Nr VII/51/99 z dnia 31 maja 1999 r. Spełniał on wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadał wyższe wykształcenie prawnicze i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową. Ponadto Rzecznik posiadał wyższe wykształcenie administracyjne. W 2003 r. Rzecznik podniósł swoje kwalifikacje zawodowe poprzez uczestnictwo w szkoleniu przeprowadzonym w 2003 r. przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, którego przedmiotem były europejskie i polskie przepisy dotyczące sprzedaży konsumenckiej i ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 25, 30-32)

Na podstawie zarządzeń Starosty w sprawie ustalenia struktury organizacyjnej Starostwa (Nr 3/212 z 10 stycznia 2012 r., Nr 1/2013 z 2 stycznia 2013 r., Nr 58/2014 z 12.12. 2014 r. Rzecznik był bezpośrednio podporządkowany Staroście, tj. zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 19-24)

Zakres działania Rzecznika określony w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa przyjętym uchwałą Rady Powiatu Chojnickiego Nr IX/97/2011 z dnia 25 sierpnia 2011 r. i zmieniony uchwałą Nr XIX/238/2012 z dnia 20 grudnia 2012 r. był zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o okik. Wg ww. Regulaminu do zadań Rzecznika należało m.in.:

- prowadzenie poradnictwa konsumenckiego i udzielanie informacji prawnych w zakresie ochrony interesów konsumentów,

* Na podstawie art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2015 r., poz. 2058 ze zm.) NIK wyłączyła jawność informacji w zakresie nazwy przedsiębiorcy. Wyłączenia tego dokonano w interesie osoby fizycznej.

- przygotowywanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub przepisach odrębnych.

Zadania Rzecznika zostały szczegółowo określone w zakresie czynności, uprawnień i odpowiedzialności przyjętym do wiadomości i stosowania 25.11.2011 r.

(dowód: akta kontroli str. 7-8, 11-17, 27-28)

Od 1 lipca 2013 r. obowiązywały w Starostwie opracowane przez Rzecznika „Procedury rejestracji udzielonych porad”, które szczegółowo określały sposób dokonywania wpisów w prowadzonym rejestrze.

(dowód: akta kontroli str. 73)

3.2. Rzecznik był zatrudniony w Starostwie na pełnym etacie i pełnił dyżur w jego siedzibie dwa razy w tygodniu (wtorki i środy) w godzinach 9.00-14.00. (Starostwo we wtorek pracowało od godz. 8.00 do 16.00, a w środę od 7.30 do 15.30). Konsumentom byli przyjmowani przez Rzecznika także poza wyznaczonymi dniami i godzinami, w umówionych terminach w przypadkach skomplikowanych spraw, wymagających większego zaangażowania.

(dowód: akta kontroli str. 33, 245)

Starosta wyjaśnił, że Rzecznik pełni dyżury tylko w godzinach pracy Starostwa, gdyż podejmowane próby przedłużenia pracy do godziny 17 w 2008 r. spotkały się z brakiem zainteresowania mieszkańców Powiatu.

(dowód: akta kontroli str. 238-239)

Na stronie internetowej Starostwa (w zakładce Wydziały) znajdowały się szczegółowe informacje dotyczące działalności Rzecznika, w tym dotyczące czasu i miejsca pełnienia dyżurów, zadań Rzecznika, zasad zgłaszania spraw (osobiście, telefonicznie, korespondencyjnie i elektronicznie) oraz podstawowych informacji dla konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 33-34)

Miejsce pełnienia dyżurów przez Rzecznika zostało podane na tablicy informacyjnej umieszczonej na parterze budynku Starostwa. Siedziba Rzecznika zlokalizowana była na I piętrze budynku, co mogło powodować utrudnienie w dostępie dla osób starszych i niepełnosprawnych (schody z parteru na I piętro nie były wyposażone w platformę przyschodową umożliwiającą transport osób niepełnosprawnych, budynek nie posiadał windy).

(dowód: akta kontroli str. 37-39)

Starosta wyjaśnił, że lokalizacja siedziby Rzecznika na I piętrze budynku została uznana przez ówczesne władze za najlepsze rozwiązanie organizacyjne, gdyż liczba interesantów po powołaniu Rzecznika była niewielka. Podał także, że ze względu na wzrost zainteresowania poradami Rzecznika postanowiono, że od stycznia 2016 r. jego biuro zostanie przeniesione na parter.

(dowód: akta kontroli str. 238-239)

Rzecznik wyjaśnił, że w razie potrzeby może zejść na parter budynku i udzielić porady osobie niepełnosprawnej.

(dowód: akta kontroli str. 245)

Na drzwiach wejściowych do pokoju Rzecznika umieszczona była tablica informująca o dniach i godzinach pełnienia dyżurów. W pokoju Rzecznika znajdował się m.in. stolik dla petentów, na których wyłożone były broszury informacyjne. Przed wejściem do pokoju znajdowały się 3 krzesła dla osób oczekujących. Na I piętrze budynku umiejscowione były dwie toalety, osobno dla kobiet i mężczyzn.

(dowód: akta kontroli str. 37-40)

3.3. Sprawy prowadzone przez Rzecznika ujmowane były chronologicznie w prowadzonych rejestrach zgodnie z Procedurami rejestracji udzielonych porad. Poszczególne sprawy oraz podjęte działania były szczegółowo opisywane i zaznaczane (w rejestrach prowadzonych elektronicznie) z uwzględnieniem kategorii rozpatrywanych spraw. Rejestry prowadzone były przez stażystów, którzy kwalifikacji spraw dokonywali po konsultacji z Rzecznikiem. Przed wprowadzeniem pisemnych procedur Rzecznik podczas szkolenia stażystów przedstawiał ustnie zasady obowiązujące przy rejestracji spraw. Stażyści wspomagali pracę Rzecznika zgodnie z programem stażu, w którym określone były m.in. zadania: prowadzenie rejestru porad udzielanych przez Rzecznika, pomoc w przygotowaniu wniosków kierowanych do Rzecznika, pomoc w przygotowaniu sprawozdania rocznego.

Akta spraw prowadzone były zgodnie z jednolitym wykazem akt, ustalonym rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych³: RK.731 Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumentów, RK.732 Postępowania w zakresie praw konsumenckich (ujmowano dokumentację wszystkich zgłoszonych spraw w formie pisemnej, ustnej, elektronicznej oraz telefonicznej). W 2011 r. Rzecznik ukończył szkolenie pt. „Nowa instrukcja kancelaryjna i archiwizacyjna zrealizowane w ramach projektu „Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej w Starostwie Powiatowym Chojnicach”, finansowane przez Europejski Fundusz Społeczny.

Rzecznik samodzielnie dokonywał określenia grup rodzajowych rozpatrywanych spraw. UOKiK nie wydawał żadnych wytycznych w tym zakresie. Wg Rzecznika wzory sprawozdań przygotowane przez UOKiK nie są przystosowane do pracy rzecznika i w związku z tym nie odzwierciedlają w pełni charakteru spraw i ich tematyki, ponieważ tabele różnią się w stosunku do kategorii spraw faktycznie wpływających do Rzecznika. Powoduje to, iż nie mogąc zakwalifikować danej sprawy do tabeli sprawozdania, Rzecznik uwzględnia je w kategorii „inne”, co staje się mało czytelne i nie wskazuje dokładnie na rodzaj spraw, którymi się zajmuje.

W latach 2005-2010 Rzecznik podawał w tabelach sprawozdań do UOKiK dodatkowe informacje, jednak nie były one brane pod uwagę i dlatego też zaniechano ich umieszczenia.

(Dowód: akta kontroli str. 157-158, 161-162, 244, 246-247, 252-254)

3.4. Liczba spraw zgłoszonych Rzecznikowi w poszczególnych latach objętych kontrolą dotyczących sprzedaży bezpośredniej wynosiła: w 2012 r. – 85, w 2013 r. – 72, w 2014 r. – 36, w 2015 r. (do 31.05) – 35.

Sprawy te miały charakter:

- skargi (128): w 2012 r. – 44, w 2013 r. – 46, w 2014 r. – 20, w 2015 r. – 18,
- wniosku (14): w 2012 r. – 6, w 2013 r. – 5, w 2014 r. – 1, w 2015 r. – 2,

³ Dz.U. Nr 14, poz. 67

- zapytania (86): w 2012 r. – 35, w 2013 r. – 21, w 2014 r. – 15, w 2015 r. – 15.

Do wniosków zakwalifikowano te sprawy, w których konsument podczas pierwszej wizyty domagał się podjęcia przez Rzecznika interwencji.

Liczba spraw wynikająca z rejestrów była zgodna z danymi podanymi przez Rzecznika w sprawozdaniach rocznych z jego działalności za lata 2012-2014.

(dowód: akta kontroli str. 247, 256)

Badanie dokumentacji źródłowej 35 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej (w tym 10 w 2012 r., 10 w 2013 r., 10 w 2014 r. i 5 w 2015 r.) wykazało, że:

- sprawy podejmowane były bez zbędnej zwłoki i bez nadmiernej przewlekłości postępowań (porady udzielano w dniu zgłoszenia),
- we wszystkich przypadkach sprawy były prowadzone zgodnie z wnioskami konsumentów (wydawano wzory oświadczeń, redagowano pisma w imieniu konsumenta, prowadzono korespondencję z podmiotami prowadzącymi sprzedaż bezpośrednią),
- w 11 przypadkach Rzecznik występował w interesie konsumenta do podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią, przedstawiając jednocześnie uwagi i opinie dotyczące nieprawidłowości w ich działaniu,
- we wszystkich ww. przypadkach odpowiedzi podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią były niezwłocznie przekazywane konsumentom po ich otrzymaniu,
- w 2 przypadkach konsument pisemnie podziękował Rzecznikowi za pozytywne załatwienie sprawy,
- Rzecznik nie korzystał z uprawnień do wytaczania powództwa lub występowania jako oskarżyciel publiczny.

(dowód: akta kontroli str. 58-71)

Rzecznik wyjaśnił, że nie wytaczał powództw przed sądem powszechnym z powodu braku wyodrębnienia budżetu na tego rodzaju działalność. Podał jednocześnie, że sprawy prowadzono w taki sposób, aby spór zakończył się pozytywnie i dlatego nie było zbyt dużej ilości wnoszonych spraw przez konsumentów do sądu powszechnego (W badanym okresie było ich tylko 39). Wg Rzecznika, gwarantował on wsparcie prawne przy sporządzaniu wezwań przedsądowych, pozwów czy sprzeciwów od wydanych nakazów zapłaty, odpowiedzi na pozew, skarg na komornika oraz w miarę możliwości uczestniczył w rozprawach odbywających się w chojnickim sądzie.

(dowód: akta kontroli str. 246)

3.5. Rzecznik zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik, przekazywał Staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdania ze swojej działalności. Sprawozdania te zostały zatwierdzone; 31.03.2013 r. (za 2012 r.), 31.03.2014 r. (za 2013 r.), 31.03.2015 r. (za 2014 r.) Sprawozdania te w dniu ich zatwierdzenia były przekazywane Delegaturze UOKiK w Gdańsku (w wymaganym terminie).

W sporządzonych sprawozdaniach Rzecznik wskazywał na problemy dotyczące sprzedaży bezpośredniej poprzez opisywanie skomplikowanych, często bardzo dramatycznych spraw. Informacje podane w sprawozdaniach rzetelnie przedstawiały działalność Rzecznika w zakresie sprzedaży bezpośredniej. Sprawozdania zawierały informacje o współdziałaniu z UOKiK, organami Inspekcji handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów. W sprawozdaniu za 2013 r. podano przykład współpracy – z Delegaturą UOKiK w Bydgoszczy oraz podano informację o podpisaniu programu współpracy z Federacją Konsumentów, na skutek którego powstało forum

wewnętrzne dla Rzeczników Konsumentów i Forum Konsumentów. Sprawozdanie to zawierało też informację o dwukrotnym zaproszeniu Rzecznika do udziału w posiedzeniu Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów w Warszawie (Rzecznik brał udział w tych posiedzeniach w dniach 25.06.2013 r. i 10.12.2013 r.) Informacja o dwukrotnym udziale Rzecznika w posiedzeniach ww. Rady podana była też w sprawozdaniu za 2014 r. (Rzecznik uczestniczył w posiedzeniach w dniach 13.05.2014 r. i 02.12.2014 r.).

Sprawozdania zawierały też wnioski dotyczące polepszenia standardów ochrony konsumentów. W sprawozdaniach za 2013 i 2014 r. ujęto:

- zwiększenie częstotliwości spotkań rzeczników konsumentów organizowanych przez UOKiK na szczeblu województw,
- wzmocnienie roli rzecznika jako samodzielnego, niezależnego podmiotu sprawującego funkcję o charakterze publicznym,
- wprowadzenie zmian w ustawie Prawo bankowe, w przedmiocie dopuszczenia rzecznika do grupy podmiotów uprawnionych do uzyskania informacji objętych tajemnicą bankową w imieniu konsumenta, który zgłosił się o pomoc do rzecznika.

Wnioski te nie były realizowane (Rzecznik nie posiadał jakichkolwiek informacji zwrotnych z UOKiK).

(dowód: akta kontroli str. 74-137, 246)

3.6. W okresie objętym kontrolą do Starostwa nie wpłynęła żadna skarga dotycząca rozpatrywania spraw przez Rzecznika. Tryb przyjmowania skarg i wniosków w Starostwie określony został w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa.

(dowód: akta kontroli str. 152-156)

3.7. W latach 2012-2015 (do 31.05) Rzecznik nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią.

W okresie tym do Rzecznika wpływały skargi konsumentów na działalność telemarketingową, przypadki te nie były zgłaszane do Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „UKE”). W niektórych przypadkach Rzecznik sporządzał konsumentom skargi na danego operatora do UKE, jednak w większości przypadków były one negatywnie rozpatrzone dla konsumentów, tzn. interwencja UKE nie przyniosła spodziewanego rezultatu. Przykładem były skargi złożone w 2014 r. na spółkę PTS S.A. we Wrocławiu. Ostatecznie Rzecznik przejął sprawę i zostanie przygotowane zawiadomienie do prokuratury prowadzącej postępowanie przeciwko ww. Spółce.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie zgłaszał spraw z zakresu sprzedaży bezpośredniej organom Inspekcji Handlowej.

W okresie tym Rzecznik nie zgłaszał z urzędu organom ścigania przypadków wskazujących na znamiona działania na szkodę konsumentów. Występowały przypadki przygotowania przez Rzecznika, na wniosek konsumenta, projektów zawiadomień do prokuratury. Przykładem były sprawy spółki PTS. S.A. z Wrocławia (w 2015 r. złożono 3 indywidualne zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa – dokonania oszustwa, doszło do zawarcia umowy pod wpływem błędu, sprawy były w toku), oraz spółki z o.o. Eco-Vital z Poznania (sprawa dotyczyła niekorzystnego rozporządzenia mieniem w 2013 r. w celu osiągnięcia korzyści majątkowej, Prokurator Rejonowy w Chojnicach wydał w 2014 r. postanowienie o umorzeniu dochodzenia na które konsument złożył zażalenie, w wyniku którego utrzymano w mocy zaskarżone postanowienie).

(dowód: akta kontroli str. 157, 160, 191-193, 205-225)

W 2013 r. Rzecznik wystąpił do sądu powszechnego o ukaranie przedsiębiorcy, który naruszył art. 114 ust. 1 ustawy o okik nie udzielając wyjaśnień w zgłoszonej sprawie konsumenckiej. Sąd wydał nakaz zapłaty, lecz przedsiębiorca złożył sprzeciw. Ostatecznie doszło do ukarania przedsiębiorcy grzywną w wysokości 500 zł (sąd zastosował nadzwyczajne złagodzenie kary).

(dowód: akta kontroli str. 245)

3.8. W 2013 r. został przeprowadzony audytu wewnętrzny: „Analiza realizacji zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Chojnicach, który obejmował lata 2009-2012. W jego wyniku Audytor sformułował zalecenie dotyczące przeszkolenia osób dokonujących wpisów w rejestrze spraw w zakresie prawidłowego kwalifikowania zdarzeń z którymi zgłaszają się konsumenci oraz czynności wykonywanych przez Rzecznika oraz zalecenie dotyczące nie uwzględniania w sprawozdaniach spraw konsumentów, które nie zostały rozpatrzone pod nieobecność Rzecznika. W wyniku realizacji ww. zaleceń każdy stażysta był przeszkolony przez Rzecznika w zakresie prowadzenia rejestru i zaprzestano wpisywania do rejestru spraw zgłoszonych podczas nieobecności Rzecznika. Po przeprowadzonym audycie, pomimo braku takiego zalecenia opracowano i wdrożono Procedury rejestracji udzielanych porad.

(dowód: akta kontroli str. 73, 140-141, 149)

W działalności Starostwa w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie organizację poradnictwa konsumenckiego w Starostwie oraz działania Rzecznika na rzecz ochrony praw klientów.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu
faktycznego

W poszczególnych latach objętych kontrolą Rzecznik prowadził następujące działania w ramach realizacji obowiązku wynikającego z art. 42 ust. 1 pkt 5 w zw. z art. 38 ustawy o okik, tj. prowadzenia edukacji konsumenckiej:

- 2012 r. – rozpowszechnianie informacji na temat prawa konsumenckiego za pośrednictwem lokalnych mediów (wywiad w radiu Weekend „Światowy Dzień Praw Konsumenta”, 8 publikacji na portalu Chojnice 24 pl,
- 2013 r. – przeprowadzenie wykładu na Uniwersytecie Trzeciego Wieku w zakresie prawa konsumenckiego ze szczególnym uwzględnieniem sprzedaży bezpośredniej, rozpowszechnianie informacji na temat prawa konsumenckiego poprzez portal Chojnice 24 pl (3 publikacje),
- 2014 r. – udział w „Pikniku Obywatelskim”, na którym edukowano mieszkańców i rozdawano ulotki informacyjne, rozpowszechnianie informacji na temat prawa konsumenckiego poprzez portal Chojnice 24 pl (1 publikacja).

(dowód: akta kontroli str. 161, 248)

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie uczestniczył w prowadzonych prezentacjach związanych ze sprzedażą bezpośrednią, gdyż nie posiadał informacji o czasie i miejscu ich przeprowadzania. Jednak w przypadku otrzymania informacji, że takie prezentacje odbyły się w obiektach jednostek samorządowych Rzecznik kontaktował się z dyrektorami tych placówek w celu zwrócenia uwagi na zagrożenia związane z udziałem seniorów w tych prezentacjach.

(dowód: akta kontroli str. 157, 161)

W działalności Starostwa w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie podejmowanie działań Rzecznika w zakresie edukacji konsumenckiej, dostrzegając jednak możliwości ich zwiększenia.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Gdańsku.

Gdańsk, dnia 25 sierpnia 2015 r.

Kontroler
Janusz Palmowski
Główny specjalista kontroli państwowej


.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Gdańsku

Dyrektor

p.o. DYREKTORA DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku


.....
Włodzimierz Zegadło
podpis