NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Gdańsku

LGD.410.012.02.2015
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	Katarzyna Juchniewicz, specjalista k.p., upoważnienie do kontroli nr 95496 z dnia 28.07.2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Słupsku (dalej: „Starostwo")
Kierownik jednostki kontrolowanej	Zdzisław Kołodziejski, Starosta Słupski (dalej: Starosta) od 1 grudnia 2014 r. W okresie od 2 grudnia 2010 r. do 30 listopada 2014 r. Sławomir Ziemianowicz. (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia merytoryczną stronę działań Rzecznika Konsumentów w zakresie edukacji konsumenckiej. Sposób dokumentowania realizowanych zadań z zakresu porad udzielonych konsumentom oraz informacji przekazywanych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) i innych podmiotów odpowiedzialnych za ochronę praw konsumentów był nierzetelny i uniemożliwił ocenę wykonania tych zadań. Nie stwierdzono przypadków zgłoszenia spraw konsumenckich, w których pomoc nie zostałaby udzielona lub udzielona w terminie uniemożliwiającym skorzystanie przez konsumentów z przysługujących im praw. Negatywnie ocenia się zaniechanie gromadzenia i archiwizacji dokumentów potwierdzających: realizację zadań w zakresie edukacji konsumenckiej oraz merytorycznej zawartości porad udzielonych konsumentom.

NIK stoi na stanowisku, że zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów obejmują nie tylko bezpośrednie poradnictwo ale również analizę zjawisk ograniczających prawa konsumentów w procesie sprzedaży. Sprawozdania z pracy Rzecznika Konsumentów, do których nie przedstawiono, innych niż statystyka udzielonych porad, materiałów źródłowych nie mogą zostać uznane za taką analizę.

Pozytywnie oceniono dostępność informacji o siedzibie Rzecznika Konsumentów, natomiast negatywnie oceniono brak oznakowania oraz sposobu eksploatacji platformy dla osób niepełnosprawnych, który przyczyniał się do ograniczenia dostępności siedziby dla osób mających trudności w poruszaniu się.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Zadania Powiatu w zakresie ochrony praw konsumentów zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „ustawa o okik") wykonywał Powiatowy Rzecznik Konsumentów. W okresie objętym kontrolą na tym stanowisku zatrudniona była Pani Maria Janusz (Rzecznik Konsumentów), a od dnia 02.09.2015 r. Pan Marek Kurowski.

(dowód: akta kontroli str. 7-15, 202)

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą (2012–31 maja 2015 r.) sprawy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów ujmowane były w rejestrze spraw zgłoszonych w podziale według przedmiotu sprawy i ewidencjonowane ilościowo oraz w rejestrze spraw prowadzonych jako postępowanie w sprawach konsumenckich. W okresie objętym sprawozdaniami (2012-2014) zgłoszono łącznie 6.870 spraw, w tym: w 2014 r. – 2.247 spraw, w 2013 r. – 2.248, w 2012 r. – 2.375. Sprawy zakwalifikowane jako dotyczące umów zawartych poza lokalem oraz na odległość stanowiły odpowiednio: w 2012 r. - 491 spraw, tj. 20,67%, w 2013 r. - 765 spraw, tj. 34,03%, w 2014 r. - 910 spraw, tj. 40,5%.

Rejestry spraw zgłaszanych prowadzone w ujęciu liczbowym nie pozwalały na wyodrębnienie spraw związanych z umowami sprzedaży zawartymi poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

(dowód: akta kontroli str.16-73, 172-181)

Sprawy zgłaszane przez konsumentów dotyczące sprzedaży bezpośredniej ujmowane były w sprawozdaniach Rzecznika Konsumentów jako zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. Spośród udokumentowanych w latach 2012 – 2015 (do 31 maja) spraw zgłoszonych przez konsumentów (łącznie 62 sprawy konsumenckie), badaniem objęto wszystkie udokumentowane sprawy zidentyfikowane jako zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa – łącznie 32 sprawy. W 21 przypadkach udokumentowano podjęcie przez Rzecznika Konsumentów działań polegających na wezwaniu sprzedawcy do wyjaśnienia okoliczności sprawy. Siedem spośród wymienionych spraw zakończyło się pozytywnie dla konsumenta, w pięciu przypadkach sprzedawca odrzucił roszczenia klienta, w dziewięciu przypadkach nie uzyskano informacji o wyniku interwencji Rzecznika Konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 172-181, 189-201, 243-247)

Uwaga dotycząca badanej działalności

Zgodnie z dyspozycją art. 43 ust. 3 ustawy o okik, rzecznik konsumentów jest zobowiązany przekazywać na bieżąco delegaturom UOKiK wnioski i sygnalizować problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Rzecznik Konsumentów nie przedstawił dokumentacji potwierdzającej realizację, wymienionych w przywołanym powyżej przepisie, obowiązków, w tym informacji o problemach, które były przedmiotem zgłoszenia. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił, że takie informacje znajdowały się we wnioskach końcowych każdego sprawozdania Rzecznika Konsumentów, a informacja bieżąca wynikała z przekazu elektronicznego, zapytań mailowych i telefonicznych, jednak nie ma możliwości technicznych, aby potwierdzić korespondencję elektroniczną z UOKiK.

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił, że przekazywanie informacji do UOKiK odbywało się najczęściej w formie mailowej, której nie jest w stanie odtworzyć.

(dowód: akta kontroli str.: 170-181)

NIK nie przyjmuje powyższych wyjaśnień i stwierdza, że sprawozdania z działalności Rzecznika Konsumentów w części obejmującej wypełnienie obowiązków wynikających z art. 43 ust. 3 ustawy o okik, sporządzone zostały w sposób uniemożliwiający uznanie ich za rzetelne.

(dowód: akta kontroli str.: 170-181)

Ocena cząstkowa

Jako nierzetelny ocenia się sposób dokumentowania działań z zakresu poradnictwa i pomocy udzielanej konsumentom. Sposób prowadzenia dokumentacji w wyżej wskazanym zakresie naruszał wytyczne wynikające z Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych[1] (dalej: Instrukcja Kancelaryjna). Brak jest podstaw do dokonania oceny działania Rzecznika Konsumentów w obszarze identyfikowania i monitorowania zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią, ze względu na powyższy, niewystarczający sposób dokumentowania działań Rzecznika Konsumentów.

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

Opis stanu faktycznego

W sprawozdaniach z lat 2012-2014 wykazano łącznie 2.166 umów zakwalifikowanych do kategorii zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Spośród umów objętych badaniem[2] (32) dwie umowy były powiązane z kredytem: jedna dotyczyła sprzedaży okien, druga sprzedaży „urządzenia medycznego harmonizer". Na podstawie rejestrów spraw prowadzonych w liczbowy sposób nie jest możliwe ustalenie, czego dotyczyły pozostałe sprawy zgłaszane do Rzecznika Konsumentów związane ze sprzedażą bezpośrednią, jak również w jaki sposób, zostały zakwalifikowane w statystykach dotyczących udzielonych porad.

(dowód: akta kontroli str. 16-73, 172-181, 189-201, 243-247)

Według wyjaśnień Rzecznika Konsumentów, sprawy zgłaszane przez konsumentów, w których występowało powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu lub pożyczki, były ujmowane jako zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. W ramach tego nie była prowadzona bardziej szczegółowa klasyfikacja wyodrębniająca porady w sprawie umów z jednoczesnym udzieleniem kredytu. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił, że współpracował przy rozwiązaniu tego typu spraw z UOKiK i KNF, nie podał jednak informacji, co do ilości spraw, ani co do ich ostatecznego rozstrzygnięcia. Nie przedstawił dokumentacji potwierdzającej przekazanie informacji do wymienionych organów, nie posiadał statystyki dotyczącej tych zagadnień. Nie występował również o przekazanie informacji o sposobie załatwienia spraw, ponieważ, jak wyjaśnił, jest to indywidualna sprawa konsumenta, natomiast konsumenci niejednokrotnie informowali sposobie załatwienia sprawy.

(dowód: akta kontroli str. 172-181)

---

[1] Dz. U. z 2011 poz. 67

[2] Całość spośród udokumentowanych spraw z okresu 2012-31 maja 2015 r. zakwalifikowanych do kategorii zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Uwaga dotycząca badanej działalności

Nierzetelność prowadzenia dokumentacji polegająca na zachowaniu informacji o przebiegu postępowania lub porady tylko w 32 (tj. 1,5%) przypadkach na 2.166 spraw zakwalifikowanych do kategorii zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa uniemożliwia ocenę działań Rzecznika Konsumentów w powyższym obszarze.

(dowód: akta kontroli str. 16-73, 172-181, 189-201, 243-247)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli jako nierzetelny ocenia sposób dokumentowania realizowanych przez Rzecznika Konsumentów zadań z zakresu poradnictwa konsumenckiego. Uznaje, że w sytuacji prowadzenia w sposób fragmentaryczny dokumentacji potwierdzającej działania podejmowane przez Rzecznika Konsumentów, brak jest podstaw do dokonania oceny rzetelności działania w obszarze ochrony praw konsumentów w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

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

Opis stanu faktycznego

Rzecznikiem Konsumentów od 09.09.2011 r. do 31.08.2015 r była Pani Maria Janusz, zatrudniona na tym stanowisku po przeprowadzeniu postępowania konkursowego. Na dzień zatrudnienia spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadała wykształcenie wyższe magisterskie oraz ponad pięcioletnią praktykę zawodową.

(dowód: akta kontroli str. 7-15, 202)

Stanowisko Rzecznika Konsumentów usytuowano w strukturze organizacyjnej Starostwa zgodnie z art. 40 ust 3 ustawy o okik, tj. zostało bezpośrednio podporządkowane Staroście Słupskiemu.

(dowód: akta kontroli str. 5-6)

Zakres zadań Rzecznika Konsumentów określono w § 31 Regulaminu Organizacyjnego Starostwa[3] (dalej: Regulamin Organizacyjny) zgodnie z zakresem zadań określonym w art. 42 ust. 1 i 2 ustawy o okik. W myśl zapisów Regulaminu Organizacyjnego, do zadań Rzecznika Konsumentów należy: zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów, wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz występowanie, za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę konsumentów, składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów, współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów, wykonywanie innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych. Regulamin Organizacyjny nie uwzględniał wymienionych w art. 42 ustawy o okik zadań, polegających na: występowaniu do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów oraz współdziałaniu z właściwymi miejscowo organami Inspekcji Handlowej.

Starosta wyjaśnił, że Regulamin Organizacyjny określa podstawowy zakres działania Rzecznika Konsumentów jako otwarty katalog. Rzecznik Konsumentów wykonuje także inne zadania określone w ustawie lub przepisach odrębnych. W zakresie czynności Rzecznika Konsumentów zapisano, iż ma obowiązek wykonywania innych zadań określonych w ustawie lub przepisach odrębnych.

[3] Załącznik do Uchwały nr XXXIX/296/2009 Rady Powiatu Słupskiego z dnia 29 grudnia 2009 r.

Z wyjaśnień Starosty wynika również, że procedura rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym została opracowana w 2008 roku w ramach wdrażanego Systemu Zarządzania Jakością wg normy ISO 9001:2009 (dalej: system ISO).

Przedstawiona Karta informacyjna systemu ISO dotyczyła wyłącznie poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, wskazane w niej terminy załatwienia sprawy przywoływały zapis art. 35 Kodeksu postępowania administracyjnego[4].

(dowód: akta kontroli str. 74-172)

Rzecznik Konsumentów przyjmował sprawy zgłaszane telefonicznie, pocztą elektroniczną, złożone na wniosku o udzielenie pomocy w sprawie ochrony praw i interesów konsumenta.

Wobec braku dokumentacji z przebiegu realizacji obowiązku zapewnienia bezpłatnego poradnictwa oraz informacji prawnej (przedstawiona dokumentacja obejmowała nie więcej niż 1% wykazanych spraw), nie ma podstaw do dokonania oceny rzetelności udzielanego poradnictwa.

(dowód: akta kontroli str. 173-181)

Godziny pracy Rzecznika ustalone w przedziałach: poniedziałek 8:00 – 15:00, wtorek – piątek 7:30 – 14:30, nie przewidywały dyżurów w godzinach popołudniowych. Rzecznik Konsumentów nie pełnił dyżurów w innych godzinach, Regulamin Pracy Starostwa do 31 marca 2015 r. nie przewidywał popołudniowych godzin pracy urzędu. Od września godziny dostępności Rzecznika Konsumentów uległy wydłużeniu: w poniedziałki do godz. 16:00, a w pozostałe dni do 15:30.

Siedziba Rzecznika znajdowała się na I piętrze objętego ochroną konserwatora zabytków budynku Starostwa przy ul. Szarych Szeregów 14 w Słupsku.
Wejście główne do budynku Starostwa zlokalizowane było od strony ulicy. W dniu oględzin[5] nie stwierdzono żadnych informacji o ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych[6], pomimo iż w budynku Starostwa znajdowała się platforma – winda w szybie dla osób niepełnosprawnych (dalej: winda) zlokalizowana na tylnej ścianie budynku. Do windy można się dostać wyłącznie przez teren parkingu a w przypadku osób korzystających z wózka inwalidzkiego – po podniesieniu elektronicznie sterowanego szlabanu zabezpieczającego wjazd. Zamykane na klucz wejścia do windy, na poziomie parkingu, jak również na pozostałych poziomach w budynku, nie posiadały żadnych informacji o możliwości korzystania z windy przez osoby odwiedzające Starostwo[7].
Osoby oczekujące w kolejce do Rzecznika Konsumentów miały do dyspozycji stół oraz krzesła umieszczone w holu przed pokojem Rzecznika. Możliwość skorzystania z toalety wymagała pobrania kluczy od pracownika Starostwa.

(dowód: akta kontroli str. 74-172, 182-183, 202)

Do końca 2012 r. dokumenty spraw zgłoszonych ewidencjonowane były przez Rzecznika Konsumentów na druku „Sprawy i skargi konsumentów zgłaszane do powiatowego rzecznika konsumentów". Dokumenty gromadzone były bez spisu spraw, w teczce z roku 2012 znajdowało się 41 kart (spraw). Karta sprawy posiadała pola do wypełnienia zatytułowane: numer sprawy, data, sprawa dotyczy, osoba

---

[4] Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. 2013 r. poz..267 ze zm.)
[5] 22 września 2015 r.
[6] Znajdujący się przed wejściem dzwonek przywołujący pracownika Biura Obsługi Interesantów, nie był zaopatrzony w żadną informację.
[7] Frontowe wejście do budynku wymagało pokonania jednego stopnia schodów przed drzwiami głównymi oraz trzech stopni wewnątrz klatki schodowej przed wejściem do pierwszego oznakowanego jako „Biuro Obsługi Interesantów„ pomieszczenia . Wejście z poziomu parteru na I piętro, na którym znajdowała się siedziba Rzecznika, wymagało pokonania kolejnych 21 stopni schodów.

zgłaszająca, podmiot roszczenia, telefon i dane kontaktowe, tryb postępowania, wyniki postępowania. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił, że nie kontynuował opisowego sposobu prowadzenia zgłaszanych spraw, gdyż w 2012 r. prowadził taką dokumentację dla siebie, a dotyczyło to procedury udzielania porad prawnych lub też wyjaśnień związanych ze sprawami konsumenckimi, które nie były kierowane w zakresie postępowań. Była to dodatkowa forma, nie kontynuował tej formy, gdyż po audytach wewnętrznych Systemu ISO stwierdził, że prowadzona od 2013 r. liczbowa forma dokumentowania udzielonych porad jest formą właściwą.

W latach 2012 – 2015 Rzecznik Konsumentów prowadził liczbowy rejestr porad w sprawach z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów. W rejestrze odnotowywano liczbę porad udzielonych w danym okresie w podziale na umowy sprzedaży oraz usługi. W umowach sprzedaży wyodrębniono kategorie obejmujące: wyposażenie mieszkania, sprzęt AGD/RTV, komputery i akcesoria, odzież i obuwie, motoryzację, chemię i kosmetyki, art. spożywcze, zabawki, inne. Umowy sprzedaży zawarte poza lokalem i na odległość były zliczane zbiorczo, bez podziału na przedmiot umowy. Rejestr porad dotyczących usług składał się z grup: ubezpieczeń, finansowe, remontowo – budowlane, dostawa mediów, telekomunikacyjne (telefony, TV), turystyczno-hotelarskie, deweloperskie, motoryzacyjne, pralnicze, timeshare, pocztowe, gastronomiczne, przewozowe, edukacyjne, kultura i sport, medyczne, wyposażenie wnętrz, pogrzebowe, windykacyjne, inne. Wartości zbiorcze ustalane na podstawie rejestru były ujmowane w rocznych sprawozdaniach z pracy Rzecznika Konsumentów.

Grupy rodzajowe spraw rozpatrywanych przez Rzecznika Konsumentów odpowiadały grupom wyszczególnionym we wzorze sprawozdania do UOKiK. Kategorie spraw nie były przez Rzecznika Konsumentów modyfikowane, gdyż nie pojawiały się sprawy z nowej kategorii, a sprawy nie objęte grupami, były klasyfikowane jako inne.

Rejestry udzielonych porad prowadzone w formie liczbowej nie pozwalały na weryfikację pod kątem ich rzetelności, jak też pod kątem rzetelności lub terminowości załatwienia sprawy. Rejestry spraw zakwalifikowanych przez Rzecznika Konsumentów jako postępowania w sprawach konsumenckich, obejmujące łącznie 86 spraw rozpatrzonych w okresie 2012 -2015 (do 31 maja), uwzględniały sprawy zgłoszone różnymi środkami komunikacji, w tym telefonicznie oraz pocztą elektroniczną. Z powyższej liczby zarejestrowanych spraw, 32 zostały zakwalifikowane jako zawarte poza lokalem przedsiębiorcy i na odległość. Badaniem objęto wszystkie 32 sprawy, z których 11 dotyczyło usług telekomunikacyjnych; dziewięć dotyczyło dostaw energii elektrycznej (w tym 8 kar naliczonych za zerwanie umowy), dwie umowy dotyczyły ubezpieczenia w formie tzw. polisolokat, jedna umowa dotyczyła kredytu. W przypadku 20 spraw (60%) z powyższej grupy, w aktach znajdowało się potwierdzenie przesłania przez Rzecznika Konsumenta wezwania do przedsiębiorcy do wyjaśnienia okoliczności sprawy. Pisma były wysyłane w terminie nie przekraczającym dziesięciu dni, w tym siedem pism sporządzono w dniu wniesienia sprawy lub w terminie do dwóch dni po jej wniesieniu.

(dowód: akta kontroli str. 172-181, 189-201, 243-247)

Według prowadzonej przez Rzecznika Konsumentów ewidencji liczbowej udzielonych porad w okresie 2012-2014 zgłoszono łącznie 6.870 spraw, w tym: w 2014 r. - 2.247, w 2013 r. - 2.248, w 2012 r. - 2.375 spraw. Sprawy dotyczące umów zawartych poza lokalem oraz na odległość dotyczyły 2.166 przypadków, tj. 31,5%, w tym: w 2012 r. - 491 spraw, tj. 20,67%, w 2013 r. - 765 spraw, tj. 34,03%,

w 2014 r. - 910 spraw, tj. 40,5%. Wartości te były zgodne z zawartymi w rocznym sprawozdaniu z działalności Rzecznika Konsumentów .

(dowód, akta kontroli str. 16-73, 189-201)

W okresie objętym badaniem do Starostwa wpłynęła jedna skarga na działalność Rzecznika Konsumentów[8], którą po przeprowadzonym postępowaniu wyjaśniającym Starosta uznał za bezzasadną.

(dowód: akta kontroli str. 74-171, 248-256)

W okresie 2012-2014 Rzecznik Konsumentów nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią. Nie otrzymywał także skarg konsumentów na działalność telemarketingową związaną ze sprzedażą bezpośrednią.

Sprawy dotyczące sprzedaży bezpośredniej nie były zgłaszane do Inspekcji Handlowej bezpośrednio przez Rzecznika. Według wyjaśnień Rzecznika Konsumentów, tylko jedna sprawa zgłoszona została razem z konsumentem bezpośrednio podczas spotkania w Inspekcji Handlowej, nie sporządzono dokumentacji ze sprawy zakwalifikowanej jako pomoc bezpośrednia.
Rzecznik Konsumentów nie zgłaszał bezpośrednio organom ściągania przypadków wskazujących na możliwość działania na szkodę konsumentów przez sprzedawców. Zgłoszenia takie były dokonywane przez konsumentów z pomocą udzieloną przez Rzecznika Konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 173-181)

Działalność Rzecznika Konsumentów w latach 2012-2014 nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego.

(dowód: akta kontroli str. 74-171)

Uwaga dotycząca badanej działalności

Zgodnie z art. 41 ust. 2 ustawy o okik, rzecznik konsumentów może w szczególności wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów. W złożonych wyjaśnieniach Rzecznik Konsumentów podał, że w okresie 2012-2014 działania takie nie były realizowane ze względu na brak zabezpieczenia środków w budżecie, co nie pozwalało na wytoczenie powództwa na rzecz konsumenta, a pomoc przy wytaczaniu powództw ograniczała się do powództwa w zakresie stałego sądu polubownego, z którym nie wiążą się bezpośrednio opłaty.

(dowód: akta kontroli str. 172-181)

Starosta wyjaśnił, że Rzecznik Konsumentów nie zwracał się o zabezpieczenie środków finansowych umożliwiających realizację zadań w zakresie powództwa na rzecz konsumentów. Zgodnie z obowiązującymi w Starostwie procedurami, środki na realizację konkretnych zadań zabezpieczane są na uzasadniony wniosek dysponenta środków, tj. w tym przypadku Rzecznika Konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 186-188)

[8] Skarga wniesiona drogą elektroniczną w dniu 17 listopada 2014 r., zawiadomienie o sposobie załatwienia skargi wysłano w dniu 21 listopada 2014 r. do wnoszącego skargę.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie ocenia sposób prowadzenia przez Rzecznika Konsumentów dokumentacji pracy, uznaje że przechowywanie informacji o sposobie i zakresie udzielonych porad w 99% w postaci kategorii spraw wyłącznie w ujęciu liczbowym, nie pozwala na rzetelne wypełnienie zadań rzecznika polegających na przekazywaniu na bieżąco delegaturom UOKiK wniosków i sygnałów dotyczących problemów ochrony konsumentów. W ocenie NIK brak jest podstaw do dokonania oceny rzetelności rozpatrywania spraw będących w kompetencji Rzecznika Konsumentów.
Pozytywnie ocenia się dostępność informacji o siedzibie Rzecznika Konsumentów. Negatywnie ocenia się brak oznakowania miejsca oraz sposobu eksploatacji platformy dla osób niepełnosprawnych, który przyczyniał się do ograniczenia dostępności siedziby dla osób mających trudności w poruszaniu się.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu faktycznego

Działalność edukacyjna Rzecznika Konsumentów była realizowana przede wszystkim w formie spotkań w ramach poradnictwa, w tym podczas organizowanych Dni Konsumenta jak i podczas spotkań z Uniwersytetem Trzeciego Wieku w Ustce. Wspólnie z Policją zorganizowana została akcja Bezpieczny Senior, dotycząca przede wszystkim przypadków wyłudzeń, jak też umów zawieranych w domach konsumentów w ramach sprzedaży bezpośredniej. Rzecznik Konsumentów współpracował z lokalnym Radiem Koszalin udzielając cyklicznych wywiadów i przekazując informacje, szczególnie w okresach przedświątecznych oraz w przypadku pojawienia się kolejnych problemów. Artykuły edukacyjne zamieszczane były również w Biuletynie Powiat Słupski.

(dowód: akta kontroli str. 17-73, 173-183)

Rzecznik Konsumentów współdziałał z innymi podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów w tym, w ramach wzajemnej współpracy, przekazywano do Inspekcji Handlowej sprawy, które wymagały podjęcia czynności sprawdzających i kontrolnych oraz mediacji bezpośredniej. Kierowano sprawy do Rzecznika Ubezpieczonych dotyczące weryfikacji szkody komunikacyjnej i wypłaty roszczenia odszkodowawczego z tytułu pobytu w szpitalu. Podjęto inicjatywę wraz z Inspekcją Handlową w Słupsku, Miejskim Rzecznikiem Konsumentów, Federacją Konsumentów i przedstawicielem Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Słupsku wspólnej organizacji obchodów Światowego Dnia Konsumenta.
Jak wyjaśniła Rzecznik, najczęściej współpracowała ze stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku Oddział Zamiejscowy w Słupsku (dalej SPSK), Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Słupsku, Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Bytowie i Federacją Konsumentów. Przy rozwiązywaniu zawiłych problemów, kontaktowała się głównie z przewodniczącym SPSK, a także z innymi rzecznikami w celu ustalenia wspólnej interpretacji przepisów prawa. Była to działalność bieżąca, nie archiwizowano dokumentów ani materiałów roboczych z tych działań.
W ramach monitoringu rynku sprzedaży bezpośredniej, Rzecznik Konsumentów uczestniczył w prezentacji związanej ze sprzedażą bezpośrednią naczyń kuchennych, zorganizowanej na terenie zespołu szkół. Na podstawie analizy dokumentów sprzedaży oraz związanych z nimi dokumentów kredytowych pozyskanych w trakcie pokazu, powstała audycja w lokalnym radiu oraz artykuł prasowy. Nie zachowały się notatki z powyższych działań, uzyskane informacje nie zostały przekazane innym organizacjom.

(dowód: akta kontroli str. 17-73, 173-183)

Lokalna społeczność była informowana o prowadzonej działalności Rzecznika Konsumentów w ramach działań edukacyjnych, w lokalnych mediach przedstawiano informacje Rzecznika Konsumentów skierowane do mieszkańców regionu.

(dowód: akta kontroli str. 17-73, 173-183)

Ocena cząstkowa

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli Rzecznik Konsumentów właściwie realizował zadania ustawowe prowadząc działalność edukacyjną w zakresie dotyczącym praw konsumentów dokonujących zakupu towarów i usług. Współpracował z organizacjami seniorskimi w celu propagowania wiedzy konsumenckiej. Rzecznik Konsumentów nie monitorował sprzedaży bezpośredniej prowadzonej w obszarze jego działania. Negatywnie ocenia się brak archiwizacji dokumentów związanych z działalnością w zakresie edukacji konsumenckiej wbrew zapisom Instrukcji Kancelaryjnej.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli[9], wnosi o:

1. Dokumentowanie przez Rzecznika Konsumentów spraw zgłaszanych przez konsumentów oraz podjętych w związku z nimi działań.
2. Archiwizowanie dokumentów wytworzonych na stanowisku Rzecznika Konsumentów w sposób zgodny z przepisami zawartymi w Instrukcji Kancelaryjnej.
3. Udostępnienie w miejscach widocznych na terenie budynku Starostwa informacji o istniejących ułatwieniach dla osób niepełnosprawnych.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

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

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

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.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykorzystania uwagi

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

[9] Dz. U. z 2015 r., poz. 1096

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Gdańsk, dnia 05 października 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Gdańsku
Dyrektor

Kontroler
Katarzyna Juchniewicz
specjalista k.p.

K. Juchniewicz
.....
Podpis

DYREKTOR DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku

.....
z up.
Podpis
Mirosław Wiklik
p.o. WICEDYREKTOR