



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Gdańsku

LGD.410.012.03.2015

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	Ewa Duszka, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95479 z 17 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Sopotu, ul. Tadeusza Kościuszki 25/27, 81-704 Sopot (dalej: „Urząd”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Jacek Karnowski, Prezydent Miasta Sopotu (dalej: „Prezydent”) (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹, działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sopocie (dalej: „Rzecznik”) w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r.

Ocenę pozytywną uzasadnia prawidłowe usytuowanie w strukturze organizacyjnej Urzędu i powołanie Rzecznika przez Prezydenta, jego dostępność dla obywateli, a także niezwłoczne udzielanie porad i rzetelne rozpatrywanie spraw zgłaszanych przez konsumentów oraz prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą Rzecznik zarejestrował łącznie 129 spraw dot. sprzedaży bezpośredniej (25 w 2012 r., 37 w 2013 r., 53 w 2014 r. i 14 do 31 maja 2015 r.), co stanowiło 41,3% spraw zakwalifikowanych jako „Umowy poza lokalem

i na odległość” (312) oraz 5,4% wszystkich spraw (2.388) zgłoszonych Rzecznikowi w tym okresie.

Rzecznik ujmował wpływające sprawy chronologicznie w rejestrach i teczках, które założono i oznaczono zgodnie z jednolitym wykazem akt, ustalonym rozporządzeniem Prezesa 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 zakładowych². Osobiste zgłoszenia konsumentów Rzecznik dokumentował w formularzu „Protokół interwencji zgłoszonej Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów”, odnotowując w nim m.in. dane konsumenta, treść zgłoszenia i udzielonej porady, a także podjęte w sprawie czynności.

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

² Dz. U. Nr 14, poz. 67

Rzecznik wyjaśniła, że formularz ten nie został w Urzędzie formalnie ustalony pisemną procedurą, jednak jest stosowany celem sporządzenia przejrzystej informacji o sprawach zgłaszanych osobiście, jak i o sposobie załatwienia wnoszonej sprawy.

Powyższy sposób rejestracji, pozwalał na wyodrębnienie kategorii spraw dot. sprzedaży bezpośredniej z łącznej liczby wszystkich spraw, którymi zajmował się Rzecznik w latach 2012 – 2015 (do dnia 31.05).

(dowód: akta kontroli str. 312-316, 321, 490)

W działalności Rzecznika w kontrolowanych latach nie wystąpiły przypadki, które zgodnie z art. 43 ust 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³ (dalej” ustawa o okik”), wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

Rzecznik wyjaśniła, że ze względu na ilość spraw zgłaszanych przez konsumentów, nie można było postawić i uprawdopodobnić tezy, że przedsiębiorca stosuje określoną nieuczciwą praktykę przy zawieraniu umów.

Wiceprezydent Miasta (działając z upoważnienia Prezydenta) wyjaśnił, że nie wdrożono w Urzędzie procedur dot. realizacji obowiązku identyfikowania i sygnalizowania delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”) problemów dot. ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Ww. procedur nie ustalono z uwagi m.in. na określone w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta Sopotu zadania i kompetencje m.in. Rzecznika, zgodnie z którymi podejmowane są przez niego działania. Wiceprezydent zaznaczył, że zgodnie z zapisami ustawy, rzecznik na bieżąco w zależności od potrzeb przekazuje delegaturze UOKiK wnioski i sygnalizuje problemy zgłaszane przez konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 314-316, 318-320, 322-323)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie⁴, identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią w Urzędzie.

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

Spośród 45 spraw objętych szczegółowym badaniem (w tym: 35 spraw dot. sprzedaży bezpośredniej tj. 10 w 2012 r., 10 w 2013 r., 10 w 2014 r. i 5 w 2015 r. (do 31.05) oraz 10 spraw dot. sprzedaży na odległość), zgłoszonych przez konsumentów do Rzecznika wystąpiło łącznie 16 (5 w 2012 r., 3 w 2013 r., 6 w 2014 r. i 2 w 2015 r. - do 31.05) przypadków powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzieleniem kredytów konsumenckich.

Badanie dokumentacji źródłowej ww. 16 spraw zgłoszonych Rzecznikowi w 13 przypadkach osobiście i 3 przypadkach na piśmie w okresie objętym kontrolą wykazało, że Rzecznik:

³ Dz.U. z 2015, poz.184

⁴ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

- w prawidłowy sposób kwalifikował sprawy w sprawozdaniach, ujmując je w 15 przypadkach w rubryce „umowy zawierane na odległość i poza lokalem” oraz w 1 przypadku w „usługi finansowe” oraz nie występowały przypadki jednoczesnego kwalifikowania tej samej sprawy do dwóch lub więcej kategorii;
- w przypadku porad osobistych, udzielał kompleksowej pomocy, poprzez m.in. wskazanie obowiązujących przepisów prawnych, przygotowanie stosownych pism lub ich projektów np. oświadczeń woli o odstąpieniu od umowy, wezwań. Rzecznik nie posiadał wiedzy w jaki sposób zakończyły się te sprawy;
- w przypadku spraw zgłoszonych na piśmie, kierował stosowne pisma do sprzedawców lub/i do instytucji finansowych w interesie konsumenta, wskazywał drogę procesu cywilnego. W 2 przypadkach sprawy zostały zakończone pozytywnie dla konsumenta, a w 1 przypadku Rzecznik udzielił pisemnej odpowiedzi konsumentowi i nie posiada wiedzy w jaki sposób zakończono sprawę.

(dowód: akta kontroli str. 449-467)

Rzecznik wyjaśnił, że nie zgłaszał spraw sprzedaży bezpośredniej towarów lub usług powiązanych z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek przez podmioty prowadzące działalność parabankową do innych podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów z powodu braku potrzeby uczestnictwa innych podmiotów w zapewnieniu kompleksowej obsługi poza Rzecznikiem oraz niewystępowania zjawiska zbiorowego naruszenia interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 449, 468)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, system udzielania porad w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzieleniem kredytów.

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

Rzecznik został zatrudniony przez Prezydenta Miasta na podstawie umowy o pracę z 23 lipca 2009 r., zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 5)

Rzecznik spełniał wymagania określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadał wykształcenie wyższe prawnicze i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową.

(dowód: akta kontroli str. 6-7)

W badanym okresie, na podstawie zarządzenia Prezydenta Miasta w sprawie powierzenia prowadzenia spraw gminy w swoim imieniu Wiceprezydentom Miasta, Sekretarzowi Miasta oraz Skarbnikowi Miasta⁵ - Rzecznik podporządkowany był organizacyjnie Wiceprezydent Miasta, co było niezgodne z art. 40 ust. 3 ustawy o okik, który stanowi, że rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi miasta.

W związku z nieprawidłowością wykazaną przez NIK w kontroli przeprowadzonej w 2013 r.⁶, Prezydent Miasta, Zarządzeniem Nr 1065/2013 z dnia 1 października

⁵ Nr 55/2011 z 27 stycznia 2011 r. ze zmianami

⁶ Kontrola przeprowadzona w Urzędzie Miasta Sopotu - Nr P/13/038 „Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych”

2013 r., dokonał zmiany podległości organizacyjnej Rzecznika, który od 1 października 2013 r. podlega bezpośrednio Prezydentowi Miasta.

(dowód: akta kontroli str. 8-32)

W okresie od 1 stycznia 2011 r. do 28 marca 2013 r. zakres zadań Rzecznika, określony w § 39 Regulaminu Organizacyjnego Urzędu⁷, był zgodny z art. 42 ust. 1 - 3 ustawy o okik, tj. obejmował:

- zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- wykonywanie innych zadań określonych w ustawie o okik lub w przepisach odrębnych;
- możliwość wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- wykonywanie zadań oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 33-111)

W Regulaminie Organizacyjnym Urzędu⁸, obowiązującym od 29 marca 2013 r. zakres zadań Rzecznika został zmieniony i nie przewidywał zadań określonych w art. 42 ust. 1 pkt 3 - 5 ustawy o okik, tj. występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, współdziałania z organami Inspekcji Handlowej oraz wykonywania innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych.

W związku z nieprawidłowością wykazaną przez NIK ww. kontroli przeprowadzonej w 2013 r.- Prezydent Miasta Zarządzeniem Nr 1075/2013 z 10 października 2013 r. ustalił zakres zadań Rzecznika, zgodny z art. 42 ust. 1 ustawy o okik.

Regulamin Organizacyjny Urzędu⁹, obowiązujący od 15 kwietnia 2015 r., uwzględnił w § 38, zadania Rzecznika, zgodne z art. 42 ust. 1 - 3 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 112-299)

Wszystkie zadania określone w art. 42 ust.1-3 ustawy o okik wyszczególnione były w zakresie obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień Rzecznika z 24 lipca 2009 r. (niezmienionym od dnia zatrudnienia). Rzecznik występował do przedsiębiorców w sprawach ochrony konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 324, 450-467)

W Urzędzie nie zostały ustalone odrębne pisemne procedury działania Rzecznika, określające sposób rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym także terminy ich rozpatrywania.

(dowód: akta kontroli str. 322-323)

⁷ nadanego Zarządzeniem Nr 32/2011 Prezydenta Miasta Sopotu z 5 stycznia 2011 r.

⁸ nadanym Zarządzeniem Nr 888/2013 Prezydenta Miasta Sopotu z 29 marca 2013 r.

⁹ Nadany Zarządzeniem Nr 142/2015 Prezydenta Miasta Sopotu z 15 kwietnia 2015 r.

Wiceprezydent Miasta (działając z upoważnienia Prezydenta Miasta) wyjaśnił, że nie istnieje potrzeba określania pisemnych procedur dla każdego stanowiska. W Urzędzie Miasta Sopotu istnieje system elektronicznego obiegu dokumentów, a kierownicy komórek organizacyjnych i pracownicy samodzielni podejmują działania i prowadzą sprawy wynikające z zadań i kompetencji, w tym odpowiadają za prawidłowy elektroniczny obieg dokumentów oraz stosowanie rozporządzenia Prezesa 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.

(dowód: akta kontroli str. 322-323)

Rzecznik był zatrudniony w Urzędzie na ¼ etatu i pełnił dyżur w siedzibie Urzędu przy ul. Kościuszki 25/27 dwa razy w tygodniu (wtorki i piątki) w godzinach 10:30-15:30. W badanym okresie do Urzędu nie wpłynęły skargi dotyczące działalności Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 5, 314-317, 487-489)

Na stronie internetowej Urzędu (w zakładce: Urząd miasta/Sprawy do załatwienia) zamieszczono informacje dotyczące miejsca i godzin dyżurów Rzecznika. Ponadto miejsce pełnienia dyżurów uwidocznione zostało na tablicy informacyjnej wywieszonej w holu głównym Urzędu oraz na tabliczce zamontowanej przy drzwiach wejściowych do gabinetu. Dostęp do siedziby Rzecznika, znajdującej się na parterze budynku, został ułatwiony dla osób starszych i niepełnosprawnych poprzez zamontowanie platformy na schodach przy wejściu do głównego holu budynku, a przed wejściem do pokoju umieszczono kilka krzeseł dla osób oczekujących. Na parterze budynku znajduje się ogólnodostępna toaleta dla petentów Urzędu, która została dostosowana dla osób niepełnosprawnych.

(dowód: akta kontroli str. 487-488, 520)

Oprócz spraw zgłaszanych Rzecznikowi pisemnie, istniała możliwość zgłoszenia sprawy osobiście, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Niezależnie od formy zgłoszenia i udzielenia porady, wszystkie sprawy były rejestrowane przez Rzecznika chronologicznie (tj. według daty wpływu), w sposób umożliwiający sporządzenie sprawozdania z działalności Rzecznika.

Rzecznik konsumentów w zakresie rejestracji spraw wpływających stosował trzy rodzaje rejestrów tj.:

- nr Rk.741 „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich”. W rejestrze tym ujmowano sprawy zgłaszane osobiście lub drogą poczty elektronicznej zakończone udzieleniem porady i informacji prawnej, udzielonej ustnie lub pisemnie. Ww. sprawy nie wymagały występowania Rzecznika do przedsiębiorców w interesie konsumentów;
- nr Rk.742 „Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich”. W rejestrze tym ujmowano sprawy wnoszone osobiście lub pisemnie w których Rzecznik kierował wystąpienia do przedsiębiorców w interesie konsumentów.

Rejestry uwzględniały opis sprawy, dane zgłaszającego tj. adres, datę wpływu i sposób załatwienia sprawy – podjęte czynności oraz formę zgłoszenia. Rejestry były przechowywane w oznaczonych segregatorach za poszczególne lata – 2012 – 2015 łącznie z dokumentami źródłowymi dot. zgłaszanych spraw.

Interwencje zgłoszone przez konsumentów telefonicznie Rzecznik rejestrował w skoroszycie rozmów telefonicznych. Rejestr zawierał informacje dot. daty zgłoszenia sprawy, danych konsumenta, opis sprawy oraz treść udzielonej porady.

Rzecznik wyjaśnił, że klasyfikacji prowadzonych spraw dokonywał po ocenie stanu faktycznego sprawy, rodzaju roszczenia zgłoszonego przez konsumenta i formy w jakiej konsument otrzymał pomoc. Natomiast grupy rodzajowe określał podczas sporządzania sprawozdania rocznego z działalności rzeczników, biorąc pod uwagę treść jego rubryk – sugerowanych przez UOKIK.

(dowód: akta kontroli str. 314-316, 450-467, 490)

Badanie sposobu rejestracji 30 zgłoszonych do Rzecznika spraw (po 10 z lat 2012 – 2014) wykazało, że prowadzone rejestry rzetelnie przedstawiają charakter rozpatrywanej sprawy oraz formę jej zgłoszenia przez konsumenta.

(dowód: akta kontroli str. 491-496)

Rzecznik, przekazywał Delegaturze UOKIK w Gdańsku roczne sprawozdania ze swojej działalności, zatwierdzone zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik w terminie do dnia 31 marca każdego roku przez Prezydenta¹⁰, (za 2012 r. – 5 lutego 2013 r., za 2013 r. – 7 lutego 2014 r. i za 2014 r. – 20 marca 2015 r.).

(dowód: akta kontroli str. 412-448)

Rzecznik w sporządzonych sprawozdaniach, rzetelnie przedstawiał informacje dot. m.in. sprzedaży bezpośredniej, przedstawiając formy udzielonych porad tj. przygotowania oświadczeń woli i innych pism składanych sprzedawcom, które najczęściej pozwalały pozytywnie zakończyć postępowanie dla konsumenta. Rzecznik informował o wzroście ilości porad i informacji prawnych dot. uprawnień konsumentów i sposobu ich realizacji w przypadku zawierania umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, co jak wskazywał spowodowane było zwiększoną popularnością e-handlu oraz aktywnością przedsiębiorców prowadzących sprzedaż towarów na tzw. „pokazach”.

Rzecznik w sprawozdaniach wykazywał udokumentowane formy współpracy z UOKIK, dot. m.in. udzielania informacji o przedsiębiorcach działających we wskazanym segmencie rynku. W sprawozdaniach Rzecznik nie występował do UOKIK z propozycjami działań.

(dowód: akta kontroli str. 412-448)

Badanie dokumentacji 35 spraw dot. sprzedaży bezpośredniej (z tego: 10 w 2012 r., 10 w 2013 r., 10 w 2014 r. i 5 w 2015 r. – do 31.05), zgłoszonych w 8 przypadkach przez konsumentów na piśmie Rzecznikowi oraz w pozostałych 27 przypadkach osobiście, wykazało, że Rzecznik:

- rozpatrywał sprawy konsumentów bez zbędnej zwłoki i bez nadmiernej przewlekłości postępowań, każdorazowo udzielając odpowiedzi lub podejmując działania: w dniu zgłoszenia (29 przypadków), a w pozostałych 6 przypadkach maksymalnie w terminie do 3 dni;
- w przypadku porad osobistych, udzielał kompleksowej pomocy w dniu zgłoszenia. Rzecznik nie posiadał wiedzy w jaki sposób zakończyły się te sprawy;
- w przypadku zgłoszeń spraw przez konsumentów na piśmie w 3 przypadkach uzyskał informację, że sprawy zakończyły się zgodnie z wnioskiem konsumentów (z łącznej liczby 5 przypadków w których Rzecznik podjął działania określone w art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik); Rzecznik niezwłocznie informował konsumentów o sposobie rozpatrzenia tych spraw;
- we wszystkich 5 przypadkach w których występował w interesie konsumenta do podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią, przedstawiał uwagi i opinie dot. nieprawidłowości w ich działaniu;

¹⁰ Zarządzenia Prezydenta Miasta Sopotu w sprawie zatwierdzenia rocznego sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów Nr: 842/2013 z 05.02.2013 r.; 1167/2014 z 07.02.2014 r.; 123/2015 z 20.03.2015 r.

- nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów instytucji finansowych, natomiast w 1 sprawie w 2013 r. wstąpił za zgodą konsumenta do toczącego się postępowania w sprawie o ochronę interesów konsumenta (dot. sprawy odstąpienia od umowy zawartej na pokazie). W 2015 r. Sąd Rejonowy w Sopocie wydał wyrok zaoczny, uwzględniający roszczenie konsumenta o unieważnienie umowy;
- wystąpił jako oskarżyciel publiczny (dot. wniosku z 2013 r. o ukaranie przedsiębiorcy za popełnienie wykroczenia określonego w art. 114 ustawy o okik;
- naruszenie obowiązku udzielenia rzecznikowi konsumentów wyjaśnień i informacji lub ustosunkowania się do uwagi i opinii rzecznika). Na podstawie wyroku nakazowego Sądu Rejonowego w Sopocie, przedsiębiorca został ukarany karą grzywny. Roszczenie konsumenta zostało zaspokojone w 2013 r. poprzez zwrot przedpłaty przez przedsiębiorcę.

(dowód: akta kontroli str. 500-519)

W okresie objętym kontrolą, Rzecznik nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią oraz nie wystąpiły przypadki zgłoszeń przez Rzecznika organom ścigania, przypadków działania przedsiębiorców na szkodę konsumentów.

W 2012 r. Rzecznik udzielił telefonicznej porady w sprawie dokuczliwego telemarketingu konsumentowi który nie potrafił wskazać nazw podmiotów składających oferty. Rzecznik wyjaśnił, że w związku z brakiem wskazania przez konsumenta danych podmiotów naruszających przepisy prawa nie zgłosił sprawy do Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

(dowód: akta kontroli str. 314-317)

W okresie objętym kontrolą, działalność Rzecznika nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego.

(dowód: akta kontroli str. 521)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

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

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

W okresie objętym kontrolą w ramach obowiązku wynikającego z art. 38 ustawy o okik tj. prowadzenia edukacji konsumenckiej Rzecznik zorganizował następujące spotkania edukacyjne dla:

- studentów Wydziału Zarządzania i Ekonomii Politechniki Gdańskiej w Gdańsku w dniach 21 marca i 26 października 2012 r. oraz 18 października 2013 r. i 30 października 2014 r. Tematem spotkań było przedstawienie problematyki i przepisów prawa dotyczących ochrony interesów konsumentów;
- osób w starszym wieku (spotkanie zorganizowane przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Sopocie oraz Obywatelskie Biuro Porad Prawnych w Gdyni pod hasłem „Nie daj się oszukać”) w dniu 22 kwietnia 2013 r. Rzecznik wygłosił referat na temat m.in. praw konsumentów wynikających z umów sprzedaży zawieranych w lokalu oraz poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość;
- uczniów II Liceum Ogólnokształcącego w Sopocie w dniu 21 lutego 2014 r. oraz dla uczniów Zespołu Szkół Handlowych w Sopocie w dniach 11 marca,

2 kwietnia, 20 października i 27 października 2014 r. Tematem spotkań było przedstawienie informacji o prawach konsumentów oraz o organach udzielających pomocy konsumentom w sporach z przedsiębiorcami. Rzecznik udzielał również odpowiedzi na indywidualne pytania o prawach konsumentów i przepisach regulujących sprzedaż konsumencką.

(dowód: akta kontroli str. 300-311)

W 2012 i 2013 r. Rzecznik uczestniczył w szkoleniach organizowanych przez Federację Konsumentów w zakresie sprzedaży konsumenckiej, bankowości i usług finansowych, usług telekomunikacyjnych i dostaw energii. W 2014 r. Rzecznik brał udział w szkoleniu związanym z wejściem w życie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta¹¹.

(dowód: akta kontroli str. 418, 431, 469-486)

W ramach współdziałania z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK, o którym mowa w art. 42 ust. 1 pkt 4 ustawy o UOKiK, Rzecznik w okresie objętym kontrolą udzielił łącznie 26 informacji w odpowiedzi na pisma UOKiK dot.:

- przedsiębiorców prowadzących sprzedaż towarów poza lokalem przedsiębiorstwa (12 informacji, z tego 1 w 2012 r., 2 w 2013 r. i 9 w 2014 r.) i na odległość (1 informacja w 2014 r.);
- ilości skarg konsumentów na działalność firm parabankowych, ubezpieczeniowych, telekomunikacyjnych lub na działalność wskazanego przedsiębiorcy w zakresie m.in. pośrednictwa finansowego, zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej i usług bankowych (łącznie 13 informacji).

(dowód: akta kontroli str. 319, 325-411)

Rzecznik wyjaśnił, że nie podejmował działań wspólnie z Inspekcją Handlową, ponieważ przedkładane przez konsumentów dokumenty nie pozwalały uprawdopodobnić działań przedsiębiorców, które naruszałoby przepisy prawa w sposób wymagający kontroli i działania Inspekcji Handlowej. Rzecznik wskazał, że każdorazowo w przypadkach wskazania przez konsumentów działań przedsiębiorców, które mogłyby naruszać przepisy prawa, a nie przedstawiano Rzecznikowi dokumentacji, informował o konieczności powiadomienia o tych faktach organu Inspekcji Handlowej oraz o jej uprawnieniach.

Ponadto, Rzecznik wyjaśnił, że nie monitorował rynku sprzedaży bezpośredniej na terenie Sopotu, poprzez uczestnictwo w pokazach z uwagi na fakt, że nie posiada wiedzy gdzie i w jakim terminie odbywają się organizowane przez przedsiębiorców prezentacje towarów powiązane z ich sprzedażą, a Konsumentom uczestnictwa w takich pokazach zgłaszają po zawarciu umów sprzedaży i umów o kredyt wiązany.

(dowód: akta kontroli str. 497-499)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, prowadzenie działań Rzecznika w zakresie edukacji konsumenckiej.

¹¹ Dz.U. z 2014 r., poz. 827

V. 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 NIK¹² 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 14 sierpnia 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Gdańsku

Kontroler

Ewa Duszka
starszy inspektor k.p.

Ewa Duszka
podpis

Dyrektor

DYREKTOR DELEGATURY
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
w Gdańsku

z up.

Dariusz Jurczak
podpis
p.o. WICEDYREKTORA

¹² Ustawa z dnia 23 grudnia 1994 r., tj. Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.