



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Szczecinie

LSZ.410.015.02.2015
P/15/019

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie
ul. Jacka Odrowąża 1, 71-420 Szczecin
T +48 91 831 39 00, F +48 91 831 39 66
lsz@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 Szczecinie
Kontroler	1. Kzysztof Szczepaniak, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 93701 z dnia 6.07.2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Drawsku Pomorskim
Kierownik jednostki kontrolowanej	Stanisław Kuczyński, Starosta Drawski. Poprzednio w okresie od 30.11.2010 r. do 30.10.2014 r. Starostą Drawskim był Stanisław Cybula (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości¹, działalność kontrolowanej jednostki w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Powiatowy Rzecznik Konsumentów² został prawidłowo powołany i usytuowany w strukturze organizacyjnej Starostwa w bezpośredniej podległości Starosty. Faktycznie obowiązki Rzecznika wykonywał Naczelnik Wydziału Organizacyjnego podległy Sekretarzowi Powiatu, co stanowiło naruszenie przepisu art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³. Na stanowisku Rzecznika przydzielono zadania zgodne z wymogami. Informacje o zadaniach Rzecznika i rodzajach świadczonej pomocy były powszechnie dostępne na stronach BIP oraz stronie internetowej Starostwa. Siedziba Rzecznika była dostępna i przyjazna dla osób starszych.

Liczba spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej wpływających do Rzecznika w latach 2012 – 2015 nie miała istotnego wpływu na prawa i interesy konsumentów oraz sytuację konsumentów na rynku i nie wymagała zgłaszania do UOKiK ani podejmowania działań systemowych. Rzecznik rzetelnie rozpatrywał wszystkie sprawy będące w jego kompetencji, z uwzględnieniem indywidualnego charakteru rozpatrywanych spraw. Sprawozdania z działalności Rzecznika za lata 2012, 2013 i 2014 terminowo przedkładał Staroście oraz delegaturze UOKiK.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie

² Dalej „Rzecznik”

³ Dz.U. z 2015 r., poz. 184 j.t., Dalej: *ustawa o okik*.

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły:

- nierzetelnego prowadzenia spisów dotyczących wystąpień do przedsiębiorców w zakresie ochrony interesów konsumentów, gdyż błędnie ujmowano w nich sprawy z zakresu bezpłatnego poradnictwa,
- ujmowania w sprawozdaniach z działalności Rzecznika nierzetelnych danych dotyczących przeprowadzonych mediacji, liczby spraw z zakresu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz wystąpień do przedsiębiorców w kategorii umów poza lokalem i na odległość.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu
faktycznego

1.1. Identyfikacja spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

W okresie objętym kontrolą do Rzecznika wniesiono łącznie 679 spraw konsumenckich (475 porad oraz 204 postępowania), z których 68 należało do kategorii umów zawartych poza lokalem i na odległość. Sprzedaży bezpośredniej dotyczyło 36 spraw (20 porad i 16 postępowań), które stanowiły 5,3% (4,2% porad oraz 7,8% postępowań ogółem) ogólnej liczby spraw zgłoszonych do Rzecznika w badanym okresie. (dowód: akta kontroli str. 57-101)

Prowadzone sprawy ujęte były w spisach wg pozycji jednolitego rzeczowego wykazu akt⁴ oznaczonych numerem 731 (sprawy dotyczące poradnictwa w zakresie ochrony praw konsumenckich) oraz 732 (postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich).

Prowadzone przez Rzecznika spisy pozwalały na identyfikowanie różnych kategorii spraw, z którymi zwracali się do Rzecznika konsumenci, w tym wyodrębnienie kategorii spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej z ogółu zgłoszeń konsumentów. Powyższe wymagało jednak przeprowadzenia analizy zapisów w kolumnie tytuł sprawy dla prowadzonych postępowań lub w kolumnie opis sprawy dla udzielonych porad. (dowód: akta kontroli str. 141-243)

Rzecznik nie posiadał udokumentowanych bieżących analiz wpływu sprzedaży bezpośredniej na prawa i interesy konsumentów oraz sytuację konsumentów na rynku. Rzecznik Lidia Konwa wyjaśniła, że *w okresie objętym kontrolą nie wystąpiły problemy dotyczące ochrony konsumentów, które by wymagały podjęcia działań przez organy administracji rządowej, o których mowa w art. 43 ust. 3 ustawy o oki.*

(dowód: akta kontroli str. 250-251)

W przypadku występowania spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, Rzecznik formułował na prośbę konsumentów oświadczenia o odstąpieniu od zawartych umów bądź weryfikował prawidłowość sporządzenia przez konsumentów takich oświadczeń. Efekty tych działań nie były każdorazowo udokumentowane lecz skuteczność zastosowanych rozwiązań odnotowana była w spisie spraw w kolumnie „uwagi” w formie adnotacji o ostatecznym załatwieniu sprawy⁵.

(dowód: akta kontroli str. 114-122, 141-243)

Ustalone
nieprawidłowości

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

⁴ Załącznik nr 3 do 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 (Dz.U. z 2011 r. Nr 14, poz. 67)

⁵ Skrót „O.Z.”

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

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

Opis stanu faktycznego

2.1. W okresie objętym kontrolą do Rzecznika nie wpłynęły żadne sprawy, w których występowało powiązanie sprzedaży bezpośredniej towarów lub usług z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek przez podmioty prowadzące działalność parabankową. Na 16 spraw, w których zawarto umowy w ramach sprzedaży bezpośredniej, w 15 przypadkach zaciągnięto kredyty na ich sfinansowanie. Wniesione sprawy dotyczyły towarów lub usług nabytych w ramach sprzedaży bezpośredniej, ewentualnie samego procesu sprzedaży poza siedzibą przedsiębiorcy. Wszystkie przypadki zostały ujęte w sprawozdaniach w kategorii umowy poza lokalem i na odległość.

(dowód: akta kontroli str. 114-123)

2.2. W okresie objętym kontrolą żadnej ze spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, w których nastąpiło powiązanie sprzedaży z zaciągnięciem kredytu konsumenckiego na ich sfinansowanie (15) Rzecznik nie zgłaszał innym podmiotom zajmującym się ochroną praw konsumentów. Rzecznik wyjaśnił „konsument, który zgłaszał się do mnie z takimi umowami mieli sporządzane pisma o odstąpieniu od umowy i jeśli działo się to w ustawowym terminie 10 dni to umowa kredytowa stawała się bezprzedmiotowa. Rzecznik nie miał powodu identyfikowania takich spraw jak również nie widział potrzeby zgłaszania spraw do innych podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów”.

(dowód: akta kontroli str. 244, 125)

Ustalone
nieprawidłowości

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

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

Opis stanu faktycznego

3.1. Powołanie Rzecznika konsumentów oraz organizacja jego pracy.

Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów na terenie Powiatu pełni od 1 stycznia 2000 r.⁶ p. Lidia Konwa, spełniająca wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik. W okresie od dnia powołania do 30 kwietnia 2008 r. zatrudniona była na ¼ etatu, a z dniem 1 maja 2008 r. obowiązki Rzecznika wykonywała w ramach etatu Naczelnika Wydziału Organizacyjnego Starostwa (podległego Sekretarzowi Powiatu), któremu w zakresie obowiązków powierzono prowadzenie spraw konsumenckich jako Rzecznik konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 18-23)

W sprawie przyczyn połączenia etatów Rzecznika i Naczelnika Wydziału Organizacyjnego, podległego Sekretarzowi Powiatu Starosta Stanisław Kuczyński wyjaśnił, że *połączenie etatów miało na celu fachową i dostępną w każdym czasie pracy urzędu, obsługę interesantów*, co było spowodowane ośmiogodzinnym

⁶ Uchwała nr XVI/111/99 Rady Powiatu z dnia 30 grudnia 1999 r.

czasem pracy we wszystkie dni robocze. Zdaniem Starosty zatrudnienie pracownika na ¼ etatu (Rzecznik) może powodować utrudnienia dla mieszkańców.

(dowód: akta kontroli str. 51-52)

W strukturze organizacyjnej Starostwa zgodnie z wymogami określonymi w art. 40 ust. 3 ustawy o oik stanowisko Rzecznika zostało bezpośrednio podporządkowane Staroście.

(dowód: akta kontroli str. 5-17)

Zakres zadań Rzecznika, określony w Regulaminie organizacyjnym Starostwa był zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o oik.

(dowód: akta kontroli str. 14, 16)

Procedury działania Rzecznika określone zostały w formie karty opisu procesu i dotyczyły ochrony interesów konsumentów w celu zapewnienia udzielenia porady prawnej konsumentom oraz rozpatrywania spraw wniesonych przez konsumentów do Rzecznika wg. kompetencji, właściwości i zasadności. Procedury te nie zawierały terminów załatwiania spraw. Procedura przewidywała:

- wniesienie sprawy w formie wniosku pisemnego lub w formie ustnej,
- wnioski złożone ustnie załatwiano poprzez udzielenie porady,
- wnioski składane pisemnie załatwiane były stosownie po rozpoznaniu przez Rzecznika od porady prawnej, poprzez interwencję telefoniczną do interwencji pisemnej na rzecz konsumenta u przedsiębiorcy.

(dowód: akta kontroli str. 29-35)

Odnośnie terminów rozpatrywania spraw składanych do Rzecznika przez konsumentów Lidia Konwa wyjaśniła, że *sprawy wnoszone przez konsumentów nie mieszczą się kategorii spraw załatwianych w trybie postępowania administracyjnego. Nie stosuje się do nich terminów określonych przepisami Kodeksu postępowania administracyjnego. W swojej praktyce wnoszone sprawy załatwia według kolejności ich wpływu bez zbędnej zwłoki, tj. porady udzielane są na bieżąco w dniu ich wniesienia a sprawy wymagające pisemnej interwencji Rzecznika załatwiane są w ciągu kilku dni.*

(dowód: akta kontroli str. 129)

Starosta Stanisław Kuczyński wyjaśnił, że *wobec braku wymogów czasowych określonych przepisami prawa przy załatwianiu spraw konsumenckich nie widział potrzeby normowania terminów załatwiania spraw w tym zakresie.*

(dowód: akta kontroli str. 54-56)

3.2. Dostępność poradnictwa Rzecznika konsumentów.

Oględziny Starostwa oraz stron BIP przeprowadzone 10.07.2015 r. wykazały, że nie zostały podane do publicznej wiadomości godziny pracy Rzecznika. W związku z kontrolą NIK w dniu 23.07.2015 r. uzupełniono wpis na stronie BIP Starostwa określając godziny pracy Rzecznika w godzinach pracy Urzędu⁷. W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie pełnił dyżurów w godzinach popołudniowych.

(dowód: akta kontroli str. 34-40)

Lidia Konwa wyjaśniła, że *w okresie od jej powołania na stanowisko Rzecznika, tj. od stycznia 2000 r. do kwietnia 2008 r. pełniła popołudniowe dyżury raz w tygodniu, we wtorki od 15:00 do 17:00. W trakcie tych dyżurów żaden konsument nie zgłosił się do Rzecznika. Po zmianie formy zatrudnienia i połączeniu obowiązków Rzecznika z obowiązkami Naczelnika Wydziału Organizacyjnego od maja 2008 r. nie pełnił już dyżurów popołudniowych. Do dnia dzisiejszego nie pojawił się żaden*

⁷ poniedziałek, wtorek, środa od godz. 7.00 do 15.00, czwartek od godz. 7.00 do 16.00, piątek od godz. 7.00 do 14.00

wniosek dotyczący konieczności uruchomienia takich dyżurów. Konsumenci nie zgłaszali takiej potrzeby. (dowód: akta kontroli str. 132)

Uregulowany w Starostwie sposób postępowania w sprawach związanych z rozpatrywaniem spraw konsumenckich wnoszonych do Rzecznika wskazuje na formy wniesienia spraw, tj. pisemnie bądź w formie ustnej, nie określono natomiast jaką drogą mogą być składane.

Analiza 30 spraw (po 10 z każdego roku w okresie 2012 – 2014) wykazała, że na podstawie rejestru nie można określić jakimi środkami komunikacji (jaką drogą) zgłoszono sprawy. Charakter spraw oraz terminy ich załatwiania określone w spisie spraw odpowiadały dokumentacji źródłowej analizowanej próby.

(dowód: akta kontroli str. 29-33, 141-243, 245)

Lidia Konwa wyjaśniła, że *sprawy wnoszone do Rzecznika mogą być składane drogą elektroniczną za pośrednictwem poczty elektronicznej (forma pisemna), telefonicznie (forma ustna), bezpośrednio bez dostarczenia dokumentów (forma ustna) lub bezpośrednio z dostarczeniem dokumentów (forma pisemna), pocztą tradycyjną (forma pisemna) lub faxem (forma pisemna). Zdaniem Rzecznika stosowany sposób prowadzenia spisu spraw nie wymaga odnotowania w jaki sposób bądź jaką drogą sprawa została wniesiona.*

(dowód: akta kontroli str. 131)

Na budynku Starostwa nie umieszczono oznaczeń wskazujących na siedzibę Rzecznika. Na parterze budynku na tablicy informacyjnej zapisano, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów znajduje się na 2 piętrze w pok. 205. Budynek Starostwa wyposażony był w ułatwienia dla osób starszych (windę, poczekalnia z krzesłami, dostępna toaleta).

(dowód: akta kontroli str. 41-44)

W sprawie braku oznaczenia na budynku Starostwa siedziby Rzecznika, Starosta Stanisław Kuczyński wyjaśnił, że *na budynku Starostwa zostały umieszczone tablice informujące o siedzibie organów Powiatu Drawskiego oraz siedzibie innych instytucji wynajmujących pomieszczenia w budynku Starostwa Powiatowego. Powiatowy Rzecznik Konsumentów jest pracownikiem Starostwa Powiatowego i podlega bezpośrednio Staroście Drawskiemu podobnie jak inni pracownicy Starostwa. Brak wymogu ustawowego do „wyróżnienia” Rzecznika.*

(dowód: akta kontroli str. 54-56)

Informacja dotycząca zakresu prowadzonej działalności została umieszczona na stronie internetowej Starostwa⁸ w zakładce „Usługi publiczne” oraz na stronie BIP Starostwa⁹ w treści Regulaminu organizacyjnego¹⁰.

(dowód: akta kontroli str. 34-38)

3.3. Prowadzenie przez Rzecznika konsumentów rejestrów spraw.

Procedury działania Rzecznika określone w formie karty opisu procesu opisano w pkt. 3.1. niniejszego wystąpienia. Zgodnie z wyjaśnieniem Rzecznika *zgłoszenia telefoniczne oraz osobiście bez przedłożenia dokumentów w całości traktowane są jako poradnictwo i ujmowane przez Rzecznika w rejestrze spraw o symbolu klasyfikacyjnym 731. Sprawy wnoszone na piśmie ujmują w spisie spraw o symbolu klasyfikacyjnym 732.*

⁸ www.powiatdrawski.pl

⁹ <http://bip.powiatdrawski.pl>

¹⁰ Zakładka „Starostwo Powiatowe” – Organizacja Starostwa

Klasyfikacja prowadzonych spraw dokonywana była przez Rzecznika. Lidia Konwa wyjaśniła, że *określanie grup rodzajowych spraw rozpatrywanych przez Rzecznika następuje po analizie treści wniosku lub dostarczonych przez konsumenta dokumentów. Realizowane jest w momencie ujmowania sprawy w spisie spraw. Stosowane kategorie spraw są tożsame z kategoriami określonymi w wytycznych UOKiK do rocznych sprawozdań Rzeczników z prowadzonej działalności.*

(dowód: akta kontroli str. 126-128, 131)

Prowadzone rejestry i spisy spraw umożliwiają określenie jej charakteru, w celu przyporządkowania do kategorii rozpatrywanych spraw. Rzecznik wyjaśniła, że *w latach 2012 – 2015 (do 31 maja) nie wystąpiły przypadki konieczności zmiany uprzednio określonej kategorii sprawy.*

(dowód: akta kontroli str. 141-243, 126)

3.4. Rozpatrywanie przez Rzecznika konsumentów spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów dotyczących sprzedaży bezpośredniej.

W latach 2012 – 2014 do Rzecznika zgłoszono 58 spraw zakwalifikowanych do kategorii umów poza lokalem i na odległość stanowiące 10,8% wszystkich spraw¹¹ zgłoszonych w tym okresie, w tym 36 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej (6,7% ogółu). W sprawozdaniach z działalności Rzecznika wykazano, że 22 sprawy w tym okresie (4,1% ogółu) wymagały wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, z których 16 dotyczyło sprzedaży bezpośredniej (3,0% ogółu).

(dowód: akta kontroli str. 57-101)

Prowadzone spisy spraw oraz rejestry nie pozwalają na określenie rodzaju wnoszonych spraw (skargi, wnioski, zapytania). Lidia Konwa wyjaśniła, że *jednolity rzeczowy wykaz akt organów powiatu i starostw powiatowych przewiduje w haśle klasyfikacyjnym „Ochrona praw konsumenckich” tylko cztery symbole klasyfikacyjne: 1) wyjaśnienia, interpretacje..., 2) poradnictwo..., 3) postępowania... 4) oraz edukacja konsumencka bez wskazania podziału na skargi, wnioski lub zapytania.*

(dowód: akta kontroli str. 128, 137, 139, 141-243)

Analiza dokumentacji źródłowej wniesionych spraw z kategorii umów poza lokalem i na odległość ujętych w spisie spraw *Postępowania w zakresie praw konsumenckich* wykazała, że w latach 2012 – 2015 (do 31 maja) ujęto w spisach łącznie 27 takich spraw¹², z których w 4 sprawach Rzecznik występował do podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią w celu ochrony praw i interesów konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik) i kierował pisma do przedsiębiorców:

- w 2013 r. w sprawie RK.732.11.2013.LK wniesionej 20.02.2013 r. konsument nie sformułował żądania. Z akt sprawy wynikało, że pomimo terminowego złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość, przedsiębiorca uznał takie działanie za nieskuteczne i odmówił wstrzymania realizacji usługi. Rzecznik skierował 22.02.2012 r. pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy z żądaniem uznania odstąpienia od umowy zawartej na odległość z zachowaniem wymaganego terminu. W odpowiedzi na pismo Rzecznika przedsiębiorca uznał rezygnację konsumenta pismem z 8.03.2013 r.,

¹¹ 538 spraw, w tym 374 z zakresu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów oraz 164 wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów

¹² 2 w 2012 r., 11 w 2013 r., 11 w 2014 r. oraz 3 w 2015 r.

- w sprawie RK.732.43.2013.LK wniesionej 1.10.2013 r. konsument nie sformułował żądania. Z akt sprawy wynikało, że pomimo złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przed upływem 10 dni od jej zawarcia, przedsiębiorca nie uznał odstąpienia za skuteczne. Rzecznik skierował 1.10.2013 r. pisemne wystąpienie do przedsiębiorcy z żądaniem uznania odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy, złożonego przez konsumenta z zachowaniem wymaganego terminu. Pismem z 10.10.2013 r. przedsiębiorca uznał odstąpienie za skuteczne,

- w sprawie RK.732.54.2013.LK wniesionej 12.11.2013 r. konsument zawarł 15.05.2013 r. poza lokalem przedsiębiorstwa umowę o świadczenie usług telewizyj satelitarnej, ale postanowił od niej odstąpić. Po 5 dniach odesłał pakiet instalacyjny wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy do dystrybutora zamiast do siedziby przedsiębiorcy. Dystrybutor nie przyjął przesyłki i konsument ponownie 9 dnia od zawarcia umowy wysłał pismo o odstąpieniu od umowy do siedziby przedsiębiorcy wraz z zestawem instalacyjnym. Przedsiębiorca nie uznał odstąpienia za skuteczne i 31.10.2013 r. wystawił konsumentowi notę obciążeniową obejmującą karę za zerwanie umowy oraz warunków promocji dodatkowej i głównej. Rzecznik wystąpił pisemnie 15.11.2013 r. do przedsiębiorcy z żądaniem uznania odstąpienia od umowy zawartej na odległość z zachowaniem wymaganego terminu pomimo niedopatrzenia konsumenta co do adresu, na który należało kierować korespondencję. Pismem z 29.11.2013 r. przedsiębiorca uznał odstąpienie konsumenta,

- w sprawie RK.732.12.2014.LK wniesionej 19.03.2014 r. konsument zwrócił się o pomoc w odzyskaniu pieniędzy, które zapłacił za towar kupiony poza siedzibą przedsiębiorcy. Po skutecznym odstąpieniu od umowy (3.02.2014 r.) i zwrocie zakupionego towaru, przedsiębiorca nie zwrócił wpłaconej kwoty 1.600 zł. Rzecznik dwukrotnie pismami z 19.03.2014 r. i 7.04.2014 r. żądał zwrotu wpłaconych pieniędzy na rzecz konsumenta. Z akt sprawy nie wynika jak sprawa została zakończona. Konsument nie zgłosił się już do Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 114-122)

W pozostałych 23 sprawach Rzecznik nie kierował wystąpień do przedsiębiorców¹³. W sprawach tych pomagał konsumentom w formułowaniu oświadczeń o odstąpieniu od umowy bądź udzielał poradnictwa w zakresie praw konsumentów przy czym w aktach 8 spraw¹⁴ nie udokumentowano działań Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 114-122, 246-249)

Lidia Konwa wyjaśniła, że we wszystkich omawianych przypadkach Rzecznik czynnie uczestniczył w dochodzeniu praw na rzecz konsumentów. Pierwszym krokiem było działanie konsumenta (napisanie reklamacji, oświadczenia itp.) czyli napisanie przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy i podpisanie tego oświadczenia osobiście. Konsument nie umieli sami poradzić sobie z tym zadaniem więc prosili o pomoc Rzecznika. Rzecznik pisał takie oświadczenia na rzecz konsumentów i prosił o wysłanie ich pocztą. Pozostawiał sobie kopię oświadczenia, które pisał. Reszta działań (wymiana korespondencji między konsumentami i przedsiębiorcami) odbywała się pod kontrolą i wskazówkami Rzecznika, a często było to napisanie pisma do przedsiębiorcy, które konsument

¹³ W 2012 r. 2 sprawy o nr RK.732.38.2012.LK i RK.732.48.2012.LK, w 2013 r. 8 spraw o nr RK.732.3.2013.LK, RK.732.5.2013.LK, RK.732.6.2013.LK, RK.732.8.2013.LK, RK.732.14.2013.LK, RK.732.19.2013.LK, RK.732.34.2013.LK, RK.732.48.2013.LK, w 2014 r. 10 spraw o nr RK.732.2.2014.LK, RK.732.3.2014.LK, RK.732.4.2014.LK, RK.732.8.2014.LK, RK.732.16.2014.LK, RK.732.18.2014.LK, RK.732.27.2014.LK, RK.732.42.2014.LK, RK.732.49.2014.LK, RK.732.52.2014.LK a w 2015 r. 3 sprawy o nr RK.732.52.2014.LK, RK.732.32.2015.LK i RK.732.36.2015.LK.

¹⁴ Nr RK.732.48.2012.LK, RK.732.3.2013.LK, RK.732.5.2013.LK, RK.732.6.2013.LK, RK.732.8.2013.LK, RK.732.19.2013.LK, RK.732.34.2013.LK, RK.732.48.2013.LK

tylko podpisał jako strona umowy, więc Rzecznik uznał takie działanie za wykraczające poza ramy udzielenia poradnictwa i wyjaśnień konsumentom. Konsument nie dostarczył dokumentacji z przebiegu sprawy Rzecznikowi ani też nie poinformował o efekcie działań.

(dowód: akta kontroli str. 136-140)

Analiza terminowości rozpatrywania spraw przeprowadzona na podstawie analizy 30 losowo wybranych przypadków (po 10 z każdego roku) wykazała, że załatwiane były one w okresie od 1 do 30 dni (oczekiwanie na odpowiedź przedsiębiorcy w przypadku sierowania wystąpienia) przy czym wszczęcie sprawy następowało w dniu jej wniesienia lub dnia następnego.

(dowód: akta kontroli str. 245)

Analiza dokumentacji 27 spraw z kategorii umów poza lokalem wykazała, że w aktach prowadzonych spraw konsumenckich w latach 2012 – 2015 (do 31 maja) w kategorii umowy poza lokalem i na odległość nie dokumentowano treści żądań zgłaszanych przez konsumentów. Lidia Konwa wyjaśniła, że *każdy konsument zgłaszający się do Rzecznika z prośbą o pomoc w dochodzeniu Jego praw oczekuje załatwienia sprawy zgodnie z Jego oczekiwaniami i te sprawy należy zakwalifikować albo do poradnictwa (zapytania) albo do postępowania i tak są kwalifikowane. Reasumując, konsumenci nie sprecyzowali konkretnego żądania.*

(dowód: akta kontroli str. 114-122, 136-139)

Zdaniem NIK zasadne jest wprowadzenie do procedury związanej z obsługą spraw konsumenckich formularza zapewniającego m.in. utrwalenie (sprecyzowanie) treści żądania z jakim konsument zwraca się do Rzecznika jak również określającego rodzaj podjętych przez Rzecznika działań.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie korzystał z uprawnień do wytaczania powództwa lub występowania jako oskarżyciel publiczny w przypadkach określonych w art. 42 ust. 2 i 3 ustawy o okik. Rzecznik nie przedstawiał podmiotom prowadzącym sprzedaż bezpośrednią żadnych uwag i opinii dotyczących prawidłowości ich działania. Lidia Konwa wyjaśniła, że *na podstawie spraw zgłaszanych przez konsumentów nie stwierdziła nieprawidłowości w działaniu podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią i nie zidentyfikowała przypadków pozwalających na sformułowanie uwag bądź opinii w tym zakresie.*

(dowód: akta kontroli str. 57-96, 124)

Analiza 24 spraw za lata 2012 - 2014 wykazała, że 4 sprawy konsumenckie z tego okresu nie zostały zakończone zgodnie z oczekiwaniami konsumentów, a w sprawozdaniach z działalności Rzecznika za lata 2012 - 2014 zostały zakwalifikowane jako „zakończone pozytywnie”:

- sprawa RK.732.38.2012.LK, w której konsument odstąpił od umowy sprzedaży zawartej poza siedzibą przedsiębiorcy, lecz nie zwrócił zakupionego towaru i pomimo wyroku sądu zasądzającego na rzecz przedsiębiorcy zapłatę za sprzedany towar, konsument nadal uważa, że nie powinien płacić, bo skutecznie odstąpił od umowy,

- sprawy RK.732.48.2013.LK, RK.732.18.2014.LK, RK.732.52.2014.LK, w których konsumenci nie odstąpili pisemnie od umowy sprzedaży zawartej poza lokalem przedsiębiorcy i nie chcieli ponosić żadnych kosztów, przy czym Rzecznik każdorazowo informował, że nie mogą skutecznie rozwiązać umów tych bez ponoszenia kosztów.

(dowód: akta kontroli str. 114-122, 246-249)

Lidia Konwa wyjaśniła, że u Rzecznika te sprawy zostały zakończone pozytywnie. Wszystkie zostały przyjęte przez Rzecznika i rozpatrzone zgodnie z obowiązującymi przepisami. Żadna z wniesionych spraw przez konsumentów, nie została odrzucona. Rzecznik ze swojej strony, uwzględniając obowiązujące w tym zakresie przepisy prawa, zrobił wszystko aby pomóc konsumentom w załatwieniu sprawy. Rzecznik konsumentów nie ma wpływu na rozstrzygnięcie sprawy przez przedsiębiorcę. Gdy przedsiębiorca negatywnie dla konsumenta załatwi sprawę to dalsza droga dochodzenia roszczeń zależy wyłącznie od konsumenta, a ten nie ma obowiązku powiadomienia Rzecznika o dalszych działaniach, stąd Rzecznik nie ma wiedzy jak sprawa się ostatecznie zakończyła i dlatego na swoim poziomie sprawę kwalifikuje jako zakończoną pozytywnie. (dowód: akta kontroli str. 136-139)

3.5. Wywiązywanie się Rzecznika konsumentów z obowiązków sprawozdawczych.

Rzecznik terminowo (art. 43 ust. 1 ustawy o okik) przedkładał Staroście sprawozdania ze swojej działalności (za 2012 r. - 27.02.2013 r., za 2013 r. - 24.03.2014 r., za 2014 r. - 10.03.2015 r.). Sprawozdania te przekazywane były do Delegatury UOKiK w Gdańsku, corocznie do 31 marca.

(dowód: akta kontroli str. 57-96)

W sprawozdaniach z działalności za lata 2012, 2013 i 2014 Rzecznik nie wskazywał na problemy dotyczące sprzedaży bezpośredniej. Przekazywane przez Rzecznika informacje dotyczące podejmowanych przez niego działań w zakresie współpracy z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów wskazują na doraźny charakter tej współpracy bez podania konkretnych przykładów. W 2013 i 2014 r. współdziałanie Rzecznika polegało na wzajemnej wymianie informacji na temat nowych regulacji prawnych, wydawanych decyzji, a także orzecznictwa w sprawach konsumenckich. UOKiK zaopatrywał Rzecznika w bezpłatne ulotki i broszury poświęcone problematyce konsumenckiej w celu ich dystrybucji wśród konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 57-96)

W sprawie współdziałania w 2012 r. Lidia Konwa wyjaśniła, że w tym okresie współdziałanie z UOKiK i organami Inspekcji Handlowej, z Oddziałem Federacji Konsumentów w Wałczu oraz Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich w Warszawie polegało na doraźnych kontaktach z przedstawicielami tych instytucji, głównie drogą telefoniczną. Z przebiegu tych kontaktów nie sporządzała notatek a w związku z tym powyższe współdziałanie nie zostało udokumentowane. Polegały one głównie na wyjaśnianiu wątpliwości dotyczących interpretacji prawnych obowiązujących przepisów oraz uzgadnianiu form i rodzajów przekazywanych materiałów informacyjnych z zakresu ochrony praw konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 134-135)

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie występował do UOKiK z propozycjami działań.

(dowód: akta kontroli str. 57-96)

3.6. W okresie objętym kontrolą do Starostwa nie wpłynęły żadne skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez Rzecznika konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 53)

3.7. Współpraca Rzecznika konsumentów z innymi podmiotami.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie zgłaszał do Generalnego Inspektora Danych Osobowych przypadków nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią. Nie

zgłaszał również spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej organom Inspekcji Handlowej ani do Urzędu Komunikacji Elektronicznej spraw związanych z działalnością telemarketingową związaną ze sprzedażą bezpośrednią.

(dowód: akta kontroli str. 57-96)

Rzecznik wyjaśnił, że *nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią w związku z tym nie wystąpiła konieczność występowania do Generalnego Inspektora Danych Osobowych. W okresie objętym kontrolą nie otrzymywał skarg konsumentów związanych z działalnością telemarketingową związaną ze sprzedażą bezpośrednią.*

(dowód: akta kontroli str. 257)

Rzecznik nie zgłaszał organom ścigania przypadków wskazujących na możliwość działania na szkodę konsumentów przez przedsiębiorców. Lidia Konwa wyjaśniła, że *nie stwierdziła przypadków wskazujących na możliwość działania na szkodę konsumentów przez przedsiębiorców. Zdaniem Rzecznika nie wystąpiły okoliczności wskazujące na konieczność zgłaszania takich przypadków organom ścigania, w szczególności Policji i prokuraturze.*

(dowód: akt akontroli str. 57-96, 257)

3.8. Audyt Rzecznika konsumentów.

W okresie objętym kontrolą, działalność Rzecznika nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego. Przerowadzone audyty Starostwa za lata 2012, 2013 oraz 2014 nie dotyczyły zadań realizowanych przez Rzecznika. W ramach audytu za 2012 r. „Organizacja i zarządzanie w Starostwie Powiatowym w Drawsku Pomorskim” w wyniku analizy struktury organizacyjnej audytor zaproponował m.in. w Wydziale Organizacyjnym oddzielenie stanowiska Rzecznika od stanowiska Naczelnika Wydziału Organizacyjnego. Zdaniem audytora łączenie tych stanowisk powoduje skupienie się pracownika – Naczelnika Wydziału na sprawach konsumenckich, a nie nad prawidłową pracą Wydziału i nadzorem nad podległymi pracownikami. Audytor przedstawił Staroście wniosek o rozdzielenie funkcji Naczelnika Wydziału Organizacyjnego od Rzecznika. Zaproponował jednocześnie zatrudnienie Rzecznika na ¼ etatu, gdyż jego zdaniem ilość spraw nie wymagała zatrudnienia na większą część etatu. Do czasu niniejszej kontroli NIK funkcja Rzecznika nie została oddzielona od funkcji Naczelnika Wydziału Organizacyjnego.

(dowód: akta kontroli str. 45-50)

W powyższej sprawie Starosta wyjaśnił, że *jest to opinia Audytora wewnętrznego w sprawie adekwatności, skuteczności, efektywności i kontroli zarządczej w obszarze działalności jednostki objętym zadaniem. Problem dotyczący połączenia etatów Rzecznika Konsumentów i Naczelnika Wydziału Organizacyjnego jest sprawą nową dla obecnych Starostów. Zdaniem Starosty połączenie etatów ma na celu fachową i dostępną w każdym czasie pracy urzędu, obsługę interesantów.*

(dowód: akta kontroli str. 51-52)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Zatrudnienie Rzecznika jest sprzeczne z wymogami określonymi w art. 40 ust. 3 ustawy o okik, zgodnie z którymi Rzecznik powinien być bezpośrednio podporządkowany Staroście. Wprawdzie w strukturze organizacyjnej Starostwa Rzecznik został bezpośrednio podporządkowany Staroście, jednakże faktycznie obowiązki Rzecznika wykonuje osoba w ramach etatu jako Naczelnik Wydziału Organizacyjnego, który znajduje się pod nadzorem Sekretarza Powiatu.

(dowód: akta kontroli str. 5-17)

2. W sprawozdaniach z działalności Rzecznika za lata 2012, 2013 i 2014 wykazano liczbę spraw ujętych w tabeli nr 2 *Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w kategorii Umowy poza lokalem i na odległość* odpowiednio 2, 9, 11. Faktyczna liczba wystąpień wykazana w tych latach powinna wynosić odpowiednio 0, 3 i 1.

(dowód: akta kontroli str. 63, 79, 93, 114-122, 244)

W sprawie przyczyn, dla których sprawy konsumenckie, w których nie podejmowano żadnych działań w stosunku do przedsiębiorców, a jedynie udzielano porad bądź sporządzono projekty pism zaliczono do kategorii spraw, o których mowa w art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik i wykazano w tabeli nr 2 *Wystąpienia do przedsiębiorców* zamiast w tabeli nr 1 *Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa* Lidia Konwa wyjaśniła, że „w chwili wniesienia sprawy do Rzecznika przez konsumenta dokumentacja jest analizowana. Z analizy wynika, że Rzecznik ma podstawy do wystąpienia do przedsiębiorcy. Dlatego też zgodnie z instrukcją kancelaryjną - § 4, sprawa jest zakwalifikowana przez Rzecznika do kategorii „tworzącej akta sprawy” i nadany jest znak sprawy z jednolitego rzeczowego wykazu akt 732 - postępowanie w zakresie praw konsumenckich. Jednak do wystąpienia do przedsiębiorcy są potrzebne różne potwierdzenia stanu faktycznego, o których zapewnia konsument. Rzecznik prosi o dostarczenie brakujących dokumentów. Konsumenti żądanych dokumentów nie dostarczają. Obowiązujące przepisy w tym zakresie nie nakładają na konsumentów odpowiednich terminów do uzupełnienia dokumentacji. W takiej sytuacji Rzecznik czeka na uzupełnienie zajmując się kolejnymi sprawami konsumenckimi. Gdy dokumentacja nie zostanie uzupełniona przez konsumentów (może to trwać długo, konsument ma dwa lata na dochodzenie roszczeń), w całości powinna być przekwalifikowana w „nietworzącą akta sprawy” i powinien być nadany inny symbol klasyfikacyjny z jednolitego rzeczowego wykazu akt – 731 poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich. Sprawozdanie składa się za dany rok więc gdyby konsument dostarczył brakującą dokumentację w następnym roku to sprawa by się powieliła gdyby była przekwalifikowana. Stąd różnice polegające na zawyżeniu spraw wykazanych w tabeli nr 2 i zaniżeniu spraw wykazanych w tabeli nr 1 sprawozdania.”

(dowód: akta kontroli str. 136-139)

3. W sprawozdaniach z działalności Rzecznika za lata 2012, 2013 i 2014 zawarto nierzetelne dane dotyczące przeprowadzonych mediacji. W kategorii umów poza lokalem i na odległość podano, że w 2012 r. przeprowadzono 2 mediacje, w 2013 r. – 9, a w 2014 r. 11 mediacji. Z analizy dokumentacji źródłowej wynika, że w kategorii umów poza lokalem i na odległość w 2012 r. nie przeprowadzono żadnej mediacji, w 2013 r. – 3, a w 2014 r. 1 mediację.

(dowód: akta kontroli str. 61, 75, 89, 114-122)

W sprawie przyczyn podania nierzetelnych danych Lidia Konwa wyjaśniła, że na skutek błędnego zakwalifikowania spraw do kategorii umów zawartych poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość podanych w tabeli 2 w sprawozdaniu za 2012 r. - 2, za 2013 r. - 9 i za 2014 r. - 11 konsekwentnie podałam w sprawozdaniach, że w tych sprawach prowadzone były mediacje co powinno być typowym zachowaniem w przypadkach spraw zakwalifikowanych do grupy wystąpień do przedsiębiorców na rzecz konsumentów. Faktycznie nie we wszystkich wskazanych sprawach miało miejsce wystąpienie do przedsiębiorcy gdyż albo sprawy nie kwalifikowały się do takiego wystąpienia z powodu przekroczenia terminu do odstąpienia od umowy albo dostarczona dokumentacja była niekompletna a konsumenci pomimo zapewnień jej nie uzupełnili. Przez niedopatrzenie nie dokonała zmiany pierwotnej kwalifikacji tych

spraw i pozostały ujęte w grupie wystąpień do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.”

(dowód: akta kontroli str. 134)

4. W sprawozdaniu z działalności Rzecznika za 2013 r. w tabeli nr 2 *Wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów* w kategorii *umowy poza lokalem i na odległość* podano 9 spraw konsumenckich, podczas gdy z analizy spisów spraw oraz dokumentacji źródłowej prowadzonych spraw wynika, że w tej kategorii było 11 spraw.

(dowód: akta kontroli str. 79, 115-118)

W powyższej sprawie Lidia Konwa wyjaśniła, że jeżeli konsument dokonuje zakupu towaru poza lokalem lub na odległość, a wada towaru ujawni się po upływie okresu do odstąpienia od tej umowy i konsument chce reklamować towar, a nie odstąpić od umowy, to Rzecznik potraktował tę umowę jako umowę kupna sprzedaży i nie ma w omawianym przypadku znaczenia czy była to umowa poza lokalem czy też na odległość. Przepisy prawa dotyczące reklamacji były takie same dla towaru kupionego poza lokalem, na odległość czy na miejscu. Dlatego niektóre sprawy zostały zakwalifikowane jako umowy sprzedaży, a nie umowy poza lokalem i na odległość.

(dowód: akta kontroli str. 136-138)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność w badanym obszarze.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu
faktycznego

Obowiązki z zakresu prowadzenia edukacji konsumenckiej wynikające z art. 38 ustawy o okik realizowane były następująco:

- w 2012 r. opublikowano artykuł¹⁵ „Czytajmy uważnie wszelkie umowy” w celu uczulenia konsumentów na treści podpisywanych umów i wynikające z tego konsekwencje,
- w 2013 r. opublikowano artykuł¹⁶ omawiający problematykę jak uzyskać pomoc w sprawach spornych na linii konsument – przedsiębiorstwo energetyczne. Rzecznik zorganizował spotkanie¹⁷ z konsumentami w starszym wieku, na którym przedstawiciele Urzędu Komunikacji Elektronicznej omówili zagrożenia wynikające z działań przedstawicieli handlowych działających na terenie Powiatu Drawskiego szczególnie w zakresie sprzedaży bezpośredniej,
- w 2014 r. w związku ze zmianą przepisów w zakresie praw konsumenckich Rzecznik udzielił wywiadu w prasie lokalnej Głos Drawski, w którym zwrócił uwagę na problematykę dokonywania zakupów za pośrednictwem Internetu, zawierania umów w trybie sprzedaży bezpośredniej na różnego rodzaju pokazach oraz uprawnieniach do odstąpienia od zawartych umów.
- w 2015 r. w Głosie Drawski opublikowano 3 artykuły: „Warto znać przepisy i nie dać się oszukać”, w którym przedstawiono zmiany w zakresie praw konsumenckich po wejściu 25 grudnia 2014 r. zmian do ustawy o prawach konsumenta, „Nie dajmy się skusić nadzwyczajnym okazjom”, w którym poruszono problematykę praw konsumenta przy zawieraniu umów w ramach sprzedaży bezpośredniej oraz zawieranych na odległość oraz „Miało być taniej, a wyszło bardzo drogo”, w którym poruszono problematykę manipulacji konsumentami, w wyniku której zawierają oni nieświadomie umowy na usługę teleEKG.

(dowód: akta kontroli str. 102-111)

¹⁵ w nr 4 gazety lokalnej Pojezierze Drawskie

¹⁶ w gazecie lokalnej Gazeta Drawski

¹⁷ 3 października 2013 r.

Współdziałanie Rzecznika z innymi podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów nie zostało udokumentowane. Lidia Konwa wyjaśniła, że *współdziałanie z innymi instytucjami i organizacjami miało charakter doraźny w formie kontaktów telefonicznych i zapytań dotyczących spraw bieżących itp. Współpraca taka nie była dokumentowana gdyż nie ma takiego wymogu.*

(dowód: akta kontroli str. 254)

Sprawozdania z działalności Rzecznika za lata 2012, 2013 i 2014 nie zawierają informacji o podjętej współpracy z organizacjami seniorskimi w celu propagowania praw konsumentów. Lidia Konwa wyjaśniła, że *nie posiada udokumentowanej formy takiej współpracy. W latach 2012 i 2013 uczestniczyła w spotkaniach w siedzibie Uniwersytetu III Wieku w Złocieńcu, na których omawiała problematykę praw konsumenckich ze szczególnym uczuleniem na skutki działalności marketingowej w ramach sprzedaży bezpośredniej podczas tzw. pokazów. W październiku 2013 r. współorganizowała spotkanie zorganizowane przez Urząd Komunikacji Elektronicznej w ramach ogólnopolskiej kampanii „Ufaj ale sprawdź” skierowane głównie do osób starszych. W 2014 roku oraz w 2015 do czasu kontroli NIK nie prowadziła współpracy z organizacjami seniorskimi.*

(dowód: akta kontroli str. 133)

Rzecznik nie posiada dokumentacji dotyczącej monitorowania rynku sprzedaży bezpośredniej. Lidia Konwa wyjaśniła, że *w latach 2012 – 2015 nie prowadzono działań zmierzających do monitorowania rynku sprzedaży bezpośredniej. Napływające w tym okresie sprawy konsumenckie wskazywały na marginalne występowanie tych zjawisk. Nie otrzymywała w tym okresie żadnych informacji o prezentacjach lub pokazach związanych ze sprzedażą bezpośrednią, które odbywały się na terenie jednostek finansowanych ze środków samorządowych.*

(dowód: akta kontroli str. 130)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Uwagi NIK dotyczą niepełnej realizacji obowiązków związanych ze sporządzaniem sprawozdań z działalności Rzecznika, w tym rzetelnego podawania informacji o przebiegu współpracy z innymi podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów jak również współpracy z organizacjami seniorskimi w celu propagowania praw konsumentów.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

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 Kontroli¹⁸, wnosi o

1. Rzetelne sporządzanie sprawozdań z działalności Rzecznika.
2. Bezpośrednie podporządkowanie Rzecznika konsumentów Staroście.

¹⁸ Dz.U. z 2015 r., poz. 1096

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 ust. 1 i 2 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 Szczecinie.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

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 oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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.

Szczecin, dnia października 2015 r.

Kontroler
Krzysztof Szczepaniak
Specjalista k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Dyrektor

.....
podpis

.....
podpis