



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura we Wrocławiu

LWR.410.014.01.2015

P/15/019

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura we Wrocławiu

ul. Marszałka J. Piłsudskiego 15/17, 50-044 Wrocław

T +48 71 711 83 00, F +48 71 711 83 50

lwr@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 we Wrocławiu.
Kontroler	Krystyna Knop główny – specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94044 z dnia 19 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Wałbrzychu, Pl. Magistracki 1, 58-300 Wałbrzych (dalej: „Urząd”)
Kierownik jednostki kontrolowanej	Roman Szelemej – Prezydent Miasta Wałbrzysza (dalej: „Prezydent”) (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Wałbrzychu (dalej: „Rzecznik”) w okresie od 1 lipca 2013 r. do 31 lipca 2014 r.

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

Stwierdzona w wyniku kontroli nieprawidłowość polegała na nieprowadzaniu przez Rzecznika rejestru porad, a tym samym niedokonywaniu zapisów dotyczących formy ich udzielania.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu
faktycznego

I. W latach 2012-2015 ochronę praw konsumenta dla mieszkańców Wałbrzysza prowadzili:

- w 2012 r. – Powiatowy rzecznik konsumentów (w okresie od 1 lipca do 31 grudnia),
- w 2013 r. – Powiatowy rzecznik konsumentów (w okresie od 1 stycznia do 30 czerwca) oraz Miejski rzecznik konsumentów (w okresie od 1 lipca do 31 grudnia),
- w 2014 r. – Miejski rzecznik konsumentów (w okresie od 1 stycznia do 31 lipca) oraz Powiatowy rzecznik konsumentów (w okresie od 1 sierpnia do 31 grudnia),
- w 2015 r. – Powiatowy rzecznik konsumentów (w okresie od 1 stycznia – nadal).

Powyższe zmiany wynikały z faktu uzyskania przez Gminę Wałbrzych z dniem 1 stycznia 2013 r. statusu miasta na prawach powiatu grodzkiego² i porozumień

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

² Na podstawie art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2013 r., poz. 595 ze zm.), wydane zostało rozporządzenie Rady Ministrów

zawieranych przez Gminę Wałbrzych z Powiatem Wałbrzyskim³ na prowadzenie zadań z zakresu ochrony praw konsumenta. I tak:

Uchwałą nr XLI/367/12 Rady Miejskiej Wałbrzycha z dnia 20 grudnia 2012 r. *sprawie powierzenia Powiatowi Wałbrzyskiemu do prowadzenia zadań z zakresu ochrony praw konsumentów*, Miasto Wałbrzych, wykonujące zadania miasta na prawach powiatu, powierzyło Powiatowi Wałbrzyskiemu, na podstawie art. 73 ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. *o samorządzie powiatowym*⁴, prowadzenie od dnia 1 stycznia 2013 r. zadań określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*⁵ (dalej: „ustawa o okik”).

Zadania w zakresie ochrony praw konsumentów, wykonywane na rzecz mieszkańców miasta Wałbrzycha zostały przekazane w drodze porozumienia⁶ zawartego dnia 8 stycznia 2013 r. pomiędzy Prezydentem i Zarządem Powiatu Wałbrzyskiego⁷. W porozumieniu tym podano, że na funkcjonowanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów zatrudnionego w Starostwie Powiatowym w Wałbrzychu realizującego ww. zadania, Powiat Wałbrzyski otrzymywał miał dotację celową z budżetu Miasta. W porozumieniu tym określono również zasady rozliczania się z otrzymanej dotacji.

(dowód: akta kontroli str.28-33)

Rada Miejska Wałbrzycha, uchwałą nr XLVIII/466/2013 z dnia 28 maja 2013 r.⁸ uchyliła z dniem 30 czerwca 2013 r. ww. uchwałę nr XLI/367/12 Rady Miejskiej Wałbrzycha z dnia 20 grudnia 2012 r. W uzasadnieniu uchwały podano, że od dnia 1 lipca 2013 r. Miasto Wałbrzych posiadające status miasta na prawach powiatu wykonywać będzie samodzielnie (w ramach utworzonego w strukturze Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu stanowiska Miejskiego rzecznika konsumentów) zadania na rzecz mieszkańców Wałbrzycha wynikające z ustawy o okik. W związku z powyższym wypowiedziane zostało również porozumienie z dnia 8 stycznia 2013 r., na mocy, którego z dniem 1 stycznia 2013 r. Powiat Wałbrzyski realizował zadania w przedmiotowym zakresie dla Miasta Wałbrzycha.

(dowód: akta kontroli str. 34-36)

Kolejną uchwałą Nr LX/646/2014 Rady Miejskiej Wałbrzycha z dnia 17 czerwca 2014 r. powierzono Powiatowi Wałbrzyskiemu prowadzenie od dnia 1 sierpnia 2014 r. na rzecz mieszkańców Wałbrzycha zadań z zakresu ochrony interesów konsumentów. Zakres zadań, zasady ich finansowania oraz rozliczania określono w porozumieniu nr 2/2014 zawartym 9 lipca 2014 r. pomiędzy Gminą Wałbrzych, reprezentowaną przez Prezydenta, a Powiatem Wałbrzyskim, w imieniu którego działali Starosta oraz Wicestarosta Wałbrzyski.

Do czasu zakończenia niniejszej kontroli NIK ww. zadania wykonywał Powiatowy rzecznika konsumentów.

(dowód: akta kontroli str.37-44)

z dnia 10 lipca 2012 r. w sprawie przywrócenia miastu Wałbrzych statusu miasta na prawach powiatu oraz ustalenia granic powiatu wałbrzyskiego (Dz. U. z 2012 r. poz. 853).

³ Zgodnie z postanowieniami art. 5 ust. 2 ustawy o samorządzie powiatowym.

⁵ Do 4 lutego 2015 r. - Dz.U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm., od 5 lutego 2015 r. - Dz. U. z 2015 r., poz. 184.

⁶ nr OR.031.2.2013 r.

⁷ Opublikowanego w Dzienniku Urzędowym Województwa Dolnośląskiego z dnia 18 lutego 2013 r., pod poz. 1132.

⁸ uchylająca uchwałę w sprawie powierzenia Powiatowi Wałbrzyskiemu do prowadzenia zadań z zakresu ochrony praw konsumentów.

Uwagi dotyczące
kontrolowanej
działalności

NIK zwraca uwagę, iż w przywołanym powyżej porozumieniu z dnia 9 lipca 2014 r. zawartym pomiędzy Powiatem Wałbrzyskim a Gminą Wałbrzych, nie wskazano prawa do kontrolowania przez przedstawicieli Miasta Wałbrzych zadań realizowanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w zakresie ochrony praw konsumentów, pomimo że zadania te są finansowane z budżetu Miasta.

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu
faktycznego

W okresie od 1 lipca 2013 r. do 31 lipca 2014 r. konsumenci zgłosili do Rzecznika łącznie 144 sprawy, w tym 90 w 2013 r. (II półroczu) i 54 sprawy w 2014 r. (I półroczu). W ramach 144 spraw, 16 przypadków (tj. 11,1 %) dotyczyło zgłoszeń związanych ze sprzedażą bezpośrednią, w tym siedem w 2013 r. (II półrocze) i dziewięć w 2014 r. (I półrocze), które stanowiły odpowiednio: 7,8% i 16,7% spraw w badanych okresach.

(dowód: akta kontroli str. 51-67, 68-300, 301-419, 420-432, 433-444)

W wyniku analizy ww. spraw, Rzecznik podjął interwencję pisemną na rzecz konsumentów w 136⁹ sprawach, w tym w odniesieniu do wszystkich 16 dotyczących sprzedaży bezpośredniej. W badanym okresie Rzecznik, działając na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o *okik*, skierował 123 wystąpienia do określonych przedsiębiorców o wyjaśnienie zarzutów podnoszonych przez konsumentów w skargach. Natomiast w pozostałych 13 sprawach udzielono konsumentom porad w formie pisemnej.

(dowody: akta kontroli str. 51-67, 68-300, 301-419, 420-432, 433-444)

Prowadzony przez Rzecznika rejestr nie pozwalał na wyodrębnienie z ogółu zgłoszeń konsumentów kategorii spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej. Identyfikacji tej kategorii spraw dokonano po ich szczegółowej analizie.

Rzecznik w sprawozdaniach z działalności w 2013 r. (II półrocze) i w 2014 r. (do 31 lipca), przekazywanych do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”), ujmował sprawy z zakresu sprzedaży bezpośredniej w pozycji III. - Umowy poza lokalem i na odległość (tabela nr 2).

(dowody: akta kontroli str. 51-67, 68-300, 301-419, 420-432, 433-444)

W 16 sprawach dotyczących sprzedaży bezpośredniej, w których Rzecznik skierował wystąpienia do przedsiębiorców, w dziesięciu sprawach (62,5%) przedsiębiorcy przychyliłi się do stawianych zarzutów, w czterech sprawach (25,0%) podtrzymali swoją decyzję, w następstwie czego w dwóch sprawach konsumenci otrzymali od Rzecznika poradę prawną o możliwości dochodzenia swoich praw przed sądem powszechnym. Natomiast w dwóch sprawach (12,5%) brak było odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie Rzecznika, przy czym w jednym przypadku konsument poinformował Rzecznika o pozytywnie załatwionej dla niego sprawie, a w drugim przypadku sprawa jest kontynuowana w formie sporządzenia pozwu sądowego przeciwko przedsiębiorcy.

(dowody: akta kontroli str. 51-67, 68-300)

W kontrolowanym okresie Rzecznik, na podstawie dyspozycji art. 43 ust. 3 ustawy o *okik*, nie przekazywał właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) wniosków i nie sygnalizował problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Nie składał również zawiadomień do UOKiK o stwierdzeniu

⁹ W przypadku ośmiu spraw, zakres rzeczowy obejmował zagadnienia dotyczące właściwości miejscowej - przypisane kompetencjom Rzecznika Powiatowego w Wałbrzychu.

naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w tym przez przedsiębiorców, którzy zawierali z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

(dowody: akta kontroli str. 420-432, 433-444)

Wszystkie sprawy, które w badanym okresie wpłynęły do Rzecznika rozpatrywane były bez zbędnej zwłoki, tj. w terminach umożliwiających skuteczną ochronę praw konsumentów.

(dowody: akta kontroli str. 51-67, 68-300, 301-419)

Uwagi dotyczące
kontrolowanej
działalności

NIK zwraca uwagę, że Rzecznik nie skorzystał z przysługującego mu prawa oraz nie wystąpił, zgodnie z art. 114 ustawy o okik, o ukaranie przedsiębiorców naruszających obowiązek udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia Rzecznika, mimo że przypadki takie miały miejsce.

(dowody: akta kontroli str. 68-300)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w obszarze monitorowania zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

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

Opis stanu
faktycznego

W okresie kontrolowanym Rzecznik zidentyfikował sześć spraw, w których występowało powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu. Sprawy te zostały zakwalifikowane do kategorii umów zawartych poza lokalem i na odległość. I tak:

1. Nr sprawy RK. 742.71.2013, data rozpoczęcia sprawy 8 listopada 2013 r., zakończenia - 20 listopada 2013 r. Konsument zwrócił się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję w sprawie nie otrzymania (poza umową kredytową) umowy sprzedaży w związku z dokonaniem na pokazie zakupem koldry i poduszek za kwotę 1 800,00 zł. Dnia 20 listopada 2013 r. sprzedawca poinformował Rzecznika, iż klientowi przesłano kopię faktury oraz kopię weksla *in blanco*.

2. Nr sprawy RK.742.2.2014 data rozpoczęcia sprawy 9 styczeń 2014 r., zakończenia 22 stycznia 2014 r. Konsumentka zwróciła się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję związaną z odstąpieniem od umowy zawartej podczas pokazu zorganizowanego w Wałbrzychu. Po analizie dokonanych zakupów (urządzenie medyczne) klientka zdecydowała się na odstąpienie od umowy, wypełniając doręczony przez ww. Firmę formularz odstąpienia i odsyłając go wraz z towarem dnia 12 października 2013 r. Udała się także do banku, gdzie odstąpiła od umowy kredytowej. Sprzedający podniósł fakt braku podpisu na złożonym odstąpieniu, twierdząc, że pismo z 4 grudnia 2013 r. - oświadczenie o odstąpieniu uważa się za nieważne. W piśmie skierowanym do sprzedawcy Rzecznik podniosła, że ustawodawca dla odstąpienia od umowy przewidział formę pisemną, jednakże nie zastrzegł rygoru nieważności na wypadek nie dochowania tej właśnie formy.

W świetle art. 74 ustawy z dnia 23 kwietnia 1963 r. *Kodeks cywilny*¹⁰ (dalej: „K.c.”) nieuprawnione było twierdzenie Firmy o nieważności dokonanego odstąpienia. Pismem z dnia 20 stycznia 2014 r. sprzedający poinformował Rzecznika o decyzji uznania odstąpienia za skuteczne.

3. Nr sprawy RK.742.19.2014, data rozpoczęcia sprawy 24 lutego 2014 r., zakończenia – pozew do sądu. Rzecznik wystąpił z interwencją w sprawie konsumentki, która na pokazie zorganizowanym w jednym z miast, podpisała umowę zakupu naczyń (garnki). Zakupione garnki miały zostać dostane, gdyż na pokazie nie było już wolnych egzemplarzy. Wartość zakupionych garnków określono w umowie na kwotę 5 500,00 zł. Klientce udzielono rabatu w kwocie 3 700,00 zł, klientka dokonała wpłaty kwoty 100,00 zł, reszta należności za towar w wysokości 1 700,00 zł miała być zapłacona z kredytu spłacanego w 24 równych ratach po 86,00 zł. Po zakupie klientka odstąpiła od umowy. Odstąpienie od ww. umowy sprzedaży, na podstawie art. 57 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o *kredycie konsumenckim*¹¹, było skuteczne również wobec umowy o kredyt wiązany. Konsumentka otrzymała zawiadomienie od Banku, że mimo odstąpienia od umowy sprawa jest dalej aktualna. W związku z powyższym Rzecznik zwróciła się do Firmy o ponowne rozważenie podejmowanych działań wobec konsumentki, potwierdzenie odstąpienia od umowy kupna i umowy kredytowej. Ponadto zwróciła się z prośbą o odniesienie się do niniejszego wystąpienia w terminie 14 dni od dnia jego otrzymania, jednocześnie informując o treści art. 114 ustawy o *okik*. Wystąpienie przekazano do wiadomości klientowi. Pismo skierowane do Firmy zostało zwrócone do Rzecznika 27 lutego 2014 r. (pod wskazanym adresem firma wyprowadziła się nie wskazując nowego adresu). Zarówno sprzedający, jak i Bank udzielający kredytu nie uwzględnili odstąpienia od umowy, w związku z tym Rzecznik sporządził pozew do sądu przeciwko przedsiębiorcy o zwrot wpłaconej zaliczki. Rzecznik nie posiadał informacji zwrotnej o efektach tej sprawy.

4. Nr sprawy RK.742.28.2014, data rozpoczęcia sprawy 15 kwietnia 2014 r., zakończenia 9 czerwca 2014 r. Konsumentka zwróciła się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję w sprawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem. Podczas pokazu w dniu 12 lutego 2014 r., 87 letnia kobieta dokonała zakupu poduszki, patelni i lampy za cenę 2 290,00 zł., finansowanego kredytem udzielonym przez Bank. Zgodnie z przysługującym jej prawem klientka odstąpiła od umowy w ciągu 10 dni (poprzez zwrot towaru). Sprzedający uznał odstąpienie od tej umowy za bezskuteczne, uzasadniając to brakiem złożenia pisemnego oświadczenia o odstąpieniu od zawartej umowy oraz wskazując, że samo odesłanie towaru jest niewystarczające. Rzecznik powołała się na art. 60 K.c. i nie zgodziła się z Firmą w kwestii sposobów odstąpienia od umowy. Ponadto w piśmie tym Rzecznik wskazała, że przesłanie Firmie towaru zakupionego przez klientkę jest jednoznaczne z rezygnacją w dalszej współpracy. Z kolei Bank poinformował, iż nie otrzymał potwierdzenia o skutecznym odstąpieniu od umowy sprzedaży, co wiązałoby się z odstąpieniem od umowy kredytowej.

5. Nr sprawy RK.742.30.2014, data rozpoczęcia sprawy 17 kwietnia 2014 r., zakończenia 6 maja 2014 r. Konsumentka zwróciła się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję w sprawie skutecznego odstąpienia od umowy zawartej przez nią poza lokalem przedsiębiorstwa. Klientka zawarła dwie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa dotyczące zakupu towarów: ocieplacza wełnianego, patelni małej,

¹⁰ Do dnia 22 stycznia 2014 r. – Dz.U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm., od dnia 23 stycznia 2014 r. – Dz.U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.

¹¹ Do dnia 2 listopada 2014 r. – Dz. U. z 2011 r. Nr 126, poz. 715 ze zm., od dnia 3 listopada 2014 r. Dz. U. z 2014 r. poz. 1497 ze zm.

pokrywy kulistej małej, naczynia – szybkowar, o łącznej wartości 2 480,00 zł. Klientka po upływie czasu zauważyła, że na jednej umowie widniała informacja o zakupie dwóch kamizelek o wartości 810,00 zł, których nie zamawiała i ich nie otrzymała. Ponadto konsumentka nie została poinformowana o prawie odstąpienia od umowy, a kolejnym pismem odmówiono jej uznania tego prawa argumentując przekroczenie 10 dniowego terminu. W dniu 25 kwietnia 2014 r. sprzedający poinformował, że po ponownej analizie sprawy postanowiono przychylić się do prośby klientki dotyczącej anulowania umów kupna sprzedaży. Towar został przyjęty na stan magazynowy Firmy, zaś Bank otrzymał wniosek o anulowaniu kredytu.

6. Nr sprawy RK.742.35.2014, data rozpoczęcia sprawy 20 maja 2014 r., zakończenia 9 czerwca 2014 r. Konsumentka zwróciła się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję w sprawie skutecznego odstąpienia od umowy zawartej przez nią poza lokalem przedsiębiorstwa i zwrotu zaliczki oraz odstąpienia od umowy kredytu. W dniu 11 kwietnia 2014 r. klientka zawarła umowę kupna towarów takich jak poduszka, koc, naczynia, które wydane zostały od razu, natomiast nie otrzymała materaca oraz lampy, które miały zostać dostane w terminie późniejszym, na łączną kwotę 2 170,00 zł. Klientka dokonała zapłaty zaliczki w kwocie 170,00 zł. Jednocześnie z podpisaniem umowy kupna, klientka zawarła umowę kredytową z Bankiem. W dniu 17 kwietnia 2014 r. klientka skutecznie odstąpiła od umowy sprzedaży wysyłając pismo z odstąpieniem oraz towar. Następnie otrzymała informację o otrzymaniu odstąpienia przez Firmę, z którą zawarła umowę kupna i anulowaniu dostarczenia pozostałych towarów i zwrocie zaliczki. Dnia 16 kwietnia 2014 r. Klientka otrzymała z Banku pismo z informacją o uruchomieniu kredytu z tytułu umowy Planu Ratalnego i Limitu, do którego załączono formularze jego spłaty. Z kolei sprzedawca nie oddał klientce wpłaconej zaliczki w kwocie 170,00 zł. Po interwencji Rzecznika sprzedawca poinformował, że umowę anulowano, w związku ze skutecznym odstąpieniem klientki od umowy sprzedaży i przekazano do banku informację o zamknięciu kredytu, zaliczka została zwrócona klientce przekazem pocztowym na jej adres domowy.

(dowód: akta kontroli str.51-67, 68-78,79-300)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Rzecznik nie wyodrębniał i nie informował UOKiK o kategorii umów udzielenia kredytu w związku z zawarciem umowy poza lokalem lub na odległość, kwalifikując je, jako umowy poza lokalem i na odległość, ze względu na fakt, iż przekazywane z delegatury UOKiK tabele związane ze sprawozdawczością nie przewidywały ich wyodrębniania. Z uwagi, iż umowy takie są jednak innym problemem (kategorią) Rzecznik powinien je wyodrębniać i informować o tym UOKiK.

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w obszarze działania Rzecznika w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

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

3.1. Powołanie rzecznika konsumentów oraz organizacja jego pracy

W okresie funkcjonowania Miejskiego rzecznika konsumentów, tj. od 1 lipca 2013 r. do 31 lipca 2014 r. funkcję tę pełniła Magdalena Kocur, zatrudniona przez Prezydenta Miasta, tj. zgodnie z art. 40 ust. 1 ustawy o *okik*, na podstawie umowy o pracę na czas nieokreślony, w niepełnym wymiarze czasu pracy (15/16 etatu).

(dowód: akta kontroli str.5-10)

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

(dowód: akta kontroli str.5-10)

W badanym okresie, na podstawie zarządzenia¹² Prezydenta w sprawie nadania Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miejskiego w Wałbrzychu, Rzecznik - zgodnie z postanowieniami art. 40 ust. 3 ustawy o *okik* - był nadzorowany i bezpośrednio podporządkowany Prezydentowi.

(dowód: akta kontroli str.17-25)

W okresie od 1 lipca 2013 r. do 31 lipca 2014 r. zakres zadań Rzecznika został określony w § 21a ww. Regulaminu Organizacyjnego i był zgodny z art. 42 ust. 1 ustawy o *okik*, obejmując:

- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
- występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów,
- występowanie z wnioskami w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- wykonywanie innych zadań w zakresie uregulowanym przepisami.

Ustalony w Regulaminie zakres działania Rzecznika zawierał także zadania wynikające z art. 42 ust. 2 i 3 ustawy o *okik*, tj.:

- wytaczania powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowania za ich zgodą do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- przedstawiania sądowi stanowiska istotnego w sprawie.

Ponadto w ww. Regulaminie wyszczególnione zostały inne zadania Rzecznika (określone w *ustawie o okik* lub w przepisach odrębnych), które dotyczyły m.in.: prowadzenia edukacji konsumenckiej, występowania do Prezesa UOKiK z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenckie.

(dowód: akta kontroli str.17-25)

Zadania określone w Regulaminie Organizacyjnym pokrywały się także z przyjętym do wiadomości i stosowania przez Rzecznika, zakresem czynności z dnia 24 lipca 2013 r. i były zgodne z art. 42 ust. 1-3 ustawy o *okik*.

(dowód: akta kontroli str.11-12)

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.

Prezydent Miasta w ww. sprawie wyjaśnił, że w Urzędzie Miejskim w Wałbrzychu nie ustalono pisemnych procedur działania Rzecznika w zakresie sposobu rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym w szczególności terminów ich rozpatrywania. Z uwagi na jednoroczny okres funkcjonowania stanowiska Rzecznika nie wystąpiła konieczność odmiennego, niż w całym Urzędzie Miejskim regulowania

¹² Nr 952/2013 z dnia 17 lipca 2013 r.

sposobu rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych. Załatwianie spraw i terminy ich rozpatrywania wynikały z obowiązujących ustaw i regulaminów wewnętrznych obowiązujących wszystkich pracowników Urzędu.

(dowód: akta kontroli str.475-488)

Ustalone
nieprawidłowości

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

3.2. Dostępność poradnictwa rzecznika konsumentów.

Stosownie do art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o *okik*, obowiązek zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów realizowany był poprzez udzielenie przez Rzecznika, w okresie od 1 lipca 2013 r. do 31 lipca 2014 r. łącznie 1 076 porad, z czego 547 porad udzielono w 2013 r. i 529 w 2014 r. W badanych okresach, porady dotyczące umów zawieranych poza lokalem lub na odległość stanowiły ogółem 15,6% (167 porad), z tego 9,9% w 2013 r. (106 porad) i 5,7% (61 porad) w 2014 r.¹³

(dowód: akta kontroli str.418-432, 433-444)

W okresie objętym kontrolą, dostępność do bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów zapewniona była poprzez przyjmowanie konsumentów w Biurze Rzecznika w godzinach od 7³⁰ do 15⁰⁰ od poniedziałku do piątku.

(dowód: akta kontroli str. 45-47)

W okresie kontrolowanym Rzecznik udzielił 13 porad w formie pisemnej, w związku z wnioskami konsumentów skierowanymi do Rzecznika drogą papierową lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. Porady pisemne obejmowały przede wszystkim pomoc w sporządzeniu zawiadomienia o niezgodności towaru lub usługi z umową, oświadczeń o odstąpieniu od umowy, opinii prawnej w przedstawionym przez konsumentów sprawach w oparciu o obowiązujący stan prawny. Rzecznik nie prowadził rejestru spraw związanych z udzielonymi poradami pisemnie.

Ponadto Rzecznik udzielał porad w bezpośrednim kontakcie z konsumentem i telefonicznie¹⁴. Dla tych porad nie prowadził rejestru - nie dokonywał ich rejestracji – zapisów, związanych z formą zgłaszanych spraw.

(dowody: akta kontroli str. 301-419, 418-432, 433-444)

Rzecznik informował społeczność lokalną o prowadzonej działalności za pomocą ogólnodostępnych informacji na jego temat zamieszczonych na portalu internetowym BIP oraz stronie internetowej Urzędu.¹⁵

(dowody: akta kontroli str. 418-432,433-444)

Siedziba Rzecznika¹⁶ - było Biuro Rzecznika (pokój nr 20) - znajdowało się na parterze w budynku Urzędu Miejskiego (w centrum miasta). Siedziba łatwo dostępna dla szerokiego kręgu konsumentów, w tym dla niepełnosprawnych, osób z wózkami dziecięcymi (wykonane podjazdy). Na drzwiach wejściowych byłego Biura Rzecznika umieszczona była tablica informacyjna o treści: „Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów zlikwidowane. Zapraszamy od 1 sierpnia 2014 r. do

¹³ W oparciu o dane liczbowe ujęte w tabelach w sprawozdaniach z działalności Rzecznika w 2013 r. (II półrocze) i w 2014 r. (do 31 lipca).

¹⁴ Na podstawie zapisów w sprawozdaniach z działalności Rzecznika.

¹⁵ www.um.walbrzych.pl/konsument oraz konsument@um.walbrzych.pl.

¹⁶ Na podstawie zapisów w sprawozdaniach z działalności Rzecznika w 2013 r. (II półrocze) i w 2014 r. (31 lipca).

Powiatowego Rzecznika konsumentów Starostwo Powiatowe, Al. Wyzwolenia 24, pokój 144, tel. 74 846 05 022."

(dowody: akta kontroli str. 45)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Określenie godzin przyjmowania interesantów przez Miejskiego rzecznika konsumentów tylko do godz. 15⁰⁰, mogło stanowić ograniczenie dostępności do porad Rzecznika. W ocenie NIK wskazane było, wzorem innych urzędów administracji publicznej, przyjmowanie konsumentów raz w tygodniu również w godzinach popołudniowych, np. do godz. 17⁰⁰.

(dowód: akta kontroli str. 46-47)

Ustalona
nieprawidłowość

W działalności kontrolowanej jednostki, w przedstawionym wyżej zakresie, stwierdzono następującą nieprawidłowość:

Rzecznik nie prowadził rejestrów dla porad udzielanych w bezpośrednim kontakcie z konsumentem i telefonicznie oraz pisemnie, a zatem nie dokonywał rejestracji zapisów związanych z formą zgłaszanych spraw.

Ponadto, Rzecznik w sprawozdaniach z działalności wykazywał również (ilościowo) ogółem porady, uniemożliwiając w ten sposób dokonanie ich weryfikacji pod kątem liczby udzielonych porad w bezpośrednim kontakcie, telefonicznie i pisemnie.

Prezydent Miasta wyjaśnił, że za ww. nieprawidłowości ponosił odpowiedzialność Rzecznik, który w ramach samodzielnego stanowiska, obowiązujących procedur, regulaminów i dyscypliny pracy oraz zakresu czynności niewłaściwie realizował zadania samorządu w przedmiocie ochrony praw konsumentów.

(dowody: akta kontroli str. 418-432, 433-444, 475-488)

3.3. Prowadzenie przez rzecznika konsumentów rejestrów spraw

W Urzędzie nie było ustalonych odrębnych procedur działania Rzecznika, określających sposób rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym w szczególności ich rozpatrywania.

Prezydent w wyjaśnieniach podał, że przyczyną nie ustalenia procedur było jednoroczne funkcjonowanie stanowiska Rzecznika. Ponadto według Prezydenta nie wystąpiła konieczność kolejnego, odmiennego, niż obowiązujące w Urzędzie wewnętrzne uregulowania odnoszące się do sposobu rejestracji, rozpatrywania spraw kierowanych do Rzecznika.

(dowody: akta kontroli str. 475-488)

Tryb i sposób postępowania przy rejestracji spraw wpływających do Rzecznika oraz sposób dokonywania ich klasyfikacji ustalony został za dokumentem „Dyspozycja Nr 3/11 Prezydenta Miasta Wałbrzycha” z 28 lipca 2011 r. Według tej Dyspozycji, wszystkie dokumenty papierowe wpływały do Biura Obsługi Klienta w Urzędzie, w tym od konsumentów do Rzecznika. Konsument składał dokumenty papierowe, w tym obowiązkowo „Wniosek do Miejskiego Rzecznika Konsumentów”. W Biurze Obsługi Klienta, pracownik z uprawnieniami operatora skanował dokument, następnie wprowadzał do systemu i rejestrował go w programie IntraDok. Każdorazowo po zarejestrowaniu dokumentu w systemie, operator drukował kod kreskowy i oznaczał nim oryginał. Rzecznik klasyfikował sprawy zgodnie

z kategoriami spraw określonymi przez UOKiK oraz nadawał sprawie numer zgodnie z jednolitym rzeczowym wykazem akt¹⁷.

(dowód: akta kontroli str. 475-478, 479-488)

Sprawy skierowane do Rzecznika pisemnie prowadzone były w formie rejestru w wersji papierowej. Rejestr ten dotyczył postępowań związanych z przedsiębiorcami w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów i zawierał kolumny, w których wyszczególniono: imię i nazwisko konsumenta ze wskazaniem rodzaju sprawy, od kogo wpłynęła (znak pisma i data), datę wszczęcia sprawy oraz datę ostatecznego jej załatwienia i sposobu jej załatwienia.

Natomiast w przypadku porad udzielonych konsumentom pisemnie, bądź w wyniku bezpośredniego kontaktu osobistego lub telefonicznego Rzecznik nie prowadził rejestru.

(dowód: akta kontroli str.51-67)

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

W wyniku badania dokumentacji wybranych 16 spraw (siedem z 2013 r. i dziewięć z 2014 r.) zgłoszonych do Rzecznika i dotyczących sprzedaży bezpośredniej ustalono, że:

- wszystkie z tych spraw były skargami na postępowanie przedsiębiorców i dotyczyły odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa,
- wszystkie sprawy zostały rozpatrzone zgodnie z wnioskami konsumentów,
- we wszystkich sprawach Rzecznik, działając na podstawie art. 42 ust. 1, pkt 3 ustawy o *okik* skierował wystąpienia do przedsiębiorców prowadzących sprzedaż bezpośrednią w celu ochrony praw i interesów konsumentów,
- rozpatrywanie spraw (od daty wpływu wniosku) odbywało się bez zbędnej zwłoki, ,
- 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 w swoich wystąpieniach każdorazowo przedstawiał podmiotom prowadzącym sprzedaż bezpośrednią uwagi i opinie w zakresie stwierdzonych nieprawidłowości w ich działaniu,
- Rzecznik, kierując wystąpienia do przedsiębiorców, jednocześnie informował zainteresowane osoby o sposobie rozpatrzenia zgłoszonych przez nie spraw, a w przypadku otrzymania odpowiedzi od przedsiębiorcy niezwłocznie informował konsumentów o wyniku interwencji i jego stanowisku.

(dowody: akta kontroli str. 51-67, 68-78, 79-300)

Spośród 16 spraw, które w okresie kontrolowanym Rzecznik zidentyfikował, jako dotyczące sprzedaży bezpośredniej, w sześciu występowało powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu i zostały one omówione w pkt 2 niniejszego wystąpienia. Pozostałe dziewięć, zakwalifikowane do kategorii umów zawartych poza lokalem i na odległość dotyczyły m.in.:

1. Nr sprawy RK.742.11.2013, data rozpoczęcia sprawy 12 lipca 2013 r., zakończenia 30 lipca 2013 r. Rzecznik wystąpił do Firmy z interwencją w sprawie klienta, który w wyniku rozmowy telefonicznej z telemarketem ww. Firmy zawarł

¹⁷ Rozporządzenie 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 ze zm.).

umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz zakup aparatu telefonicznego. Klient nie wyraził zgody na wcześniejsze rozpoczęcie świadczenia usługi. Umowa została dostarczona 12 marca 2013 r. wraz z telefonem. W dniu 18 marca 2013 r. klient wysłał do Firmy oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Zgodnie z instrukcją zawartą w oświadczeniu, telefon z kartą SIM oraz wszystkie dokumenty związane z transakcją, w tym również samo oświadczenie wysłał za pośrednictwem kuriera. Nadawca odmówił przyjęcia przesyłki (towar zatrzymany został w depozycie firmy kurierskiej). Klient nie uzyskał żadnej odpowiedzi na złożone odstąpienie od umowy. W dniu 24 lipca 2013 r. Firma poinformowała Rzecznika, że mając na uwadze termin wysłania przez konsumenta oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, postanowiła uznać odstąpienie od umowy za skuteczne, usługi świadczone na podstawie kwestionowanej umowy zostały dezaktywowane, klient otrzymał faktury korygujące.

2. Nr sprawy RK.742.25.2013, data rozpoczęcia sprawy 7 sierpnia 2013 r., zakończenia 21 sierpnia 2013 r. Konsument zwrócił się do Rzecznika z wnioskiem o interwencję związaną z reklamą zakupionych w lutym 2013 r. u przedsiębiorcy (na podstawie informacji zawartej na stronie internetowej producenta) kabiny prysznicowej wraz z brodzikiem i obudową, a także w przedmiocie wykazania na tej stronie niepełnych lub nieprawidłowych informacji w ww. zakresie. Całość nie była dopasowana, pomimo wskazówek producenta zawartych na stronie internetowej. Dodatkowo powinien być zamontowany syfon odpływowy, o czym klient (nie wiedział), a został poinformowany o tym fakcie emailem przez pracowników przedsiębiorstwa 26 lipca 2013 r. Klient dokonał montażu ww. sprzętu po wielu przeróbkach. W piśmie skierowanym do producenta Rzecznik wskazał, m.in., iż powyższą sytuację można było uniknąć poprzez prawidłowe informacje na stronie internetowej producenta. W odpowiedzi na ww. wystąpienie, przedsiębiorca poinformował Rzecznika, że niezwłocznie po otrzymaniu wystąpienia skontaktował się z klientem celem udzielenia mu wszelkiej pomocy dla prawidłowego montażu. Klient poinformował Firmę, iż wykonał poprawnie prace montażowe i podłączeniowe brodzika i nie zgłasza żadnych roszczeń wobec producenta.

(dowody: akta kontroli str. 68-78, 79-300)

Ustalone
nieprawidłowości

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

3.5 Wywiązywanie się przez Rzecznika konsumentów z obowiązków sprawozdawczych

W okresie objętym kontrolą Rzecznik terminowo przedkładał Prezydentowi sprawozdania ze swojej działalności za 2013 r. (od 1 lipca do 31 grudnia) i 2014 r. (od 1 stycznia do 31 lipca), zgodnie z art. 43 ust.1 ustawy o *okik*, a po ich zatwierdzeniu przez Prezydenta przekazywał je do właściwej miejscowo Delegatury UOKiK we Wrocławiu. W sprawozdaniach tych Rzecznik ujmował informacje dotyczące działań przez niego podejmowanych, w tym m.in. w zakresie umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, na tzw. pokazach organizowanych na terenie Miasta, stanowiących jedną z liczniejszych grup udzielanych porad.

Rzecznik w swoich sprawozdaniach występował do UOKiK z propozycjami zmian w kierunku polepszenia standardów ochrony konsumentów poprzez stałą edukację w zakresie uprawnień konsumenckich. Wskazywał również na potrzebę prowadzenia akcji medialnych w ogólnopolskiej telewizji w ramach, których przekazywane byłyby informacje o planowanych zmianach przepisów i bieżących problemach konsumentów.

Rzecznik nie występował w innej formie (niż w sprawozdaniach) do UOKiK z propozycjami działań zmierzających do poprawy realizacji praw konsumentów. Natomiast od UOKiK nie otrzymywał informacji zwrotnej o możliwości wykonania propozycji wskazanych wyżej w sprawozdaniach.

(dowody: akta kontroli str. 418-432,433-444)

Ustalono
nieprawidłowości

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

3.6. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów

W Urzędzie prowadzony był w formie elektronicznej rejestr skarg, który zawierał dane dotyczące: rejestracji (pozycja-numer), imię i nazwisko wnoszącego skargę, jego adres zamieszkania, daty wniesienia skargi, jej przedmiotu, przekazania skargi według właściwości (do określonej zainteresowanej komórki organizacyjnej Urzędu), w tym daty przekazania, terminu na odpowiedź, sposobu jej załatwienia (data odpowiedzi, uwagi - skarga zasadna/niezasadna). W okresie objętym kontrolą nie odnotowano skarg zgłoszonych przez konsumentów w zakresie rozpatrywania spraw przez Rzecznika. Nie wystąpiły również przypadki skarg zgłaszanych przez konsumentów na działalność Rzecznika, do rozpatrzenia, których właściwy był inny organ niż Prezydent Miasta.

(dowody: akta kontroli str. 462-474)

Ustalono
nieprawidłowości

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

3.7. Współpraca Rzecznika konsumentów z innymi podmiotami

W okresie objętym kontrolą do Rzecznika nie wpływały informacje o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią, jak też nie otrzymywał on skarg konsumentów związanych z działalnością telemarketingową dotyczącą sprzedaży bezpośredniej. Rzecznik nie zgłaszał również spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią organom Inspekcji Handlowej. Nie występował także do Urzędu Komunikacji Elektronicznej w sprawie operatorów telekomunikacyjnych, którzy nie wywiązywali się z umów zawartych z konsumentami lub stosowali wobec nich nieuczciwe praktyki rynkowe.

(dowody: akta kontroli str. 418-432,433-444)

Ustalono
nieprawidłowości

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

3.8. Audyt rzecznika konsumentów

W kontrolowanych latach zadania Rzecznika związane z przeciwdziałaniem nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej nie były objęte badaniami audytu wewnętrznego, na podstawie art. 274 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych.¹⁸

Prezydent Miasta wskazał, że z uwagi na krótki czas funkcjonowania stanowiska Rzecznika Konsumenta nie zaplanowano i nie przeprowadzono audytu wewnętrznego.

(dowody: akta kontroli str.445-461, 475-488)

Ustalono
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

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

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą Miasto realizowało zadania z zakresu edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 ustawy o oik m. in. poprzez:

- przekazywanie przez Rzecznika mieszkańcom Miasta - na portalu internetowym i stronie internetowej Urzędu oraz media lokalne¹⁹ - informacji związanych z prawami konsumentów przy dokonywaniu zakupów poza lokalem i na odległość, jak też dotyczących ostrzeżeń przed nieuczciwymi sprzedawcami, z którymi konsumenci zawierają umowy poza ich siedzibą.
- rozpowszechnianie (w siedzibie Biura Rzecznika) broszur informacyjnych i materiałów edukacyjnych (otrzymanych m.in. z UOKiK).

(dowody: akta kontroli str. 418-432, 433-444)

Rzecznik współpracował z innymi podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów, tj. z Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komunikacji Elektronicznej i Arbitrem Bankowym oraz Federacją Konsumentów, a także Inspekcją Handlową. Współpraca ta polegała na bieżącej wymianie informacji i doraźnej pomocy w załatwianiu spraw dotyczących m.in. udzielania porad konsumenckich i przygotowywania wystąpień do przedsiębiorców, a także naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, postępowań sądowych, skarg dotyczących przedsiębiorców działających w danym segmencie rynku, zgłaszanych przez konsumentów.

(dowody: akta kontroli str. 418-432, 433-444)

Rzecznik nie monitorował rynku sprzedaży bezpośredniej na terenie swojej jednostki samorządowej, poprzez uczestniczenie w prezentacjach.

Według wyjaśnień Prezydenta Miasta, Rzecznik nie uczestniczył w prezentacjach, ponieważ rynek sprzedaży bezpośredniej na terenie działania jednostki samorządowej monitorowany był poprzez m.in. przyjmowanie interesantów i udzielanie im wszechstronnej informacji, w tym edukacji konsumenckiej w kontakcie bezpośrednim, telefonicznie i mailowo.

(dowód: akta kontroli str. 418-432, 433-444, 475-488)

¹⁸ Dz. U. z 2013 r., poz. 885 ze zm.

¹⁹ www.um.walbrzych.pl/konsument oraz konsument@um.walbrzych.pl.

Ustalono
nieprawidłowości

Ocena cząstkowa

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

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Rzecznika w obszarze edukacji konsumenckiej.

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli oraz uwzględniając fakt powierzenia spraw z zakresu ochrony praw konsumenta Powiatowemu Rzecznikowi praw konsumenta, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o *Najwyższej Izbie Kontroli*²⁰ wnosi o podjęcie działań mających na celu wprowadzenie stosownych zapisów do porozumienia z dnia 9 lipca 2014 r. zawartego z Powiatem Wałbrzyskim w przedmiocie prawa kontrolowania wykonywania zadań z zakresu ochrony interesów konsumentów przez Powiatowego Rzecznika praw konsumenta, finansowanych z budżetu Miasta.

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 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 we Wrocławiu.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
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 wykonania wniosków pokontrolnych 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.

Wrocław, dnia 11 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu

Dyrektor

Kontroler

Krystyna Knop

Główny specjalista kontroli państwowej

.....
podpis

DYREKTOR
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli
z up.

.....
Radosław Kujawiński
Wicedyrektor

²⁰ Dz.U. z 2015 r., poz. 1096.

