



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura we Wrocławiu

LWR.410.014.02.2015
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:	Tadeusz Duraj, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 94034 z dnia 8 czerwca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Jaworze, ul. Wrocławska 26, 59-400 Jawor (dalej: „SP” lub „Starostwo”).
Kierownik jednostki kontrolowanej	Stanisław Laskowski - Starosta Jaworski od 29.11.2010 r. (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ mimo stwierdzonych nieprawidłowości, działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów² w Jaworze w przedmiocie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej, w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Ocenę pozytywną uzasadnia przede wszystkim właściwa organizacja poradnictwa konsumenckiego, w tym działalność edukacyjna Rzecznika na łamach Kuriera Jaworskiego, jak również niebudzące zastrzeżeń jego działania na rzecz ochrony praw klientów w zakresie sprzedaży bezpośredniej, a także rzetelne i terminowe sporządzanie rocznych sprawozdań z działalności.

Na obniżenie oceny ogólnej miała wpływ stwierdzona w trakcie kontroli nieprawidłowość polegająca na braku zapewnienia bezpośredniego podporządkowania służbowego Rzecznika w strukturze organizacyjnej SP Starości, czym naruszono postanowienia art. 40 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³, a także ograniczona dostępność do porad Rzecznika.

III. Opis stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu faktycznego

1.1. W kontrolowanym okresie, w rejestrze prowadzonym przez Rzecznika odnotowano łącznie 462 sprawy (111 w 2012 r., 134 w 2013 r., 159 w 2014 r. i 58 w 2015 r. do 31.05.). W tym samym okresie zidentyfikowano 59 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, tj. 12,8% liczby spraw ogółem. W poszczególnych latach kontrolowanego okresu ilość zgłoszonych przez konsumentów spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią wyniosła odpowiednio: 10 (9,0%), 20 (14,9%), 24 (15,1%)

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen częściowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dalej: „PRK” lub „Rzecznik”.

³ Dz. U. z 2015., poz. 184, do dnia 4 lutego 2015 r. Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm. – zwana dalej „ustawą o okik”.

i 5 (8,6%). W rejestrze sprawy te, z uwagi na potrzeby sprawozdawcze, były ewidencjonowane, jako umowy poza lokalem i na odległość.

W Starostwie nie ustalono w sposób sformalizowany procedur działania Rzecznika w zakresie prowadzenia rejestrów kierowanych do niego spraw oraz udzielania porad. Natomiast tryb i sposób postępowania przy rejestracji spraw wpływających do Rzecznika oraz sposób dokonywania ich klasyfikacji przedstawiał się następująco: pisma wpływające do Rzecznika podlegały rejestracji w Kancelarii ogólnej (Biurze obsługi klienta) oraz były opatrywane pieczęcią wpływu, datą i kolejnym numerem wpływu z Elektronicznego Systemu Obiegu Dokumentów. Pisma do Rzecznika dekretowane były przez Starostę i odbierane za pokwitowaniem. Pisma konsumentów, Rzecznik ewidencjonował w rejestrze spraw (Dziennik prezydialny ogólny), pod kolejną pozycją wpływu. Odstępstwem od tej zasady było ewidencjonowanie w rejestrze spraw zgłaszanych bezpośrednio Rzecznikowi przez osoby w podeszłym wieku lub niepełnosprawne⁴. Do rejestru wpisywano dane osobowe konsumenta, oznaczenie przedsiębiorcy, datę wpływu i kolejny numer oraz krótki opis przedmiotu sprawy, pozwalający na przyporządkowanie jej do określonej kategorii. Rzecznik wyjaśnił, że poza jednolitym rzeczowym wykazem akt organów gminy nie ma innych uregulowań prawnych dotyczących klasyfikacji spraw z zakresu ochrony praw konsumenta. Zgodnie z tą klasyfikacją postępowanie w zakresie praw konsumentów nie posiada dalszych podziałów. Wpisów w rejestrze dokonywano z uwzględnieniem podziału wynikającego z nadsyłanych przez delegaturę UOKiK⁵ tabel dotyczących sprawozdań z działalności Rzecznika za dany rok. Określenie grup rodzajowych dokonywał Rzecznik w oparciu o przedmiotowe tabele i treść pism konsumentów. Przy ustaleniu kategorii spraw nie konsultowano się odrębnie z delegaturą UOKiK. W kontrolowanym okresie Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia oraz zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

We wszystkich 59 przypadkach spraw związanych z zawarciem umów poza lokalem i na odległość Rzecznik, działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, kierował wystąpienia (wraz ze skargami konsumentów) do określonych przedsiębiorców o wyjaśnienie zarzutów podnoszonych w skargach oraz poinformowanie zarówno konsumenta jak i Rzecznika o sposobie ich rozpatrzenia. W przypadku braku odpowiedzi, Rzecznik kierował do przedsiębiorców kolejne pisma (monity) wskazując w nich, że kto narusza obowiązek udzielenia rzecznikowi konsumentów odpowiedzi stosownie do art. 114 ustawy o *okik* podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2 000 zł. Natomiast w przypadkach dalszego braku odpowiedzi, Rzecznik kierował do Policji wnioski o ukaranie za wykroczenie z art. 114 ust. 1 ustawy o *okik*. Z badanych 35 postępowań w sprawach związanych z zawarciem umów poza lokalem i na odległość, 17 z nich zakończyło się pozytywnie dla konsumentów, 18 negatywnie z tego: 10 przypadków (przekazanych do PRK po upływie terminu 10 dni od zawarcia umowy, umożliwiającego odstąpienie od zawartej umowy bez podania przyczyn) dotyczyło umów na usługi telekomunikacyjne u innego operatora, w sześciu przypadkach brak było reakcji sprzedającego na wystąpienia Rzecznika (w odniesieniu do pięciu z nich PRK skierował wnioski do policji o ukaranie za wykroczenie z art. 114 ust. 1 ustawy o *okik*- w dwóch z tych spraw skierowane zostały już wnioski do sądu, w jednym przypadku postępowanie zakończyło się na wysłaniu przez PRK dwóch wystąpień e-mailem, które pozostały bez odpowiedzi, przy czym okazało się, że właściciel

⁴ Z uwagi na usytuowanie Biura Rzecznika na II piętrze (bez windy), Rzecznik przyjmował osoby w podeszłym wieku lub niepełnosprawne w innych pomieszczeniach na parterze budynku Starostwa.

⁵ UOKiK – Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

firmy jest z Hongkongu i nie posiadał siedziby w Polsce), a w dwóch sprzedawcy nie uznali roszczeń konsumentów (jednemu z konsumentów PRK sporządził i przekazał pozew do sądu).

(dowody: akta kontroli str. 5-87)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności PRK nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie identyfikowania i 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

2.1. W analizowanym okresie wystąpiły wskazane przez konsumentów dwa przypadki udzielenia kredytu w związku z zawarciem umowy poza lokalem lub na odległość (sprawy: 18/2013 i 126/2014), stąd wnioski konsumentów ukierunkowane były na przedsiębiorcę sprzedającego towar, a nie na bank. Nie tworzone w tych przypadkach odrębnych kategorii, lecz zaliczono te przypadki, jako pojedyncze sprawy do umów na odległość i nie były one zgłaszane (odrębnie) do UOKiK. Rzecznik wskazał, że przekazywane z delegatury UOKiK tabele związane ze sprawozdawczością nie przewidywały takiej kategorii.

W sprawie 18/2013 Rzecznik skierował 22.02.2013 r., na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, wystąpienie do prezesa banku, o wyjaśnienie podstaw prawnych obciążenia konsumenta należnością w kwocie 43,83 zł wskazując, że złożenie oświadczenia woli konsumenta o odstąpieniu od umowy głównej jest skuteczne również wobec banku w zakresie umowy kredytu - stosownie do zapisu art. 57 ustawy z dnia 12.05.2011 r. o *kredycie konsumenckim*⁶. Po uzupełnieniu przez PRK, na wniosek banku, upoważnienia udzielonego mu przez konsumenta do udzielenia informacji w zakresie umowy kredytu⁷ zawartej ze spółką z o.o., bank poinformował PRK 3.04.2013 r., że po dokonaniu analizy opisanych kwestii dokonał zamknięcia rachunku kredytowego i konsument nie posiada żadnych zobowiązań z tytułu wspomnianej umowy pożyczki.

W sprawie nr 126/2014 zgłoszonej do PRK 13.10.2014 r., konsument wskazał, że jako uczestnik prezentacji 5.09.2013 r. w Jaworze, z uwagi na wprowadzenie go w błąd, co do właściwości leczniczych zaprezentowanego sprzętu, nabył w systemie ratałnym Biostymulator BS-1 od Spółki komandytowo-akcyjnej (dalej: Spółka). Stwierdził, że czuje się oszukany i narażony na koszty wnosząc o ich zwrot (4 888,73 zł), tym bardziej, iż Prezes Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, decyzją z 1.04.2014 r. wycofał z obrotu i używania to urządzenie, nadając decyzji rygor natychmiastowej wykonalności. PRK działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, skierował 17.10.2014 r. wystąpienie do Spółki, informując stosownie do art. 12 ust. 1 pkt 4, w związku z art. 5 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o *pnpr*⁸, że w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać unieważnienia umowy. Odpowiedzialność przedsiębiorcy z tego tytułu określona w art. 12 cytowanej ustawy, obejmuje obowiązek naprawienia wyrządzonej szkody. Ponadto PRK na podstawie art. 304 § 2 k.p.k. zawiadomił 21.10.2014 r. Prokuraturę Rejonową w Jaworze o możliwości popełnienia przestępstwa na szkodę konsumenta przez Spółkę. Spółka ta nie udzieliła PRK odpowiedzi na wystąpienie; po ustaleniu, że zmieniła nazwę i adres, wystąpienie zostało wysłane ponownie w dniu 31.10.2014 r. na nowy adres Spółki. Z uwagi na brak reakcji adresata PRK skierował 10.02.2015 r. wniosek do KPP

⁶ Dz. U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm.

⁷ nr CDE0000127602

⁸ Ustawa o *pnpr* - ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym - Dz. U. nr 171, poz. 1206 ze zm.

w Jaworze o wszczęcie postępowania w sprawie o popełnienie wykroczenia polegającego na nieudzieleniu PRK wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia. Na przedmiotowy wniosek, do czasu zakończenia czynności kontrolnych, nie wpłynęła do PRK informacja zwrotna, a Rzecznik monitu w sprawie nie wysłał.

(dowody: akta kontroli str. 60-87)

2.2. Rzecznik nie współpracował z innymi podmiotami w zakresie sprzedaży bezpośredniej z jednoczesnym zawarciem umów kredytowych..

W okresie objętym kontrolą do Rzecznika nie wpłynęły sprawy związane z umowami sprzedaży bezpośredniej z udziałem tzw. parabanków, które byłyby stroną umowy kredytu/pożyczki, tym samym nie zgłaszano tych spraw do innych podmiotów..

(dowód: akta kontroli str. 87)

Uwagi dotyczące
badanej działalności i

Rzecznik nie wyodrębniał i nie informował UOKiK o kategorii umów *udzielenie kredytu w związku z zawarciem umowy poza lokalem lub na odległość*, kwalifikując je, jako umowy poza lokalem i na odległość, z uwagi 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 PRK nie stwierdzono nieprawidłowości w zakresie działań w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

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

Opis stanu
faktycznego

3.1. W okresie objętym kontrolą, na stanowisku Rzecznika w Jaworze zatrudniona była od 13.06.2011 r. osoba na podstawie umowy o pracę z 13.06 2011 r., na czas określony oraz od 28.12.2011 r. na czas nieokreślony, w wymiarze ½ etatu, tj. 20 godzin. Osoba ta spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o *okik* tj. posiadała wymaganą praktykę zawodową⁹, ukończone studia prawnicze, a ponadto wpisana była na listę radców prawnych.

W zakresie obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności PRK przypisano zadania zgodne z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o *okik*.

W Starostwie nie określono w sposób sformalizowany procedur działania PRK, w tym także terminów rozpatrywania spraw zgłaszanych do Rzecznika. W Starostwie funkcjonował „Dziennik prezydialny ogólny” prowadzony od 2001 r., w którym ewidencjonowano sprawy zgłaszane do PRK, odnotowując: kolejny nr sprawy w danym roku, datę jej wpływu, imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego, sposób zgłoszenia, krótką treść charakteryzującą rodzaj sprawy, datę wysłania i adres podmiotu, do którego przekazano sprawę, uwagi. Dodatkowo prowadzony był przez PRK alfabetyczny skorowidz adresowy osób zgłaszających sprawę.

(dowody: akta kontroli str. 82-94)

Ustalone
nieprawidłowości

W strukturze organizacyjnej Rzecznik podporządkowany został wicestaroscie, co było niezgodne z zapisem art. 40 ust. 3 ustawy o *okik*, który stanowi, że „Rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroscie (prezydentowi miasta)”. Poinformowany o powyższym Starosta podjął działania mające na celu, przygotowanie projektu uchwały Zarządu Powiatu w sprawie zmiany Regulaminu

⁹ Wynoszącą ponad 31 lat.

Organizacyjnego SP w Jaworze, m. in. w zakresie podporządkowania Rzecznika w strukturze organizacyjnej SP Starości.

(dowody: akta kontroli str. 82-87, 95-106)

Opis stanu
faktycznego

3.2. Dostępność poradnictwa PRK w okresie od 1 stycznia 2012 do 30 kwietnia 2015 r. zapewniona była poprzez przyjmowanie konsumentów we wtorki w godzinach: 8.30 - 16.30 oraz w piątki w godzinach: 7.30 - 15.30. Od 1.05.2015 r. godziny przyjęć konsumentów przez PRK ustalono we wtorki i piątki w godzinach: 7.30 - 15.30. PRK udzielał porad w bezpośrednim kontakcie z konsumentem, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej. W poszczególnych latach przedstawiało się to następująco:

- w 2012 r. ogółem 598 porad, w tym bezpośredni kontakt z konsumentem – 336, telefonicznie – 236, pocztą elektroniczną 26; w 2013 r. ogółem 691 porad, w tym bezpośredni kontakt z konsumentem – 483, telefonicznie – 186, pocztą elektroniczną 22; w 2014 r. ogółem 765 porad, w tym bezpośredni kontakt z konsumentem – 526, telefonicznie – 213, pocztą elektroniczną 26; w 2015 r. (do 31.05.) ogółem 209 porad, w tym bezpośredni kontakt z konsumentem – 159, telefonicznie – 50.

Odsetek porad dotyczących umów zawieranych poza lokalem lub na odległość stanowił w kontrolowanych latach: 24,2% (145 spraw) w 2012 r., 30,7% (212 spraw) w 2013 r., 17,5% (134 sprawy) w 2014 r. i 20,1% (42 sprawy) w 2015 r. (do 31 maja). PRK nie składał w badanym okresie wniosków o zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.

(dowody: akta kontroli str. 5-50)

Stanowisko pracy Rzecznika zlokalizowane zostało w pokoju nr 230 na II piętrze budynku (bez windy). Informacja o miejscu pracy Rzecznika zamieszczona była na tablicy informacyjnej w holu wejścia do budynku Starostwa, na przeciw Biura Obsługi Klienta. Ponadto na drzwiach pokoju nr 230 zamieszczono następujące informacje: Powiatowy Rzecznik Konsumentów (pod tym napisem zamieszczono imię i nazwisko PRK), następnie godziny urzędowania: wtorek godz. 7.30 - 15.30 i piątek godz. 7.30 - 15.30. Przy wejściu do pokoju 230 na korytarzu ustawiony był stolik i krzesło, a na ścianie nad stolikiem umieszczono tablicę informacyjną. Na stoliku i na tablicy umieszczane były materiały edukacyjne (otrzymywane m.in. z UOKiK) dla konsumentów, tj. wzory: oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość/poza lokalem przedsiębiorcy, wniosku (prośby o interwencję), reklamacji, odwołania zgody na wysłanie sms premium, wniosku o rekompensatę z tytułu opóźnienia pociągu, zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa, wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych do celów marketingowych i inne.

Rzecznik wyjaśnił, że jego czas pracy ustalony został Regulaminem pracy SP, wprowadzonym zarządzeniami Starosty Jaworskiego (40/2009 i 12/2015), tj. w okresie 2012 - 2015 (do 30 kwietnia) we wtorki w godzinach: 8.30 - 16.30 oraz piątki w godzinach: 7.30 - 15.30, a od 1.05.2015 r. we wtorki i w piątki w godzinach: 7.30 - 15.30. W tym czasie PRK był dostępny dla konsumentów w siedzibie Starostwa osobiście, telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej. Rzecznik przyjmował konsumentów (interesantów) przez 16 godzin tygodniowo pozostawiając jedynie 4 godziny (z 20) na sprawy biurowe dotyczące przygotowania pism (wystąpień) do przedsiębiorców, sprawozdawczości zapoznania się z korespondencją przychodzącą w załatwianych sprawach. Nie odnotowano skarg dotyczących czasu pracy Rzecznika. Na portalu internetowym BIP, na stronach SP zamieszczono: informację o czasie przyjmowania interesantów przez Rzecznika, nr jego pokoju i telefonu, zakres działania, tryb postępowania w przypadku naruszenia ustawy o *okik*. Rzecznik na stronie BIP w podstawowych uprawnieniach konsumenta zamieścił: wzory pism dotyczące: kredytów (upoważnienie tajemnica

bankowa, odstąpienie od umowy kredytu); umów (odstąpienie od umowy poza lokalem, na odległość i odstąpienie od umowy + zwrot dokonanych płatności); reklamacji (reklamacja towarów, reklamacja towaru/usługi). Ponadto zamieszczono tam wzory: zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa, wzór wniosku o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika, oświadczenie - sms - premium i wzór reklamacji turystycznej.

W związku z usytuowaniem miejsca pracy Rzecznika w pokoju na II piętrze budynku Starostwa (budynek bez windy), rzecznik niejednokrotnie przyjmował osoby starsze oraz niepełnosprawne na parterze, celem ich wysłuchania, każdorazowo po zgłoszeniu takiej potrzeby przez pracowników Biura Obsługi Klienta.

(dowody: akta kontroli str. 82-87; 107-115)

PRK przygotowywał artykuły dotyczące niektórych spraw konsumentów, które były publikowane w Kurierze Jaworskim oraz zamieszczane w biuletynie informacyjnym Kuriera Jaworskiego. Opublikowane w latach 2013-2014 tytuły artykułów były następujące: „Umowy na odległość i poza lokalem”, „Wzór zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa” (z komentarzem), „Czytajmy umowy - szanujmy swój podpis”, „Reklamacja produktów żywnościowych”, „Reklamacja - niezgodność towaru z umową czy gwarancja”, „Usługa turystyczna i jej ewentualna reklamacja”, „Przedawnienie roszczeń cywilnych - ogólne zasady”. W 2015 r. przesłany został kolejny artykuł – „Nowe prawa konsumenckie, co się zmieniło?”. Rzecznik brał także, w styczniu 2014 r., udział w spotkaniu Związku Pracodawców Ziemi Jaworskiej, na którym omawiał zmiany w przepisach prawa ochrony konsumentów dotyczące sposobu rozpatrywania reklamacji i obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy.

(dowody: akta kontroli str. 82-87; 116-126)

Ustalone
nieprawidłowości

Określenie godzin przyjmowania interesantów tylko do godz. 15.30 ogranicza dostępność do porad Rzecznika. W opinii NIK wskazane byłoby, wzorem innych urzędów administracji publicznej, przyjmowanie konsumentów raz w tygodniu również w godzinach popołudniowych, np. do godz. 17.00.

Opis stanu
faktycznego

3.3. Tryb i sposób postępowania przy rejestracji spraw wpływających do Rzecznika oraz sposób dokonywania ich klasyfikacji przedstawiał się następująco: pisma wpływające do rzecznika podlegały rejestracji w Kancelarii ogólnej (Biurze obsługi klienta) oraz były opatrzone pieczęcią wpływu, datą i kolejnym numerem wpływu. Pisma przekazywane były do sekretariatu Starosty, tam dekretowane „na Rzecznika”, który odbiera je w biurze obsługi klienta za pokwitowaniem. Po otrzymaniu wniosku konsumenta, Rzecznik rejestrował go w rejestrze spraw (Dziennik prezydialny ogólny), pod kolejną pozycją wpływu. Występując do przedsiębiorcy Rzecznik wpisywał oznaczenie komórki, znak sprawy, numer rejestru i rok. Odstępstwem od tej zasady bywały sytuacje, gdy osoby niepełnosprawne, czy też w podeszłym wieku, składały prośbę o interwencję ustnie i wówczas Rzecznik wpisywał taką sprawę bezpośrednio do rejestru. Identyfikacji i klasyfikacji spraw do różnych kategorii dokonywał Rzecznik z uwzględnieniem kategorii spraw wymienionych w tabelach otrzymywanych z Delegatury UOKiK dla celów sprawozdawczych.

W prowadzonym rejestrze spraw wpisywane były oprócz danych osobowych konsumenta, oznaczenia przedsiębiorcy, daty wpływu i numeru znajduje się krótki opis przedmiotu sprawy, który pozwala na przyporządkowanie jej do określonej kategorii.

Rzecznik wyjaśnił, że poza jednolitym rzeczowym wykazem spraw nie ma innych uregulowań prawnych dotyczących podziału sprawy z zakresu ochrony praw konsumenta. Zgodnie z klasyfikacją postępowanie w zakresie praw konsumentów nie posiada dalszych podziałów. Wpisy w rejestrze dokonywane są w oparciu o podział wynikający z nadsyłanych przez delegaturę UOKiK tabel dotyczących sprawozdań z działalności Rzecznika za dany rok. Określenie grup rodzajowych Rzecznik dokonywał w oparciu o przedmiotowe tabele i treść pism konsumentów. Przy ustaleniu kategorii spraw nie konsultowano się odrębnie z delegaturą UOKiK. Jak wskazał Rzecznik, w momencie rejestracji może się zdarzyć, że przyjęto przedmiot sprawy zdefiniowany przez konsumenta - np. wprowadzenie w błąd, ale po rozpoznaniu sprawy i w trakcie postępowania wyjaśniającego okazuje się, że wg klasyfikacji sprawozdawczej była to umowa na odległość. Przypadki takie mogą sporadycznie wystąpić, jednak sporządzaniu sprawozdania następuje korekta do odpowiedniej kategorii sprawozdawczej.

(dowody: akta kontroli str. 82-87; 94)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności PRK, w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Opis stanu
faktycznego

3.4. Do PRK w kontrolowanym okresie od stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r. wpłynęły łącznie 462 sprawy, z tego: 111 w 2012 r., 134 w 2013 r., 159 w 2014 r. i 58 w 2015 r. do 31.05. Spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej w ogólnej ich liczbie zidentyfikowano 59 tj. 12,8 %. W poszczególnych latach badanego okresu ilość zgłoszonych przez konsumentów spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią wyniosła: 10 (9,0%) w 2012 r., 20 (14,9%) w 2013 r., 24 (15,1%) w 2014 r. i 5 (8,6%) w 2015 r. (do 31 maja). W rejestrze sprawy te, z uwagi na potrzeby sprawozdawcze, były ewidencjonowane, jako umowy poza lokalem i na odległość.

Na podstawie analizy 35 spraw wynikających z zawarcia przez konsumentów umów poza lokalem i na odległość (po 10 w latach 2012-2014 i pięć w 2015 r.) ustalono, że wszystkie z tych spraw były skargami na postępowanie przedsiębiorców. Były one zgłaszane do Rzecznika: pisemnie (20), ustnie (12) i e-mailem (3). Wszystkie te sprawy były rozpatrywane zgodnie z wnioskami konsumentów i w każdym przypadku Rzecznik kierował do przedsiębiorcy na podstawie art. 42 ustawy o *okik* wystąpienie wraz z załączoną skargą konsumenta. Rzecznik po otrzymaniu odpowiedzi niezwłocznie informował konsumentów pisemnie oraz telefonicznie. Wystąpienia w badanych 35 przypadkach kierowane były w ciągu 0-19 dni od zgłoszenia sprawy (0-7 dni - 24 spraw, 8-14 dni - 10 spraw, powyżej 14 dni – jedna sprawa (19 dni)). I tak:

W 17 przypadkach postępowania zakończyły się pozytywnie dla konsumentów. Na przykład w sprawach:

1. Nr 40/2012 - złożona (pisemnie) 19.04.2012 r. do PRK o interwencję w kwestii nienależytego wykonania umowy – kursu prawa jazdy kat. B (rozpoczętego 21.10.2011 r.) - zawartej na podstawie oferty na stronie internetowej Spółki z o.o., poprzez zakup kuponu i uregulowanie należności (699 zł) na wskazane konto. Konsumentka ukończyła część teoretyczną kursu w Szkole Nauki Jazdy, ale nie mogła odbyć części praktycznej, czyli jazdy, z uwagi na brak wolnych terminów, a ostatecznie ze względu na chorobę właściciela szkoły. O niemożliwości zrealizowania kursu informowała również Spółkę z o.o. PRK skierował 8.05. 2012 r. na podstawie art. 42 ustawy o *okik* wystąpienie do Spółki z o.o. w sprawie wyjaśnienia, czy i jakie kroki podjęte zostały w zakresie zapewnienia przeprowadzenia kursu nauki jazdy kat. B zgodnie z zamieszczoną ofertą na portalu Spółki. W odpowiedzi na wystąpienie PRK przedstawiciel Spółki z o.o.

28.05.2012 r. poinformował, że kupon został w części zrealizowany, ale w celu kreowania pozytywnego wizerunku firmy podjęta została decyzja o wystosowaniu zwrotu poniesionych kosztów na konto, z którego konsumentka dokonała płatności.

2. Nr 20/2013 - złożona (pisemnie) 19.02.2013 r. o interwencję PRK w związku z nie odebraniem przesyłki (modem + karta USIM) przez firmę z Kopytowa (w związku z odstąpieniem od umowy) i ponowny jej zwrot do konsumenta na jego koszt. PRK na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, skierował 22.02.2013 r. wystąpienie do Prezesa Spółki. z o.o. o wyjaśnienie zaistniałych zdarzeń, w tym podstawy odmowy przyjęcia przesyłki wysłanej w terminie oraz sposobu rozliczenia się z konsumentem. W odpowiedzi na pismo PRK Departament Reklamacji Spółki. z o.o. poinformował (e-mailem) 6.03.2013 r., że usługa internetu zostanie dezaktywowana bez żadnych konsekwencji dla konsumenta, przesyłka przekazana zostanie do magazynu partnera logistycznego a do faktur za usługi świadczone dla nr konsumenta zostaną wprowadzone korekty zawierające umorzenie naliczonych opłat.
3. Nr 131/2014 - złożona (pisemnie) 27.10.2014 r. do PRK - w przedmiocie nie odebrania zwrotu zakupionej 16.09.2014 r. części (dwumasowego koła) do samochodu osobowego. PRK działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik* skierował 31.10.2014 r. wystąpienie do firmy w Lubaniach, wnosząc o wyjaśnienia podstaw odmowy odebrania przesyłki, która nie spełniała wymogów oraz oświadczenia woli konsumenta o odstąpieniu od umowy w ustawowym terminie 10 dni. Pouczono przy tym sprzedawcę, że zgodnie z zapisem art. 7 ust. 1 ustawy o *onpk* do zachowania 10-cio dniowego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W odpowiedzi na pismo PRK sprzedawca pismem z 17.11.2014 r. poinformował, że koszty w tym dniu zostały zwrócone. Pismem z 21.11.2014 r. PRK poinformował konsumenta o pozytywnej odpowiedzi sprzedawcy.
4. Nr 30/2014 - złożona (ustnie) 17.03.2014 r. do PRK - w przedmiocie odmowy zwrotu wniesionego zadatku. Konsumentka 7.02.2014 r. zdecydowała się nabyć od organizatora pokazu spółki cywilnej z Krosna, określone towary zawierając w tym celu umowę. Z wyjaśnień konsumentki i przedłożonych dokumentów wynika, że w ustawowym terminie - 10.02.2014 r. przesała na adres sprzedawcy oświadczenie o odstąpieniu od przedmiotowej umowy, a następnie nadała przesyłkę, w której dokonała zwrotu otrzymanego towaru. PRK, działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik* skierował 19.03.2014 r. wystąpienie do s.c., wskazując, że konsumentka nie otrzymała od przedstawiciela firmy druku o odstąpieniu od umowy, co stanowiło naruszenie art. 2 ustawy o *onpk*, a ponadto naruszeniem prawa był zapis w umowie dotyczący skutków odstąpienia od umowy za zapłatą odstępnego. Rzecznik wnosił ponadto o wyjaśnienie powyższego postępowania, które w świetle przytoczonych okoliczności faktycznych i prawnych było niezgodne z obowiązującym prawem. S.C. w odpowiedzi na wystąpienie PRK w piśmie z 25.03.2014 r. poinformowała, że dokonała zwrotu zadatku w kwocie 50 zł na konto wskazane przez konsumentkę.

W 18 sprawach postępowania zakończyły się negatywnie dla konsumentów, z tego:

- 10 przypadków dotyczyło umów na usługi telekomunikacyjne u innego operatora, w których konsumenci przekroczyli okres 10 dni, uprawniający ich do odstąpienia od zawartej umowy bez podania przyczyn,
- w 6 przypadkach brak było reakcji sprzedającego na wystąpienia Rzecznika (w odniesieniu do pięciu z nich PRK skierował wnioski do policji o ukaranie za wykroczenie (działając na podstawie art. 114 ust. 1 ustawy o *okik*), w dwóch

z tych spraw skierowane zostały już wnioski do sądu, w jednym przypadku postępowanie zakończyło się na wysłaniu przez PRK dwóch wystąpień e-mailem, które pozostały bez odpowiedzi, (okazało się, że właściciel firmy jest z Hongkongu), - w dwóch przypadkach sprzedawcy nie uznali roszczeń konsumentów (jednemu z konsumentów PRK sporządził i przekazał pozew do sądu). Rzecznik w wystąpieniach kierowanych do przedsiębiorców przedstawiał uwagi i opinie związane ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w ich działaniu.

Na przykład:

1. Nr 74/2012 - złożona (pisemnie) 21.09.2012 r. o interwencję PRK do Spółki z o.o. w związku z obciążeniem konsumentki w kwocie 363,31 zł tytułem rozwiązania umowy¹⁰ zawartej na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Konsumentka wskazała, iż wprowadzono ją w błąd, gdyż była przekonana, że stroną umowy jest inny operator, z którym posiadała aktualnie zawartą umowę. PRK na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, skierował 2.10.2012 r. wystąpienie do Spółki z o.o. o wyjaśnienie podstaw obciążenia konsumentki opłatą wyrównawczą, tym bardziej, że nie rozpoczęto świadczenia usługi. Spółka pismem z 12.10.2012 r. skierowanym do konsumentki, przekazanym do wiadomości PRK poinformowała, że odpowiedź na reklamację dotyczącą naliczenia opłat wyrównawczych z tytułu wypowiedzenia umowy terminowej na świadczenie usług telekomunikacyjnych na okres 26 miesięcy, została udzielona konsumentce pismem z 24.09.2012 r. Spółka reklamację konsumentki rozpatrzyła negatywnie. Do oryginału pisma załączone zostały: kopie umowy i oświadczeń konsumentki oraz kopia pisma do konsumentki z 24.09.2012 r.
2. Nr 1/2013 - złożona (pisemnie) przez konsumenta w Starostwie Powiatowym 31.12.2012 r., zarejestrowana przez PRK 8.01.2013 r. z prośbą o interwencję PRK o dokonanie zwrotu wpłaconej należności za zakupiony 8.03.2012 r. na jednym z portali płaszczy, który nie był zgodny z zamówieniem i został zwrócony, a sprzedawca został poinformowany o odstąpieniu od umowy. PRK działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, skierował 11.01.2013 r. wystąpienie do sprzedawcy, o wyjaśnienie przyczyn nie dokonania zwrotu kupującemu zapłaconej gotówki, mimo zwrotu towaru w następnym dniu po jego otrzymaniu. W związku z brakiem odpowiedzi PRK kolejnym pismem z 12.02.2013 r. wnosił o wyjaśnienie przyczyn nie udzielenia odpowiedzi, informując jednocześnie, że jest to wykroczenie i podlega karze. Pismem z 22.02.2013 r. sprzedawca informował PRK, że proponował częściowy zwrot gotówki, ale konsument nie wyraził zgody. Pismem z 1.03.2013 r. PRK przesłał w załączeniu odpowiedź sprzedawcy oraz poinformował, że z chwilą nie przyjęcia propozycji sprzedawcy, jedyną możliwością dochodzenia swoich roszczeń jest skierowanie pozwu do sądu. W kolejnym piśmie z 15.03.2013 r. PRK poinformował konsumenta, iż w nawiązaniu do jego pisma złożonego w dniu 8.03.2013 r. oraz przeprowadzonej w tym dniu rozmowy, przesyła na skrzynkę wskazaną przez konsumenta sporządzony pozew celem złożenia w sądzie oraz wskazał, że wszelkie zastrzeżenia do osoby sprzedającej mogą być podniesione w sądzie lub dodane do sporządzonego pozwu.
3. Nr 72/2014 złożona (ustnie) 27.06.2014 r. do PRK - w przedmiocie niewywiązania się z obowiązku zwrotu weksla konsumentce przez spółkę, po spłacie całości kredytu. PRK działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik* skierował 2.07.2014 r. wystąpienie do spółki o wyjaśnienie przyczyn nie zwrócenia weksla mimo, że konsumentka spłaciła kredyt w całości. Wystąpienie zostało zwrócone. Po

¹⁰ nr 020475/2011

ustaleniu nowego adresu pismo to zostało wysłane 29.07.2014 r. na nowy adres spółki. W związku z brakiem wyjaśnień po ponownym ustaleniu nowego adresu PRK skierował 16.09.2014 r. kolejne pismo do spółki o wyjaśnienie przyczyn nie udzielenia dotychczas odpowiedzi na wystąpienia PRK (odbiór pisma z 29.07.2014 r. potwierdzono 14.08.2014 r.) i wskazanie za to osoby odpowiedzialnej, jednocześnie informując, że kto narusza obowiązek udzielenia rzeczownikowi konsumentów odpowiedzi stosownie do art. 114 ustawy o *okik* podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2 000 zł. W związku z nieudzieleniem odpowiedzi na pisma z 29.07.2014 r. i 16.09.2014 r. i ustaleniu, że spółka została przekształcona w innym podmiot, PRK pismem z 10.02.2015 r. złożył do KPP w Jaworze wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie popełnienia wykroczenia polegającego na nieudzieleniu PRK wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia.

4. Nr 48/2013 - złożona (pisemnie) 19.04.2013 r. do PRK o interwencję w sprawie niedokonania wysyłki zamówionej 14.03.2013 r. za pośrednictwem internetu i opłaconej w kwocie 229,98 zł konsoli przez jedną z firm. PRK skierował 24.04.2013 r. na podstawie art. 42 ustawy o *okik* wystąpienie do firmy (e-mailem) w sprawie wyjaśnienie przyczyn niewykonania umowy zawartej na odległość, a także nie zwrócenie uiszczonej gotówki z chwilą nie wywiązania się z umowy. Z uwagi na brak informacji ze strony sprzedawcy PRK ponownie 24.05.2013 r., pismem wysłanym e-mailem, wnosił o wyjaśnienie przyczyn nie udzielenia odpowiedzi i wskazania osoby odpowiedzialnej za ten stan rzeczy.
5. Nr 92/2014 - złożona (pisemnie) 8.08.2014 r. do PRK - w przedmiocie nienależytego wykonania umowy - sprzedaży (z 22.07.2014 r.) kompletu kół za pośrednictwem jednego z portali. Konsument po otrzymaniu przesyłki stwierdził w obecności kuriera, że koła były uszkodzone (obwód koła były powyginane, miały wgniecenia oraz wypuklenia), więc sporządził wraz z kurierem na tą okoliczność protokół szkody. Konsument przestał 30.07.2014 r. uszkodzony towar wraz oświadczeniem o odstąpieniu od umowy sprzedaży do sprzedającego, wzywając go jednocześnie o zwrot poniesionych kosztów w kwocie 605 zł, ale sprzedający przesyłki nie przyjął. PRK, działając na podstawie art. 42 ustawy o *okik*, skierował 12.08.2014 r. wystąpienie do sprzedawcy wskazując, że sprzedawcę obowiązują przepisy ustawy o *onpk* stanowiące, że konsument ma prawo odstąpić od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia bez podania przyczyn oraz bez ponoszenia jakichkolwiek zobowiązań finansowych. Mając na uwadze spełnienie przez kupującego ustawowych wymogów niezrozumiałym jest odmowa zwrotu wpłaconej sumy pieniężnej, jak też zwrotu równowartości kosztów przesyłki do sprzedającego, jako niezgodnej z zamówieniem. Sprzedający został pouczone, że kto narusza obowiązek udzielenia rzeczownikowi konsumentów odpowiedzi stosownie do art. 114 ustawy o *okik* podlega karze grzywny nie mniejszej niż 2 000 zł. W związku z brakiem odpowiedzi PRK pismem z 16.09.2014 r. zwrócił się do sprzedającego o wyjaśnienie przyczyn nie udzielenia odpowiedzi i wskazanie osoby odpowiedzialnej za ten stan rzeczy, w celu wszczęcia postępowania w sprawach o wykroczenie na podstawie art. 114 ustawy o *okik*. W wyniku braku reakcji sprzedającego PRK pismem z 7.10.2014 r. skierował do Komendy Powiatowej Policji w Kołobrzegu wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie popełnienia wykroczenia polegającego na nieudzieleniu PRK wyjaśnień i informacji będących przedmiotem jego wystąpienia. Poinformowano o powyższym konsumenta.

(dowody: akta kontroli str. 5- 87)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Opis stanu faktycznego	3.5. W okresie objętym kontrolą Rzecznik stosownie do art. 43 ust. 1 ustawy o <i>okik</i> przedkładał Staroście Jaworskiemu sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim, a po ich zatwierdzeniu przekazywał je do delegatury UOKiK we Wrocławiu. I tak, sprawozdanie za 2012 r. przesłał przy piśmie z 5.01.2013 r., za 2013 r. przy piśmie z 21.01.2014 r. i za 2014 r. przy piśmie z 20.02.2015 r. Informacje zawarte w sprawozdaniach przedstawiały rzetelnie działalność Rzecznika obejmującą sprzedaż bezpośrednią. W badanym okresie Rzecznik nie składał wniosków o zmianę przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony konsumentów Rzecznik przygotowywał konsumentom pozwy do sądu, przekazując je osobiście lub e-mailem natomiast nie korzystał z wytaczania powództwa i nie występował, jako oskarżyciel publiczny. Rzecznik wyjaśniał, iż mimo propozycji w sporządzeniu pozwu konsumenci niejednokrotnie rezygnują z dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego. (dowody: akta kontroli str. 5-50)
Ustalone nieprawidłowości	W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.
Opis stanu faktycznego	3.6. W okresie objętym kontrolą do SP wpłynęło łącznie osiem skarg, z tego w poszczególnych latach odpowiednio: w 2012 r. - 0, w 2013 r. – pięć, w 2014 r. - dwie, w 2015 r. - jedna (do 31.05). Jedna z tych skarg nr 2/2013 r. skierowana do Starosty na niezgodne z prawem działanie Powiatowego Rzecznika Konsumentów, złożona była przez przedsiębiorcę, do którego Rzecznik wystąpił o wyjaśnienie sposobu rozpatrzenia reklamacji obuwia zakupionego przez konsumentkę u tegoż przedsiębiorcy. Starosta Jaworski rozpatrzył skargę i wyjaśnił przedsiębiorcy, iż występowanie Rzecznika do przedsiębiorców w imieniu konsumentów było zgodne z prawem i uznał skargę za bezzasadną. (dowody: akta kontroli str. 127-133)
Ustalone nieprawidłowości	W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.
Opis stanu faktycznego	3.7. W okresie objętym kontrolą: - w jednym przypadku konsument zgłosił się do PRK po ustną poradę w sprawie nieuprawnionego wykorzystywania jego danych przez komornika i bank. Osoba ta nie złożyła na piśmie żadnego wniosku. Rzecznik pomógł konsumentowi jedynie sporządzić pismo do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, w tym stanie rzeczy brak informacji o dalszym toku sprawy. - do Rzecznika nie wpływały pisemne skargi dotyczące działalności telemarketerów związane ze sprzedażą bezpośrednią w zakresie łamania zakazu wynikającego z art. 172 ustawy <i>Prawo telekomunikacyjne</i>¹¹, - nie były zgłaszane sprawy związane ze sprzedażą bezpośrednią do Inspekcji Handlowej. (dowód: akta kontroli str. 84-87)
Ustalone nieprawidłowości	W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.
Opis stanu faktycznego	3.8. Działalność Rzecznika była przedmiotem corocznych analiz w ramach przeprowadzanej analizy ryzyka oraz sporządzania planu audytowego na dny rok. Działalność ta nie była w okresie objętym kontrolą przedmiotem badania audytowego.

¹¹ Dz. U. z 2014 r., poz. 243.

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu
faktycznego

4.1. W okresie objętym kontrolą Starostwo Powiatowe realizowało zadania z zakresu edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 ustawy o *okik* m. in. poprzez:

- zamieszczanie przez Rzecznika informacji i porad dla społeczności lokalnej na łamach Kuriera Jaworskiego - Biuletyn Informacyjny Samorządów Powiatu Jaworskiego (miesięcznik bezpłatny) dotyczących problematyki praw konsumenta. M. in. w latach 2013 -2014 ukazały się artykuły rzecznika na temat: *Umowy na odległość i poza lokalem, Wzór zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa (z komentarzem), Czytajmy umowy - szanujmy swój podpis, Reklamacja produktów żywnościowych, Reklamacja - niezgodność towaru z umową czy gwarancja, Usługa turystyczna i jej ewentualna reklamacja, Przedawnienie roszczeń cywilnych - ogólne zasady*. W 2015 r. przesłany został kolejny artykuł – *Nowe prawa konsumenckie, co się zmieniło?*,
- Rzecznik brał udział w styczniu 2014 r. w spotkaniu Związku Pracodawców Ziemi Jaworskiej, na którym omawiał zmiany w przepisach prawa ochrony konsumentów dotyczące: sposobu rozpatrywania reklamacji, obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy,
- wywieszano i wykładano materiały edukacyjne (otrzymywane m.in. od UOKiK) przy pokoju rzecznika i na innych tablicach ogłoszeń w budynku,
- na stronie internetowej Starostwa zamieszczano przydatne informacje dla konsumentów,
- Rzecznik na posiedzeniach Rady Powiatu prezentował sprawozdania ze swej działalności,
- Rzecznik konsumentów nie podejmował współpracy z organizacjami seniorskimi w celu propagowania praw konsumentów, ani nie brał udziału w prezentacjach organizowanych przez przedsiębiorców w ramach sprzedaży bezpośredniej.

Rzecznik otrzymywał za swoją działalność podziękowania składane do Starosty jaworskiego i bezpośrednio do Rzecznika.

(dowody: akta kontroli str. 82-87; 116-126)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności PRK w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

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 Kontroli¹², wnosi o:

1. Zapewnienie - stosownie do postanowień art. 40 ust. 3 ustawy o *okik* - bezpośredniego podporządkowania służbowego Rzecznika Staroście w strukturze organizacyjnej SP i poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli

¹² Dz.U. z 2015 r., poz. 1096..

Delegatury we Wrocławiu o zrealizowaniu zadeklarowanej, w czasie kontroli, zmiany jego podległości.

2. Rozważenie możliwości udzielania przez *Rzecznika* porad w zakresie m.in. ochrony interesów konsumentów również w godzinach popołudniowych (np. do godz. 17:00).
3. Wyodrębnienie, w prowadzonej sprawozdawczości, kategorii *udzielenie kredytu w związku z zawarciem umowy (poza lokalem lub na odległość)*.

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 Najwyższej Izby Kontroli we Wrocławiu.

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 wniosku pokontrolnego 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 27 sierpnia 2015 r.

Kontroler
Tadeusz Duraj
Główny specjalista k. p.



Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu

Dyrektor
DYREKTOR
Delegatura Najwyższej Izby Kontroli
we Wrocławiu
z up.

..... Radosław Kujawiński
Wicedyrektor