



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Szczecinie

*Prin 10v*  
*Pracek*

LSZ.410.015.01.2015  
P/15/019

- 5 PAŹ. 2015

WYSTĄPIENIE  
STAROSTWO POWIATOWE  
w Kamieńcu Pomorskim

01.10.2015

nr: 12561

podpis: *[Signature]*

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

## 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	Sylwia Księżopolska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienia do kontroli nr 93695 z dnia 23.06.2015 r. i 96115 z dnia 17.08.2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-4)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Kamieniu Pomorskim, ul. Wolińska 7b, 72-400 Kamień Pomorski <sup>1</sup> .
Kierownik jednostki kontrolowanej	Józef Malec, Starosta Kamieński <sup>2</sup> od dnia 19 grudnia 2014 r. Od 11 lutego 2011 r. do 18 grudnia 2014 r. funkcję Starosty pełniła Beata Kiryluk. (dowód: akta kontroli str. 5-6)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli<sup>3</sup> w trakcie kontroli przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej przeprowadzonej w Starostwie Powiatowym w Kamieniu Pomorskim stwierdziła nieprawidłowości, polegające na:

- nierealizowaniu w okresie 2012-2015 (do 31.05.) zadania Powiatu polegającego na prowadzeniu edukacji konsumenckiej, mimo obowiązku określonego w art. 38 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>4</sup>;
- przyporządkowaniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów<sup>5</sup> w strukturze organizacyjnej Wicestarostwie, tj. z naruszeniem przepisu art. 40 ust. 3 ustawy o okik, według którego rzecznik podlega bezpośrednio kierownikowi jednostki;
- nierzetelnym ujmowaniu przez Rzecznika w sprawozdaniach rocznych danych nie wynikających z prowadzonych rejestrów. Wykazane ilości i grupy rodzajowe spraw przedstawiane w sprawozdaniach były określane przez Rzecznika orientacyjnie i były wielokrotnie wyższe od zaewidencjonowanych ilości;
- nieewidencjonowaniu w latach 2012-2014 udzielanych przez Rzecznika osobiście i telefonicznie porad i wyjaśnień. Od 2015 r. Rzecznik rozpoczął rejestrowanie wszystkich zgłoszeń.

Jednocześnie stwierdzono, że:

- Rzecznik terminowo przedkładał roczne sprawozdania za lata 2012-2014 właściwym organom (art. 43 ust. 1 ustawy o okik);
- Starosta zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik<sup>6</sup> zapewnił bezpłatne poradnictwo konsumentom, a także dostępną i przyjazną dla osób starszych i niepełnosprawnych siedzibę Rzecznika;

<sup>1</sup> Dalej: Starostwo.

<sup>2</sup> Dalej: Starosta.

<sup>3</sup> 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

<sup>4</sup> Dz.U. z 2015 r., poz. 184 j.t., dalej: ustawa o okik

<sup>5</sup> Dalej: Rzecznik

- Rzecznik zatrudniony w Starostwie spełniał wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik;
- Rzecznik rzetelnie i bez zbędnej zwłoki rozpatrywał sprawy uwzględniając ich indywidualny charakter. Działania podejmowane przez Rzecznika spowodowały, że w 50 % przypadków (z 24 objętych badaniem<sup>7</sup>) prowadzone postępowania zakończyły się zgodnie z oczekiwaniami konsumentów<sup>8</sup>.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią

Opis stanu faktycznego

1.1. W latach 2012-2015 (do 31.05.) rejestry dotyczące rozpatrywania spraw z zakresu ochrony praw konsumenckich zawierały łącznie 186 pozycji, w tym: w 2012 r. – 56 pozycji, 2013 r. – 60, 2014 r. – 37, 2015 r. (do 31.05.). – 32.

Kategoria „umów zawartych poza lokalem i na odległość”<sup>9</sup> dotyczyła łącznie 24 zgłoszeń (13% ogółu zgłoszeń), odpowiednio w roku: 2012 – 5 (8,9% zgłoszeń tego roku), 2013 – 13 (21,7%), 2014 – 6 (16,7%), 2015 r. (do 31.05.) nie wpłynęło żadne zgłoszenie dotyczące tej kategorii.

Rejestry nie pozwalały na wyodrębnienie z ogółu zgłoszeń spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej.

(dowód: akta kontroli str. 10-25)

Na podstawie posiadanej dokumentacji dotyczącej ww. 24 spraw „umów zawartych poza lokalem i na odległość”, Rzecznik określił kwestie sprzedaży bezpośredniej łącznie w 14 przypadkach (8% ogółu zgłoszeń), w tym w: 2012 r. – 1 sprawa (1,8% zgłoszeń tego roku), 2013 r. – 10 (16,7%), 2014 r. – 3 (8,3%), 2015 r. (do 31.05.) nie wpłynęła żadna sprawa dotycząca tej kategorii.

(dowód: akta kontroli str. 26-92, 243)

Działania podejmowane przez Rzecznik w ramach prowadzonych postępowań w sprawach dotyczących sprzedaży bezpośredniej obejmowały m.in.: udzielanie porad, prowadzenie korespondencji z przedsiębiorcami dokonującymi sprzedaży bezpośredniej oraz bankami udzielającymi kredytu w powiązaniu z umową zawartą poza lokalem, udzielanie pouczeń przedsiębiorcom, sporządzanie pism procesowych, w tym: projektów pozwów sądowych „o zapłatę” lub projektów zawiadomień do prokuratury w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa.

W efekcie tych działań w 9 przypadkach sprawy zakończyły się zgodnie z oczekiwaniami konsumentów (tj. w 64,3% przypadków przedsiębiorca odstąpił od umowy zawartej poza lokalem), w 4 – negatywnie (tj. w 28,6% przypadków ze względów formalnych przedsiębiorca nie odstąpił od umowy zawartej poza lokalem), w 1 przypadku postępowanie trwa<sup>10</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 189-191)

W latach 2012 – 2015 (do 31.05.) Rzecznik nie monitorował na terenie Powiatu rynku sprzedaży bezpośredniej, nie posiadał również wdrożonych procedur, które określałyby realizację tego obowiązku.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9)

<sup>6</sup> tj. zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej

<sup>7</sup> tj. 13 % wszystkich zaewidencjonowanych w latach 2012-2015 (do 31.05.) zgłoszeń konsumentów

<sup>8</sup> W przypadku spraw, w których nastąpiło powiązanie sprzedaży bezpośredniej z udzieleniem kredytu skuteczność prowadzonych postępowań wyniosła 71,4 %.

<sup>9</sup> W tym sprzedaży bezpośredniej

<sup>10</sup> Od 2014 r. toczy się przeciw przedsiębiorcy sprawa sądowa, Rzecznik w 2015 r. wstąpił w postępowanie (Rzpk.13.2014.AG)

W kontrolowanym okresie nie wystąpiły przypadki, które na podstawie art. 43 ust. 3 ustawy o okik, wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9)

Rzecznik wyjaśnił, że *na bieżąco monitorował sprawy prowadzone przez UOKiK i najczęściej problemy zgłaszane Rzecznikowi przez konsumentów Powiatu Kamieńskiego były już rozpatrywane przez UOKiK (klauzule i praktyki niedozwolone).*

(dowód: akta kontroli str. 280, 285)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

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

Opis stanu  
faktycznego

2.1. W latach 2012-2015 (do 31.05.) Rzecznik zidentyfikował łącznie 14 spraw<sup>11</sup> dotyczących sprzedaży bezpośredniej, w wyniku, której konsumenci dokonali zakupów towarów. Powiązanie sprzedaży bezpośredniej z udzieleniem konsumentowi kredytu lub pożyczki wystąpiło w 7 przypadkach<sup>12</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 243)

Ze względu na niezgodność danych zawartych w sprawozdaniach rocznych i prowadzonych przez Rzecznika rejestrach, nie ma możliwości ustalenia, do jakiej kategorii ww. sprawy zostały zakwalifikowane w tych sprawozdaniach (szerzej w punkcie 3.5 niniejszego wystąpienia).

(dowód: akta kontroli str. 10-25, 192-229)

W wyniku badania wszystkich 7 przypadków<sup>13</sup> ustalono, że w 5 sprawach bank rozwiązał umowę kredytową po potwierdzeniu przez przedsiębiorcę faktu odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem (w 71,4% przypadków), w 1 przypadku ze względów formalnych bank odmówił rozwiązania umowy, w 1 - postępowanie trwa nadal.

W 4 przypadkach banki odmówiły Rzecznikowi udzielenia odpowiedzi na pytania zadane w związku z podjętą na wniosek konsumentów interwencją, powołując się na „tajemnicę bankową”, tj. art. 104 ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe<sup>14</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 26, 31-32, 56, 69, 75-76, 85, 243)

Rzecznik informował UOKiK o powyższym problemie w corocznie przedkładanych sprawozdaniach (szerzej w punkcie 3.5 niniejszego wystąpienia).

2.2. W badanym okresie Rzecznik nie zgłaszał do innych podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów (UOKiK, Komisja Nadzoru Finansowego) spraw, w których powiązано sprzedaż bezpośrednią towarów lub usług z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek, w tym przez podmioty prowadzące działalność parabankową.

(dowód: akta kontroli str. 230, 232)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

<sup>11</sup> W tym w: 2012 – 1, 2013 – 10, 2014 – 3, do 31.05.2015 – 0.

<sup>12</sup> W tym w: 2012 – 1, 2013 – 4, 2014 – 2, do 31.05.2015 – 0.

<sup>13</sup> Rzpk.13.2013.AG, Rzpk.14.2013.AG, Rzpk.18.2013.AG, Rzpk.51.2013.AG, Rzpk.57.2013.AG, Rzpk.13.2014.AG, Rzpk.19.2014.AG,

<sup>14</sup> Dz.U. z 2015 r., poz. 128 ze zm.

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Analiza dokumentacji wszystkich 7 spraw dotyczących umów zawartych poza lokalem, w których nastąpiło powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciągnięciem kredytu lub pożyczki wykazała, że w 1 przypadku sprawę wpisano w rejestr 2013 r. w 2 pozycjach (nr 13 i 14) jako „Odstąpienie od umowy” i „Odstąpienie od umowy związanej”. Zdaniem NIK, takie ujęcie prowadzonych spraw, spowodowało zniekształcenie rzeczywistej liczby udzielanych przez Rzecznika porad.

(dowód: akta kontroli str. 15, 31)

Rzecznik wyjaśnił, iż: *Z analizy sprawy wynikało, że problem Konsumentki, może być zarówno ze strony Banku (Przedsiębiorca, jako pośrednik kredytowy) jak i ze strony Przedsiębiorcy (jako Sprzedawcy). Umowa sprzedaży i umowa bankowa są umowami odrębnymi. W przypadku umowy sprzedaży przedsiębiorca ma obowiązek ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika konsumentów. W przypadku umów bankowych na pismo Rzecznika banki nie odpowiadają Rzecznikowi lecz konsumentowi /.../. W przypadku, gdy odpowiedź Banku jest satysfakcjonująca konsumentki nie zawsze poczuwają się do poinformowania rzecznika o wyniku interwencji.*

(dowód: akta kontroli str. 280, 285)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

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

Opis stanu  
faktycznego

3.1. Funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów na terenie Powiatu pełni od 1 października 2009 r. p. Alfreda Gorzkiewicz, spełniająca wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik. Rzecznik został usytuowany w strukturze Starostwa jako stanowisko jednoosobowe i zatrudniony w wymiarze czasu pracy  $\frac{3}{4}$  etatu.

(dowód: akta kontroli str. 93-94)

W § 7 ust. 2 pkt 5 regulaminu organizacyjnego Starostwa wskazano, że Wicestarosta koordynuje działania i sprawuje bezpośredni nadzór nad Rzecznikiem, co jest niezgodne z art. 40 ust. 3 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 96-103)

Starosta wyjaśnił, że: *nie są mi znane przyczyny wskazania stanowiska Wicestarosty jako bezpośredniego przełożonego Rzecznika. Przy najbliższych zmianach regulaminu stanowisko Rzecznika zostanie podporządkowane bezpośrednio Staroście /.../ Stanowisko Rzecznika jest stanowiskiem jednoosobowym i w czasie jego nieobecności zastępstwo nie jest prowadzone. Nie ma możliwości zwiększenia obsady na tym stanowisku, z uwagi na ograniczone środki finansowe (Powiat Kamieński od 2014 r. realizuje program naprawczy). Planowane i realizowane na działalność Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów wydatki w latach 2012-2015 (w rozdziale 75020 – Starostwo Powiatowe) dotyczyły wynagrodzeń Rzecznika oraz odpisu na Zakładowy Fundusz Świadczeń Socjalnych /.../. Innych wydatków związanych z realizacją zadań Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów, np. opinie biegłych, edukacja konsumencka, itp. w wymienionych latach nie poniesiono. Wydatki związane z bieżącym utrzymaniem Biura Rzecznika Praw Konsumentów tj. materiały biurowe, druki, toner, media, telefon, Internet pokrywane są bezpośrednio z budżetu Starostwa, gdyż jest to zadanie własne Powiatu.*

(dowód: akta kontroli str. 116, 118, 128-129, 257-277)

W § 15 ust. 14 Regulaminu organizacyjnego Starostwa<sup>15</sup> wskazano, że *Rzecznik wykonuje zadania w zakresie ochrony praw konsumentów.*

(dowód: akta kontroli str. 108)

W Starostwie nie zostały ustalone procedury działania Rzecznika, w tym określające sposób rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, terminy ich rozpatrywania oraz monitorowania rozpatrywania spraw konsumenckich.

Starosta wyjaśnił, że *rejestracja spraw Rzecznika odbywa się zgodnie z Instrukcją Kancelaryjną, za pomocą zmodyfikowanego wzoru druku spisu spraw. Nie wdrożono procedur działania Rzecznika oraz monitorowania rozpatrywania skarg konsumenckich /.../ ze względu na ich różnorodność tematyczną i złożoność.*

(dowód: akta kontroli str. 116, 118)

3.2. W kontrolowanym okresie Starosta realizował obowiązek określony w art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik<sup>16</sup> poprzez umożliwienie dostępu telefonicznego i mailowego w godzinach pracy Rzecznika (poniedziałek 8.30-14.30, wtorek-czwartek 8.30-16.30) oraz wyznaczenie 2 dni na przyjęcia interesantów (wtorek i czwartek, w godzinach 8.30-16.30).

(dowód: akta kontroli str. 95)

Jak wskazywał Rzecznik w corocznych sprawozdaniach z działalności za lata 2012-2014: *„W pozostałe dni tygodnia, wynikające z tygodniowego rozkładu czasu pracy, Rzecznik przeznacz na merytoryczne i techniczne przygotowanie spraw przyjętych do interwencji, w tym kontakt z radcą prawnym. W praktyce jednak interesanci zgłaszający się o pomoc przyjmowani są w każdy inny dzień”.*

(dowód: akta kontroli str. 195, 209, 222)

Starosta skierował do Burmistrzów i Wójtów Gmin położonych na obszarze Powiatu, dotyczącą zorganizowania w siedzibie urzędów gmin dyżuru Rzecznika Praw Konsumentów.

Beata Kiryluk, ówczesny Starosta Kamieński, w piśmie Rzpk.033-G.1.2013.AG z 23.09.2013 r., zaproponowała *„W celu zwiększenia dostępności do bezpłatnej pomocy prawnej mieszkańców powiatu kamieńskiego proponuję aby jeden dzień w miesiącu Rzecznik przyjmował interesantów w siedzibie Urzędu Gminy. W przypadku zainteresowania Gminy, niezbędne będzie zapewnienie Rzecznikowi odpowiedniego pomieszczenia zabezpieczającego poufność udzielanych porad, dostępu do sieci internetowej, telefonu i drukarki. W związku z ograniczonymi środkami budżetowymi, Starosta prosi o rozważenie możliwości zwrotu kosztów dojazdu Rzecznika związanych z pełnieniem dyżuru”.*

Spośród 6 adresatów ww. pisma, tylko Wójt Gminy Świerżno zgłosił<sup>17</sup> zainteresowanie współpracą, ale bez ponoszenia kosztów dojazdu Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 130)

Obowiązek informowania o zadaniach Rzecznika i rodzajach świadczonej pomocy zapewniono poprzez umieszczenie na powszechnie dostępnej stronie internetowej Starostwa<sup>18</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9, 234-236)

Przeprowadzone w dniu 8.07.2015 r. oględziny siedziby Rzecznika wykazały, że nie została ona oznaczona, natomiast zapewniony został dostęp dla osób starszych i niepełnosprawnych<sup>19</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 120-125)

<sup>15</sup> Uchwała nr XVII/96/2007 Rady Powiatu w Kamieniu Pomorskim z 15 listopada 2007 r., zmieniona uchwałą nr XXXI/251/2014 z 16 kwietnia 2014 r.

<sup>16</sup> tj. zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej

<sup>17</sup> pismo SGM.5010.56.2013 z dnia 31.10.2013 r.

<sup>18</sup> <http://www.powiatkamieński.pl/strony/menu/203.dhtml>

Starosta wyjaśnił, że w czasie kontroli NIK w dniu 22 lipca 2015 r. *tablica informująca o siedzibie Powiatowego Rzecznika Praw Konsumentów została powieszona na budynku Starostwa. /.../ Poprzednia tablica zaginęła przy przeprowadzce ze starej siedziby Starostwa.*

(dowód: akta kontroli str. 126-127)

**3.3.** W latach 2012-2014 Rzecznik prowadził rejestry spraw pn. „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich” (symbol klasyfikacji 731), a w 2014 r. również rejestr pn. „Postępowania w zakresie praw konsumenckich” (symbol klasyfikacji 732). Powyższe rejestry o symbolu 731 zawierały łącznie 152 pozycje, w tym za: 2012 r. – 56 pozycji, 2013 r. – 60, 2014 r. – 36 spraw. W rejestrze o symbolu 732 w 2014 r. zaewidencjonowano 1 pozycję.

W latach 2012-2014 Rzecznik nie ewidencjonował danych dotyczących ilości i rodzaju udzielanych wyjaśnień, porad, interpretacji, opinii, w tym udzielanych telefonicznie i osobiście (bez składania Rzecznikowi wniosku o udzielenie porady).

Od 2015 r. Rzecznik przyjął nowy sposób kategoryzacji spraw, dzieląc rejestr „Postępowania w zakresie praw konsumenckich” (symbol klasyfikacji 732) na 5 kategorii: 732.P – porady i wyjaśnienia, 732.I – interwencje konsumenckie, 732.W – współpraca z innymi organami, 732.L – prawo lokalne, 732.S – sprawy sądowe.

Według stanu na 31.05.2015 r. Rzecznik zarejestrował łącznie 32 pozycje, w tym w: 732.P – 10 pozycji, 732.I – 21 sprawy i 732.S – 1 sprawa.

Od 1.01.2015 r. Rzecznik prowadzi także miesięczne zestawienia zawierające informacje o liczbie i rodzaju udzielonych telefonicznie i osobiście wyjaśnieniach i poradach<sup>20</sup>. Zestawienia te nie zawierały danych o formie i dacie zgłoszenia przez konsumenta potrzeby uzyskania porady prawnej, danych osobowych konsumenta, dacie, formie i zakresie udzielonej porady.

(dowód: akta kontroli str. 10-25, 237-241)

Porównanie zapisów 30 pozycji<sup>21</sup> ujętych w ww. rejestrach za lata 2012-2014 z dokumentacją źródłową, wykazało, że:

- Rzecznik rzetelnie rozpatrywał wszystkie sprawy będące w kompetencji, z uwzględnieniem ich indywidualnego charakteru,
- prowadzone rejestry odzwierciedlały terminy załatwienia sprawy,
- sprawy zgłaszane były zarówno osobiście, telefonicznie, a także przy pomocy poczty elektronicznej.

(dowód: akta kontroli str. 131-191)

**3.4.** Badanie prawidłowości rozpatrywania przez Rzecznika spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów objęło łącznie 24 zgłoszenia konsumentów, które wpłynęły do Rzecznika w latach 2012-2014, w tym wszystkie 14 zgłoszeń dotyczących sprzedaży bezpośredniej<sup>22</sup> oraz 10 zgłoszeń dotyczących umów zawieranych na odległość<sup>23</sup>. Na podstawie kontrolowanej próby ustalono, że:

<sup>19</sup> Do budynku, w którym mieści się Biuro Rzecznika prowadzi podjazd dla osób niepełnosprawnych, Biuro znajduje się na parterze siedziby Starostwa, w poczekalni ustawiono krzesła, zapewniono dostęp do toalety.

<sup>20</sup> W okresie I – V.2015 r. udzielono łącznie 586 informacji i porad, w tym dotyczących: umów sprzedaży – 240, usług – 264, poza lokalem i na odległość – 63, inne – 19

<sup>21</sup> Rzpk.731.1.2012.AG, Rzpk.731.7.2012.AG, Rzpk.731.14.2012.AG, Rzpk.731.18.2012.AG, Rzpk.731.20.2012.AG, Rzpk.731.28.2012.AG, Rzpk.731.36.2012.AG, Rzpk.731.41.2012.AG, Rzpk.731.46.2012.AG, Rzpk.731.52.2012.AG, Rzpk.731.6.2013.AG, Rzpk.731.10.2013.AG, Rzpk.731.14.2013.AG, Rzpk.731.17.2013.AG, Rzpk.731.20.2013.AG, Rzpk.731.23.2013.AG, Rzpk.731.29.2013.AG, Rzpk.731.32.2013.AG, Rzpk.731.34.2013.AG, Rzpk.731.41.2013.AG, Rzpk.731.1.2014.AG, Rzpk.731.4.2014.AG, Rzpk.731.6.2014.AG, Rzpk.731.9.2014.AG, Rzpk.731.16.2014.AG, Rzpk.731.18.2014.AG, Rzpk.731.24.2014.AG, Rzpk.731.27.2014.AG, Rzpk.731.30.2014.AG, Rzpk.731.35.2014.AG

<sup>22</sup> Rzpk.731.23A.2012.AG, Rzpk.731.13.2013.AG, Rzpk.731.18.2013.AG, Rzpk.731.27.2013.AG, Rzpk.731.30.2013.AG, Rzpk.731.35.2013.AG, Rzpk.731.36.2013.AG, Rzpk.731.42.2013.AG, Rzpk.731.49.2013.AG, Rzpk.731.51.2013.AG, Rzpk.731.57.2013.AG, Rzpk.731.13.2014.AG, Rzpk.731.13.2013.AG, Rzpk.731.19.2014.AG, Rzpk.731.22.2014.AG

<sup>23</sup> Rzpk.731.14.2012.AG, Rzpk.731.20.2012.AG, Rzpk.731.36.2012.AG, Rzpk.731.6.2013.AG, Rzpk.731.20.2013.AG, Rzpk.731.41.2013.AG, Rzpk.731.4.2014.AG, Rzpk.731.6.2014.AG, Rzpk.731.16.2014.AG

- w 11 przypadkach sprawy zakończyły się zgodnie z oczekiwaniami konsumentów (tj. w 45% przypadków przedsiębiorca odstąpił od zawartej umowy), w 12 (tj. w 50% przypadków) przedsiębiorca nie uwzględnił żądania konsumenta, w 1 przypadku postępowanie trwa<sup>24</sup>,
- we wszystkich przypadkach rozpatrzenie spraw odbywało się zgodnie z wnioskiem konsumentów,
- w 23 sprawach (z 24) nie stwierdzono przypadków nadmiernej przewlekłości postępowań (poza sprawą Rzpk.1.2014.AG), w 4 przypadkach sprawy zostały zakończone tego samego dnia, w którym przyjęto zgłoszenie, a w pozostałych sprawach od 2 do 399 dni (tj. postępowanie Rzecznika w sprawie 731.51.2013.AG, która została skierowana do sądu i zakończyła się zasądzeniem od sprzedawcy na rzecz konsumenta odszkodowania w kwocie 1.411,48 zł wraz z odsetkami),
- w 23 sprawach Rzecznik występował do podmiotów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik, we wszystkich tych przypadkach uwagi i opinie w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w ich działaniu.

(dowód: akta kontroli str. 26-92,189-191, 243-253)

**3.5.** W kontrolowanym okresie Rzecznik terminowo przedkładał Staroście oraz Delegaturze UOKiK w Gdańsku<sup>25</sup>, sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim, tj. zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik do 31 marca roku następnego.

(dowód: akta kontroli str. 192-229)

Rzecznik w sprawozdaniach podkreślał, że problemy głównie dotyczyły usług (telekomunikacyjnych, windykacyjnych i ubezpieczeniowych). Najczęściej był to brak umów zawierających istotne postanowienia, w szczególności terminu wykonania usługi, co w przypadku powiązania zakupu usługi z udzieleniem kredytu skutkowało egzekwowaniem przez banki należności od konsumentów mimo niewykonania przez przedsiębiorcę usługi.

Wśród najistotniejszych problemów Rzecznik wskazywał m.in., że: *konsumenci nie czytali umów, poprzestając na przedstawionej ofercie, sprzedawcy narzucali konsumentom tryb dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, mimo, że sposób zachowania konsumentów wyraźnie wskazywał na to, że oczekuje zaspokojenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową. /.../ Problematyka obejmująca umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość dotyczyła osób samotnych, które pod wpływem emocji podpisywały umowy na zakup towaru (najczęściej w kredycie), na który w rzeczywistości ich nie stać lub jest im zbędny.*

Corocznie Rzecznik informował także o braku:

- wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- spraw wymagających współdziałania z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów,
- powództw wytaczanych na rzecz konsumentów.

Poza 1 przypadkiem<sup>26</sup> z 2014 r., konsumenci nie zwracali się do Rzecznika o wstąpienie do toczącego się postępowania.

W sprawozdaniach za lata 2012-2014 przedstawione przez Rzecznika wnioski związane z polepszeniem standardów ochrony konsumentów dotyczyły:

<sup>24</sup> Od 2014 r. toczy się przeciw przedsiębiorcy sprawa sądowa, Rzecznik w 2015 r. wstąpił w postępowanie (Rzpk.13.2014.AG).

<sup>25</sup> właściwa miejscowo delegatura UOKiK

<sup>26</sup> Rzpk.51.2013.AG



- w zakresie sprzedaży konsumenckiej - uregulowania kwestii terminu załatwienia reklamacji. Obowiązujące przepisy<sup>27</sup> zobowiązywały sprzedawcę do rozpatrzenia zasadności wniesienia reklamacji w terminie 14 dni, nie regulowały kwestii terminu załatwienia reklamacji,
  - zbyt kosztownego dostępu do opinii rzeczoznawców. Wskazane byłoby rozwiązanie systemowe, aby opinie rzeczoznawców wpisanych na listę Państwowej Inspekcji Handlowej były w pewnych wypadkach (np. na wniosek rzecznika) wydawane bezpłatnie,
  - rozszerzenia (o instytucję rzecznika) zakresu podmiotów uprawnionych, zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy Prawo bankowe, do uzyskiwania informacji objętych „tajemnicą bankową”,
  - w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, wskazanym byłoby liczenie 10-dniowego terminu na odstąpienie od umowy, dopiero od chwili otrzymania pisemnego potwierdzenia istotnych warunków umowy.
  - co do pracy rzeczników, z uwagi na wejście w życie rozporządzenia w sprawie Instrukcji kancelaryjnej, pojawiła się trudność dotycząca sposobu archiwizowania porad udzielanych przez Rzecznika np. telefonicznie, którym nadano kategorię archiwalną „A”. Należałoby w tym zakresie sprecyzować pojęcie „poradnictwa”, by nie rodziło wątpliwości co do sposobu postępowania.
- (dowód: akta kontroli str. 192-229)

W okresie kontrolowanym Rzecznik nie otrzymywał informacji zwrotnych z UOKiK w sprawach wnioskowanych. (dowód: akta kontroli str. 280, 285)

3.6. W okresie objętym kontrolą do Starostwa nie wpływały skargi konsumentów na działalność Rzecznika, w tym dotyczące rozpatrywania spraw. Nie wystąpiły także przypadki przekazywania innym podmiotom skarg, w których Starosta nie był organem właściwym do rozpatrzenia skargi.

(dowód: akta kontroli str. 130)

3.7. W badanym okresie Rzecznik nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią oraz skarg konsumentów dotyczących działalności telemarketingowej związanej ze sprzedażą bezpośrednią. Rzecznik nie zgłaszał organom Inspekcji Handlowej spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej.

Poza 1 zawiadomieniem<sup>28</sup> z 2014 r. skierowanym do Komendy Policji w Kamieniu Pomorskim o podejrzeniu popełnienia oszustwa na szkodę konsumenta, Rzecznik w latach 2012-2015 (do 31.05.) nie zgłaszał organom ścigania innych przypadków wskazujących na działania na szkodę konsumentów przez przedsiębiorców.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9)

Rzecznik zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa skierował 17.07.2014 r. W dniu 14.04.2015 r. odbyła się rozprawa przed Sądem Rejonowym w Kamieniu Pomorskim. Na wniosek konsumenta z 27.05.2015 r. Rzecznik wstąpił do toczącego się postępowania. Do 24.07.2015 r. postępowanie sądowe nie zostało zakończone.

(dowód: akta kontroli str. 82-84)

3.8. W okresie objętym kontrolą działalność Rzecznika nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego ani kontroli zewnętrznych przeprowadzanych w Starostwie.

(dowód: akta kontroli str. 116, 118)

<sup>27</sup> Art. 8 ust 3 ustawy z dnia 27 lipca 2001 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego, Dz.U. z 2002 r., nr 141, poz. 1176 ze zm.

<sup>28</sup> Dotyczy sprawy RzpK.13.2014.AG

Ustalone  
nieprawidłowości

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

1. W § 7 ust. 2 pkt 5 regulaminu organizacyjnego Starostwa wskazano, że Wicestarosta koordynuje działania i sprawuje bezpośredni nadzór nad Rzecznikiem, co jest niezgodne z art. 40 ust. 3 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 96-103)

Starosta wyjaśnił, że: *nie są mi znane przyczyny wskazania stanowiska Wicestarosty jako bezpośredniego przełożonego Rzecznika. Przy najbliższych zmianach regulaminu stanowisko Rzecznika zostanie podporządkowane bezpośrednio Staroście.*

(dowód: akta kontroli str. 116-118)

2. Badanie rzetelności prowadzenia rejestrów spraw zgłaszanych przez konsumentów wykazało, że:

a) Rzecznik nie stosował jednolitego trybu i sposobu postępowania przy rejestracji spraw wpływających,

b) w rejestrach brak wskazania klasyfikacji prowadzonych spraw oraz określenia grup rodzajowych. Kolumnę 2 „Rejestru spraw” przeznaczono na „krótką treść”, w której Rzecznik w 1-3 wyrazach opisywał istotę sprawy, np. *reklamacja, Internet, zwrot towaru, umowa na odległość, kara umowna*,

c) w przypadku sprawy Rzpk.1.2014.AG postępowanie prowadzono 388 dni (rozpoczęcie 8.01.2014 r., zakończenie 31.01.2015 r.), przy czym pierwsze pisemne informacje o podjętych przez Rzecznika działaniach wpisano z datą 27.11.2014 r. (322 dni od rozpoczęcia postępowania),

d) w 8 przypadkach wystąpiły rozbieżności w zapisach zawartych w rejestrach a dokumentacją poszczególnych spraw, w tym:

➤ w 5 pozycjach rozbieżności dotyczyły daty rozpoczęcia postępowania odnotowanej w rejestrze, daty, którą opatrzone wnioski składany przez konsumenta lub daty zakończenia postępowania. I tak:

- 14/2012 – data wniosku 30.12.2011 r., data w rejestrze 28.02.2012 r. (60 dni później),
- 36/2012 – data wpływu w rejestrze 31.07.2012 r., data zakończenia w rejestrze 30.07.2012 r. (dokumentacja sprawy wskazuje, że postępowanie prowadzono jeszcze w sierpniu 2012 r.),
- 16/2014 – data rozpoczęcia postępowania 15.05.2014 r., data na wniosku konsumenta 20.05.2014 r. (5 dni później złożono wniosek),
- 24/2014 – data rozpoczęcia postępowania 10.07.2014 r., data na wniosku konsumenta 10.06.2014 r. (30 dni wniosek oczekiwał na wszczęcie),
- 35/2014 – data wpływu sprawy w rejestrze 18.11.2014 r., w dokumentacji mail konsumentki z 31.10.2014 r.,

➤ w 3 przypadkach rozbieżności dotyczyły treści zapisów zawartych w rejestrach i dokumentacji prowadzonej w danej sprawie:

- 32/2013 – w rejestrze w kolumnie „sposób załatwienia sprawy” wpisano *pozytywna ugoda*. Z przedstawionej do kontroli dokumentacji wynika, że reklamacja konsumenta nie została uwzględniona, przedsiębiorca nawet nie proponował ugody.
- 6/2014 – w rejestrze w kolumnie „charakter sprawy” wpisano *umowa na odległość*, natomiast wniosek konsumenta o udzielenie porady konsumenckiej zawiera jedynie dane konsumenta, brak w nim opisu stanu faktycznego i podpisu konsumenta.
- 24/2014 – w rejestrze w kolumnie „konsument” błędnie wpisano imię *E.A.*, na wniosku podano *B.A.*

(dowód: akta kontroli str. 26-191)

Rzecznik w złożonych wyjaśnieniach odniósł się do ww. ustaleń:

Ad. a i b) Zostaną podjęte odpowiednie kroki w celu ustalenia jednolitych zasad obiegu i ewidencji dokumentów Rzecznika.

Ad. c) Sytuacja jest złożona. Konsument zgłosił /.../ problem związany z przekazaniem Pośrednikowi kredytowemu danych do ewentualnego kredytu/pożyczki. Konsument niepokoił się czy te dane (z pożyczki zrezygnował) nie zostaną w jakiś sposób wykorzystane. Konsument nie znał danych Pośrednika. Konsumentowi udzielono informacji adnotacja na wniosku, więc Rzecznik zarejestrowała sprawę, gdyż w przyszłości mógł się pojawić problem z danymi Konsumenta. W dniu 27.11.2014 r. Konsument ponownie skontaktował się telefonicznie z Rzecznikiem /.../. Rzecznik nie wszczęła nowej sprawy (poprzednia jako porada powinna być rejestrowana w klasie A). Dodatkowy problem dla Rzecznika to tajemnica bankowa, z której nie jest ustawowo zwolniony. W dniu 03.12.2014 r. Konsument przesłał Rzecznikowi skany dokumentów związanych z pożyczką, której zasady spłaty kwestionował oraz wstępne oświadczenie woli /.../. W dniu 15.01.2015 r. Konsument przesłał skan odpowiedzi banku z dnia 08.01.2015 r. i w rozmowie telefonicznej poinformował Rzecznika, że w związku z tym pismem zdecyduje się na drogę sądową korzystając z pomocy kolegi prawnika. Biorąc powyższe pod uwagę Rzecznik nie wszczęła żadnego postępowania.

Ad. d) Rzecznik wyjaśnił, że „nie poradziła” sobie z obiegiem, rejestracją, kwalifikacją i kompletowaniem dokumentów w sprawach zgłaszanych przez Konsumentów i nie ukrywa, że ma problem z rozwiązaniem, które pogodzi zapisy Instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu z ochroną danych wrażliwych, klasyfikację archiwalną spraw z faktycznie wykonywanymi przez Rzecznika czynnościami. Problematyczne jest rozdzielenie czy przypisanie spraw do konkretnej kategorii. Konsument dzwoni a następnie przychodzi do Rzecznika z problemem uszkodzonego towaru w okresie gwarancji i rękojmi, który zgłaszał sprzedawcy ustnie. /.../ Nie otrzymał umowy sprzedaży lecz jedynie umowę kredytową. W zależności od problemu oczekiwania Konsumenta będą różne./.../ Często na koniec postępowania, okazuje się, że powinna być zakończona jako porada np. przygotowany pozew sądowy.

(dowód: akta kontroli str. 279, 282-284)

3. Analiza 24 spraw, prowadzonych przez Rzecznika w latach 2012-2015 (do 31.05.), pod kątem rozpatrywania spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów wykazała, że:

a) we wszystkich 24 przypadkach nie odnotowano daty wpływu do Starostwa zgłoszeń konsumentów oraz daty wpływu korespondencji wpływającej w odpowiedzi na pisma Rzecznika kierowane w sprawach przez niego prowadzonych,

b) brak dokumentowania podejmowanych przez Rzecznika działań (rozmowy telefoniczne, wizyty osobiste, itp.), poza podjętą pisemną korespondencją z przedsiębiorcami, bankami i innymi podmiotami związanymi ze sprawą, w związku z czym nie ma możliwości ustalenia w jakim czasie Rzecznik reagował na wpływające zgłoszenia,

c) w 8 przypadkach<sup>29</sup> w dokumentacji sprawy brak pisemnej informacji Rzecznika kierowanej do konsumentów o sposobie zakończenia postępowania,

d) w 8 przypadkach<sup>30</sup> brak pisemnej informacji dotyczącej formy wniesienia zgłoszenia przez konsumentów (skarga, wnioski o udzielenie pomocy czy zapytanie). W pozostałych 16 przypadkach formą wniesienia był wniosek o udzielenie pomocy.

(dowód: akta kontroli str. 26-191)

<sup>29</sup> Rzpk.13.2013.AG, Rzpk.18.2013.AG, Rzpk.27.2013.AG, Rzpk.35.2013.AG, Rzpk.36.2013.AG, Rzpk.57.2013.AG, Rzpk.19./2014.AG – sprzedaż bezpośrednia oraz Rzpk.6.2013.AG – umowy na odległość

<sup>30</sup> Rzpk.13.2013.AG, Rzpk.18.2013.AG, Rzpk.22.2014.AG – sprzedaż bezpośrednia oraz Rzpk.14.2012.AG, Rzpk.36.2012.AG, Rzpk.52.2012.AG, Rzpk.6.2013.AG, Rzpk.20.2013.AG – umowy na odległość

Rzecznik wyjaśnił:

Ad. a) *W większości wypadków wniosek/skarga jest sporządzany podczas wizyty u Rzecznika. I faktycznie po otwarciu korespondencji powinnam uzyskać odpowiednią pieczęć na samym piśmie, lub zachować w aktach kopertę. /.../ Odpowiedzi Przedsiębiorców, nie były rejestrowane w Biurze Podawczym Starostwa, gdyż korespondencja do Rzecznika nie jest otwierana (datownik na kopercie). Korespondencja najczęściej zawiera dane poufne, dane osobowe (umowy kredytowe, zajęcia egzekucyjne, pozwy sądowe).*

Ad. b) *Rzecznik w swojej pracy skupił się na pozyskiwaniu informacji. Rzecznik ustalił procedurę/schemat swojej pracy w poszczególnych sprawach zgłaszanych w zależności od formy. Nie zostało to do tej pory formalnie wykonane, gdyż miało się to wiązać z wprowadzeniem elektronicznego obiegu dokumentów, który w tutejszym Urzędzie nie został jeszcze wprowadzony. /.../ Rzecznik osobiście wykonuje wszystkie czynności administracyjne i kancelaryjne (przyjmuje telefony, odbiera maile, przyjmuje konsumentów, archiwizuje dokumentację). /.../ Konsument oczekują podjęcia natychmiastowych działań przez Rzecznika, najczęściej nie mając przygotowanych kopii dokumentów na podstawie których opierają roszczenia. Zdarza się, że umowy były ustne (usługi). Często Rzecznik podejmuje działania, jeżeli chociaż z części dokumentów lub samego zgłoszenia (również telefonicznego), wynika, że umowa istnieje, pomimo braku pisemnego wniosku.*

Ad. c) *Rzecznik konsumentów prowadzi postępowania na rzecz konsumentów. Konsumenty są w stałym kontakcie telefonicznym, osobistym lub mailowym /.../. W takich wypadkach Rzecznik nie widział potrzeby pisemnego informowania o sposobie zakończenia postępowania (Rzpk.13.2013.AG, Rzpk.27.2013.AG, Rzpk.35.2013.AG, Rzpk.36.2013.AG). Również w przypadku, gdy w odpowiedzi przedsiębiorcy do Rzecznika jest informacja, że pismo to konsument otrzymał do wiadomości, Rzecznik nie informował o sposobie zakończenia postępowania (Rzpk.18.2013.AG, Rzpk.57.2013.AG, Rzpk.19.2014.AG).*

Ad. d) *Rzecznik konsumentów stara się aby sprawy były wszczynane na wniosek, jednak gdy Konsument zgłasza się ze sprawą to na etapie zgłoszenia jest to zawsze prośba o pomoc. Czy będzie to skarga, czy wniosek o udzielenie pomocy czy zapytanie okazuje się często w trakcie prowadzonych spraw, często trzy w jednym. Często bywa, że Konsument jest tylko raz u Rzecznika a przy pierwszej wizycie trudno określić czy Rzecznik podejmie jakąkolwiek interwencję.*

(dowód: akta kontroli str. 278, 282-283)

4. Porównanie danych przedstawionych w rocznych sprawozdaniach z działalności Rzecznika z danymi zawartymi w rejestrach prowadzonych w latach 2012-2014, wykazało, że sporządzone zostały nierzetelnie, ponieważ:

- w sprawozdaniu za 2012 r. Rzecznik wskazał, że udzielił ogółem 810 porad konsumenckich i informacji prawnych, w tym 200 dotyczących umów zawartych poza lokalem i na odległość. Ilość wystąpień skierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów wyniosła łącznie 43, w tym 4 dotyczące umów poza lokalem i na odległość.

Rejestr 731 „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich” za ten rok zawierał łącznie 56 pozycji, w tym 1 dotyczącą umowy zawartej poza lokalem i 2 - na odległość.

- w sprawozdaniu za 2013 r. Rzecznik wskazał, że udzielił ogółem 911 porad konsumenckich i informacji prawnych, w tym 190 dotyczących umów zawartych poza lokalem i na odległość. Ilość wystąpień skierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów wyniosła łącznie 106, w tym 16 dotyczących umów poza lokalem i na odległość.

Rejestr za ten rok zawierał łącznie 60 pozycji, w tym 13 dotyczących umów zawartych poza lokalem i 3 - na odległość.

- w sprawozdaniu za 2014 r. Rzecznik wskazał, że udzielił ogółem 828 porad konsumenckich i informacji prawnych, w tym 190 dotyczących umów zawartych poza lokalem i na odległość. Ilość wystąpień skierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów wyniosła łącznie 36, w tym 6 dotyczących umów poza lokalem i na odległość.

Rejestr spraw za ten rok zawiera łącznie 37 pozycji, w tym 3 dotyczące umów zawartych poza lokalem i 3 - na odległość.

W rejestrach z 2012, 2013 i 2014 r. brak informacji o ilości wystąpień skierowanych do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 10-25, 192-229)

Rzecznik wyjaśnił: *Różnica wynika, z tego że /.../ w tabeli nr 1 sprawozdania rocznego /.../ podawałam dane dotyczące porad udzielanych telefonicznie i ustnie. Te porady i informacje nie były formalnie rejestrowane. Na potrzeby sprawozdań /.../ „odnotowywałam” ilość i tematykę zgłaszanych przez konsumentów problemów. W tabeli nr 2 sprawozdania rocznego znajdują się sprawy rejestrowane i udokumentowane. /.../ Od 2015 r. przyjęłam nowy sposób kategoryzacji spraw./.../ Nie konsultowałam się z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK w celu ujednoczenia sprawozdawczości, gdyż nie ma wytycznych, które wskazywałyby, że tabela nr 1 ma wynikać z udokumentowanych porad czy informacji i to udokumentowanych zgodnie z obowiązującą instrukcją kancelaryjną.*

(dowód: akta kontroli str. 230-233)

Starosta wyjaśnił, że w okresie pełnienia funkcji Starosty nie weryfikował sprawozdania za 2014 r., gdyż jego zdaniem nie było podstaw do takiej weryfikacji.

(dowód: akta kontroli str. 254-256)

Uwagi dotyczące badanej działalności

1. Od 2015 r. Rzecznik wprowadził nowy sposób kategoryzacji spraw, dzieląc rejestr „Postępowania w zakresie praw konsumenckich” (symbol klasyfikacji 732) na 5 kategorii, wskazując w swoich wyjaśnieniach, że *klasyfikacja, po zmianie przepisów instrukcji kancelaryjnej dla powiatu jest trudna. „Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich” (w tym telefoniczne, ustne) jest w klasie A, natomiast „Postępowania w zakresie praw konsumenckich” w klasie B10.*

*Z klasyfikacji działu 73 Ochrona praw konsumenckich usunięto współdziałanie z odpowiednimi organami, do których rzecznik jest ustawowo zobowiązany. Moim zdaniem, klasa A dla porad i informacji prawnych jest zwykłą pomyłką.*

(dowód: akta kontroli str. 230-233)

Zgodnie z załącznikiem nr 3 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych<sup>31</sup>, udzielane porady i wyjaśnienia powinny być ewidencjonowane w rejestrze o symbolu klasyfikacji 730 pn. „Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich” i w klasie archiwalnej A.

Treść przepisów pkt. 5 i 6 ppkt. 3 załącznika nr 1 do ww. rozporządzenia umożliwia kierownikowi jednostki pisemne wskazanie wyjątków od podstawowego sposobu dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, ze względu na ważne przyczyny organizacyjne i techniczne uniemożliwiające stosowanie określonych w Instrukcji kancelaryjnej zasad.

2. We wszystkich rejestrach z okresu objętego kontrolą, nie uwzględniano sposobu wniesienia sprawy (np. osobiście, telefonicznie, mailowo) oraz wyszczególnienia

<sup>31</sup> Dz.U. z 2011 r., Nr 14, poz. 67, dalej: Instrukcja kancelaryjna.

grup rodzajowych i kategorii spraw ujętych w rocznych sprawozdaniach z działalności Rzecznika<sup>32</sup>. Na podstawie informacji zawartych ww. rejestrach, nie można ustalić charakteru rozpatrywanej przez Rzecznika sprawy, a także ilości wystąpień skierowanych przez Rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 10-25, 237-242)

W ocenie NIK, uwzględnienie powyższych informacji w prowadzonych rejestrach usprawniłoby pracę Rzecznika i spowodowało, że stałyby się one wiarygodnym źródłem danych zawartych w rocznych sprawozdaniach z działalności. Jednocześnie prowadzone w ten sposób rejestry dawałyby możliwości realizacji zaleceń UOKiK w zakresie sporządzania sprawozdań z działalności Rzecznika za dany rok.

#### Ocena cząstkowa

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

### 4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

Opis stanu faktycznego

4.1. W kontrolowanym okresie Starostwo nie prowadziło edukacji konsumenckiej na terenie Powiatu Kamieńskiego. (dowód: akta kontroli str. 116, 118)

Starosta wyjaśnił, że wynikało to z braku środków finansowych, gdyż Powiat od 2014 r. realizuje Program postępowania naprawczego<sup>33</sup> uchwalony na lata 2014-2017, w związku z zagrożeniem naruszenia zasad określonych w art. 242-243 ustawy z dnia 27 sierpnia 2009 r. o finansach publicznych<sup>34</sup>;

Rzecznik nie współdziałał z innymi podmiotami zajmującymi się ochroną praw konsumentów (np. Inspekcją Handlową) oraz nie podejmował współpracy z organizacjami seniorskimi w celu propagowania praw konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9, 231, 233)

Ustalone nieprawidłowości

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

1. Mimo obowiązku określonego w art. 38 ustawy o okik, w latach 2012-2015 (do 31.05.) Starostwo nie realizowało zadania polegającego na prowadzeniu edukacji konsumenckiej.

Starosta wyjaśnił, że *na stronie internetowej Powiatu<sup>35</sup> /.../ wydzielona została zakładka „Konsument”, gdzie Rzecznik będzie mógł umieszczać materiały edukacyjne dla konsumentów. Inne działania nie są prowadzone z uwagi na brak możliwości finansowych i kadrowych.* (opisano w punkcie 3.1. wystąpienia)

(dowód: akta kontroli str. 116, 118, 257-277)

2. Oględziny strony internetowej potwierdziły wyodrębnienie obszaru dla konsumentów. Według stanu na 22.07.2015 r. brak w niej oznak prowadzenia przez Starostwo jakiegokolwiek działalności edukacyjnej w zakresie ochrony praw konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 234-236)

<sup>32</sup> I. Usługi m.in. ubezpieczeniowe, finansowe (inna niż ubezpieczeniowe), remontowo-budowlane, dostawy energii/gazu/ ciepła/wody, wywóz nieczystości, telekomunikacja (telefony, TV), turystyczno-hotelarskie, deweloperskie/pośrednictwo nieruchomości, motoryzacja, pralnicze, timeshare, pocztowe, gastronomiczne, przewozowe, edukacyjne/kulturalne/rekreacyjno-sportowe, medyczne, wyposażenie wnętrz, pogrzebowe, windykacyjne, inne.

II. Umowy sprzedaży, w tym: obuwi i odzież, wyposażenie mieszkania, sprzęt RTV i AGD (sprzęt telekomunikacyjny), komputery i akcesoria komputerowe, motoryzacja, artykuły spożywcze, artykuły chemiczne i kosmetyki, zabawki, inne.

III. Umowy poza lokalem i na odległość.

<sup>33</sup> Uchwały Nr XXXI/242/2014 z 22.01.2014 r. i XXXI/250/2014 Rady Powiatu z 16.04.2014 r.

<sup>34</sup> Dz.U. z 2013 r., poz. 885 ze zm.

<sup>35</sup> <http://www.powiatkamieński.pl/>

Najwyższa Izba Kontroli negatywnie ocenia 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 Kontroli<sup>36</sup>, wnosi o:

1. Bezpośrednie podporządkowanie Rzecznika kierownikowi jednostki.
2. Prowadzenie na terenie Powiatu edukacji konsumenckiej.
3. Bieżące analizowanie i identyfikowanie grup problemów zgłaszanych przez konsumentów oraz monitorowanie zagadnień związanych z ochroną konsumentów.
4. Rozważenie zasadności opracowania i wdrożenia procedur działania Rzecznika, w tym określających sposób rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych.
5. Rzetelne prowadzenie rejestrów wszystkich zgłoszeń konsumentów wpływających do Rzecznika..

#### 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.

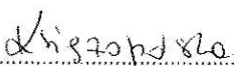
W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

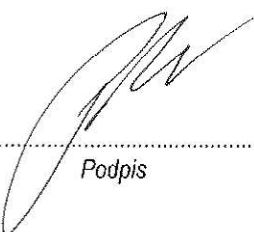
Szczecin, dnia 30 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Szczecinie

Dyrektor

Kontroler  
Sylwia Książczowska  
Specjalista kontroli państwowej

  
.....  
Podpis

  
.....  
Podpis