



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Budżetu i Finansów

KBF.411.3.11.2023

Pan
Adam Kociołek
Starosta Wielicki
Starostwo Powiatowe w Wieliczce
Rynek Górny 2
32-020 Wieliczka

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I/23/003/KBF – Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów
rynku finansowego

I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Wieliczce, Rynek Górny 2, 32-020 Wieliczka
Kierownik jednostki kontrolowanej	Adam Kociołek, Starosta Wielicki od 20 listopada 2018 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2021 r. do 31 maja 2023 r. z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed i po tym okresie, związanych z zakresem przedmiotowym kontroli
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli ¹
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Budżetu i Finansów
Kontroler	Adam Durski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KBF/49/2023 z 29 czerwca 2023 r.

(akta kontroli: str. 1)

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 maja 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wieliczce (dalej także: Rzecznik Konsumentów lub Rzecznik) udzielił 115 porad prawnych dotyczących spraw finansowych, co stanowiło 7,4% wszystkich udzielonych przez niego porad. Natomiast w ramach realizacji rządowego programu nieodpłatnej pomocy prawnej w punktach pomocy prawnej udzielono jedynie 44 porad klientom podmiotów rynku finansowego, co stanowiło 1,3% wszystkich udzielonych w tych punktach porad.

Powyższe może świadczyć o występowaniu niewielkiej liczby istotnych zagrożeń wymagających podjęcia szczególnych działań edukacyjnych dla konsumentów na terenie Powiatu Wielickiego, jak też o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług.

Pracownicy Biura Rzecznika Konsumentów aktualizowali wiedzę w zakresie usług finansowych, współpracowali z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego, przekazywali konsumentom wydawane przez te organy materiały i informowali o organizowanych szkoleniach, a także korzystali z merytorycznych rozstrzygnięć tych organów.

W powiecie realizowano działania edukacyjne w postaci wydawania informatorów, poradników i publikacji, umieszczano na stronie internetowej i w mediach społecznościowych informacje dotyczące m.in. bezpłatnych konferencji on-line poświęconych ochronie praw konsumentów oraz komunikatów Rzecznika

¹ Dz. U. z 2022 r. poz. 623; dalej: ustawa o NIK.

² Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

Finansowego, a także doraźnie prowadzono edukację konsumencką skierowaną do uczniów, w ramach przedmiotu „Przedsiębiorczość”.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego

Opis stanu faktycznego

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wieliczce zatrudniony jest w pełnym wymiarze czasu pracy od 26 stycznia 2021 r. na podstawie umowy o pracę, bezpośrednio podlega Staroście Wielickiemu. Rzecznik spełnia wymagania określone w art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³, posiada wyższe wykształcenie prawnicze i jest wpisany na listę radców prawnych. W Biurze Powiatowego Rzecznika Konsumentów (dalej: Biuro), poza Rzecznikiem, zatrudniona jest jedna osoba na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze, posiadająca wyższe wykształcenie licencjackie na kierunku administracja.

Zakres zadań Rzecznika został określony w Regulaminie organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Wieliczce i odpowiada zakresowi określonemu w art. 42 ust. 1 ustawy o okik. Biuro Rzecznika nie dysponuje wyodrębnionym budżetem i nie opracowywało planów finansowych dotyczących prowadzonej działalności.

Na wydatki Biura składały się wynagrodzenia dwóch pracowników oraz bieżące koszty administracyjne, które były ujmowane w planach finansowych urzędu sporządzanych przez Wydział Finansowo-Księgowy. W badanym okresie Biuro nie dokonywało żadnych zakupów usług edukacyjnych na rzecz konsumentów od zewnętrznych kontrahentów.

(akta kontroli: str. 4-9, 14, 53, 84)

W okresie objętym kontrolą realizacja zadań Rzecznika z zakresu edukacji konsumentów została częściowo ograniczona do kontaktu w trybie on-line z uwagi na sytuację związaną ze stanem zagrożenia epidemiologicznego spowodowanego wirusem SARS-CoV-2. W ramach realizowanych czynności Rzecznik podejmował działania edukacyjno-informacyjne, przy wykorzystaniu wszelkich form kontaktu (indywidualnego, telefonicznego, pisemnego oraz poczty elektronicznej), również w trakcie udzielania porad i kierowania wystąpień do przedsiębiorców oraz przekazywania zwrotnej informacji konsumentom. Rozwiązywanie bieżących problemów konsumenckich często zmierzało do udzielenia szerszych informacji chroniących konsumenta w przyszłości. W opinii Rzecznika, wszystkie wystąpienia i udzielone porady posiadały walor edukacyjny, ponieważ zawsze podawano podstawę prawną, wskazywano optymalny sposób działania w sprawie, uświadamiano klientom ich prawa i obowiązki. Konsument, a także przedsiębiorca, był wyposażany w wiedzę, jak należałoby zachować się w konkretnej sprawie.

Potrzeby edukacyjne klientów podmiotów lokalnego rynku finansowego Rzecznik oceniał na podstawie bieżącej liczby wniosków (skarg) konsumentów składanych do Biura Rzecznika. W okresie od początku 2021 r. do końca maja 2023 r. Rzecznik udzielił łącznie 1549 porad, a w 752 sprawach wystąpił do przedsiębiorców. W okresie objętym kontrolą Rzecznik udzielił 115 porad prawnych dotyczących obszarów finansowych: w 2021 r. – 25, w 2022 r. – 50, do 31 maja 2023 r. – 40, co stanowiło 7,4% wszystkich porad, a w 43 sprawach tego typu wystąpił do przedsiębiorców (w 2021 r. – 23, w 2022 r. – 15, 2023 r – 5), co stanowiło 5,7% wystąpień.

³ Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.; dalej: ustawa o okik.

Na terenie powiatu wielickiego Starosta zorganizował sześć punktów pomocy prawnej w ramach realizacji rządowego programu nieodpłatnej pomocy prawnej. W badanym okresie udzielono w tych punktach ogółem 3264 nieodpłatnych porad prawnych, w tym 44 porady dotyczyły klientów podmiotów rynku finansowego, co stanowiło 1,3% wszystkich porad.

(akta kontroli: str. 101-103,109-111,116-117,189-190)

Udział porad prawnych na rzecz klientów podmiotów rynku finansowego był niski, co może świadczyć o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług lub braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług .

Starosta Wielicki podejmował w latach 2021-2023 doraźne działania w zakresie edukacji konsumenckiej dotyczące klientów podmiotów rynku finansowego. Realizowano rządowy program nieodpłatnej pomocy i edukacji prawnej w pięciu punktach nieodpłatnej pomocy prawnej na terenie całego powiatu wielickiego (od 2023 r. w sześciu punktach). W ramach programu nieodpłatnej pomocy prawnej w badanym okresie realizowano, z dotacji rządowych, działania edukacyjne, w tym m.in.: wydanie informatora „Długi, zobowiązania finansowe, upadłość konsumencka”, poradnika „Prawo cywilne dla seniorów”, publikacji „Oszustwa przez telefon i nowe metody wyłudzenia pieniędzy od pokrzywdzonych” oraz pakiet materiałów edukacyjnych dla osób starszych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów przekazywał do umieszczenia na stronie internetowej i publikacji w mediach społecznościowych powiatu wielickiego informacje dotyczące m.in. bezpłatnych konferencji on-line poświęconych ochronie praw konsumentów oraz komunikatów Rzecznika Finansowego dotyczących cen w czasie inflacji oraz praw konsumentów.

Rzecznik prowadził również stacjonarną edukację konsumencką skierowaną do uczniów w ramach przedmiotu „Przedsiębiorczość” w liczbie czterech godzin lekcyjnych rocznie. Tematyka zajęć obejmowała wiedzę ogólną z zakresu praw konsumentów oraz omówienie bieżących problemów konsumenckich z uwzględnieniem spraw finansowych.

(akta kontroli: str. 120-127, 189-303)

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wieliczce współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego w zakresie edukacji konsumenckiej. Pracownicy Biura korzystali z organizowanych przez te urzędy szkoleń, webinarów oraz przekazywali konsumentom wydawane przez nie materiały dydaktyczne, a także korzystali z merytorycznych rozstrzygnięć tych organów.

W badanym okresie pracownicy Biura brali udział w 36 szkoleniach organizowanych przez wyżej wymienione instytucje, w tym m.in.: „Cyberbezpieczeństwo sektora finansowego z perspektywy rynku i klienta. Aspekty systemowe i profilaktyka przeciwdziałania cyberprzestępczości”, „Otwarte Fundusze Emerytalne – o czym warto wiedzieć”, „Postępowanie interwencyjne Rzecznika Finansowego w praktyce”, „Sankcja kredytu darmowego”, „Pozasądowe rozwiązywanie sporów na rynku bankowo-kapitałowym”, „Pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich. Polubowne rozwiązywanie sporów pomiędzy klientami a podmiotami rynku finansowego – specyfika postępowania, korzyści dla obydwu stron sporu”. „Zadania i kompetencje poszczególnych instytucji tworzących sieć bezpieczeństwa finansowego w Polsce”, „Na co uważać, żeby nie stracić danych i pieniędzy,

Konsumenckie spory z ubezpieczycielami – proces reklamacyjny i interwencje Rzecznika Finansowego”.

Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o możliwości wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o postępowanie interwencyjne lub polubowne, przekazywał szczegóły i kierował do strony internetowej Rzecznika Finansowego. W 2021 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wieliczce prowadził współpracę z Rzecznikiem Finansowym w zakresie pięciu spraw, w 2022 r. w zakresie czterech, a w okresie od 1 stycznia do 31 maja 2023 r. w zakresie jednej sprawy.

(akta kontroli: str. 130-188)

Rzecznik Konsumentów przedkładał Staroście oraz właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, corocznie do 31 marca, sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik. Informacje przekazywane w sprawozdaniach, dotyczące działań edukacyjno-informacyjnych podejmowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów były zgodne ze stanem faktycznym.

(akta kontroli: str. 89-113)

IV. Uwagi i wnioski

Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani wniosków.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

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 Departamentu Budżetu i Finansów Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Warszawa, 1 grudnia 2023 r.

Koordynator
Dariusz Starnowski
Doradca Ekonomiczny

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Budżetu i Finansów
p.o. Dyrektor
Anna Wojcieszekiewicz


.....
podpis


.....
podpis

