



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Budżetu i Finansów

KBF.411.3.13.2023

Pan
Zbigniew Teofil Jach
Starosta Zambrowski
Starostwo Powiatowe w Zambrowie
ul. Fabryczna 3
18-300 Zambrów

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 Zambrowie, ul. Fabryczna 3, 18-300 Zambrów.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Zbigniew Teofil Jach, Starosta Zambrowski od 27 lipca 2022 r. W okresie objętym kontrolą funkcję kierownika jednostki poprzednio pełnił Stanisław Władysław Oźlański, od 23 listopada 2018 r. do 27 lipca 2022 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	Jerzy Kukurba, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr KBF/51/2023 z 29 czerwca 2023 r.

(akta kontroli: str. 1)

II. Ocena ogólna² kontrolowanej działalności

OCENA OGÓLNA

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do końca maja 2023 r. Powiatowy Rzecznik Konsumentów (dalej także: Rzecznik lub Rzecznik Konsumentów) udzielił 191 porad telefonicznych i pisemnych, z czego zaledwie dwie porady dotyczyły usług finansowych (około 1%). Zadania edukacyjne realizowane były także w ramach nieodpłatnej pomocy prawnej, świadczonej przez Stowarzyszenie Centrum Aktywności Zawodowej PRYZMAT.

Działalność Starostwa Powiatowego w Zambrowie i Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zambrowie w zakresie realizacji zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego może świadczyć o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług.

Potrzeby edukacyjne klientów podmiotów lokalnego rynku finansowego Rzecznik oceniał na podstawie bieżącej liczby wniosków (skarg) konsumentów składanych do Biura Rzecznika i na tej podstawie podejmował doraźne działania w zakresie edukacji konsumenckiej. Rzecznik Konsumentów realizował zadania edukacyjne w szczególności poprzez udzielanie indywidualnych porad konsumenckich, a także przez wykładanie w miejscach ogólnodostępnych broszur i ulotek otrzymywanych od UOKiK i organizacji konsumenckich.

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.

Rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz organizacjami konsumenckimi, korzystając z merytorycznych rozstrzygnięć tych organów.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego

Opis stanu faktycznego

Zadania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zambrowie są realizowane przez Sekretarza Powiatu jako zadania dodatkowe. Rzecznik spełnia wymagania określone w art. 40 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Powiatowy Rzecznik Konsumentów zadania wykonuje przez pięć dni w tygodniu w wymiarze dwóch godzin dziennie. W 2021 r. Rzecznik udzielił 78 porad telefonicznych i jednej porady pisemnej, w tym jedna dotyczyła porady z zakresu usług finansowych. W 2022 r. Rzecznik udzielił 69 porad telefonicznych i jednej porady pisemnej. Wśród porad telefonicznych jedna dotyczyła porady w zakresie usług finansowych. Do 31 maja 2023 r. Rzecznik udzielił 31 porad, żadna z nich nie odnosiła się do usług finansowych. W badanym okresie tylko dwie porady, na 191 udzielonych (1,04%), dotyczyły usług finansowych. Może to świadczyć zarówno o nieistnieniu w powiecie zambrowskim istotnych zagrożeń wymagających podjęcia szczególnych działań edukacyjnych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w stosunku do tej grupy konsumentów, jak też o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług. Rzecznik nie występował do przedsiębiorstw, nie współdziałał z innymi instytucjami oraz nie udzielał pomocy na drodze sądowej w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów dotyczących usług finansowych.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 maja 2023 r. realizował zadania edukacyjne w obszarze szeroko rozumianej edukacji konsumenckiej przy wykorzystaniu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, o których mowa w art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³. Rzecznik Konsumentów realizował zadania edukacyjne w szczególności poprzez udzielanie indywidualnych porad konsumenckich, a także przez wykładanie w miejscach ogólnodostępnych broszur i ulotek otrzymywanych od UOKiK i organizacji konsumenckich. Ponadto zadania edukacyjne w powiecie zambrowskim były realizowane przez Stowarzyszenie Centrum Aktywności Zawodowej PRYZMAT z siedzibą w Suwałkach w ramach umów o realizację zadania publicznego w zakresie prowadzenia punktu nieodpłatnej pomocy prawnej i świadczenie nieodpłatnego poradnictwa obywatelskiego, a także edukacji prawnej w Powiecie Zambrowskim, zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o nieodpłatnej pomocy prawnej, nieodpłatnym poradnictwie obywatelskim oraz edukacji prawnej⁴. Ze sprawozdań z wykonania zadania publicznego za rok 2021 i 2022, sporządzonych przez Stowarzyszenie Centrum Aktywności Społecznej PRYZMAT w Suwałkach wynika, że w latach 2021-2022 Stowarzyszenie organizowało dla uczniów szkół

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

⁴ Dz. U. z 2021 r. poz. 945.

podstawowych i średnich warsztaty i wykłady w ramach edukacji prawnej. W trakcie wykładów i zajęć warsztatowych przybliżano uczniom zagadnienia dotyczące: systemu nieodpłatnej pomocy prawnej i poradnictwa obywatelskiego w Polsce, praw konsumenta, podstawy prawa spadkowego i dziedziczenia, odpowiedzialności karnej nieletnich, zawodów prawniczych, podstaw prawa rodzinnego, sądownictwa w Polsce, zdolności prawnej i zdolności do czynności prawnych oraz zatrudnienia młodocianych. W latach 2021-2022 zajęcia warsztatowe odbywały się w czterech szkołach, a ich wymiar wyniósł w każdym roku po 33 godziny.

Procedury działania Rzecznika konsumentów w zakresie obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej, wynikającego z art. 38 ustawy o oik, nie zostały ustalone w formie pisemnej. Potrzeby edukacyjne klientów podmiotów lokalnego rynku finansowego Rzecznik oceniał na podstawie bieżącej liczby wniosków (skarg) konsumentów składanych do Biura Rzecznika.

W okresie objętym kontrolą Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zambrowie podejmował doraźne działania w zakresie edukacji konsumenckiej dotyczące klientów podmiotów rynku finansowego. Nie określał zadań z zakresu edukacji finansowej na lata 2021-2023 i nie identyfikował obszarów wymagających szczególnie intensywnych działań edukacyjnych oraz nie sporządzał planów działalności edukacyjnej. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zambrowie nie szacował efektów prowadzonej działalności edukacyjnej i nie sporządzał osobnych sprawozdań z podjętych działań edukacyjnych, ich efektów oraz wykonania planów w obszarze edukacji finansowej.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Zambrowie współpracował z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznikiem Finansowym oraz organizacjami konsumenckimi w zakresie ochrony interesów konsumentów. Współpraca ta realizowana była telefonicznie i za pośrednictwem poczty elektronicznej, z wyjątkiem przesyłanych pisemnie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rocznych sprawozdań z działalności Rzecznika. Ponadto Rzecznik korzystał z informacji umieszczanych na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzecznika Finansowego oraz broszur i ulotek wydawanych przez ww. instytucje i organizacje konsumenckie, a także na bieżąco korzystał z informacji otrzymywanych od Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Według przekazanych informacji Rzecznik nie posiada dokumentów odnośnie powyższej współpracy realizowanej telefonicznie i mailowo, ponieważ nie były one sporządzane w formie pisemnej (w tym o korzystaniu z informacji umieszczanych na stronach internetowych UOKiK oraz Rzecznika Finansowego).

(akta kontroli: str. 2-56)

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 jednostki organizacyjnej NIK. 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, listopada 2023 r.

Kontroler
Jerzy Kukurba
Doradca ekonomiczny


.....
podpis

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


.....
podpis

Dariusz Staszuk
01/12/2023

