



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP – 4101-03-00/2012

P/12/053

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/12/053 – Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Kontroler	Adam Zaborski, Główny specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 82908 z dnia 20 sierpnia 2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Stowarzyszenie Konsumentów Polskich ¹ , ul. Marcina Kasprzaka 49, 01-234 Warszawa
Kierownik jednostki kontrolowanej	Grażyna Rokicka, Prezes (dowód: akta kontroli str. 17)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie² ocenia prowadzenie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów i dochodzenia ich roszczeń w ramach przyznanych dotacji, w latach 2009–I półrocze 2012 r.

Uzasadnienie oceny ogólnej

SKP w latach 2009-2011 zrealizowało łącznie 6 zadań zleconych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów³ oraz Urząd Miasta st. Warszawy, w ramach których udzielono konsumentom 79 255 porad. Zadania, pod względem merytorycznym i finansowym zostały odebrane przez zlecniodawców bez zastrzeżeń. W zakresie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej dotyczącej uprawnień konsumentów i dochodzenia ich roszczeń oraz upowszechniania konsumenckich programów edukacyjnych nie stwierdzono nieprawidłowości.

Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła przypadek nienależytego realizowania umowy w zakresie poradnictwa konsumenckiego. W związku z absencją jednego z pracowników, pełniącego dyżury w siedzibie SKP, nie zapewniono zastępstwa, a tym samym ciągłości poradnictwa.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli SKP ograniczało się jedynie do literalnego realizowania zleconych mu zadań, nie podejmowało natomiast aktywnych działań związanych z ochroną zbiorowych interesów konsumentów.

¹ Dalej: SKP lub Stowarzyszenie.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

³ Dalej: UOKiK.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009-2012 (I półrocze) SKP realizowało m.in. następujące zadania związane z prowadzeniem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej:

1. W latach 2009–2010 zadanie zlecone przez UOKiK pn. „Projekt Infolinia Konsumentka”, realizowane na podstawie dwóch umów na łączną kwotę 1 098 928 zł.

Obsługę prawną Infolinii Konsumentkiej (w skrócie: IK), która obejmowała bezpłatne udzielanie konsumentom telefonicznych porad i informacji na temat ich praw i możliwości ich egzekwowania, prowadzili na sześciu stanowiskach wykwalifikowani konsultanci – prawnicy, którzy pełnili dyżury w dni powszednie w godzinach 9.00 – 17.00. W tym okresie, konsultanci odebrali 67 596 połączeń telefonicznych podczas których udzielili porad konsumenckich. Zapewniono nadzór prawny nad działalnością IK, polegający na nadzorze pracy konsultantów przez doświadczonego prawnika, którego wiedza była wykorzystywana do rozwiązywania złożonych, trudnych i nietypowych problemów konsumenckich.

Zadanie prowadzenia Infolinii Konsumentkiej zostało bez uwag odebrane przez Zleceniodawcę. Łącznie na prowadzenie Infolinii Konsumentkiej wydatkowano kwotę 1 085 372 zł, co stanowiło 98,8% przewidzianych na ten cel środków.

2. W 2010 r. na podstawie umowy zawartej z UOKiK realizowano zadanie „Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla miasta Warszawy i okolic”, w ramach którego udzielano mieszkańcom Warszawy i okolic bezpośrednich i pisemnych porad konsumenckich.

W okresie od 10 lutego do 31 grudnia 2010 roku konsultanci SKP udzielili łącznie 6 745 bezpośrednich porad i informacji oraz 2 547 porad pisemnych. Skontaktowano się łącznie 223 razy z przedsiębiorcami, w tym 201 razy wystosowano pismo do przedsiębiorcy oraz w ramach interwencji skontaktowano się telefonicznie z przedsiębiorcą, celem polubownego załatwienia sprawy. Prawie 40% porad dotyczyło zgłaszanych problemów ze sprzedażą konsumencką. W sprawozdaniu z realizacji zadania nie wymienia się porad udzielonych w sprawach zakupów internetowych. Wyszczególniono jedynie, iż udzielono 514 porad w sprawie umów zawartych na odległość (tj. 5,5% ogólnej liczby porad). Przekazywane do UOKiK sprawozdania nie zawierały także podziału na sektory lub branże, w których udzielano porad, gdyż UOKiK nie wymagał przekazywania takich danych.

Zadanie zostało odebrane przez Zleceniodawcę bez zastrzeżeń. Łącznie na prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla mieszkańców Warszawy i okolic wydatkowano kwotę 213.059 zł, co stanowiło 99,7% przewidzianych na ten cel środków.

3. Na podstawie trzyletniej umowy „Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach konsumenckich dla mieszkańców Warszawy” zawartej na lata 2010-2012 z miastem Warszawa na kwotę łączną 120 000 zł, SKP

prowadziło w okresie marzec 2010 – czerwiec 2012 r. bezpłatne poradnictwo prawne w sprawach konsumenckich dla mieszkańców Miasta st. Warszawy. W okresie obowiązywania umowy, prawnicy – konsultanci SKP do dnia 31 grudnia 2011 r. udzielili łącznie 1 293 bezpośrednich porad i informacji oraz 489 porad pisemnych. Ponadto 51 razy interweniowali u przedsiębiorców w sprawach skarg konsumentów oraz prowadzili mediacje w celu polubownego załatwienia zgłoszonej sprawy.

[dowód: akta kontroli str. 474-478]

Zadanie zostało odebrane przez Zleceniodawcę bez zastrzeżeń. Łącznie, na prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla mieszkańców Warszawy wydatkowano kwotę 99 717 zł, co stanowiło 99,7% przewidzianych na ten cel środków.

Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w ramach realizacji zadań zleconych finansowanych ze środków publicznych, nie przekazywało UOKiK i Urzędowi Miasta st. Warszawy informacji dotyczących problemów ochrony praw klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych, które mogłyby wskazywać na możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Również w tym zakresie SKP nie podejmowała współpracy z rzecznikami konsumentów. Według wyjaśnień Wiceprezesa SKP Tomasza Odziemczyka zawiadomień o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów, SKP nie przekazywało do UOKiK, gdyż „Żadna z umów nie obejmowała działań tego typu.” Art. 100 ust. 1 *ustawy o okik* stanowi, iż każdy może zgłosić Prezesowi UOKiK zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 45 ust. 1 tej ustawy daje organizacjom konsumenckim prawo do reprezentowania interesów konsumentów wobec organów administracji rządowej i samorządowej. Postanowienia tych artykułów, umożliwiały składanie przez SKP Prezesowi UOKiK zawiadomień dotyczących podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezależnie od treści zawartych umów.

NIK nie podziela również wyrażonego w powołanych wyjaśnieniach stanowiska, iż „Warunki umów z UOKiK stawiają SKP na pozycji wykonawcy, który ma zrealizować określone przez Urząd działania i się z nich rozliczyć, a nie na pozycji partnera/współpracownika Urzędu.” Zdaniem NIK postanowienia *ustawy o okik* umożliwiają tym organizacjom aktywnie uczestniczyć w sprawach dotyczących ochrony konsumentów. Art. 45, ust. 1, pkt 1 daje prawo organizacjom konsumenckim do wyrażania opinii o projektach aktów prawnych i innych dokumentów dotyczących praw i interesów konsumentów. Natomiast art. 45 ust. 3 nakłada obowiązek zasięgania przez organy administracji rządowej i samorządowej opinii organizacji konsumenckich w sprawach dotyczących kierunków działania na rzecz ochrony interesów konsumentów. W opinii NIK powołane powyżej zapisy *ustawy o okik* nie stawiają SKP jako organizacji konsumenckiej w pozycji biernego wykonawcy zawieranych umów, ale wręcz sytuują ją jako partnera reprezentującego interesy konsumentów.

[dowód: akta kontroli str. 214-215]

Zdaniem Prezes Grażyny Rokickiej, brak aktywnej współpracy pomiędzy różnymi podmiotami zajmującymi się sprawami ochrony praw konsumentów wynikał przede wszystkim z braku działań koordynacyjnych w obszarze polityki konsumenckiej dotyczącej rejestracji i gromadzenia skarg konsumenckich. Wskazała przy tym na istnienie potrzeby stworzenia w Polsce systemu informacji konsumenckiej, gromadzącego, przetwarzającego i udostępniającego dane dotyczące problemów

konsumenckich. W Jej ocenie, którą podziela NIK, dostęp do systemu ze strony instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów powinien być regulowany kryteriami przyjętymi przez organy administracji rządowej w ramach stworzonej strategii polityki konsumenckiej. Spowodowałoby to, że za pośrednictwem systemu, konsumenci mogliby zgłaszać swoje problemy (np. skargi) oraz mieliby dostęp do artykułów edukacyjnych i informacyjnych. System powinien być koordynowany przez rządową instytucję odpowiedzialną za politykę konsumencką.

[dowód: akta kontroli str.215, 552-553]

Ustalone
nieprawidłowości

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

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli SKP nie realizowało jednego ze swoich celów Statutowych, którym jest występowanie w sprawach o ochronę konsumentów przed władzami i organami wymiaru sprawiedliwości. Niezależnie od zapisów umów o realizację zadań związanych z udzielaniem poradnictwa konsumenckiego, obowiązkiem SKP w przypadku powzięcia informacji o sytuacji powodującej naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, jako podmiotu mającego odpowiednią wiedzę prawną, jest zawiadamianie właściwych organów o uzasadnionych przypadkach mogących świadczyć o naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie pomimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

2. Rozpatrywanie skarg i spraw konsumentów

2.1. Dostępność poradnictwa prowadzonego przez SKP

W ramach umów z UOKiK nr WZP/13/2009 zmienionej Aneksami oraz nr WZP/22/2010 pn. „Realizacja przedsięwzięcia Infolinia konsumencka”, SKP zapewniło w latach 2009 – 2010 obsługę prawną Infolinii Konsumenckiej, która obejmowała bezpłatne udzielanie konsumentom telefonicznych porad i informacji na temat ich praw i możliwości ich egzekwowania. Porad dokonywało sześciu wykwalifikowanych konsultantów – prawników, pełniących dyżury w dni powszednie w godzinach 9.00 – 17.00. Ich pracę nadzorował doświadczony prawnik, którego wiedza była wykorzystywana do rozwiązywania złożonych, trudnych i nietypowych problemów konsumentów.

W ramach umowy z UOKiK nr WZP 23/2010 pn. „Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń dla miasta Warszawa i okolic”, stworzone zostało centrum Porad Konsumenckich. Było ono czynne przez 3 dni w tygodniu w godzinach 9.00 – 17.00 oraz przez 2 dni w tygodniu w godzinach 10.00 – 18.00. Poza godzinami przyjęć konsumentów, konsultanci udzielali porad drogą telefoniczną oraz dokonywali analizy dokumentów, przygotowywali odpowiedzi pisemne dla konsumentów oraz na telefony i pisma do przedsiębiorców.

W wyniku zawartej trzyletniej umowy z Urzędem Miasta st. Warszawy nr CK-WOP/B/X/3/3/112/22/2010/NGO na realizację zadania publicznego pn. „Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach konsumenckich dla mieszkańców m.st. Warszawy” SKP realizował działania upowszechniania i ochrony praw konsumentów. Zatrudnieni prawnicy-konsultanci, zgodnie z umową udzielali porad osobistych trzy razy w tygodniu przez cztery godziny dziennie w lokalu Centrum Porad Konsumenckich. Pozostały czas przeznaczony był na udzielanie

porad drogą telefoniczną, analizę dokumentów, przygotowywanie odpowiedzi pisemnych dla konsumentów oraz na telefony i pisma do przedsiębiorców. Konsumentom zgłaszającym się do SKP mogli również korzystać z wydawnictw edukacyjne opracowane przez Stowarzyszenie. Nad realizacją zadania nadzór merytoryczny sprawował koordynator zadania oraz personel pomocniczy. Ponadto, w ramach comiesięcznego dyżuru, porad konsumentom udzielał Arbiter Bankowy.

NIK zauważa, że o ile poradnictwo konsumenckie realizowane przez SKP w latach 2009 – 2010 odbywało się w systemie ciągłym przez 5 dni w tygodniu, to po 2011 roku, ze względu na obecną obsadę kadrową (jeden etatowy pracownik) i wysokość pozyskanych kwot dotacji (40 000 zł rocznie), skala poradnictwa została ograniczona. Osobistych porad udzielano jedynie trzy razy w tygodniu przez cztery godziny.

[dowód: akta kontroli str. 215-216, 467]

Ustalone
nieprawidłowości

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

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli obecnie funkcjonujący system poradnictwa nie zapewnia prawidłowej realizacji wykonywanych zadań. Kontrola wykazała, że w 2012 r., w przypadku choroby, lub urlopu jedynego pracownika – koordynatora projektów poradnictwa konsumenckiego, poradnictwo nie było realizowane zgodnie z postanowieniami umowy. Porad udzielała tylko jedna konsultantka dwa razy w tygodniu, a brak zastępstw powodował, że nie była zapewniona ciągłość poradnictwa.

2.2. Rejestry i sprawozdawczość

Prowadzone przez SKP rejestry i ewidencje zawierały dane umożliwiające sporządzanie na ich podstawie sprawozdań zgodnie z wymogami podmiotu zlecającego zadanie. Nie zawierały one oddzielnego rejestru, który ewidencjonował porady w sprawie zakupów dokonywanych przez Internet.

Ewidencja udzielanych przez SKP porad obejmowała 23 kategorie, które Stowarzyszenie wyodrębniło uwzględniając specyfikę problemów prawnych. Obejmowały one m.in.: sprzedaż konsumencką, niedozwolone klauzule umowne, turystykę, telekomunikację, czyny nieuczciwej konkurencji, praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, odpowiedzialność za produkt niebezpieczny, prawo energetyczne, lotnicze, umowy najmu, o dzieło, komisu, zlecenia, zawierane na odległość, elektroniczne instrumenty płatnicze, itp.

Nanosząc dane ewidencyjne porady prawnej konsultant określał typ zgłoszenia (telefoniczny, e-mailowy, osobisty, itp.) i kategorię sprawy, obejmującą prawo materialne, prawo procesowe i inne, która w dalszej części rejestru była uszczegółowiana. Każdej poradzie, system ewidencji komputerowej, nadawał numer identyfikacyjny sprawy ID oraz datę i godzinę udzielonej porady. Następną informacją umieszczaną w systemie informatycznym SKP określała rodzaj podjętego działania (np. porada bezpośrednia, pismo/telefon do konsumenta, pismo/telefon do przedsiębiorcy) i była identyfikowana przez system ID. W przypadku zgłoszenia się konsumenta do Stowarzyszenia po raz kolejny w tej samej sprawie, system ewidencyjny jego wizytę traktował jako kontynuację porady prawnej.

Żadna z zawartych przez SKP umów nie nakładała obowiązku prowadzenia wydzielonej ewidencji porad lub sprawozdawczości dotyczącej porad udzielonych konsumentom dokonujących zakupów przez Internet, funkcjonowania sklepów internetowych, czy też portali aukcyjnych. Brak takiej ewidencji uzasadniał fakt, że

zakupy przez Internet nie stanowią kategorii prawnej, lecz są formą kategorii sprzedaży, w ramach której mogą wystąpić różne problemy prawne. NIK zauważa, że wykaz grup tematycznych dotyczących spraw konsumenckich, stosowany przez SKP jest bardziej szczegółowy od stworzonego przez Komisję Europejską w European Consumer Complaints Register.

W ocenie Prezes Grażyny Rokickiej mimo, że Stowarzyszenie dostrzega zwiększony udział zakupów internetowych, w sprzedaży ogółem i powstawaniem nowych problemów prawnych dla konsumenta, nie utworzono oddzielnej kategorii ewidencji porad, gdyż „kategorie występujące w istniejącej bazie wyczerpują podział skarg według problemów prawnych”.

Sprawozdania zostały sporządzone w wymaganych terminach, a zadania zostały odebrane przez Zleceniodawcę bez uwag.

[dowód: akta kontroli str. 416-418, 468, 471-474, 553, 580]

Ustalone
nieprawidłowości

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

2.3. Rozpatrywanie spraw zgłoszonych przez klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych.

W trakcie realizacji wszystkich umów obejmujących poradnictwo konsumenckie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich zajmowało się również tematyką, ochrony konsumentów dokonujących zakupów przez Internet, funkcjonowania sklepów Internetowych oraz portali aukcyjnych. Problemy w tym zakresie były zgłaszane przez konsumentów, a ewidencja tych porad znajduje się w sprawozdaniach SKP z realizacji umów, jako element kategorii „umowy zawierane na odległość”. Jest to kategoria, która agreguje wiele rodzajów porad konsumenckich, co sprawia, że wydzielenie konkretnej ilości porad w sprawach konsumentów dokonujących zakupów przez Internet, funkcjonowania sklepów Internetowych oraz portali aukcyjnych jest niemożliwe.

Zgodnie z treścią art. 6 ust.1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*⁴ przez umowy zawierane na odległość rozumie się umowy zawierane z konsumentem bez jednoczesnej obecności obu stron przy wykorzystaniu środków porozumiewania się na odległość.

Ze względu na strukturę kategoryzacyjną skarg, która nie wyszczególnia oddzielnej kategorii i dotyczyłaby tylko zakupów w sklepach Internetowych, SKP nie ma szczegółowej wiedzy na ten temat. Według ewidencji komputerowej porad konsumenckich, w ramach zawartych umów o dotację, w 2009 r. Stowarzyszenie udzieliło 2 871 porad w sprawie umów zawieranych na odległość, co stanowiło 13,1% ogólnej ilości porad. W 2010 r. udzieliło ich 3 327 (10,0%), w 2011 r. – 111 (8,7%), a w pierwszym półroczu 2012 r. – 38 (6,5%).

Skargi konsumentów dokonujących zakupów towarów przez Internet dotyczyły głównie tematyki niedostępności zakupionego towaru, opóźnienia dostawy, dostarczenia uszkodzonego lub niekompletnego towaru, problemów z reklamacją wadliwego towaru, problemów z odstąpieniem od umowy czy też wątpliwości związanych z regulaminami sprzedaży stosownymi przez sklepy Internetowe.

[dowód: akta kontroli str. 479-481]

Ustalone
nieprawidłowości

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

⁴ Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.

2.4. Sprawy dotyczące zakupów dokonanych w krajach Unii Europejskiej.

Kontrola ustaliła, że do SKP zgłaszały się osoby, w tym z zagranicy przedstawiając problemy konsumenckie związane z zakupem towarów i usług. Osobom tym konsultanci Stowarzyszenia udzielali informacji przekazując kontakt do Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

[dowód: akta kontroli str. 219, 580]

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

3. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

Opis stanu faktycznego

W badanym okresie, w ramach działalności statutowej SKP realizowało programy upowszechniania konsumenckich programów edukacyjnych. W większości były one finansowane ze środków własnych Stowarzyszenia i nie dotyczyły bezpośrednio handlu internetowego. Jedynym projektem dotyczącym handlu internetowego był udział SKP w konkursie „Bezpieczny sklep” organizowanym przez Instytut Logistyki i Magazynowania w Poznaniu. Tematyka ta była również prezentowana podczas wykładów dla przedsiębiorców organizowanych przez Polską Agencję Rozwoju Przedsiębiorczości w ramach Punktu kontaktowego ds. handlu elektronicznego podczas Targów Wiedzy Konsumenckiej, organizowanych corocznie w marcu z okazji Światowego Dnia Praw Konsumenta. Udzielano na nich zainteresowanym konsumentom informacji dotyczących zakupów dokonywanych na odległość, w tym handlu elektronicznego i bezpiecznych zakupów w sieci.

W 2009 r. Urząd Miasta st. Warszawy sfinansował kwotą 24 280 zł prowadzoną przez SKP kampanię edukacyjną pn. „Senior w Banku”, w ramach której udział w wykładach na terenie Warszawy wzięło ponad 300 konsumentów w wieku ponad 60 lat.

W 2010 r. SKP zrealizowało zadanie pn. „Projekt – Biuletyn dla rzeczników konsumentów” sfinansowane przez UOKiK kwotą 15 813,16 zł. W ramach zadania wydano i upowszechniano drogą elektroniczną 4 numery Biuletynu SKP, w których publikowano orzecznictwo w sprawach konsumenckich problemów prawnych.

W 2011 r. UOKiK zlecił Stowarzyszeniu na kwotę 49 635 zł realizację projektu pn. „Bezpieczeństwo produktów”. Realizując kampanię edukacyjną, na specjalnie utworzonej stronie internetowej www.bezryzyka.skp.pl zaprezentowano materiały edukacyjne dotyczące bezpieczeństwa produktów. Prowadzona była cykliczna kampania edukacyjna oraz konkurs wiedzy konsumenckiej. Stronę tą odwiedziło 11 388 użytkowników.

[dowód: akta kontroli str. 89, 224, 613]

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki 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 Kontroli⁵, wnosi o:

1. Podejmowanie aktywnych działań w przypadkach stwierdzenia uzasadnionego podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.
2. Zagwarantowanie ciągłości funkcjonowania systemu porad, również w przypadkach absencji etatowych pracowników.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla Pani Grażyny Rokickiej Prezesa Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, 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 Departamentu Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji Najwyższej Izby Kontroli.

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 pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

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

Warszawa, dnia 02 listopada 2012 r.

Kontroler
Adam Zaborski
Gł. Specjalista kp.

/ - /

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Dyrektor
Andrzej Otrębski

/ - /

.....
podpis

⁵ Dz.U. z 2012 r., poz.82 ze zm. Dalej: ustawa o NIK.