



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP – 4101-03-04/2012

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	Katarzyna Suwała, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82901 z dnia 11 lipca 2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Stołecznego Warszawy – Miejski Rzecznik Konsumentów, ul. Senatorska 27, 00-999 Warszawa.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Hanna Gronkiewicz-Waltz, Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie¹ ocenia działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów² w zbadanym zakresie w latach 2009-2012 (I półrocze).

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła współpracę Miejskiego Rzecznika Konsumentów z podmiotami zajmującymi się ochroną konsumentów, dostępność poradnictwa MRzK, prowadzenie rejestrów spraw, wywiązywanie się z obowiązków sprawozdawczych oraz rozpatrywanie przez niego spraw dotyczących zakupów w sklepach Internetowych oraz na portalach aukcyjnych. Stwierdzone nieprawidłowości w działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów dotyczyły przede wszystkim przewlekłości w rozpatrywaniu skarg i wniosków konsumentów oraz nie uwzględnienia w schemacie organizacyjnym Urzędu m.st. Warszawy stanowiska Rzecznika Konsumentów.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów.

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów³ do zadań miejskiego rzecznika konsumentów należy współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.

¹ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dalej: Rzecznik lub MRzK.

³ Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dalej: *ustawa o okik*.

Rzecznik w okresie objętym kontrolą współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁴, zarówno z Departamentem Polityki Konsumenckiej, jak i z właściwymi Delegaturami. Współpraca ta polegała m.in. na przekazywaniu na podstawie art. 43 ust. 3 ustawy o okik informacji o problemach wymagających podjęcia działań przez organy administracji rządowej. MRzK sygnalizował UOKiK jakie niekorzystne zjawiska dotyczące konsumentów pojawiają się na rynku, zawiadamiał o wszelkich działaniach przedsiębiorców, które noszą znamiona niedozwolonych praktyk rynkowych oraz o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Występował również o opinie dotyczące spraw konsumenckich i interpretacje przepisów prawa. W przypadku, gdy w ocenie Rzecznika stwierdzona nieprawidłowość wymagała przeprowadzenia kontroli, zawiadamiał Inspekcję Handlową.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik wystąpił do UOKiK w 2009 r. – w 18 sprawach, w 2010 r. – w 16 sprawach, w 2011 r. - w 13 sprawach, do 30 czerwca 2012 r. – w 10 sprawach. Spośród tych spraw, tylko trzy wystąpienia dotyczyły kwestii związanych z dokonywaniem zakupów towarów w sklepach Internetowych oraz na portalach aukcyjnych. W sprawach tych Rzecznik zawiadamiał odpowiednio:

1. Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK o skargach klientów dotyczących działalności jednego ze sklepów internetowych. Zastrzeżenia rzecznika odnosiły się do zapisu regulaminu sklepu, który warunkował odstąpienie od umowy, od formy w jakiej nastąpiło odebranie towaru.

W odpowiedzi Rzecznik został poinformowany, że wystąpienie zostało potraktowane jako sygnał zauważonych nieprawidłowości oraz wskazano, że Prezes UOKiK rozważy ewentualność podjęcia ustawowych działań wobec sklepów stosujących podobne praktyki.

2. Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK o skargach klientów dotyczących usługi *Płace z Allegro*. Istotą tej usługi jest wprowadzenie pomiędzy kupującym a sprzedającym, operacji przelewu bankowego dokonywanego za pośrednictwem tzw. Agenta Rozliczeniowego.

Departamenty Polityki Konsumenckiej oraz Ochrony Konkurencji UOKiK nie stwierdziły stosowania w powyższym zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów ani praktyk ograniczających konkurencję.

3. Delegaturę UOKiK w Katowicach o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez sprzedawcę, który zawierał z konsumentami umowy sprzedaży na odległość za pośrednictwem portalu Allegro. Zastrzeżenia Rzecznika odnosiły się do treści regulaminu stosowanego przez ww. przedsiębiorcę, które zawierały dwa postanowienia noszące znamiona klauzul niedozwolonych.

W odpowiedzi Rzecznik został poinformowany o zamiarze przeprowadzenia postępowanie wyjaśniającego w przedmiotowym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 65-67; 294-309)

W okresie objętym kontrolą, w ramach współpracy z organizacjami konsumenckimi, MRzK uczestniczył w Targach Wiedzy Konsumenckiej organizowanych przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, które odbyły się trzykrotnie, tj. w 2010, 2011 i 2012 r. W czasie Targów, w których uczestniczą instytucje i organizacje zajmujące się udzielaniem konsumentom porad i pomocy, konsumenci mają

⁴ Dalej: UOKiK.

możliwość bezpośredniego skorzystania z fachowych porad dotyczących ochrony praw konsumentów.

Rzecznik udzielał porad dotyczących umów konsumenckich oraz praktycznych informacji z zakresu wielu dziedzin prawa konsumenckiego. Ponadto kilkakrotnie uczestniczył również w konferencjach poświęconych tematyce konsumenckiej, w których uczestniczyli inni rzecznicy konsumentów oraz przedstawiciele organizacji pozarządowych. W dniu 12 marca 2009 r. MRzK zorganizował konferencję pod hasłem „Konsument i jego rzecznik”. W konferencji uczestniczyli przedstawiciele UOKiK, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Krajowej Rady Rzeczników oraz rzecznicy konsumentów, w szczególności z województwa mazowieckiego.

Ponadto, Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest Wiceprzewodniczącym Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów⁵, tj. organu który m.in. przedstawia opinie w sprawach projektów aktów prawnych, projektów zapisów do założeń rządowej polityki konsumenckiej. Członkowie KRRK wnoszą też propozycje zmian w obowiązujących przepisach z zakresu ochrony konsumentów.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik nie otrzymywał od organizacji konsumenckich sygnałów o nieprawidłowościach związanych z działaniem sklepów Internetowych i portali aukcyjnych oraz nie przekazywał takich informacji organizacjom pozarządowym.

(dowód: akta kontroli str. 67-68; 111-113)

W latach 2009-2010, w ramach współpracy Rzecznika z organizacjami konsumenckimi, Zarządzeniami Prezydenta m.st. Warszawy zorganizowano otwarte konkursy dla organizacji pozarządowych na realizację zadań w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów. Zlecenie zadań nastąpiło w formie wspierania wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie jego realizacji.

W 2009 r. zadania zlecono:

1. Federacji Konsumentów, która na realizację zadania w zakresie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach konsumenckich otrzymała dotację w wysokości 49,8 tys. zł. Zadanie było realizowane w okresie 1 kwietnia 2009 r. – 31 grudnia 2009 r.
2. Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego „Teraz edukacja”, która na realizację zadania edukacji młodych konsumentów finansowych (Finanse.mp3) otrzymała dotację w wysokości 25,9 tys. zł. Zadanie było realizowane w okresie 4 maja 2009 r. – 31 grudnia 2009 r.
3. Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, które na realizację zadania w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej skierowanej do osób starszych (Senior w banku) otrzymało dotację w wysokości 24,2 tys. zł. Zadanie było realizowane w okresie od 10 lipca 2009 r. – 31 grudnia 2009 r.

W 2010 r. zadania zlecono:

1. Federacji Konsumentów, która na realizację zadania w zakresie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach konsumenckich w latach 2010-2012 otrzymała dotację w wysokości 120 tys. zł, (40 tys. zł/rok). Zadanie jest realizowane.
2. Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, które na realizację zadania w zakresie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach

⁵ Dalej: KRRK.

konsumenckich w latach 2010-2012 otrzymała dotację w wysokości 120 tys. zł, (40 tys. zł/rok). Zadanie jest realizowane.

4. W zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej zadanie nie zostało zlecone. Pomimo dwukrotnego konkursu, żadna z przedstawionych przez organizacje społeczne ofert nie zasługiwała, w ocenie komisji konkursowej, na wsparcie ze strony Urzędu m.st. Warszawy.

W wyniku realizacji ww. zadań, w latach 2009-2011⁶:

- Federacja Konsumentów udzieliła 9 547 porad pisemnych, telefonicznych i osobistych oraz zrealizowała 634 pisemnych wystąpień do podmiotów gospodarczych na rzecz konsumentów.
- Fundacja Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego „Teraz edukacja” uruchomiła stronę internetową ww. projektu, opracowała łącznie 30 artykułów merytorycznych (o charakterze poradniczym) i informacji dla młodych konsumentów ze szkół warszawskich.
- Stowarzyszenie Konsumentów Polskich opracowało i wydrukowało 500 szt. broszur „Senior w banku”, przeprowadziło 8 wykładów skierowanych do seniorów. W latach 2010-2011 udzieliło 1 782 porad pisemnych, telefonicznych i bezpośrednich oraz przygotowało 51 wystąpień do przedsiębiorców na rzecz konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 69-69; 114-216; 486; 489-490)

Ustalono
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

2. Rozpatrywanie skarg i spraw konsumentów.

2.1. Powołanie rzecznika konsumentów oraz organizacja jego pracy.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009-2012 (I półrocze), zgodnie z art. 40 ust. 3 *ustawy o okik* oraz § 8a Regulaminu organizacyjnego Urzędu miasta stołecznego Warszawy⁷, Prezydent m.st. Warszawy sprawował bezpośredni nadzór nad działalnością Rzecznika w zakresie ochrony praw konsumentów.

Zgodnie z art. 40 ust. 4 *ustawy o okik* rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego (urzędu miasta), a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Od dnia 8 marca 2010 r. zadania Rzecznika wymienione w art. 42 ust. 1 *ustawy o okik* nie zostały określone w przepisach wewnętrznych Urzędu. Zadania rzecznika zostały określone jedynie na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Urzędu miasta, który stanowi tylko funkcję informacyjną⁸.

W okresie objętym kontrolą funkcję Miejskiego Rzecznika Konsumentów pełniła Pani Małgorzata Rothert i spełnia ona wymogi określone w art. 40 ust. 2 *ustawy o okik*.

⁶ Wyjaśnienia MRZK z dnia 3 października 2012 r.; znak: RK.1710.1.6.2012.MRO.

⁷ Wprowadzony Zarządzeniem nr 312.2007 Prezydenta miasta stołecznego Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r.

⁸ http://bip.warszawa.pl/Menu_podmiotowe/Urzed/miejski_rzecznik_konsumentow/default.htm

W schemacie organizacyjnym Urzędu, który został opracowany na podstawie ww. regulaminu oraz Zarządzenia nr 1639/2011 z dnia 14 października 2011 r.⁹, nie został wyodrębniony organizacyjnie Miejski Rzecznik Konsumentów. Pomimo określonej w Regulaminie organizacyjnym Urzędu, bezpośredniej podległości Prezydentowi m.st. Warszawy, MRzK faktycznie wykonuje swoje zadania jako część organizacyjna Centrum Komunikacji Społecznej¹⁰. Jak wskazano w § 4 wewnętrznego regulaminu działalności CKS w Urzędzie m.st. Warszawy¹¹, zakres działań Centrum obejmuje wspieranie realizacji zadań Miejskiego Rzecznika Konsumentów, które są wykonywane przez Wydział Miejskiego Rzecznika Konsumentów¹². Zgodnie z przepisami wewnętrznymi urzędu, pracownicy Wydziału MRzK, za wyjątkiem Rzecznika, podlegają Dyrektorowi CKS, a nadzór na Nimi sprawuje bezpośrednio Rzecznik, który formalnie nie jest częścią CKS.

W ocenie NIK przyjęta w regulaminach organizacyjnych struktura umiejscowienia Rzecznika Konsumentów oraz Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie odzwierciedla rzetelnie faktycznego sposobu realizowania zadań przez Rzecznika oraz Wydział MRzK. W obecnej strukturze organizacyjnej, Rzecznik sprawuje jedynie nadzór merytoryczny nad zadaniami realizowanymi przez Wydział, natomiast nadzór funkcjonalny nad tą komórką sprawuje Naczelnik Wydziału MRzK, podległy bezpośrednio Dyrektorowi CKS.

(dowód: akta kontroli str. 6-48)

W roku 2003, 2006, 2007 oraz 2009 Rzecznik sporządzał notatki służbowe w sprawie usytuowania organizacyjnego MRzK oraz zwracał się do Dyrektora Biura Prezydenta Urzędu m.st. Warszawy z prośbą o wyodrębnienie Biura Rzecznika zgodnie z ww. przepisami *ustawy o okik*.

(dowód: akta kontroli str. 46-49)

Ustalone
nieprawidłowości

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

1. W schemacie organizacyjnym Urzędu nie uwzględniono stanowiska Rzecznika Konsumentów. Obecne usytuowanie organizacyjne Rzecznika, które jest podane do powszechnej informacji, może wprowadzać w błąd konsumentów i mylnie wskazywać na podporządkowanie Rzecznika Dyrektorowi CKS.

2.2. Dostępność poradnictwa rzecznika konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik rzetelnie realizował obowiązek zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Informacja o zasadach udzielania bezpłatnych porad, ich zakresie, miejscu i innych niż osobiste formach przyjmowania zapytań lub wniosków przez Rzecznika dostępna jest:

- na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy (www.um.warszawa.pl);
- na stronie internetowej Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie. Strona ta jest podstroną serwisu miejskiego;

⁹ W sprawie określenia komórek organizacyjnych Urzędu m.st. Warszawy bezpośrednio nadzorowanych przez Prezydenta m.st. Warszawy, powierzenia prowadzenia określonych zadań m.st. Warszawy Zastępcom Prezydenta m.st. Warszawy, Sekretarzowi m.st. Warszawy oraz określenia zadań Skarbnika m.st. Warszawy (ze zmianami).

¹⁰ Dalej CKS lub Centrum.

¹¹ Wprowadzony Zarządzeniem nr 2181/2008 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 16 października 2008 r. a następnie Zarządzeniem nr 4285/2010 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 8 marca 2010 r.

¹² Dalej: Wydział MRzK.

- w Wydziałach Obsługi Mieszkańców urzędów dzielnic Urzędu m.st. Warszawy w postaci ulotek i wizytówek informacyjnych, jak również dostępne są formularze wniosków do MRzK.

Skargi, w tym także dotyczące klientów sklepów Internetowych i portali aukcyjnych, przyjmowane są telefonicznie, faksem, pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną oraz osobiście. W ciągu 2009 r. za pomocą ww. środków komunikacji do Rzecznika zgłosiło się łącznie ok. 26,6 tys. mieszkańców Warszawy, w 2010 r. 21 tys., a w 2011 r. ponad 23 tys. mieszkańców. Przy czym w 2011 r. nastąpił znaczny wzrost liczby spraw składanych za pośrednictwem poczty elektronicznej (z 2 856 w 2010 r., do 3 909 w 2011 r., tj. o 37%). Pracownicy Wydziału MRzK informują o obowiązujących regulacjach prawnych i możliwościach ich wykorzystania lub udzielają porady odnośnie sposobu postępowania w danej sprawie. Rzecznik przyjmuje konsumentów w godzinach pracy Urzędu tj. od wtorku do piątku w godz. od 8.00 do 16.00, natomiast w poniedziałki od 8.00 do 18.00, co w ocenie NIK zapewnia dostęp do porad szerokiemu kręgowi konsumentów.

Zapytania i wnioski do MRzK można także zgłaszać:

- przy wykorzystaniu aktywnych formularzy elektronicznych w serwisie e-Urząd (wymagane jest posiadanie profilu zaufanego w elektronicznej Platformie Usług Administracji Publicznej - ePUAP),
- za pomocą formularza Elektronicznej Skrzynki Podawczej – ESP (dostępny na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy).

Rzecznik prowadzi stałą współpracę z prasą i innymi mediami. W badanym okresie wielokrotnie udzielił wypowiedzi dla prasy codziennej oraz czasopism. Wypowiedzi Rzecznika oraz pracowników Wydziału MRzK emitowane były również w programach różnych stacji telewizyjnych i radiowych w których poruszano zagadnienia ochrony konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 8; 69-71; 217-222; 227; 242; 247; 266; 271; 290-293)

Ustalone
nieprawidłowości

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

2.3. Prowadzenie rejestrów spraw

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą w Urzędzie m.st. Warszawy funkcjonował elektroniczny system obiegu dokumentów *SignUm*, w którym dokonywana jest rejestracja dokumentów, śledzenie procesu obiegu dokumentów oraz poszczególnych procesów realizacji spraw w całej strukturze organizacyjnej Urzędu. System realizuje wszystkie etapy postępowania (obiegu dokumentów, załatwiania spraw):

- rejestrowanie korespondencji (poszczególnych pism wpływających do Urzędu) - nadawanie numeru kancelaryjnego NK,
- dekretowanie pism w komórkach organizacyjnych (przekazanie sprawy do załatwienia pracownikom merytoryczny),
- zakładanie spraw (nadawanie znaku sprawy),
- kompletowanie spraw (dołączanie kolejnych pism do realizowanych spraw),
- zakończenie spraw.

System umożliwia m.in. przeszukiwanie bazy pism i spraw wg określonych parametrów, automatyczne tworzenie i przeglądanie historii poszczególnych spraw (pism), tworzenie i wydruk *Metryki sprawy*, przekazywanie sprawy do innych komórek, łączenie spraw, nadzór nad poprawnością prowadzenia spraw, monitorowanie terminowości załatwiania spraw, sporządzanie raportów / zestawień.

Wszystkie pisma wpływające do urzędu są rejestrowane w miejscu wpływu: w Referacie kancelaryjnym lub Punktach kancelaryjnych Urzędu (także Dzielnic) albo bezpośrednio w Wydziale MRzK (wyznaczeni pracownicy MRzK mają uprawnienia do przyjmowania pism wpływających bezpośrednio).

Elektroniczny system obiegu dokumentów *SignUm* dostosowany jest do „Jednolitego rzeczowego wykazu akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki”¹³. MRzK dokonuje klasyfikacji spraw z zastosowaniem następujących symboli klasyfikacyjnych z wykazu akt.

W latach 2009-2010¹⁴

646		Ochrona konsumenta
	6460	Przepisy dotyczące ochrony konsumenta
	6461	Przepisy ogólne, szkolenia
	6462	Indywidualne sprawy konsumentów
	64620	Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich
	64621	Sprawy procesowe z zakresu ochrony praw konsumenckich
	6463	Współdziałanie w zakresie ochrony praw konsumentów
	6464	Inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego
	6465	Miejski Rzecznik Konsumentów

W latach 2011-2012¹⁵:

74		Ochrona praw konsumenckich
	740	Wyjaśnienia, interpretacje, opinie, akty prawne dotyczące zagadnień z zakresu ochrony praw konsumenckich
	741	Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich
	742	Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich
	743	Edukacja konsumencka

Wprowadzone w 2011 r. hasła klasyfikacyjne były w ocenie Rzecznika nieadekwatne do rodzajów spraw prowadzonych przez rzeczników konsumentów i ich ustawowych zadań. W związku z powyższym Rzecznik przyjął następujący sposób dokonywania klasyfikacji spraw:

- 740 współpraca z innymi instytucjami w sprawach o ochronę interesów konsumentów; inicjowanie zmian prawa miejscowego, opiniowanie aktów prawnych i innych dokumentów dotyczących ochrony konsumentów, sporządzanie wyjaśnień, interpretacji, analiz;
- 741 występowanie do przedsiębiorców w sprawach o ochronę interesów konsumentów;
- 742 prowadzenie spraw procesowych (cywilnych i karnych), w tym pomoc konsumentom w sprawach sądowych przez nich prowadzonych;

¹³ Stanowiącego Załącznik Nr 2 do rozporządzenia Prezesa 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 (Dz.U. Nr 14, poz. 67).

¹⁴ Na podstawie zarządzenia nr 1114/2007 Prezydenta miasta stołecznego Warszawy z 31 grudnia 2007 r. w sprawie wprowadzenia zmian w jednolitym rzeczowym wykazie akt.

¹⁵ Na podstawie zarządzenia nr 175/2011 Prezydenta miasta stołecznego Warszawy z dnia 28 stycznia 2011 r. w sprawie zasad stosowania w urzędzie miasta stołecznego Warszawy rozporządzenia Prezesa 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.

- 743 edukacja konsumencka, porady i informacje udzielane konsumentom (pisemne wyjaśnienia i opinie przedstawiane konsumentom w indywidualnych sprawach).

Rzecznik w okresie objętym kontrolą prowadził zestawienia wpływających spraw. Odrębnie prowadzone są statystyki udzielanych porad i informacji, wystąpień do przedsiębiorców, pisemnych wyjaśnień i porad udzielonych konsumentom, wystąpień do administracji rządowej, organizacji i instytucji, sporządzonych pozwów, spraw sądowych z udziałem rzecznika. Podział ten jest zgodny z zadaniami i kompetencjami rzecznika wyszczególnionymi w art. 42 *ustawy o okik*.

W każdym z zestawień dokonany jest podział spraw na „branże”. Dwie podstawowe kategorie to sprawy związane z umowami sprzedaży oraz umowami świadczenia usług.

Rzecznik wyjaśnił¹⁶, że przyjęty zasadniczy podział spraw na opisane kategorie jest stosowany w sprawozdaniach od co najmniej 10 lat. Ulega on zmianom w niewielkim stopniu, a wprowadzane modyfikacje wynikają z pojawienia się w dłuższym okresie czasu nowego rodzaju spraw, np. wprowadzenie w 2011 r. usługi nazwanej „serwisy www. (pobieraczek)”. Było to związane z rozwojem usług świadczonych w Internecie przez coraz większą liczbę przedsiębiorców i korzystających z ich usług konsumentów oraz powstawaniem w tym zakresie sporów.

Ponadto, każdy z pracowników Wydziału MRzK prowadzi własny rejestr spraw w arkuszu kalkulacyjnym, dzięki którym Naczelnik monitoruje pracę pracowników Wydziału.

Stosowany przez Rzecznika podział jest zgodny ze wzorem sprawozdawczości zalecanym przez UOKiK.

(dowód: akta kontroli str. 71-75; 77-110; 217-222; 242; 266; 290-293)

Wnioski o udzielenie porad składane przez mieszkańców innych powiatów, przekazywane są rzecznikom konsumentów, zgodnie z właściwością terytorialną konsumenta.

(dowód: akta kontroli str. 76; 101)

Ustalone
nieprawidłowości

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

2.4. Rozpatrywanie spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów - klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych na terenie Polski.

Opis stanu
faktycznego

Sposób udzielania porad i pomocy konsumentom oraz organizacji pracy w wydziale MRzK określony jest wewnętrzną procedurą „Ochrona konsumentów – udzielanie porad i pomocy konsumentom” z dnia 3 listopada 2008 r., zmienioną w dniu 12 lipca 2010 r.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie :

- w 2009 r. udzielił: 23 300 porad, informacji telefonicznych i osobistych, 2 900 porad i informacji udzielonych pocztą elektroniczną, w 2 724 przypadkach wystąpił do przedsiębiorców oraz udzielił pisemnych wyjaśnień dla konsumentów, sporządził 139 pozwów i uczestniczył w 30 sprawach sądowych oraz w 25 sprawach procesowych z zakresu ochrony praw

¹⁶ Wyjaśnienia MRzK z dnia 30 lipca 2012 r.; znak: RK.1710.1.2.2012.MRO.

konsumenckich (wnioski o ukaranie), w 183 przypadkach sprawy zostały przekazane innym instytucjom wg właściwości;

- w 2010 r. udzielił: 18 231 porad, informacji telefonicznych i osobistych, 2 856 porad i informacji pocztą elektroniczną, w 2 187 przypadkach wystąpił do przedsiębiorców oraz udzielił pisemnych wyjaśnień dla konsumentów, sporządził 115 pozwów i pism procesowych przygotowanych konsumentom, uczestniczył w 6 sprawach sądowych oraz w 48 sprawach procesowych z zakresu ochrony praw konsumenckich (wnioski o ukaranie), w 122 przypadkach sprawy zostały przekazane innym instytucjom wg właściwości;
- w 2011 r. udzielił: 19 204 porad, informacji telefonicznych i osobistych, 3 909 porad i informacji pocztą elektroniczną, w 2 270 przypadkach wystąpił do przedsiębiorców oraz udzielił pisemnych wyjaśnień dla konsumentów, w 128 przypadkach pomagał na drodze sądowej, uczestniczył w 11 sprawach sądowych oraz 54 sprawach karnych, w 48 przypadkach występował do innych instytucji, w 173 przypadkach sprawy zostały przekazane innym instytucjom wg właściwości.

W latach 2009-2011 do MRzK wpłynęło 219 wniosków konsumentów o pomoc w sprawach dotyczących zakupów oraz funkcjonowania sklepów Internetowych i portali aukcyjnych. Stanowiło to 3,18 % wszystkich spraw zgłaszanych do rzecznika i 9,41% spraw dotyczących umów sprzedaży towarów.

Ilość spraw tego rodzaju sukcesywnie rośnie. W latach 2009 i 2010 sprawy te nie przekraczały 2% ogółu spraw zgłaszanych. W 2011 r. ich udział w ogólnej ilości spraw stanowił 4,98 %.

W 198 sprawach dotyczących zakupów towarów przez Internet oraz funkcjonowania sklepów Internetowych i portali aukcyjnych rzecznik występował do przedsiębiorców albo przedstawiał konsumentom pisemne wyjaśnienia lub opinie. W 15 sprawach rzecznik udzielił konsumentom pomocy w skierowaniu sprawy do sądu lub pomagał w toku procesu.

Szczegółową kontrolą objęto 21 spraw z lat 2009-2011 dotyczących zakupów przez Internet oraz funkcjonowania sklepów Internetowych i portali aukcyjnych, w tym: 17 wniosków konsumentów i cztery wnioski o pomoc w dochodzeniu roszczeń przed sądem (trzy wnioski poprzedzone były pomocą Rzecznika w rozpatrzeniu sprawy, w jednym przypadku wniosek dotyczył od razu sporządzenia pozwu).

W czterech przypadkach, po interwencji Rzecznika, przedsiębiorca zaspokoił roszczenia konsumenta. W jednym przypadku konsument poinformował o pozytywnym rozwiązaniu sprawy przed rozpatrzeniem wniosku przez Rzecznika (termin rozpatrzenia wyniósł 40 dni). W pięciu przypadkach wniosek zakończył się udzieleniem informacji konsumentowi o stanie prawnym i braku podstaw do wystąpienia do przedsiębiorcy o zaspokojenie roszczeń. W siedmiu sprawach Rzecznik poinformował konsumenta o zakończeniu sprawy wobec odmownego stanowiska przedsiębiorcy na wystąpienie rzecznika w sprawie konsumenta. Jako przyczynę wskazał brak ustawowych kompetencji do ostatecznego rozstrzygnięcia zaistniałego sporu i nakłonienia przedsiębiorcy do spełnienia roszczeń konsumenta oraz o nieprzeprowadzaniu postępowania dowodowego w toku postępowania reklamacyjnego. Jednocześnie konsumenci zostali poinformowani, że rozstrzygnięcie sporu możliwe jest jedynie na drodze sądowej, a zgodnie z art. 6 Kodeksu Cywilnego oraz art. 232 Kodeksu postępowania cywilnego ciężar udowodnienia faktu będzie spoczywał na osobie, która wywodzi z niego skutki prawne oraz że strony postępowania zobowiązane będą wskazywać dowody potwierdzające okoliczności, które przywołują w pozwie.

W każdym ze zbadanych przypadków, jeśli w zgłoszonej sprawie, w opinii MRzK, naruszone zostały interesy konsumenta, występował on do przedsiębiorcy przedstawiając właściwy sposób załatwienia spornej sprawy i wnosił o jego realizację lub zwracał się do przedsiębiorcy o przedstawienie wyjaśnień wobec stawianych zarzutów. We wszystkich sprawach konsumenci byli na bieżąco informowani o sposobie rozpatrzenia zgłoszonej sprawy.

Żadna ze zbadanych losowo w toku kontroli 21 spraw konsumentów dotyczących zakupów oraz funkcjonowania sklepów Internetowych i portali aukcyjnych nie miała charakteru praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 74; 77-99; 217-222; 227; 247; 271; 310-331)

MRzK wskazał¹⁷, że w badanym okresie rzecznik nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów przeciwko sklepom internetowym i portalom aukcyjnym. Sporządzano natomiast pozwy, które konsumenci sami wnosili do sądów. Rzecznik korzystał też z uprawnień oskarżyciela publicznego i wnioskował o ukaranie przedsiębiorców w przypadkach popełnienia wykroczenia z art. 114 *ustawy o okik*, tj. nieudzielania odpowiedzi na wystąpienie rzecznika. W myśl art. 42 ust. 4 *ustawy o okik* przedsiębiorca, do którego zwrócił się Rzecznik konsumentów jest obowiązany udzielić rzecznikowi wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii rzecznika. Nie zastosowanie się do tego obowiązku jest wykroczeniem i podlega karze grzywny, nie mniejszej niż 2 000 zł. MRzK po nieskutecznych wezwaniach przedsiębiorcy, występował do właściwej rejonowo komendy policji z wnioskiem o przeprowadzenie czynności operacyjnych wobec obwinionego przedsiębiorcy. Po otrzymaniu protokołu z przeprowadzonego postępowania kierował wnioskiem do sądu grodzkiego o ukaranie karą grzywny. W 2009 r. sporządzono wnioski dla 25 przedsiębiorców, w 2010 r. dla 48, a w 2011 r. dla 54.

(dowód: akta kontroli str. 74-75; 341-343)

Wszystkie 21 wybranych losowo spraw zgłoszonych przez konsumentów, dotyczących zakupów i funkcjonowania sklepów Internetowych i portali aukcyjnych zostało rozpatrzonych przez MRzK rzetelnie pod względem merytorycznym.

Wnioski konsumentów rozpatrywane były w przedziale czasowym od 20 do 108 dni, średnio 53 dni¹⁸. Termin sporządzenia pozwu w wylosowanych sprawach, od momentu zgłoszenia wniosku przez konsumenta wynosił odpowiednio 53, 86, 98, 26 dni, tj. średnio 66 dni. Dwukrotnie przedsiębiorca nie udzielił Rzecznikowi wyjaśnień i informacji, co stanowiło naruszenie art. 114 ust. 1 *ustawy o okik*. W obydwu przypadkach MRzK nie podjął czynności zmierzających do ukarania przedsiębiorcy za naruszenie art. 42 ust. 4. Rzecznik wyjaśnił¹⁹, że w pierwszym przypadku w wyniku nie odebrania przez przedsiębiorcę korespondencji wysyłanej przez MRzK, ukaranie za popełnione wykroczenie nie było możliwe. Przedsiębiorca nie został skutecznie poinformowany o obowiązku udzielenia Rzecznikowi wyjaśnień i informacji. W drugim przypadku, sprawa została wstrzymana, z uwagi na istniejące na początku 2012 r. poważne wątpliwości co do uprawnienia rzecznika konsumentów do występowania w charakterze oskarżyciela publicznego w przypadku wykroczenia z art. 114 *ustawy o uokik*.

W związku z postanowieniem Sądu Najwyższego z dnia 28 marca 2012 r.²⁰ czyn określony w art. 114 ust. 1 *ustawy o okik*, nie jest wykroczeniem na szkodę

¹⁷ Wyjaśnienia MRzK z dnia 30 lipca 2012 r.; znak: RK.1710.1.2.2012.MRO.

¹⁸ Dotyczy 20 wniosków, w jednym przypadku sprawa dotyczyła tylko sporządzenia pozwu bez wcześniejszej pomocy Rzecznika.

¹⁹ Wyjaśnienia MRzK z dnia 12 października 2012 r.; znak: RK.1710.1.4.2012.MRO.

²⁰ Sygn. akt I KZP 23/11.

konsumentów, zatem w sprawach o te wykroczenia powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów nie może występować jako oskarżyciel publiczny, na podstawie art. 42 ust. 3 ww. ustawy. W związku z powyższym od sierpnia 2012 r. Rzecznik wnosił o ukaranie przedsiębiorcy, działając w oparciu o upoważnienie Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 3 sierpnia 2012 r.

NIK zwraca uwagę na przewlekłość postępowań prowadzonych przez Rzecznika. Kwestia ta została również wskazana w wystąpieniu pokontrolnym NIK z dnia 8 listopada 2010 r.²¹ skierowanym do Prezydenta m.st. Warszawy w związku z kontrolą dot. wykonywania zadań związanych z ochroną interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych²².

Rzecznik wyjaśnił²³, że karta informacyjna opisująca sposób załatwienia spraw przez MRzK wskazuje, że powinny one być rozpatrzone bez zbędnej zwłoki. Zasada przy tym jest rozpatrywanie spraw według kolejności wpływu. Jeśli jednak wymagają tego szczególne okoliczności, np. zbliża się termin przedawnienia – działania podejmowane są niezwłocznie, także poza kolejnością. W okresie objętym kontrolą terminy rozpatrywania spraw były różne, ale najczęściej wahały się od 1 do 2,5 miesiąca (jedynie na przełomie 2008 i 2009 r. przekraczały trzy miesiące). Przyczyną długiego okresu rozpatrywania spraw była zbyt mała liczba pracowników Wydziału MRzK w stosunku do ilości wpływających wniosków. Ponadto, Rzecznik wskazał, że do czynności przez niego podejmowanych nie mają zastosowania przepisy kpa, w tym również nie stosuje się art. 35 kpa.

W badanym okresie MRzK trzykrotnie zwracał się o zwiększenie obsady personalnej Wydziału MRzK, w tym do: Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy (w 2009 r.), do Dyrektora Centrum Komunikacji Społecznej (w 2010 r., w związku z ustaleniami ww. kontroli NIK) oraz do Dyrektora Biura Kadr i Szkoleń (w 2011 r.). Pomimo tych wystąpień, zatrudnienie nie uległo zwiększeniu i wynosiło odpowiednio:

- 2009 r. - zatrudnienie we wrześniu uległo zmniejszeniu z 12 do 11 etatów, w związku z przeniesieniem pracownika do innego wydziału,
- 2010 r. - 8 etatów. Zmniejszenie liczby etatów nastąpiło na skutek wyodrębnienia z Wydziału zespołu radców prawnych.
- 2011 r. - 8,3 etatu (9 osób zatrudnionych).
- 2012 r. - 9,8 etatu. (10 osób zatrudnionych).

(dowód: akta kontroli str. 349-365)

Obecnie w Wydziale MRzK zatrudnionych jest 10 osób (w łącznym wymiarze czasu pracy 9,8 etatu), w tym naczelnik wydziału, który poza udzielaniem pomocy prawnej konsumentom, zajmuje się nadzorem i koordynacją pracy w Wydziale, jedna osoba jest odpowiedzialna za zapytania i wnioski przesyłane drogą elektroniczną oraz projektami specjalnymi (m.in. serwis internetowy). Pozostałe osiem osób zajmują stanowiska ds. pomocy prawnej w sprawach konsumenckich. Dwie osoby zatrudnione są na umowach czasowych – na zastępstwo.

Ponadto, zadania MRzK wspiera na stałe jeden radca prawny, do zadań którego należy przygotowywanie projektów pozwów i pism procesowych w sprawach, w których konsumenci dochodzą roszczeń przed sądem samodzielnie.

²¹ Znak: KBF-4101-03-04-2010, P/10/026.

²² Kontrola została przeprowadzona w okresie 30 sierpnia 2010 – 6 października 2010 r. przez Departament Budżetu i Finansów NIK. Kontrolą objęto okres 1 stycznia 2008 – 30 września 2010 r.

²³ Wyjaśnienia MRzK z dnia 12 października 2012 r.; znak: RK.1710.1.4.2012.MRO.

MRzK wskazała²⁴, że „sposób podziału zadań pomiędzy poszczególnymi pracownikami ulega okresowym zmianom – w zależności od potrzeb i możliwości (...). W chwili obecnej brakuje pracowników, którym można powierzyć stałe wykonywanie zadań z zakresu obsługi sekretarsko-kancelaryjnej i organizacyjno-technicznej, przygotowywania i prowadzenia postępowań karnych (wykroczenia w szczególności sprawy o ukaranie z art. 144 *ustawy o okik*), działań edukacyjnych oraz wsparcia pracowników zajmujących się sprawami merytorycznymi, zwłaszcza w zakresie sprzedaży konsumenckiej, usług naprawczych i wykonawczych, usług telekomunikacyjnych i usług finansowych.”

(dowód: akta kontroli str. 310-313; 332-340; 487-488; 491-493; 502-509)

Ustalone
nieprawidłowości

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

- Przewlekłość postępowań. Wnioski konsumentów rozpatrywane były w przedziale czasowym od 20 do 108 dni, średnio 53 dni²⁵. Natomiast termin sporządzenia pozwu od momentu zgłoszenia wniosku przez konsumenta wynosił średnio 66 dni.

2.5. Skargi i sprawy dotyczące zakupów dokonanych w krajach Unii Europejskiej.

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą wpłynęła jedna sprawa dotycząca zakupu na portalu należącym do przedsiębiorcy niemieckiego. Rzecznik dopiero w dniu 28 grudnia 2010 r., tj. po upływie 36 dni od złożenia przez konsumenta wniosku o udzielenie pomocy zwrócił się do przedsiębiorcy o przedstawienie stanowiska w sprawie. Po ponownym wezwaniu w dniu 14 lutego 2012 r. do przedstawienia stanowiska, w dniu 3 marca 2011 r. spółka poinformowała, że nie jest adresatem pisma, ponieważ Kontrahent dokonał zakupu produktu na stronie Internetowej prowadzonej przez firmę niemiecką z siedzibą w Hiszpanii. W związku z powyższym w dniu 21 kwietnia 2011 r., tj. po upływie 48 dni Rzecznik poinformował konsumenta, że sprawami związanymi z transakcjami transgranicznymi zajmuje się Europejskie Centrum Konsumenckie.

NIK za nierzetelne uważa przekazanie informacji konsumentowi 48 dni po uzyskaniu stanowiska od przedsiębiorcy, mimo wyjaśnień złożonych przez Rzecznika dotyczących konieczności weryfikacji uzyskanych informacji.

(dowód: akta kontroli str. 344-348)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, iż na stronie Internetowej Urzędu m.st. Warszawy oraz Rzecznika brak jest informacji o działalności oraz adresu Europejskiego Centrum Konsumenckiego.

Ustalone
nieprawidłowości

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

- Przewlekłość postępowania.

2.6. Wywiązywanie się przez rzecznika konsumentów z obowiązków sprawozdawczych.

Opis stanu
faktycznego

W badanym okresie, zgodnie z postanowieniami art. 43 ust. 1 *ustawy o okik*, w terminie do 31 marca MRzK przedkładał do zatwierdzenia sprawozdania ze swojej działalności za lata 2009, 2010 i 2011 Prezydentowi m.st. Warszawy oraz UOKiK.

²⁴ Wyjaśnienia MRzK z dnia 3 października 2012 r.; znak: RK.1710.1.6.2012.MRO.

²⁵ Dotyczy 20 wniosków, w jednym przypadku sprawa dotyczyła tylko sporządzenia pozwu bez wcześniejszej pomocy Rzecznika.

We wszystkich latach Rzecznik wskazywał na problemy związane z korzystaniem z usług świadczonych na różnego rodzaju portalach. W 2009 r. do Rzecznika wpłynęło kilkadziesiąt skarg i wniosków dotyczących działalności jednego z portali, który zachęcał do pobierania plików, filmów, zdjęć oraz muzyki. Konsumenci nie zdawali sobie sprawy, że po zaakceptowaniu regulaminu usługi jednocześnie zawierają umowę zobowiązującą ich do wnoszenia określonych opłat. W 2010 r. Prezes UOKiK uznał, że spółka wprowadzała internautów w błąd, naruszając tym samym zbiorowe interesy konsumentów i nałożył na spółkę karę pieniężną w wysokości 240 tys. zł. Ponadto, w sprawozdaniu za 2011 r. Rzecznik wskazał, że w sieci pojawiły się liczne oferty grupowych zakupów towarów i usług, a konsumenci zgłaszają niską jakość świadczonych usług i sprzedawanych towarów oraz częste niewywiązywanie się z zawartych umów.

We wszystkich latach wskazywano również, że porady udzielane konsumentom w związku z zawartymi umowami sprzedaży dotyczyły m.in. niewykonywania zobowiązań przez sklepy Internetowe.

(dowód: akta kontroli str. 223-293)

Ustalone
nieprawidłowości

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

2.7. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

Zarządzeniem Nr 2286/2008 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 14 listopada 2008 r. oraz Zarządzeniem Nr 5371/2010 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 28 września 2010 r. zostały wprowadzone procedury przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków. W procedurach określono sposób kwalifikacji skarg i wniosków, sposób ich załatwienia, koordynacji spraw oraz procedurę dotyczącą przekroczenia terminu na załatwienie sprawy i postępowanie w przypadku skarg ponownych.

Zgodnie z regulaminem organizacyjnym urzędu, skarga wraz z załącznikami przekazywana jest do Rzecznika celem zajęcia stanowiska i przekazania wyjaśnień wraz z projektem zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi do podpisu Prezydenta m.st. Warszawy. W przypadku niezakończenia sprawy we wskazanym terminie, zgodnie z § 17 ust. 2 i 3²⁶, Rzecznik zobowiązany jest do sporządzania zawiadomienia. W badanym okresie przedmiotowe zawiadomienia nie były sporządzane.

W latach 2009-2012 (I półrocze) wpłynęło łącznie 11 skarg dotyczących działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów, w tym dwie ponownie i jeden wniosek (2009 r. – trzy skargi, 2010 r. – cztery skargi w tym jedna ponownie, 2011 – trzy skargi w tym jedna ponownie, 2012 r. jedna skarga i jeden wniosek). Wszystkie skargi uznano za niezasadne:

- trzy skargi dotyczyły terminowości i sposobu rozpatrzenia sprawy;
- sześć skarg dotyczyło sposobu rozpatrzenia sprawy;
- jedna skarga została złożona na czynności Miejskiego Rzecznika Konsumentów przez przedsiębiorcę w związku ze sprawą którą wniosek konsument;
- jeden wniosek w sprawie umożliwienia „zgłaszania spraw do biura MRzK przez platformę ePUAP”.

Wszystkie skargi uznano za niezasadne. W dwóch zbadanych sprawach termin załatwienia wynosił odpowiednio 54 dni i 122 dni, przy czym jedna skarga została

²⁶ W zarządzeniu nr 2286/2008 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 14 listopada 2008 r. § 21 ust. 1 i 2.

złożona w dniu 8 kwietnia 2010 r. na sprawę, która była rozpatrywana w 2008 r. W trzeciej sprawie skarga została złożona na postępowanie, które zostało zakończone po trzech miesiącach wycofaniem skargi przez konsumenta. W okresie trzech miesięcy, tj. od dnia złożenia wniosku do jej wycofania, konsument uzupełniał dokumentację. W wyjaśnieniach do konsumentów wskazano, iż powodem uznania skargi za niezasadną, było ustalenie, że sprawy zostały rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, przy uwzględnieniu dużej ilości wniosków wpływających do Rzecznika w przedmiotowym czasie. W trakcie kontroli Rzecznik wyjaśnił, że okres rozpatrywania tych spraw był usprawiedliwiony okolicznościami i charakterem spraw. Problem przewlekłości rozpatrywania spraw zgłoszonych przez konsumentów został szerzej omówiony w pkt 2.4. niniejszego wystąpienia.

Wszystkie skargi zostały objęte kontrolą. Żadna ze skarg nie dotyczyła zakupów towarów w sklepach Internetowych lub na portalach aukcyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 377-485)

Ustalono
nieprawidłowości

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

2.8. Audyt rzecznika konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie była przedmiotem audytu wewnętrznego.

Ustalono
nieprawidłowości

Najwyższa Izba Kontroli nie dokonuje oceny działalności w tym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 76)

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność w powyższym zakresie.

3. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

Opis stanu
faktycznego

W badanym okresie nie podejmowano działań związanych z wprowadzeniem do programów nauczania szkół warszawskich elementów wiedzy konsumenckiej. Rzecznik wyjaśnił, że w październiku 2007 r. zwrócił się do Biura Prawnego Urzędu m.st. Warszawy o opinię prawną w sprawie interpretacji zapisu art. 38 *ustawy o okik*, w myśl którego zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzanie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. Zdaniem rzecznika realizacja tego zadania wymaga systemowego uregulowania w przepisach dotyczących systemu oświaty. Biuro Prawne w swojej opinii potwierdziło, że MRzK w zakresie swoich kompetencji nie ma możliwości realizowania zadań określonych w art. 38 *ustawy o okik* jak również pozbawiony jest możliwości wyegzekwowania ich wykonania.

Rzecznik realizując swoje ustawowe zadania podejmował działania edukacyjne o charakterze doraźnym. Uczestniczył m.in.:

- w projekcie edukacji samorządowej „Nastolatek w samorządzie”, realizowanym przez Centrum Komunikacji Społecznej Urzędu m.st. Warszawy. Główną częścią projektu były warsztaty samorządowe dla uczniów warszawskich szkół ponadgimnazjalnych. W latach 2009-2011 odbyły się spotkania z trenerami młodzieży, które miały za zadanie przybliżyć zadania Rzecznika, a także funkcjonowanie praw konsumenta.

- za pośrednictwem Biura Polityki Społecznej nawiązał współpracę z Uniwersytetami Trzeciego Wieku w Warszawie, w celu zainteresowania osób starszych problematyką konsumencką i regułami wolnego rynku w aspekcie obowiązującego prawa.
- w spotkaniu z grupą seniorów, jakie odbyło się w Zespole Wolskich Placówek Edukacji Kulturalnej w dniu 8 lutego 2011 r. Przedmiotem spotkania było zapoznanie się uczestników z podstawowymi przepisami prawa w zakresie umów zawieranych z konsumentami. Rzecznik wskazał, że w trakcie wykładu zostały przekazane słuchaczom praktyczne wskazówki postępowania wobec tzw. chwytów marketingowych stosowanych przez przedsiębiorców, zwłaszcza wobec osób starszych.
- w dniu 23 lutego 2011 r. oraz 8 kwietnia 2012 r. Rzecznik wygłosił wykłady dla studentów prawa uczestniczących w zajęciach Kliniki Prawa Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego.

Ponadto, w celu rozpowszechniania informacji o istnieniu instytucji rzecznika konsumentów w 2010 r. opracowana została ulotka „Konsumentom poznaj swoje prawa”. Ulotka ta została rozesłana do 18 Urzędów Dzielnic m.st. Warszawy. Rzecznik wskazał, że w Urzędach Dzielnic są dostępne formularze wniosków do Rzecznika.

W zakresie handlu Internetowego konsumenci mogą skorzystać z ulotek przygotowanych przez UOKiK pn. „Zakupy przez Internet” i „Zastanów się zanim coś kupisz przez Internet”. W miejscu funkcjonowania Rzecznika znajdują się ulotki i materiały informacyjne przygotowane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów oraz inne organizacje konsumenckie m.in. UOKiK, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, w tym dotyczące „umów zawieranych na odległość”, które także obejmują swoim zakresem zagadnienia dotyczące dokonywania zakupów towarów w sklepach Internetowych i na portalach aukcyjnych.

Działalność edukacyjno-informacyjna jest realizowana również za pośrednictwem strony internetowej MRzK, która powstała w 2010 r. Na stronie internetowej znajduje się materiał informacyjny obejmujący uregulowania prawne dotyczące umów konsumenckich oraz formularze wniosków jakie można składać do rzecznika. Podane są także dane kontaktowe oraz dni i godziny przyjmowania interesantów.

Jedną z form informowania mieszkańców Warszawy o działalności Rzecznika jest jego udział w Targach Wiedzy Konsumenckiej organizowanych raz do roku w latach 2010-2012 przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (omówione w pkt. III.1). Ponadto, Rzecznik przedstawia informacje i udziela wypowiedzi dla lokalnej prasy i telewizji.

(dowód: akta kontroli str. 364-376; 495-497)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie 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 Kontroli²⁷, wnosi o:

1. Podjęcie działań mających na celu skrócenie terminu rozpatrywania skarg przez MRzK oraz sporządzania pozwów.
2. Jednoznaczne określanie w Regulaminach Organizacyjnych oraz materiałach Urzędu m.st. Warszawy usytuowania Rzecznika Konsumentów stosownie do postanowień art. 40 ust. 4 ustawy o okik.

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 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 14 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 15 listopada 2012 r.

Kontroler
Katarzyna Suwała
specjalista kp.

/ - /

.....
podpis

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Dyrektor
Andrzej Otrębski

/ - /

.....
podpis

²⁷ Dz.U. z 2012 r., poz.82 ze zm. Dalej: ustawa o NIK.