



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP – 4101-03-05/2012

P/12/053

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa

T +48 22 444 56 92, F +48 22 444 55 94

kgp@nik.gov.pl

Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/12/053, KGP/4101-03-05/2012 - Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Kontroler	Adam Kazimierczuk, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82906 z dnia 13 lipca 2012 r.
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Wołominie (kod pocztowy 05-200) ul. Prądzyńskiego 3, numer statystyczny REGON 013269539
Kierownik jednostki kontrolowanej	Piotr Uściński, Starosta Wołomiński

[Dowód: akta kontroli str. 1-2, 71-72, 105]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ działalność Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wołominie w zbadanym zakresie.

Kontrolą objęto lata 2009-2012 (I półrocze).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia realizację przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów² zadań określonych w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*³, w tym: współpracę Rzecznika z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁴, dostępność poradnictwa dla konsumentów, wywiązywanie się z obowiązków sprawozdawczych oraz prowadzenie rejestrów spraw, w tym w zakresie ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych.

W ocenie NIK zgłaszane przez konsumentów do Rzecznika Konsumentów sprawy rozpatrywane były rzetelnie i z uwzględnieniem interesu konsumenta.

Najwyższa Izba Kontroli zwraca jednak uwagę na fakt, iż zadania z zakresu edukacji konsumenckiej określone w art. 38 *ustawy o okik*, realizowane były w ograniczonym zakresie.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów

Opis stanu faktycznego

Rzecznik Konsumentów w Wołominie zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 4 *ustawy o okik* podejmował bieżącą współpracę z właściwą terytorialnie delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegaturą w Warszawie oraz organizacjami

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

² Dalej: PRK lub Rzecznik Konsumentów.

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

⁴ Dalej: UOKiK.

konsumenckimi w kwestiach dotyczących czynów nieuczciwej konkurencji oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W okresie objętym kontrolą, Rzecznik Konsumentów, w celu zbadania i ewentualnego wszczęcia postępowania przeciwko przedsiębiorcom, zgłosił do UOKiK 31 spraw (w tym 16 spraw zgłoszono z uwagi na podejrzenie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, naruszającej zbiorowe interesy konsumentów), z tego w roku 2009 – 12 spraw (w tym jedna sprawa dotycząca sklepu internetowego), w roku 2010 – osiem spraw (w tym jedna sprawa dotycząca przedsiębiorcy świadczącego usługi Usenet w ramach portalu internetowego), w roku 2011 – osiem spraw i w roku 2012 (I półrocze) – trzy sprawy (w tym jedna sprawa przedsiębiorcy świadczącego usługi internetowe).

Zakres zgłaszanych do UOKiK spraw obejmował głównie przedsiębiorców z sektora telekomunikacyjnego, bankowego, deweloperskiego, transportu miejskiego i dotyczył m.in. pobierania pożytków finansowych w związku z nieterminowym dokonywaniem zwrotu należności z roszczeń wzajemnych po dokonanych przez konsumenta odstąpieniu⁵ od umowy, uzależnienia realizacji zobowiązania umownego od spełnienia przez konsumenta roszczenia nieznanego mu w dniu zawierania umowy (realizacja prawa cesji po zapłaceniu pełnej należności za lokal), interpretacji odrębności terminu obowiązywania umowy od terminu obowiązywania zawartej w niej taryfy, przeniesienia na konsumenta ciężaru ryzyka i odpowiedzialności za brak możliwości samodzielnego podłączenia urządzenia oraz skargi na monopolistyczną działalność dostawcy gazu ziemnego.

Rzecznik Konsumentów w okresie objętym kontrolą współpracował również z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej (w zakresie kontroli jakości produktów żywnościowych), z Arbitrem Bankowym (przesłanie sprawy dotyczącej problemów przy zawieraniu umowy restrukturyzującej zadłużenie), a także z Rzecznikiem Ubezpieczonych, Urzędem Komunikacji Elektronicznej, Urzędem Nadzoru Finansowego, Urzędem Regulacji Energetyki, Urzędem Lotnictwa Cywilnego oraz z organizacjami konsumenckimi takimi jak: Europejskie Centrum Konsumenckie, Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Stowarzyszenie „Otwarte Drzwi”, a także z innymi rzecznikami konsumentów oraz Krajową Radą Rzeczników Konsumentów.

[Dowód: akta kontroli str. 106-111, 411-413, 550-575]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

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

2. Rozpatrywanie skarg i spraw konsumentów

2.1. Powołanie rzecznika konsumentów i organizacja jego pracy

Opis stanu
faktycznego

Od dnia 2 listopada 2005 r. funkcję Rzecznika Konsumentów w Wołominie pełni pani Iwona Truszkowska, która została powołana uchwałą⁶ Rady Powiatu Wołomińskiego z dnia 25 października 2005 r.

W dacie powołania Rzecznik Konsumentów spełniał wymogi⁷ dotyczące kwalifikacji zawodowych określone w art. 35 ust. 2 obowiązującej ówczesnie ustawy o okik.

⁵ Na podstawie ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22 poz. 271 ze zm.)

⁶ Uchwała nr XXX-244/05 weszła w życie z dniem 2 listopada 2005 r.

⁷ Wymogi, które w ustawie o okik obowiązującej od dnia 21 kwietnia 2007 r. określone zostały w art. 42 ust. 2.

Według art. 35 ust. 3 i 4 obowiązującej w czasie powołania *ustawy o okik*, Rzecznik Konsumentów powoływany i odwoływany był przez radę powiatu, której był bezpośrednio podporządkowany i przed którą ponosił odpowiedzialność, natomiast usytuowanie organizacyjne rzecznika konsumentów określał statut lub regulamin powiatu.

Zgodnie z postanowieniami uchwały⁸ Rady Powiatu Wołomińskiego z dnia 27 maja 2009 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wołominie, stanowisko Rzecznika Konsumentów było podporządkowane Radzie Powiatu Wołomińskiego, natomiast bezpośredni nadzór nad pracą Rzecznika pełnił Sekretarz Powiatu.

W następstwie zmian art. 40 *ustawy o okik*, wprowadzonych na podstawie art. 52 pkt 1 *ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych*⁹, od dnia 1 stycznia 2009 r. stosunek pracy z rzecznikiem konsumentów (wyodrębnionym organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego i bezpośrednio podporządkowanym staroście) nawiązuje starosta.

Dostosowanie umiejscowienia Rzecznika Konsumentów w strukturze organizacyjnej Urzędu, nastąpiło dopiero w uchwale¹⁰ Rady Powiatu Wołomińskiego z dnia 30 września 2010 r. Przy czym zmiana formy zatrudnienia nastąpiła zgodnie z obowiązującymi przepisami z dniem 1 stycznia 2009 r.

Według wyjaśnień¹¹ Starosty Wołomińskiego, opóźnienie to było wynikiem niedopatrzenia podczas prac nad wprowadzeniem Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wołominie przyjętego uchwałą Rady Powiatu z dnia 27 maja 2009 r.

Aktualnie, zgodnie z zapisami obowiązującej na dzień zakończenia kontroli uchwały Rady Powiatu Wołomińskiego z dnia 30 maja 2011 r. w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wołominie¹², Powiatowy Rzecznik Konsumentów wchodzi w skład organizacyjny starostwa, a bezpośredni nadzór nad pracą Rzecznika Konsumentów sprawuje Starosta¹³.

Zgodnie z § 46 ww. uchwały Rzecznik Konsumentów realizuje zadania z zakresu: 1) prowadzenia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i udzielania informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, 2) współpracy z organizacjami chroniącymi interesy konsumentów, 3) podejmowania działań na rzecz konsumentów, 4) wykonywania innych zadań określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów lub w przepisach odrębnych.

Usytuowanie Rzecznika Konsumentów w strukturze urzędu oraz określona podległość stanowiska, a także zakres realizowanych zadań, zgodny jest z postanowieniami art. 40 ust. 3 i art. 42 ust. 1 *ustawy o okik*.

Obieg dokumentów w Starostwie, zgodnie z § 55 uchwały z dnia 30 maja 2011 r., odbywa się na zasadach określonych w instrukcji kancelaryjnej, a w odniesieniu do dokumentów finansowych, w sposób określony w instrukcji wewnętrznej (wprowadzonej zarządzeniem Starosty).

Sposób oraz tryb udzielania porad i pomocy konsumentom przez Rzecznika Konsumentów reguluje wprowadzona zarządzeniem¹⁴ Starosty Wołomińskiego

⁸ Uchwała nr XXXI-237/09.

⁹ Dz.U. Nr 223, poz. 1458 ze zm.

¹⁰ Uchwała Nr XLVI-348/10.

¹¹ Pismo WOK 1714.3.3.2012 z dnia 27 września 2012 r.

¹² Uchwała nr VII-71/2011 weszła w życie z dniem 1 lipca 2011 r.

¹³ § 10 ust. 6 i § 22 pkt 22 uchwały Rady Powiatu z dnia 30 maja 2011 r.

¹⁴ Zarządzenie nr 162/2010.

z dnia 18 listopada 2010 r. *procedura działania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Wołominie.*

[Dowód: akta kontroli str. 6-65, 91-104, 583-1007]

Ustalone
nieprawidłowości

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

- dostosowanie usytuowania organizacyjnego Rzecznika Konsumentów do postanowień określonych w art. 40 *ustawy o okik*, a wprowadzonych od dnia 1 stycznia 2009 r. na podstawie art. 52 pkt 1 *ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o pracownikach samorządowych*, nastąpiło dopiero z dniem 30 września 2010 r., tj. z prawie dwuletnim opóźnieniem.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W badanym okresie wystąpiło opóźnienie w dostosowaniu regulaminu organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Wołominie w zakresie przyporządkowania organizacyjnego Rzecznika Konsumentów do zmian wynikających ze zmiany *ustawy o okik*.

2.2. Dostępność poradnictwa rzecznika konsumentów

Opis stanu
faktycznego

W celu zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów¹⁵, a także przyjmowania kierowanych do Rzecznika spraw o naruszenie interesów konsumentów, Rzecznik Konsumentów przyjmuje interesantów osobiście (w biurze Rzecznika), telefonicznie, pisemnie (w tym korespondencja wpływająca na adres e-mail: rpk@powiat-wolominski.pl). Udziela on porad i informacji prawnych, analizuje zgłaszane wnioski, udziela odpowiedzi w przypadku pytań i wniosków (w sprawach nie wymagających analizy dokumentacji), informuje o konieczności uzupełnienia dokumentacji lub o konieczności złożenia pisemnego wniosku w celu wystąpienia Rzecznika Konsumentów do przedsiębiorcy¹⁶, analizuje odpowiedzi przedsiębiorców na pisma konsumentów, przygotowuje pisma wyjaśniające do konsumentów oraz wystąpienia do przedsiębiorców i urzędów współpracujących w zakresie prowadzonych spraw konsumenckich oraz monitoruje realizowane sprawy, a także w razie potrzeby składa wnioski o ukaranie przedsiębiorców, którzy nie odpowiadają na wystąpienie Rzecznika.

Mieszkańcy powiatu wołomińskiego mogą zasięgać porad i informacji konsumenckich w godzinach pracy Rzecznika, tj. w poniedziałek w godzinach 8⁰⁰-17⁰⁰, w pozostałe dni (wtorek-piątek) w godzinach 8⁰⁰-16⁰⁰ oraz korzystać z informacji zawartych na stronie internetowej rzecznika (www.rpk.powiat-wolominski.pl).

[Dowód: akta kontroli str. 111-112]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące
badanej działalności

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, przyjęte godziny pracy, jak i możliwość zgłaszania spraw z wykorzystaniem różnych środków technicznych, umożliwia dostęp szerokiemu kręgowi konsumentów do Rzecznika Konsumentów.

2.3. Prowadzenie przez rzecznika konsumentów rejestrów spraw

Opis stanu
faktycznego

W roku 2009 r. w Starostwie Powiatowym w Wołominie wprowadzono elektroniczny System obiegu dokumentów administracyjnych eSoda, w którym klasyfikacja spraw

¹⁵ Zgodnie z obowiązkiem określonym w art. 42 ust. 1 pkt. 1 *ustawy o okik*.

¹⁶ Art. 42 ust 1 pkt 3 *ustawy o okik*.

odbywa się zgodnie z odpowiednim (co do jednostki i czasu) Jednolitym Rzeczowym Wykazem Akt (JRWA) i który umożliwia monitorowanie terminowości realizowanych spraw.

Dla celów statystycznych prowadzony jest spis porad i informacji udzielonych konsumentom w ramach kontaktów telefonicznych i bezpośrednich oraz podczas wizyty w biurze Rzecznika. W spisie tym zawarto informacje takie jak: data (telefonowania lub wizyty) oznaczenie formy udzielenia porady czy informacji, krótki opis rodzaju (przedmiotu) sprawy.

W latach 2009-2012 (I półrocze) w spisie spraw „Kontakt bezpośredni i telefoniczny” zarejestrowano łącznie 2 949 spraw, w tym w roku: 2009 – 785 spraw, 2010 – 844 sprawy, 2011 – 838 spraw i w 2012 – 482 sprawy.

Porady i informacje udzielane konsumentom przez Rzecznika Konsumentów w formie kontaktu pocztowego e-mail, nie są spisywane ani rejestrowane w oddzielnych rejestrach, ponieważ są do odtworzenia na skrzynce pocztowej Rzecznika, natomiast dla celów statystycznych związanych ze sporządzaniem rocznych sprawozdań z działalności Rzecznika Konsumentów, odnotowane są rodzaje problemów (przedmioty sprawy) nadsyłanych pocztą e-mail.

W latach 2009-2012 (I półrocze) Rzecznik Konsumentów, założył szczegółową dokumentację (według JRWA w latach 2009-2010 określonych jako PRK 6341 i w latach 2011-2012 jako PRK 731 – *Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich*) dla 335 spraw z zakresu poradnictwa konsumenckiego (w tym w latach: 2009 – 105 spraw, 2010 – 79 spraw, 2011 – 114 spraw i w 2012 (I półrocze) – 37 spraw).

Obowiązująca od dnia 20 stycznia 2011 r. klasyfikacja spraw rozpatrywanych przez Rzecznika Konsumentów określona została w „Jednolitym rzeczowym wykazie akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki” stanowiącym załącznik 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 zakładowych¹⁷.

Szczegółowa kontrola 30 spraw zakończonych w latach 2009 – 2011¹⁸ nie wykazała nieprawidłowości w prowadzonej dokumentacji.

Najwyższa Izba Kontroli podzieliła opinię Starosty Wołomińskiego oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów, że prowadzony obecnie rejestr spraw rozpatrywanych przez Rzecznika Konsumentów, według klasyfikacji określonej w JRWA nie odzwierciedla rzeczywistych obszarów interwencji czy wystąpień rzecznika, a hasła są nieadekwatne do rodzajów spraw z zakresu ochrony praw konsumentów. Opinia ta sygnalizowana była również przez Krajową Radę Rzeczników Konsumentów w trakcie prac nad przygotowywanym przez MSWiA projektem rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych.

[Dowód: akta kontroli str. 98-104, 115-210, 422-549, 583-1008]

Ustalone
nieprawidłowości

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

¹⁷ Dz.U. Nr 14, poz. 67. Poprzednio obowiązywało rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz.U. Nr 160, poz. 1074 ze zm.).

¹⁸ Po 10 spraw z poszczególnych lat.

2.4. Rozpatrywanie przez rzecznika konsumentów spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów – klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych

Opis stanu faktycznego

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Wołominie nie prowadzi oddzielnej klasyfikacji dla spraw dotyczących zakupów towarów w sklepach Internetowych i na portalach aukcyjnych. Sprawy z tego zakresu klasyfikowane są z reguły do porad i informacji udzielanych konsumentom w ramach kategorii spraw dotyczących umów zawartych „poza lokalem i na odległość”. Przy czym udział tych spraw w okresie objętym kontrolą systematycznie wzrastał z 4,6% ogółu udzielonych porad w roku 2009, do 9,23% w roku 2011. Na dzień 30 czerwca 2012 r. odsetek tych spraw wynosił prawie 25%. Wzrost ilości porad i informacji prawnych z zakresu ochrony konsumentów w kategorii umów „poza lokalem i na odległość”, świadczyć może o zwiększeniu zainteresowania konsumentów tą formą dokonywania zakupów oraz o wzroście świadomości praw konsumenckich.

Z łącznej liczby 239 porad konsumenckich i informacji prawnych ujętych w kategorii umów „poza lokalem i na odległość” w latach 2009-2011, Rzecznik Konsumentów wystąpił do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów (zgodnie z art. 42 ust. 1 pkt 3 *ustawy o okik*) osiem razy. Dysproporcja pomiędzy ilością udzielonych porad, a liczbą wystąpień do przedsiębiorców związana jest z charakterem udzielanych porad, które w większości dotyczą kwestii możliwości odstąpienia od umowy, w związku ze zmianą decyzji konsumenta co do zakupu danego towaru w sklepie internetowym lub na portalu aukcyjnym.

[Dowód: akta kontroli str. 106-113, 115-206, 408-411]

Ustalone
nieprawidłowości

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

2.5. Skargi i sprawy dotyczące zakupów internetowych dokonanych w krajach UE

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą nie wystąpiły zgłoszenia w zakresie skarg i spraw związanych z zakupami w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych w krajach Unii Europejskiej, innych niż Polska.

[Dowód: akta kontroli str. 1009]

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli nie dokonuje oceny i nie zgłasza uwag w powyższym zakresie.

2.6. Wywiązywanie się przez rzecznika z obowiązków sprawozdawczych

Opis stanu faktycznego

Rzecznik Konsumentów w Wołominie w obowiązującym terminie (tj. do dnia 30 marca roku następnego) przedkładał Staroście celem zatwierdzenia roczne sprawozdanie z działalności. Sprawozdania za poszczególne lata po zatwierdzeniu były następnie przekazywane właściwej miejscowo delegaturze UOKiK (Delegatura w Warszawie).

Sprawozdanie za rok 2011 przekazane zostało do UOKiK w dniu 2 marca 2012 r., za rok 2010 w dniu 7 lutego 2011 r. i za rok 2009 w dniu 17 lutego 2010 r., a więc z dochowaniem określonych w *ustawie o okik* obowiązujących terminów.

[Dowód: akta kontroli str. 106-114, 362-549]

Ustalono
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

W latach 2009-2012 (I półrocze) do Starostwa Powiatowego na działalność Rzecznika Konsumentów, wpłynęła tylko jedna skarga (w 2010 roku).

Złożona przez konsumenta skarga została rozpatrzona przez Starostę Powiatowego odmownie, który po zbadaniu sprawy uznał wniesione zarzuty na działania Rzecznika Konsumentów za niezasadne. W ocenie NIK, Starosta Powiatowy w sposób właściwy rozpatrzył skargę na działalność Rzecznika Konsumentów, który działał w przedmiotowej sprawie zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zgodnie ze swoimi kompetencjami ustawowymi określonymi w *ustawie o okik*.

[Dowód: akta kontroli str. 73-90, 114, 576-582]

Ustalono
nieprawidłowości

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

2.8. Audyt rzecznika konsumentów

Opis stanu
faktycznego

Ze względu na oszacowanie przez Audytora Wewnętrznego relatywnie niskiego poziomu ryzyka działalności Rzecznika Konsumentów w Wołominie, działalność ta nie została ujęta w planie audytu Starostwa w latach 2009-2012 i nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego.

Pomimo nie ujęcia w planie audytu, w dniach 5-10 stycznia 2011 r. przeprowadzona została przez inspektora kontroli wewnętrznej Starostwa, kontrola realizacji zadań statutowych przez Rzecznika Konsumentów w Starostwie Powiatowym w Wołominie.

Z zawartych w protokole pokontrolnym wniosków końcowych wynika, że komórka rzecznika konsumentów działa zgodnie ze swoimi kompetencjami ustawowymi, rozpatrywanie spraw odbywało się bez zbędnej zwłoki, zawarte na stronie internetowej rzecznika informacje są przejrzyste i pomocne w prawidłowym dochodzeniu roszczeń, co świadczy o pełnej realizacji zadań przez rzecznika konsumentów, jakie nakłada ustawa o *okik*.

W podanym wyżej protokole, nie zawarto zaleceń poaudytowych.

[Dowód: akta kontroli str. 66-70, 104]

Ustalono
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

3. Prowadzenie działalności edukacyjnej

3.1. Wywiązywanie się przez powiat z obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z art. 38 *ustawy o okik* zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Jednostki samorządu terytorialnego posiadają kompetencje do zakładania i prowadzenia szkół publicznych, nie mają one jednak bezpośredniej możliwości wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

Rzecznik Konsumentów w Wołominie nie dokonywał założeń i planów prowadzenia działań edukacyjnych i informacyjnych, gdyż zakładał, że zakres i formę edukacji będzie dostosowywał do aktualnych potrzeb mieszkańców powiatu. Przy pomocy prowadzonego rejestru oraz spisu, po przeprowadzeniu rozeznania i analizy potencjalnych źródeł problemów konsumenckich, Rzecznik wydzielał dziedziny wiedzy konsumenckiej wymagające podjęcia działań informacyjno-edukacyjnych jako działań profilaktycznych.

W ramach tych działań (w okresie objętym kontrolą) Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o instytucji i działaniu w formie plakatów rozwieszanych w instytucjach lokalnych, dokonywał dystrybucji biuletynów i periodyków otrzymanych od UOKiK, aktywnie współpracował z lokalną prasą prowadząc cykl artykułów, porad i konkursów oraz przeprowadzał szkolenia dla przedsiębiorców (w zakresie prawidłowego przeprowadzania procesu reklamacyjnego).

Jedynym przykładem aktywnej realizacji przez Rzecznika Konsumentów ustawowych zadań edukacji konsumenckiej skierowanej do uczniów szkół publicznych, były organizowane cyklicznie konkursy konsumenckie dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych.

Stałym elementem działań informacyjnych Rzecznika Konsumentów były przekazywane konsumentom materiały promujące zagadnienia konsumenckie oraz ulotki z szeroko rozumianą problematyką konsumencką.

Podjęmowane przez Rzecznika Konsumentów działania edukacyjno-informacyjne, w tym również obejmujące kategorię umów zawieranych „poza lokalem i na odległość”, do której zaliczane są zakupy towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych, przedstawiające informacje i interpretacje przepisów w sposób jasny, przystępny i prosty dla ogółu konsumentów, miały na celu wzrost świadomości prawnej konsumentów.

[Dowód: akta kontroli str. 98-104, 211-322, 414-415]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, iż brak bezpośredniej możliwości wprowadzania do programów nauczania elementów wiedzy konsumenckiej, zgodnie z art. 38 *ustawy o okik* nie powinien stanowić podstawy do rezygnacji z prowadzenia działalności edukacyjnej w szkołach publicznych. Działania te bowiem mogą być z powodzeniem prowadzone w innej formie, jak np. bezpośrednich spotkań z uczniami, organizowaniem konkursów tematycznych, itp.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

IV. Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o zwrócenie przez Rzecznika Konsumentów większej uwagi na intensyfikację działalności edukacyjnej wśród młodzieży szkolnej, w tym w zakresie dokonywania zakupów towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych.

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 uwagi i wykonania wniosku pokontrolnego 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 31 października 2012 r.

Kontroler
Adam Kazimierczuk
Starszy inspektor kp.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Dyrektor
Andrzej Otrębski

/ - /

/ - /

.....
*
podpis

.....
*
podpis