



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP.410.005.02.2015

P/15/019

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/15/019 – Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Kontroler	Marzena Antoniak, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 96608 z dnia 28 sierpnia 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Stołecznego Warszawy, plac Bankowy 3/5, 00-950 Warszawa
Kierownik jednostki kontrolowanej	Hanna Gronkiewicz-Waltz, Prezydent Miasta Stołecznego Warszawy.

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

NIK ocenia pozytywnie¹ działania prowadzone w okresie od stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r. przez Urząd Miasta Stołecznego Warszawy w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie² był podporządkowany prezydentowi m.st. Warszawy i prowadził bieżące analizy wpływu sprzedaży bezpośredniej na prawa i interesy konsumentów oraz sytuację konsumentów na rynku. Rzecznik konsumentów rzetelnie rozpatrywał wszystkie sprawy będące w jego kompetencji i prowadził rzetelnie rejestry spraw. Wyniki analiz problemów konsumentów dokonujących zakupu towarów i usług w ramach sprzedaży bezpośredniej przekazywane były w sprawozdaniach⁴ do UOKiK. Informacje o zadaniach rzecznika konsumentów i rodzajach świadczonej pomocy były powszechnie dostępne, siedziba rzecznika konsumentów była czytelnie oznaczona, łatwo dostępna. Rzecznik realizował zadania ustawowe i prowadził aktywną działalność edukacyjną w zakresie praw konsumentów dokonujących zakupu towarów i usług w ramach sprzedaży bezpośredniej, a także współpracował z organizacjami, w tym seniorskimi w celu propagowania wiedzy konsumenckiej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

1.1. Identyfikacja spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

Opis stanu faktycznego

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r. rzecznik konsumentów zarejestrował 6 554 sprawy dotyczące sprzedaży bezpośredniej (z tego 1 114 spraw pisemnych wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i 5 440

¹ NIK stosuje następujące oceny: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

² Dalej: rzecznik konsumentów.

porad i informacji udzielonych telefonicznie i osobiście). Sprawy te stanowiły 7,7% ogólnej liczby spraw zgłoszonych do rzecznika w tym okresie (85 250) i 58,7% spraw w kategorii „umowy poza lokalem i na odległość” (11 169 spraw).

Rejestry prowadzone przez rzecznika pozwalają na wyodrębnienie kategorii sprzedaży bezpośredniej z ogółu spraw zgłoszonych przez konsumentów.

Rzecznik konsumentów rzetelnie wywiązywał się z realizacji postanowień art. 43 ust. 3 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*³ (dalej *ustawy o okik*) i przekazywał wnioski delegaturom Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz sygnalizował problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań przez organy administracji. Rzecznik zawiadamiał UOKiK⁴ oraz delegatury UOKiK w: Warszawie, Poznaniu, Łodzi, Gdańsku i we Wrocławiu w związku z podejrzeniem naruszenia interesów zbiorowych konsumentów oraz przekazywał zestawienia spraw dotyczących sprzedaży towarów poza lokalem przedsiębiorstwa. Wnioski i sprawy przekazane przez rzecznika zostały wykorzystane w postępowaniach prowadzonych wobec przedsiębiorców.

Rzecznik konsumentów podejmował działania wynikające z art. 42 ust. 1 pkt 1 *ustawy o okik*, tj. udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej, w tym 2 799 osobiście i 2 641 telefonicznie.

Rzecznik występował do przedsiębiorców, na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 *ustawy o okik*, o ustosunkowanie się do spraw, a także do opinii i wniosków rzecznika - w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w ich działaniu.

Rzecznik udzielał pomocy konsumentom przy dochodzeniu roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik wytoczył powództwa na rzecz konsumentów na podstawie art. 42 ust. 2 *ustawy o okik* w 12 sprawach dotyczących sprzedaży bezpośredniej, z których 10 zostało zakończonych pozytywnie dla konsumentów, a dwie sprawy są w toku załatwiania. Rzecznik przygotował dla konsumentów 41 pozwów przeciwko przedsiębiorcom prowadzącym działalność w zakresie sprzedaży bezpośredniej.

W celu ochrony interesów konsumentów, rzecznik współdziałał z organizacjami konsumenckimi (w tym z Federacją Konsumentów i Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich) na podstawie art. 42 ust. 2 pkt 4 *ustawy o okik*.

(dowód: akta kontroli str. 26, 34-37, 52-68, 85-86, 298-309, 330-502, 615-616)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

Pozytywna.

³ Dz. U. z 2015 r., poz. 184.

⁴ W wyniku zawiadomień rzecznika, UOKiK m.in. poinformował o wykorzystaniu ich w prowadzonych postępowaniach, wszczęciu postępowań wyjaśniających, dokonaniu analiz sprawy i o wydanej jednej decyzji UOKiK poinformował też, że nie ma podstaw do wszczęcia postępowania wobec jednego przedsiębiorcy. UOKiK nie przekazał rzecznikowi informacji o sposobie załatwienia trzech spraw

2. Działania podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

2.1. Identyfikowanie spraw, w których następuje powiązanie sprzedaży bezpośredniej towarów lub usług z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek przez podmioty prowadzące działalność parabankową.

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą NIK, rzecznik konsumentów zidentyfikował 264 sprawy (skargi konsumentów), w których nastąpiło powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciąganiem kredytu lub pożyczki na zakup towarów lub usług.

W 235 sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców i instytucji udzielających kredytu w celu weryfikacji stanowiska konsumentów i polubownego rozstrzygnięcia sporów.

Po interwencji rzecznika, sprzedawcy i instytucje kredytowe uznały skuteczność odstąpienia konsumentów od umów sprzedaży i umów kredytu w 140 sprawach. W 9 sprawach przedsiębiorcy przedstawili wyjaśnienia, z których wynikał brak podstaw do uznania stanowisk konsumentów. Rzecznik powiadomił o tym konsumentów.

W 31 sprawach przedsiębiorcy odmówili uznania żądań konsumentów, a w 53 nie udzielili odpowiedzi rzecznikowi konsumentów. Gdy przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi nie odbierali korespondencji, rzecznik informował konsumentów o braku możliwości prowadzenia dalszych działań mediacyjnych i wskazał na prawo do dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, lub informował o konieczności zakończenia sprawy, gdy dokumentacja nie dawała podstaw do wystąpienia do sądu. Gdy przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi ale odebrali korespondencję, rzecznik podjął działania mające na celu ukaranie przedsiębiorcy na podstawie art. 114 w związku z art. 42 ust. 4 *ustawy o uokik*. Np, w wyniku dwóch wniosków o ukaranie, Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie wydał dwa wyroki nakazowe⁵.

W wyniku jednej interwencji, przedsiębiorca poinformował rzecznika o uznaniu roszczeń, ale nie zwrócił konsumentowi żądanej kwoty. Jedna sprawa jest w toku.

W pozostałych 29 sprawach, w których rzecznik nie miał podstaw do podjęcia działań interwencyjnych, przekazał konsumentom wyjaśnienia.

Sprawy dotyczące powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów, bądź pożyczek przez banki lub przez instytucje prowadzące działalność parabankową zostały wykazane w sprawozdaniach z działalności w kategorii „umowy poza lokalem”.

Na podstawie próby spraw poddanej szczegółowej kontroli, nie stwierdzono przypadków jednoczesnego zaklasyfikowania jednej sprawy do dwóch lub więcej kategorii.

(dowód: akta kontroli str.27, 68-167, 333-338, 478, 486-502, 536, 556-614, 616-617)

Nie stwierdzono.

Ustalone
nieprawidłowości

Ocena częściowa

Pozytywna.

⁵ W dniu 19 sierpnia 2013 r. (sygn. akt XI W 4497/13 RK.742.55.27.5.2012.ASI) i w dniu 21 listopada 2013 r. (sygn. akt XI W 8452/13 RK.742.55.24.2012.ASI).

2.2. Zgłaszanie spraw, w których następuje powiązanie sprzedaży bezpośredniej towarów lub usług z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek przez podmioty prowadzące działalność parabankową, do innych organów zajmujących się ochroną praw konsumentów.

Opis stanu faktycznego

Rzecznik konsumentów przekazał do wiadomości prokuratury dwie sprawy⁶ i zestawienie 49 spraw⁷, które wpłynęły od konsumentów w związku z działalnością przedsiębiorców, polegającą na powiązaniu sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów konsumenckich. Rzecznik nie otrzymał informacji o sposobie ich załatwienia.

Rzecznik konsumentów wystąpił do Prezesa Sądu Rejonowego w Mrągowie w dniu 14 listopada 2014 r. o wydanie odpisu wyroku wydanego przeciwko oskarżonemu o popełnienie przestępstwa sfalszowania podpisu konsumenta na umowie kredytu udzielonego przez Getin Noble Bank S.A. na sfinansowanie umowy sprzedaży bezpośredniej. Rzecznik prowadził mediację z bankiem na rzecz konsumenta, mającą na celu ustalenie właściwej kwoty kredytu. Sprawa została zakończona przez rzecznika w marcu 2015 r. przekazaniem konsumentowi stanowiska banku.

(dowód: akta kontroli str.27, 68-84, 67,477, 333-338, 486-502, 617-618)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

3. System zgłaszania spraw przez konsumentów i udzielania porad przez podmioty odpowiedzialne za ochronę praw konsumenckich.

3.1. Powołanie rzecznika konsumentów oraz organizacja jego pracy.

Opis stanu faktycznego

Osoba sprawująca funkcję rzecznika konsumentów została powołana w 1999 r. i spełnia wymogi określone w art. 40 ust. 2 *ustawy o okik*.

Rzecznik konsumentów został usytuowany w strukturze urzędu zgodnie z art. 40 ust. 3 *ustawy o okik*. Jest bezpośrednio podporządkowany prezydentowi m.st. Warszawy i ponosi przed nim odpowiedzialność⁸.

Zakres zadań rzecznika konsumentów został ustalony na piśmie i jest zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 *ustawy o okik*.

Rzecznik wykonuje swoje zadania przy pomocy Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów⁹, usytuowanego w strukturze Biura Organizacji Urzędu¹⁰. Biuro liczy 16 etatów.

⁶ Do Prokuratury Rejonowej Warszawa-Wola w dniu 29 lipca 2014 r. i Prokuratury Rejonowej Warszawa-Żoliborz w dniu 11 sierpnia 2014 r.

⁷ Do Prokuratury Rejonowej Warszawa Praga Północ w 2014 r..

⁸ Zgodnie z art. 8a Regulaminu Organizacyjnego Urzędu Miasta Stołecznego Warszawy stanowiącego załącznik do zarządzenia nr 312/2007 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 4 kwietnia 2007 r. w sprawie nadania regulaminu organizacyjnego Urzędu miasta stołecznego Warszawy (ze zm. – ostatnia zmiana wprowadzona zarządzeniem nr 1095/2015 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 30 lipca 2015 r.).

⁹ Zatwierdzonego zarządzeniem nr 789/2015 Prezydenta Miasta Stołecznego Warszawy z dnia 1 czerwca 2015 r. w sprawie nadania wewnętrznego regulaminu organizacyjnego Biura Organizacji Urzędu.

¹⁰ Biuro Organizacji Urzędu zapewnia rzecznikowi konsumentów warunki administracyjno-organizacyjne do wykonywania jego zadań ustawowych. Wydziałem Miejskiego Rzecznika Konsumentów kieruje naczelnik podległy służbowo dyrektorowi

Procedury działania rzecznika konsumentów w zakresie sposobu rejestracji i rozpatrywania spraw kierowanych do niego, w tym w szczególności terminów rozpatrywania zostały ustalone w formie pisemnej i zatwierdzone przez rzecznika¹¹. M.in. postanowiono, że okres pomiędzy wpłynięciem korespondencji a udzieleniem odpowiedzi albo przekazaniem do zarejestrowania nie powinien przekroczyć tygodnia. Pracownik wyznaczony do rozpatrzenia sprawy monitoruje sprawę do jej zakończenia. Raz na kwartał pracownik przekazuje naczelnikowi Wydziału Miejskiego Rzecznika Konsumentów informacje o sprawach, które nie zostały zakończone w ciągu trzech miesięcy od wystąpienia przez rzecznika.

Miejski Rzecznik Konsumentów w Warszawie jest wiceprzewodniczącym Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów oraz członkiem Rady Arbitra Bankowego z ramienia Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów.

(dowód: akta kontroli str.27, 36-38,173-246, 476, 618-619)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

Pozytywna.

3.2. Dostępność poradnictwa rzecznika konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik Konsumentów rzetelnie realizował obowiązek zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej, wynikający z art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik.

Informacje na temat pomocy rzecznika są dostępne na stronie internetowej Urzędu m.st. Warszawy¹², w Biuletynie Informacji Publicznej¹³, w serwisie informacyjnym Miejskiego Rzecznika Konsumentów¹⁴. Informacja o działalności rzecznika przekazywana jest poprzez: Miejskie Centrum Kontakt „WARSZAWA19115” i wydziały obsługi mieszkańców urzędów dzielnic Urzędu m.st. Warszawy, także w formie dystrybucji materiałów informacyjnych na imprezach edukacyjnych.

Rzecznik jest dostępny dla konsumentów w godzinach swojej pracy, tj. od 8.00 do 18.00 w poniedziałki i od 8.00 do 16.00 - od wtorku do piątku.

Rzecznik przyjmuje sprawy zgłaszane osobiście, telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną i na piśmie.

W celu usprawnienia obsługi interesantów utworzono od dnia 1 października 2014 r. Punkt Obsługi Konsumentów, usytuowany w siedzibie rzecznika konsumentów.

Siedziba rzecznika jest wyraźnie oznaczona i jest wyposażona odpowiednio dla potrzeb osób starszych.

(dowód: akta kontroli str.28, 39-42, 89-167, 619)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

Pozytywna.

wi Biura Organizacji Urzędu. Jednocześnie Wydział jest nadzorowany przez rzecznika konsumentów w zakresie właściwej realizacji zadań.

¹¹ Pod nazwą „Ochrona konsumentów - udzielanie porad i pomocy konsumentom”. Procedura zatwierdzona w dniu 28 lutego 2013 r. zaktualizowała przepisy ustalone w dniu 12 lipca 2010 r.

¹² www.um.warszawa.pl w zakładce „Załatw sprawę w urzędzie”>Sprawy urzędowe>Ochrona konsumentów.

¹³ <http://bip.warszawa.pl/> w zakładce „Miejski Rzecznik Konsumentów”.

¹⁴ www.konsument.um.warszawa.pl

3.3. Prowadzenie przez rzecznika konsumentów rejestrów spraw.

Sprawy wpływające do rzecznika konsumentów były rejestrowane zgodnie z obowiązującym w urzędzie elektronicznym systemem rejestracji dokumentów i elektronicznym obiegiem dokumentów po nazwę SignUm.

Rzecznik konsumentów prowadził rzetelnie rejestry i dokumentację, w sposób odzwierciedlający przebieg załatwiania i rozstrzygania spraw. Rejestry umożliwiają analizę szczegółowości i przydatności wymaganych informacji, w tym pod względem sprawozdawczym, oraz kompletności wprowadzonych zapisów. Stosowany jest podział i numeracja spraw¹⁵ zgodnie z Jednolitym rzeczowym wykazem akt organów gminy i związków międzygminnych oraz urzędów obsługujących te organy i związki (dalej JRWA)¹⁶.

Według wyjaśnień rzecznika konsumentów¹⁷, hasła klasyfikacyjne wprowadzone JRWA w 2011 r. są nieadekwatne do rodzajów spraw prowadzonych przez rzeczników konsumentów i ich zadań ustawowych. W związku z tym rzecznik konsumentów rozszerzył kategorie spraw w systemie SignUm poprzez wprowadzenie podtecek do spraw, w uzgodnieniu z Dyrekcją Archiwum Urzędu m.st. Warszawy. Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji zadeklarowało rozważenie zmian JRWA dopiero przy ewentualnych przyszłych pracach nad rozporządzeniem.¹⁸

Dane w rejestrach są klasyfikowane według podziału rodzajowego spraw określonego przez rzecznika konsumentów. Rejestr umożliwia określenie charakteru poszczególnych spraw. Rzecznik dokonuje modyfikacji klasyfikacji, aby odpowiadała aktualnym potrzebom w zakresie ochrony konsumentów, identyfikowanym na podstawie wniosków konsumentów¹⁹. Na przykład, w związku z rozwojem usług świadczonych w Internecie w 2011 r. wprowadzono nową kategorię „świadczenie usług przy pomocy portali internetowych”. Stosowana przez rzecznika kwalifikacja rodzajowa spraw jest zbieżna ze sprawozdawczością prowadzoną przez UOKiK.

Oprócz spraw pisemnych, rejestrowane są porady i informacje udzielane osobiście i telefonicznie oraz wnioski wnoszone do rzecznika konsumentów za pomocą środków komunikacji elektronicznej poprzez Elektroniczną Skrzynkę Podawczą i Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP)²⁰.

W wyniku porównania zapisów w rejestrze z dokumentacją 35 spraw dotyczących umów poza lokalem, NIK stwierdziła, że rejestry prowadzone przez rzecznika konsumentów rzetelnie przedstawiają charakter spraw, terminy załatwienia oraz sposób zgłoszenia.

(dowód: akta kontroli str. 28, 42-47, 148-167, 282-294, 535, 537, 619-621)

Nie stwierdzono.

Pozytywna.

¹⁵ 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.

¹⁶ Stanowiącym 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 i Nr 27, poz. 140).

¹⁷ Pismo z dnia 14 września 2015 r.

¹⁸ W odpowiedzi na stanowisko Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów zawarte w piśmie z dnia 17 stycznia 2011 r. skierowanym do Ministerstwa.

¹⁹ Wyjaśnienia pisemne z dnia 14 września 2015 r.

²⁰ Tj. poprzez skrzynkę podawczą organu administracji publicznej, utworzoną na podstawie ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. z 2014 r. poz. 1114).

3.4. Rozpatrywanie przez rzecznika konsumentów spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów – dotyczących sprzedaży bezpośredniej.

Opis stanu faktycznego

W latach 2012-2014 zgłoszono do rzecznika konsumentów 6 251 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej (z tego 811 spraw pisemnych wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i 5 440 porad i informacji udzielonych telefonicznie i osobiście). W 2012 r. - 1 530 spraw, w 2013 r. - 2 450 spraw, w 2014 r. - 2 271 spraw. Stanowiło to 7,5% wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w tym okresie (83 812) i 57,9% spraw w kategorii „umowy poza lokalem i na odległość” (10 804).

Sprawy dotyczące sprzedaży bezpośredniej w okresie objętym kontrolą NIK miały w przeważającej części charakter zapytań (82,6%, tj. 5 440 spraw). Wnioski złożone na piśmie stanowiły 17,4% (1 114 spraw).

Na podstawie próby kontrolnej 35 spraw, dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, zgłoszonych rzecznikowi konsumentów na piśmie w okresie objętym kontrolą²¹ NIK ustaliła, że rzecznik dokonywał rzetelnej analizy spraw. Rzecznik informował konsumentów o sposobie rozpatrzenia spraw, w tym środkach odwoławczych i drodze sądowej.

Rzecznik wystąpił do przedsiębiorców w 33 sprawach w celu udzielenia wyjaśnień i informacji oraz ustosunkowania się do uwag i opinii rzecznika. W 26 przypadkach przedsiębiorcy uznali żądania konsumentów, a w czterech odmówili spełnienia roszczeń. Rzecznik poinformował konsumentów o ich prawach, w tym o możliwości wystąpienia na drogę sądową. W trzech przypadkach, w których przedsiębiorcy nie udzielili rzecznikowi wyjaśnień, rzecznik zawiadomił prokuraturę²², sąd²³ i zadeklarował konsumentowi sporządzenie pozwu.

W dwóch sprawach rzecznik poinformował konsumentów, że materiał dowodowy dołączony przez nich do wniosków nie daje podstaw do podjęcia skutecznych działań dochodzenia roszczeń przed sądem.

Rozpatrywanie spraw odbywało się według kolejności wpływu wniosku konsumenta do rzecznika. Zakończenie sprawy przez rzecznika było uzależnione od terminu otrzymania wyjaśnień od przedsiębiorcy, do którego rzecznik występował nawet kilkakrotnie o ustosunkowanie się do sprawy, a także do opinii i wniosków rzecznika w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w działaniu przedsiębiorcy. Rzecznik wyznaczał przedsiębiorcom termin czternastodniowy na udzielenie odpowiedzi (przepisy *ustawy o okik* nie wskazują terminu ustawowego). Postępowania w 35 sprawach konsumentów były prowadzone w terminie²⁴ od ok. 2 do ok. 8 miesięcy (tj. 4 sprawy w terminie do 2 miesięcy, 8 spraw w terminie do 3 miesięcy, 18 spraw w terminie do 6 miesięcy, 4 sprawy w terminie do 7 miesięcy, 1 sprawa w terminie do 8 miesięcy).

(dowód: akta kontroli str.28-29, 39, 52-57, 144-167, 247-281, 478-502, 536, 621-622)

²¹ Tj. 3,1% spraw prowadzonych pisemnie w kategorii umów poza lokalem w tym okresie.

²² W dniu 24 lipca 2014 r. rzecznik powiadomił Prokuraturę Rejonową Warszawa-Śródmieście o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa przez przedsiębiorcę z art. 286 §1 *ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. kodeks karny* (Dz.U. z 1997 r. Nr 88, poz.553 ze zm.). Przedsiębiorca był zobowiązany na podstawie art. 2 ust. 2 *ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2000 r. Nr 22, poz. 271) do zwrotu świadczeń pieniężnych wraz z odsetkami ustawowymi liczonymi od dnia wpłaty zaliczki - w wyniku skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy i dokonania przez konsumenta zwrotu towaru konsumpcyjnego.

²³ W dniu 12 sierpnia 2013 r. rzecznik konsumentów z upoważnienia Prezydenta m.st. Warszawy złożył wniosek o ukaranie przedsiębiorcy do Sądu Rejonowego dla Warszawy-Śródmieścia XI Wydział Karny z powodu trzykrotnego nieudzielenia wyjaśnień i informacji w wyznaczonym terminie (wykroczenie z art. 114 ust. 1 *ustawy o okik*). W dniu 8 września 2013 r. Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia XI Wydział Karny wydał wyrok nakazowy.

²⁴ Liczonym od daty wpływu wniosku konsumenta do rzecznika konsumentów do daty wysłania pisma do konsumenta o sposobie załatwienia sprawy przez rzecznika konsumentów.

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Spośród 33 spraw²⁵ poddanych szczegółowej kontroli NIK, w 28 wystąpiły przypadki, w których rozpatrywanie rozpoczęło później niż miesiąc od otrzymania wniosku konsumenta²⁶ (13 spraw – do 2 m-cy, 8 – do 3 m-cy, 5 – do 4 m-cy, 2 – do 5 m-cy). Tylko 5 spraw rozpoczęło rozpatrywać w terminie nieprzekraczającym 1 miesiąca²⁷. Nie wystąpiły przypadki, w których termin odstąpienia od umowy (10 lub 14 dni) przepadł bezpowrotnie. Zasadą rzecznika jest rozpatrywanie spraw wg kolejności wpływu. Jeśli jednak wymagają tego szczególne okoliczności, np. zbliża się termin przedawnienia – działania podejmowane są niezwłocznie, także poza kolejnością wpływu²⁸.

Według wyjaśnień rzecznika konsumentów²⁹, przyczyną długiego rozpatrywania spraw była i jest zbyt mała liczba pracowników biura rzecznika w stosunku do ilości wpływających wniosków. Rzecznik wystąpił do kierownictwa Urzędu m.st. Warszawy o zwiększenie obsady personalnej biura rzecznika o kilka etatów. W wyniku naboru ogłoszonego w czerwcu 2015 r., obsadę biura rzecznika zwiększono o dwa etaty od 1 września 2015 r. Stan zatrudnienia w biurze rzecznika konsumentów wynosi 16 etatów.

(dowód: akta kontroli str.39, 87, 144-167, 247-281, 622)

Ocena częściowa

Pozytywna.

3.5. Wywiązywanie się przez rzecznika konsumentów z obowiązków sprawozdawczych.

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik konsumentów przedkładał prezydentowi m.st. Warszawy oraz właściwej miejscowo delegaturze UOKiK, sprawozdanie ze swojej działalności zgodnie z art. 43 ust. 1 *ustawy o okik*.

W sprawozdaniach rzecznik wskazywał na problemy dotyczące sprzedaży bezpośredniej. Informował o dynamicznym rozwoju firm prowadzących działalność polegającą na organizowaniu spotkań, prezentacji i wycieczek, podczas których oferowano sprzedaż towarów i usług. Powiadamiał o stosowaniu przez przedsiębiorców działań noszących znamiona nieuczciwych, czy wręcz agresywnych praktyk rynkowych np. poprzez zapraszanie na „kompleksowe badanie stanu zdrowia” lub „pokazy kulinarne”. Zwrócił uwagę na powszechną praktykę stosowaną przez przedsiębiorców, polegającą na wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez informowanie o dokonaniu zakupów w lokalu przedsiębiorstwa i odmawianie skuteczności oświadczeń o odstąpieniu od umowy złożonym w terminie 10 dni, w sytuacji gdy adresy punktów wynajmowanych dla celów organizowanych pokazów, przedsiębiorcy rejestrowali jako jedno z miejsc prowadzenia działalności gospodarczej. Rzecznik informował też o zjawisku powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów konsumenckich.

Informacje przekazywane w sprawozdaniach, dotyczące działań podejmowanych przez rzecznika konsumentów w zakresie sprzedaży bezpośredniej były rzetelne.

²⁵ W których rzecznik konsumentów występował do przedsiębiorców.

²⁶ Uwzględniając czas na ustalenie poprawnych danych przedsiębiorcy i przygotowania pisma.

²⁷ Liczony od dnia złożenia wniosku przez konsumenta w Wydziale Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie do dnia wysłania pisma do przedsiębiorcy przez rzecznika konsumentów.

²⁸ Wyjaśnienia pisemne rzecznika konsumentów z dnia 14 września 2015 r.

²⁹ Pismo z dnia 14 września 2015 r.

Rzecznik informował o współpracy z innymi organami (w tym z UOKiK, Komisją Nadzoru Finansowego, Naczelną Izbą Lekarską, Urzędem Regulacji Energetyki) w celu ochrony praw konsumentów.

Rzecznik, będąc wiceprzewodniczącym Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów przedstawiał Prezesowi UOKiK opinie w sprawie projektów aktów prawnych i projektów założeń do rządowej polityki konsumenckiej.

(dowód: akta kontroli str. 29-30, 51, 88-143, 310-328, 476, 622-623)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Rzecznik konsumentów nie stosuje schematu sprawozdania opracowanego przez UOKiK, ponieważ według wyjaśnień rzecznika³⁰ wzór narzucony przez UOKiK, a zwłaszcza tabele nie w pełni odzwierciedlają zadania realizowane przez rzecznika. Rzecznik przygotował sprawozdania z działalności według własnego schematu³¹ jako bardziej adekwatny do zadań i lepiej spełniający wymagania sprawozdawcze. W ocenie rzecznika, przekazanie sprawozdania właściwej miejscowo delegaturze UOKiK ma charakter jedynie informacyjny, a obowiązujące przepisy nie uprawniają Prezesa UOKiK do wpływania na treść sprawozdania, czy też określania wzoru sprawozdania lub jego elementów. Rzecznik poinformował NIK, że zmianę wzorów tabel do sprawozdań opracowanych przez UOKiK zaproponowała Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów w 2012 r. i 2014 r.³² z uwagi na liczne wątpliwości interpretacyjne. UOKiK nie uwzględnił zmian zaproponowanych przez Krajową Radę Rzeczników Konsumentów, uzasadniając brakiem akceptacji zmian w środowisku rzeczników³³ i nie zamieścił schematu sprawozdania z działalności rzeczników konsumentów w Biuletynie dla rzeczników konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 46-47, 88-143, 503-508, 623)

W sprawozdaniach z działalności rzecznika konsumentów za lata 2012 - 2014 w kategorii „umowy poza lokalem” nie wykazano 357 spraw wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa³⁴. Umowy sprzedaży usług energii elektrycznej (182 sprawy) zostały zawarte w mieszkaniach konsumentów m.in. z przedstawicielami Energetycznego Centrum S.A z siedzibą w Radomiu, umowy sprzedaży usług telekomunikacyjnych (162 sprawy) - również w mieszkaniach konsumentów m.in. z przedstawicielami TelePolska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Natomiast umowy sprzedaży usług turystycznych (13 spraw) - np. na spotkaniu w budynku Intraco w Warszawie z przedstawicielami Solarmed Limited Private Company Prywatna Spółka Akcyjna Oddział w Polsce z siedzibą w Gdyni.

Sprawy te rzecznik konsumentów zakwalifikował w sprawozdaniach z działalności do kategorii branżowych, tj. sprzedaży usług energii elektrycznej, usług telekomunikacyjnych i usług turystycznych.

Według wyjaśnień rzecznika konsumentów³⁵, przyjęcie w sprawozdaniach kryterium branżowego jest istotniejsze niż miejsce zawarcia umowy. Przedstawia bowiem dynamikę sytuacji w sektorze usług energetycznych, telekomunikacyjnych oraz turystycznych, a przy rozpatrywaniu tych spraw bierze się pod uwagę także przepisy ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne³⁶, ustawy z dnia 16 lipca

³⁰ Pismo z dnia 14 września 2015 r.

³¹ M.in. wprowadzając podział umów poza lokalem według sprzedaży towarów i sprzedaży usług i wykazując umowy na odległość w odrębnej pozycji.

³² W pismach z dnia 23 września 2012 r. i z dnia 9 stycznia 2014 r.

³³ Pismo z dnia 14 lutego 2014 r.

³⁴ 79 w 2012 r., 92 w 2013 r., 186 w 2014 r.

³⁵ Pismo z dnia 23 września 2015 r.

³⁶ Dz. U. z 2013 r. poz. 1059 ze zm. .

2004 r. - *Prawo telekomunikacyjne*³⁷, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych³⁸. W ocenie rzecznika, rejestrowanie spraw wpływających do rzecznika może być dokonywane według różnych kryteriów (rodzaju sprzedanego towaru, sektora usług, sposobu zawarcia umowy), a wybór kategorii jest uzależniony od najistotniejszego problemu jaki występuje w danej sprawie.

Przedsiębiorcy świadcząc usługi naruszali obowiązek udzielania rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, stosując nieuczciwe praktyki rynkowe, do których mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym³⁹.

Przedstawiciele przedsiębiorców zawierali z konsumentami umowy pod wpływem wprowadzenia w błąd w zakresie cen usług telekomunikacyjnych lub energii elektrycznej. Wykorzystywali ograniczoną ze względu na wiek konsumentów, możliwość weryfikacji i informowali o utracie numeru telefonu w przypadku nie podpisania umowy. Twierdzili, że są pracownikami dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej, który został sprzedany. Konsumentów występowali do rzecznika o pomoc w anulowaniu opłat dodatkowych lub manipulacyjnych, naliczanych przez przedsiębiorców w przypadku odstąpienia od umów. W wyniku interwencji rzecznika w większości z tych spraw przedsiębiorcy uznali żądania konsumentów.

O praktykach stosowanych przez przedsiębiorców w zakresie sprzedaży usług energetycznych i telekomunikacyjnych, rzecznik poinformował UOKiK ze względu na podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 54, 88-143, 148-167, 476-477, 482, 538-555, 623-625)

Ocena częściowa

Pozytywna.

3.6. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów.

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą NIK do urzędu wpłynęło 19 skarg⁴⁰, dotyczących rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów. Skargi te zostały odnotowane w rejestrze skarg.

Skargi dotyczyły sposobu rozpatrzenia spraw (14), terminowości rozpatrywania spraw (4), zachowania pracowników (1). Zostały zgłoszone w następstwie spraw rozpatrzonych przez rzecznika konsumentów niezgodnie z wolą skarżącego.

Sprawy zostały załatwione w terminie określonym w art. 237 § 1 *Kodeksu postępowania administracyjnego*⁴¹ i uznane za bezpodstawne. Stanowiska prezidenta m.st. Warszawy wraz z uzasadnieniem zostały przekazane skarżącemu.

Szczegółową kontrolą NIK objęła 15 losowo dobranych skarg. W ocenie NIK skargi zostały właściwie rozpoznane przez służby prezidenta m.st. Warszawy.

(dowód: akta kontroli str.5-25, 625-626)

Ocena częściowa

Pozytywna.

³⁷ Dz. U. z 2014 r. poz. 243 ze zm.

³⁸ Dz. U. z 2014 r. poz. 196 ze zm.

³⁹ Dz. U. Nr 171, poz. 1206 ze zm.

⁴⁰ 1 w 2012 r., 5 w 2013 r., 9 w 2014 r., 4 w 2015 r. (do 31 maja).

⁴¹ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.

3.7. Współpraca rzecznika konsumentów z innymi podmiotami.

Rzecznik konsumentów nie współpracował z Generalnym Inspektorem Danych Osobowych, ponieważ do rzecznika nie wpływały informacje o przypadkach nieuprawnionego wykorzystywania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią.

Nie wystąpiły przypadki wymagające zgłoszenia spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej organom Inspekcji Handlowej.

O praktykach naruszających interesy konsumentów rzecznik konsumentów poinformował Urząd Komunikacji Elektronicznej - w odpowiedzi na zapytanie w sprawie możliwości posługiwania się prefiksem przypisanym do innego operatora oraz Urząd Regulacji Energetyki - w odpowiedzi na zapytanie dotyczące stosowania taryf.

Rzecznik konsumentów zawiadomił w 2012 r. Urząd Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych (dalej URPL) o sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa przez kilku przedsiębiorców urządzeń medycznych typu bioharmonizer fotonowy i rezonator biofotonowy⁴².

Rzecznik konsumentów zawiadomił Naczelną Izbę Lekarską (w 2012 r.) i Okręgowych Rzeczników Odpowiedzialności Zawodowej w Warszawie, Krakowie i Poznaniu (w 2013 r.) - o możliwości popełnienia przewinienia zawodowego przez lekarzy uczestniczących w reklamach produktów typu bioharmonizer fotonowy, emitowanych podczas spotkań z konsumentami⁴³.

O skargach konsumentów dotyczących sprzedaży bezpośredniej finansowanej kredytem konsumenckim rzecznik konsumentów, działając jako członek Rady Arbitra Bankowego informował Komisję Etyki Bankowej przy Związku Banków Polskich.

Rzecznik konsumentów zgłaszał organom ścigania przypadki wskazujące na możliwość działania na szkodę konsumentów przez przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży bezpośredniej. Poza sprawami przedstawionymi w pkt 2.2. niniejszego wystąpienia, rzecznik zawiadomił organy ścigania w następujących sprawach:

- Prokuraturę Rejonową Warszawa Praga Północ (w 2013 r.) o podejrzeniu popełnienia wykroczenia z art. 100 *ustawy z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych*⁴⁴,
- Posterunek Policji w Wilczętach Komendy Powiatowej Policji w Braniewie (w 2014 r.) o 8 sprawach,
- Prokuraturę Rejonową Warszawa-Śródmieście (w 2014 r.) o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oszustwa z art. 286 §1 kk.
- Prokuraturę Rejonową Warszawa Mokotów (w 2013 r.) o podejrzeniu popełnienia wykroczenia z art. 60 [1] §1 *ustawy z dnia 20 maja 1971 r. kodeks wykroczeń*⁴⁵.

⁴² W odpowiedzi (pismo UR.DNB.443.0151.2012.AS.1 z 14 listopada 2012 r.) URPL powiadomił, że informację wykorzystał w toku prowadzonych i planowanych postępowań w sprawie wycofania tych wyrobów z obrotu w trybie *ustawy z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych* (Dz. U. z 2015 r. poz. 876). W następstwie postępowań Prezes URP wydał decyzje UR.D.WM.DNB.9.2014, UR.D.WM.DNB.27.2014, UR.D.WM.DNB.40.2014, UR.D.WM.DNB.2.2015.

⁴³ Naczelna Izba Lekarska zasugerowała (pismo NRL/ZRP/MK/710-1/1589/2012 z 4 października 2012 r.) skierowanie zawiadomień do okręgowych rzeczników odpowiedzialności zawodowej. Okręgowi Rzecznicy Odpowiedzialności Zawodowej poinformowali o: umorzeniu wszczętego postępowania wyjaśniającego wobec lekarza, który brał udział w reklamie (pismo RO-69/1227/2013 z 3 czerwca 2013 r. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej w Warszawie), o złożeniu wniosków o ukaranie dwóch lekarzy, którzy brali udział w reklamach (pismo RO-0123/2013 z 11 lutego 2014 r. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej w Krakowie i pismo RO-60/2013 z 8 listopada 2013 r. Okręgowego Rzecznika Odpowiedzialności Zawodowej w Poznaniu).

⁴⁴ Dz. U. z 2015 r. poz. 876.

(dowód: akta kontroli str. 30, 58-67, 156-157, 343-346, 359-360, 368-369, 380-384, 423-425, 447-458, 479, 509-534, 626-627)

Ocena częściowa

Pozytywna.

3.8. Audyt rzecznika konsumentów.

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą NIK, działalność rzecznika konsumentów nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego i nie była uwzględniana w planach audytu ze względu na niskie ryzyko wystąpienia nieprawidłowości, ustalone przez audytora wewnętrznego. W planie sprawdzeń na rok 2015, zatwierdzonym przez Administratora Danych Osobowych – prezydenta m.st. Warszawy, przewidziana jest kontrola danych osobowych osobowych pn. „Zbiór wniosków konsumentów o udzielenie pomocy przez rzecznika konsumentów”.

(dowód: akta kontroli str.3-4, 172)

Ustalone nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

Pozytywna.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

4.1. Wywiązywanie się przez miasto na prawach powiatu z obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.

Opis stanu faktycznego

Zadania w zakresie edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 *ustawy o okik* były realizowane przez Urząd m. st. Warszawy, m.in. poprzez powierzenie zadań z zakresu upowszechniania i ochrony praw konsumenckich organizacjom pozarządowym: Federacji Konsumentów i Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich, Stowarzyszeniu na Rzecz Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego „Pro-Humanum”, Ośrodkowi Badań nad Nowymi Metodami Dydaktyki Prawa Publicznego „Didactis”.

Organizacje pozarządowe, którym powierzono zadania zostały wyłonione w trybie konkursów ogłoszonych zarządzeniami prezydenta m.st. Warszawy.

Realizację zadania prowadzenia bezpłatnego poradnictwa prawnego w sprawach konsumenckich dla mieszkańców Warszawy oraz edukacji konsumenckiej, w szczególności kierowanej do młodzieży i osób starszych w l. 2010-2012 zlecono dwóm organizacjom pozarządowym Federacji Konsumentów i Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich) wyłonionym w konkursie⁴⁶. Organizacje otrzymały dotacje w wys. po 120 000 zł.

Realizację zadania „Prowadzenie edukacji konsumenckiej dla seniorów – mieszkańców Warszawy (w wieku powyżej 60 lat - 3 tys. osób)” w formie serii szkoleń metodą warsztatową zlecono Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich wyłonionemu w konkursie⁴⁷ i przekazano dotację w wys. 50 000 zł. Zadanie zostało zrealizowane w okresie od 31 stycznia do 31 grudnia 2013 r.

Realizację zadania „Prowadzenie edukacji konsumenckiej dla uczniów warszawskich szkół ponadgimnazjalnych (2,5 tys. osób)” w formie serii szkoleń metodą warsztatową. zlecono Stowarzyszeniu na rzecz Rozwoju Społeczeństwa

⁴⁵ Dz. U. z 2015 r. poz. 1094 ze zm.

⁴⁶ Rozstrzygnięcie konkursu zatwierdzono zarządzeniem prezydenta m.st. Warszawy nr 4198/2010.

⁴⁷ Rozstrzygnięcie konkursu zatwierdzono zarządzeniem prezydenta m.st. Warszawy nr 3751/2013.

Obywatelskiego „Pro-Humanum” wyłonionemu w konkursie⁴⁸ i przekazano dotację w wys. 50 000 zł. Zadanie zostało zrealizowane w okresie od 14 maja do 31 grudnia 2013 r. na podstawie umowy z dnia 14 maja 2013 r.

Realizację zadania „Prowadzenie edukacji konsumenckiej poprzez przeprowadzenie serii szkoleń metodą warsztatową” zlecono dwóm organizacjom społecznym: Stowarzyszeniu na rzecz Rozwoju Społeczeństwa Obywatelskiego „Pro-Humanum” i Ośrodkowi Badań nad Nowymi Metodami Dydaktyki Prawa Publicznego „Didactis” wyłonionym w konkursie⁴⁹ i przekazano dotację w wys. 35 000 zł i 34 811 zł. Zadanie zostało zrealizowane w okresie od 1 lipca do 31 grudnia 2014 r.

Urząd m.st. Warszawy sprawdził realizację zadań, zgodnie z postanowieniem §15 ust. 3 załącznika nr 1 do zarządzenia nr 3463/2012 Prezydenta m.st. Warszawy z dnia 22 października 2012 r. w sprawie określenia trybu ogłaszania, przeprowadzania i ogłaszania wyników otwartych konkursów ofert na realizację zadań publicznych finansowanych lub współfinansowanych ze środków z budżetu m.st. Warszawy w biurach Urzędu m.st. Warszawy i wydziałach dla dzielnic m.st. Warszawy oraz trybu rozliczania przyznanych dotacji i kontroli realizowanych zadań publicznych. Zweryfikowano i zatwierdzono sprawozdania merytoryczne i finansowe z wykonania zadań i dokonano rozliczenia przekazanych dotacji.

Na stronie internetowej rzecznika konsumentów⁵⁰ zamieszczony został „Poradnik dla Konsumentów 60+” oraz publikacja UOKiK „Jak poradzić sobie na rynku nieruchomości”. Wydział Miejskiego Rzecznika konsumentów udostępnia w swojej siedzibie ulotki i materiały promujące zagadnienia konsumenckie.

Rzecznik konsumentów uczestniczył w akcjach informacyjnych skierowanych do różnych środowisk, w tym do seniorów (np. w Targach Wiedzy Konsumenckiej, w Senioraliach, w Warszawskim Tygodniu Seniora) i w spotkaniach propagujących wiedzę z zakresu praw konsumenta (np. ze słuchaczami Uniwersytetu Trzeciego Wieku, z uczestnikami „Wczasów dla Seniorów”, ze studentami Kliniki Prawa Uniwersytetu Warszawskiego i młodzieżą gimnazjalną z Młodzieżowego Ośrodka Wychowawczego Nr 3 w Warszawie).

Rzecznik konsumentów nie monitorował rynku sprzedaży bezpośredniej na terenie m. st. Warszawy. Według wyjaśnień⁵¹, rzecznik nie posiada stosownych umocowań prawnych, a zakres zadań rzecznika i stan kadrowy jego biura nie pozwala na podejmowanie działań w zakresie monitorowania rynku. W związku z otrzymywaniem przez rzecznika informacji, iż niektórzy przedsiębiorcy prowadzą działalność w zakresie sprzedaży bezpośredniej na terenie kościołów i placówek oświatowych prezydent m.st. Warszawy wystąpił z apelem o nieudostępnianie pomieszczeń przedsiębiorcom w celu organizowania prezentacji połączonych ze sprzedażą towarów i usług do arcybiskupa metropolity warszawskiego i do dyrektorów szkół, placówek oświatowych i kulturalnych prowadzonych przez Urząd m.st. Warszawa.

(dowód: akta kontroli str.30, 47-51, 295-297, 628-674)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

Pozytywna.

⁴⁸ Rozstrzygnięcie konkursu zatwierdzono zarządzeniem prezydenta m.st. Warszawy nr 4236/2013.

⁴⁹ Rozstrzygnięcie konkursu zatwierdzono zarządzeniem prezydenta m.st. Warszawy nr 6065/2014.

⁵⁰ <http://www.konsument.um.warszawa.pl/>

⁵¹ Pismo z dnia 14 września 2015 r.

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 Kontroli*⁵², wnosi o:

1. Podjęcie działań w celu skrócenia terminu rozpatrywania spraw konsumentów.
2. Precyzyjne wykazywanie w sprawozdaniach z działalności rzecznika konsumentów spraw wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa w kategorii „umowy poza lokalem”.

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 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 12 października 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Dyrektor
Sławomir Grzelak

/-/

⁵² Dz.U. z 2015 r., poz.1096.