



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP.410.005.03.2015

# 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](mailto: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 – <i>Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej</i>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Kontroler	Tadeusz Korszeń, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr 95229 z dnia 20 lipca 2015 r.  (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Mińsku Mazowieckim <sup>1</sup> , ul. Kościuszki 3, 05-300 Mińsk Mazowiecki.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Antoni Jan Tarczyński, Starosta Miński <sup>2</sup> .  (dowód: akta kontroli str. 156-157)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

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

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Mińsku Mazowieckim<sup>3</sup>, był podporządkowany Staroście. Rzecznik rzetelnie rozpatrywał wszystkie sprawy będące w jego kompetencji i prowadził rejestry spraw. Informacje o zadaniach Rzecznika Konsumentów i rodzajach świadczonej pomocy były powszechnie dostępne. Siedziba Rzecznika Konsumentów w Starostwie była czytelnie oznaczona, łatwo dostępna i dostosowana do potrzeb osób starszych.

Rzecznik Konsumentów działając na podstawie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>4</sup>, prowadził bieżącą analizę wpływu sprzedaży bezpośredniej na prawa i interesy konsumentów oraz ich sytuację na rynku. Kierowane do Rzecznika Konsumentów sprawy dotyczące powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów i pożyczek stanowiły podstawę przekazania przez niego informacji do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów<sup>5</sup>.

NIK zwraca uwagę, że w kontrolowanym okresie Starosta realizował zadania z zakresu edukacji konsumenckiej wynikające z przepisu art. 38 ustawy o okik tylko poprzez Biuro Rzecznika Konsumentów, nie przeznaczając na ten cel innych środków finansowych.

<sup>1</sup> Dalej: Starostwo.

<sup>2</sup> Dalej: Starosta.

<sup>3</sup> Dalej: Rzecznik Konsumentów lub Rzecznik.

<sup>4</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 184. Dalej: ustawa o okik.

<sup>5</sup> Dalej: UOKiK.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

#### 1. Identyfikacja przez Rzecznika Konsumentów spraw związanych ze sprzedażą bezpośrednią<sup>6</sup>

Opis stanu faktycznego

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r. konsumenci zgłosili do Rzecznika 5186 spraw, w tym 825 dotyczyły umów poza lokalem i na odległość, co stanowiło 15,9 % ogólnej liczby spraw zgłoszonych do Rzecznika Konsumentów. Rejestr spraw<sup>7</sup> prowadzonych przez Rzecznika w okresie objętym kontrolą pozwalał na wyodrębnienie kategorii sprzedaży bezpośredniej z ogółu zgłoszeń konsumentów. I tak: w 2012 r. było 213 spraw dotyczących sprzedaży poza lokalem i na odległość, w 2013 roku 309 takich spraw, w 2014 roku 266 i do 31 maja 2015 roku 17 spraw.

(dowód: akta kontroli str. 51-87, 131-132, 138-140, 144-147 i 229-230)

Ustalone nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

#### 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 i usług z udzielaniem kredytów konsumenckich lub pożyczek przez podmioty prowadzące działalność parabankową

Opis stanu faktycznego

Konsumenci zgłaszający sprawy dotyczące zawartych umów poza lokalem albo na odległość informowali o powiązaniu zakupu z kredytem lub pożyczką gdy problem dotyczył umowy kredytu. Te sprawy kwalifikowano jako z zakresu usług bankowych (finansowych). Jeżeli sprawa kredytu dotyczyła odstąpienia od umowy, to rejestrowano ją jako umowę zawieraną na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Rzecznik występował w takich sytuacjach do banku – kredytodawcy.

Według wyjaśnień dr Izabeli Wesołowskiej<sup>8</sup>, Rzecznika Konsumentów, tabela spisu spraw przygotowana według wzoru UOKiK była niejednoznaczna. W jednym zestawieniu zastosowano podział spraw ze względu na ich rodzaj, sposób zawarcia umowy i przedmiot. Sprawa dotycząca sprzedaży bezpośredniej mogła dotyczyć również spraw bankowych, edukacyjnych związanych z zakupem np. obuwia, odzieży. Nie jest jednoznaczne czy forma zawarcia umowy determinuje sposób jej rejestracji, czy też jej przedmiot. Pani Rzecznik zwracała się w tej sprawie do UOKiK 21 maja 2013 r.<sup>9</sup> gdy Dyrektor Delegatury w Warszawie uznał sprawozdania za niezgodnie ze standardami sprawozdawczymi wyznaczonymi przez UOKiK.

(dowód: akta kontroli str. 5-6, 130-131, 139 i 145, 146 i 189-196)

<sup>6</sup> Kategoria sprzedaży konsumenckiej zaliczanej do umów poza lokalem i na odległość.

<sup>7</sup> Obejmujący wykazy pisemnych postępowań i poradnictwa Rzecznika oraz jego porad ustnych i telefonicznych.

<sup>8</sup> Z 14 sierpnia 2015 r., pismo nr RK.730.3.2015.

<sup>9</sup> Pismem nr RK.730.3.2013.

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

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

Opis stanu  
faktycznego

Rzecznik podejmował działania na rzecz konsumentów w ich sporach z bankami. Skargi klientów dotyczyły najczęściej sytuacji gdy klient skutecznie odstąpił od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość, a bank nie anulował kredytu. Na przykład:

Od konsumenta z Mińska Mazowieckiego bank żądał spłaty kredytu, pomimo, że konsument skutecznie odstąpił od umowy zakupu. Rzecznik 11 września 2012 r. wystąpił do sprzedawcy i banku o zaprzestanie wysyłania wezwań do zapłaty i działań windykacyjnych. 24 września 2012 r. Rzecznik otrzymał informację o zaprzestaniu działań wobec konsumenta.

Rzecznik również skutecznie interweniował w sprawie anulowania kredytu po odstąpieniu klienta od umowy zakupu garnków i sprzętu medycznego.

(dowód: akta kontroli str.158-170)

W ramach prowadzonych spraw udzielano konsumentom również informacji o możliwości zwrócenia się do Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, arbitrze bankowym czy rzeczniku ubezpieczonych.

Konsumentom informowano o możliwości zgłoszenia sprawy do KNF i uzyskania od tej instytucji pomocy. Rzecznik informował konsumentów, że informacje o nieprawidłowościach w działalności podmiotów nadzorowanych przez KNF, w zakresie o którym mowa w art. 1 ust. 2 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym<sup>10</sup> można składać elektronicznie przez formularz dostępny na stronie internetowej Komisji. KNF przekazywała Rzecznikowi do wiadomości informacje i stanowiska dotyczące zgłaszanych problemów konsumenckich. Np. Komisja przekazała Rzecznikowi 26 września 2012 r.<sup>11</sup> pismo skierowane do podmiotów objętych nadzorem sprawowanym przez KNF dotyczące załatwiania finansowych spraw konsumenckich. Kierując zawiadomienie do UOKiK o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Rzecznik otrzymywał odpowiedź o sposobie rozstrzygnięcia zgłoszonej sprawy.

Przykładowo w stanowisku Prezesa UOKiK z 21 lutego 2013 r.<sup>12</sup>, sformułowanym po zawiadomieniu 8 lutego 2013 r.<sup>13</sup> przez Rzecznika o możliwości stosowania przez firmę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, mogącej stanowić nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę, wskazano m. in., że naruszenie zbiorowego interesu publicznoprawnego musi być „powiązane z naruszeniem aspektów ekonomicznych tego interesu”.

(dowód: akta kontroli str. 3, 6, 12-14, 20-32 i 98-114)

<sup>10</sup> Dz. U. z 2015 r., poz. 614.

<sup>11</sup> L.dz. DOK/WPR/12/PM.

<sup>12</sup> Pismo nr DDK-60-27/13/LP.

<sup>13</sup> Pismem nr RK.732.173.2012.

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

Dr Izabela Wesołowska, pełniąca funkcję Rzecznika Konsumentów od 21 marca 2007 r., spełnia wymagania formalne określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik. Stanowisko Rzecznika podporządkowano bezpośrednio Staroście Mińskiemu, zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o okik. Zakres zadań Rzecznika został określony w Regulaminie Organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Mińsku Mazowieckim<sup>14</sup> i jest zgodny z art. 42 ust. 1 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 122-126 i 186-188)

Rzecznik Konsumentów jest zatrudniony na  $\frac{3}{4}$  etatu. W okresie objętym kontrolą Rzecznikowi pomagali pracownik lub stażysta z wyższym wykształceniem prawniczym. Od 2011 r. Rzecznik czterokrotnie wnioskował o zwiększenie zatrudnienia<sup>15</sup> i utworzenie Biura Rzecznika Konsumentów<sup>16</sup>. Biuro utworzono w 2014 r., lecz nie zwiększono zatrudnienia.

(dowód: akta kontroli str. 129, 134, 136, 175 i 178-184)

W Starostwie nie ustalono odrębnej procedury określającej sposób rejestracji i rozpatrywania spraw kierowanych do Rzecznika Konsumentów, w tym w szczególności terminów rozpatrywania.

Danuta Strejczyk, Sekretarz Powiatu, wyjaśniła<sup>17</sup> że Rzecznik stosuje przepisy 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<sup>18</sup>. Ustawa o okik, nie wskazuje sposobu ani terminów załatwiania spraw przez Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 4 i 47)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

NIK zauważa że działania Rzecznika Konsumentów są zgodne z wewnętrznymi przepisami obowiązującymi w Starostwie. NIK zauważa jednak, że opracowanie i wdrożenie do stosowania odrębnej procedury działania Rzecznika określającej sposób rejestracji postępowania ze sprawami wpływającymi do Rzecznika, w tym w szczególności terminy ich rozpatrywania sprzyjałoby przejrzystości procesu postępowania w sprawach konsumenckich.

<sup>14</sup> Przyjętego uchwałą Nr XXV/305/14 Rady Powiatu Mińskiego z dnia 5 marca 2014 r.

<sup>15</sup> We wniosku z 30 września 2014 r. Pani Rzecznik zwracała uwagę iż w związku z implementacją Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, od 25 grudnia 2014 r. wchodziły w życie nowe przepisy regulujące prawa konsumenckie. Dyrektywa wprowadzała nową definicję konsumenta, która umożliwiała udzielanie pomocy prawnej przez Rzecznika konsumentów przedsiębiorcom, uprzednio z tej pomocy wykluczonych.

<sup>16</sup> Możliwość wykonywania przez Rzecznika Konsumentów swoich zadań w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców przy pomocy wyodrębnionego biura daje art. 40 ust. 5 ustawy o okik.

<sup>17</sup> Pismo nr BZ.1712.4.2015. z dnia 14 sierpnia 2015 r.

<sup>18</sup> Dz. U. Nr 14, poz. 67 ze zm.

**Ocena cząstkowa**

Pozytywna.

Opis stanu  
faktycznego**3.2. Dostępność poradnictwa Rzecznika konsumentów**

Rzecznik Konsumentów rzetelnie realizował obowiązek zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej (art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik) w zakresie ochrony interesów konsumentów. Rzecznik przyjmował konsumentów we wszystkich godzinach pracy Starostwa.

Rzecznik przyjmował również sprawy zgłaszane telefonicznie, faksem i pocztą elektroniczną. Sprawy zgłaszane telefonicznie zaznaczano w spisie spraw – rejestrze porad osobistych. Sprawy zgłaszane mailowo były rejestrowane przez kancelarię Starostwa do systemu EZD<sup>19</sup>. Następnie sprawa była kierowana do Rzecznika zgodnie z przyjętą procedurą obiegu dokumentów w Starostwie.

Rzecznik Konsumentów informował mieszkańców powiatu o swoich zadaniach za pośrednictwem prasy lokalnej, ulotek i strony internetowej Starostwa. Rzecznik 14 listopada 2014 r.<sup>20</sup> informował prasę lokalną (m.in. tygodnik „Strefa Mińsk”), że udziela porad prawnych i występuje na rzecz konsumentów do przedsiębiorców. Wyjaśniał, że pisma konsumentów do Rzecznika są problemami, sporami między przedsiębiorcą a konsumentem o charakterze cywilno-prawnym, a nie donosami. Zakres tematyczny spraw kierowanych do Rzecznika zainteresowani mogli poznać ze sprawozdań, zamieszczanych na stronie internetowej Powiatu. O prawach konsumentów informowały ulotki i plakaty wywieszane w miejscach publicznych, w tym w budynku Starostwa.

(dowód: akta kontroli str. 4, 9, 43-45, 129, 136-137, 143, 171 i 176-177)

Siedziba Rzecznika Konsumentów jest wyraźnie oznaczona na stojaku przy wejściu głównym do budynku Starostwa przy ul. Konstytucji 3 Maja 16 oraz na tablicach w Starostwie. W korytarzu przy Biurze Rzecznika znajdują się krzesła dla oczekujących. Na drugie piętro do siedziby Rzecznika można wjechać windą. Dla interesantów dostępna jest toaleta.

(dowód: akta kontroli str. 185)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

**Ocena cząstkowa**

Pozytywna.

Opis stanu  
faktycznego**3.3. Prowadzenie rejestrów spraw**

W okresie objętym kontrolą Rzecznik prowadził rejestry spraw obejmujące spisy porad pisemnych, ustnych i telefonicznych oraz postępowań w sprawach ochrony interesów i praw konsumentów. Rzecznik Konsumentów rejestrował sprawy według wzorów i wytycznych otrzymanych od UOKiK pismem z 11 maja 2013 r.<sup>21</sup> i email-em z 14 maja 2014 r. oraz zgodnie z rozporządzeniem 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. Prowadzone rejestry rzetelnie przedstawiają rodzaj rozpatrywanej sprawy oraz terminy jej załatwienia i przyporządkowują do właściwej kategorii. Przy ustalaniu kategorii spraw nie konsultowano się z Delegaturą UOKiK w Warszawie w celu ujednoczenia sprawozdawczości. Rejestry są prowadzone

<sup>19</sup> Elektroniczny Zarząd Dokumentacją.

<sup>20</sup> Nr RK.730.18.2014.

<sup>21</sup> Nr RWA-075-2/13/JKA.

według jednolitego rzeczowego wykazu akt obowiązującego w Starostwie i stanowią podstawę do sporządzenia rocznego sprawozdania.

Wszystkie zapisy wybranych losowo 30 spraw ujętych w rejestrach z lat 2012-2014 były zgodne z ich dokumentacją. Zgłoszono je pisemnie, z tego 15 spraw email-em.

(dowód: akta kontroli str. 128-148, 177, 189-199 i 228-235)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

### **3.4. Rozpatrywanie spraw z zakresu ochrony konsumentów dotyczących sprzedaży bezpośredniej**

Opis stanu  
faktycznego

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów przeprowadził 117 postępowań w sprawach dotyczących zakupu poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Dotyczyły one pomocy konsumentom w odstąpieniu od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa na prezentacjach i pokazach oraz przez internet. Według konsumentów zawarli oni umowy na skutek wprowadzających w błąd działań przedstawicieli przedsiębiorstw. Klienci kupili m. in. garnki, szybkowary, materace, kołdry, poduszki, odkurzacze, sprzęt medyczny. Sprawy dotyczyły także sprzedaży usług zdrowotnych, telekomunikacyjnych oraz dostaw energii elektrycznej.

Po przeanalizowaniu 30 wybranych losowo do kontroli spraw zgłoszonych przez konsumentów, dotyczących sprzedaży poza lokalem przedsiębiorstwa i 10 spraw dotyczących sprzedaży na odległość ustalono, że rozpatrzenie spraw odbywało się bez zbędnej zwłoki i nie było przypadków nadmiernej przewlekłości postępowań. Załatwienie sprawy trwało od 22 do 86 dni. Na 40 wylosowanych spraw 35 zostało rozpatrzonych zgodnie z wnioskiem konsumentów. Rzecznik występował do podmiotów prowadzących sprzedaż bezpośrednią w celu ochrony praw i interesów konsumentów (art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik).

Rzecznik nie korzystał z uprawnień do wytaczania powództwa lub występowania jako oskarżyciel publiczny w przypadkach określonych w art. 42 ust. 2 i 3 ustawy o okik. Rzecznik przedstawiał podmiotom prowadzącym sprzedaż bezpośrednią uwagi i opinie w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w ich działaniu. Rzecznik niezwłocznie informował zainteresowane osoby o sposobie rozpatrzenia zgłoszonych przez nie spraw.

W jednym przypadku, po wystąpieniu firmy z powództwem przeciwko konsumentce, przygotował jej odpowiedź na pozew i pismo procesowe.

(dowód: akta kontroli str. 158-170)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

### **3.5. Wywiązywanie się z obowiązków sprawozdawczych**

Opis stanu  
faktycznego

W latach 2013-2015, zgodnie z wymogiem określonym w przepisie art. 43 ust. 1 ustawy o okik, Rzecznik Konsumentów corocznie terminowo przedkładał Staroście oraz delegaturze UOKiK w Warszawie sprawozdania ze swojej działalności w roku poprzednim. W sprawozdaniach tych wskazywał na problemy dotyczące sprzedaży bezpośredniej. W sprawozdaniu za 2012 r. podkreślono m. in. zwiększenie liczby spraw związanych ze zmianą dostawcy energii elektrycznej w wyniku podpisywania

umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Konsumentów nie byli informowani o możliwości odstąpienia od umowy. Udzielano im niepełnych lub mylnych informacji o obniżeniu ceny energii elektrycznej. W sprawozdaniach za 2013 r. i 2014 r. wskazano na brak wiedzy konsumentów o ich prawach w stosunku do przedsiębiorców u których kupili towary lub usługi. Informacje przedstawione w sprawozdaniu rzetelnie przedstawiały działalność Rzecznika w badanym zakresie. Według wyjaśnień dr Izabeli Wesołowskiej z 4 września 2015 r.<sup>22</sup> „Rzecznik stara się sporządzać sprawozdanie w oparciu o przyjęte aktualne standardy sprawozdawcze wyznaczone przez UOKiK. Rzecznik wskazała, że art. 43 ust 1 ustawy o okik nie daje Prezesowi UOKiK żadnego wpływu na treść sprawozdania oraz, że przepisy ustawy o okik nie uprawniają UOKiK do określania wzoru sprawozdania, a Rzecznik Konsumentów nie podlega Prezesowi UOKiK.

Rzecznik Konsumentów w swoich sprawozdaniach nie występował do UOKiK z propozycjami działań czyniąc to w sposób, opisany w pkt 3.7. wystąpienia.

(dowód: akta kontroli str. 127-148)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

### **3.6. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów**

Opis stanu  
faktycznego

W latach 2012-2014 wpłynęła do Starostwa jedna skarga na działanie Rzecznika. Skargę uznano za bezzasadną. Starosta w postępowaniu Rzecznika Konsumentów nie dopatrywał się nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 4, 48 i 200-208)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

### **3.7. Współpraca Rzecznika z innymi podmiotami**

Opis stanu  
faktycznego

W badanym okresie Rzecznik Konsumentów nie otrzymał od konsumentów zgłoszeń w zakresie nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią. Rzecznik nie zgłaszał też spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej organom Inspekcji Handlowej.

(dowód: akta kontroli str. 3 i 7-8)

Art. 42 ust 4 ustawy o okik stanowi, że przedsiębiorca, do którego – zgodnie z art. 42 ust 1 pkt 3 ustawy – wystąpił Rzecznik jest zobowiązany do udzielenia wyjaśnień i informacji będących przedmiotem wystąpienia oraz ustosunkować się do uwag i opinii Rzecznika. Naruszenie tego obowiązku jest zagrożone karą grzywny nie mniejszą niż 2000 zł - art. 114 ust 1 ustawy o okik.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów złożył zawiadomienie do organów ścigania o popełnieniu wykroczenia przez dwudziestu przedsiębiorców.

<sup>22</sup> Pismo nr RK.730.3.2015.

W tym w sprawach zarejestrowanych w 2012 r. – ośmiu przedsiębiorców, w 2013 – czterech, w 2014 – siedmiu i w 2015 r. – jednego przedsiębiorcy.

Według wyjaśnień dr Izabeli Wesolowskiej z 14 sierpnia 2015 r.<sup>23</sup>, Rzecznik w tego rodzaju sprawach nie jest oskarżycielem publicznym<sup>24</sup>, i nie dysponuje pełnymi danymi o ukaraniu przedsiębiorcy. Jeden przedsiębiorca poinformował Rzecznika, że został ukarany.

(dowód: akta kontroli str. 3, 8, 171 i 176)

Rzecznik m.in.: korzystał z asysty Policji przy interwencji w sprawie konsumenckiej, której celem<sup>25</sup> był odbiór komputera, stanowiącego własność konsumentki. Przedsiębiorca odmawiał dobrowolnego wydania, mimo, że nie przysługiwało mu prawo zatrzymania.

Rzecznik zawiadamiał organy ścigania o możliwości popełnienia przestępstwa – np. pismem z 18 marca 2013<sup>26</sup> zwrócił się do Komendanta Powiatowego Policji w Mińsku Mazowieckim z prośbą o podjęcie stosownych działań wobec przedsiębiorcy, który zawarł z konsumentem umowę na budowę domu i pobrał od konsumentki 85 000 zł zaliczki.

Rzecznik pismem z 22 października 2013 r.<sup>27</sup> przekazał dokumentację prowadzonych spraw<sup>28</sup> Prokuraturze Rejonowej w Mińsku Mazowieckim.

(dowód: akta kontroli str. 3, 8 i 31-34)

Rzecznik prowadził email-ową wymianę informacji z innymi Rzecznikami i z UOKiK, np. z Dyrektorem Delegatury UOKiK w Warszawie we wrześniu 2012 r., październiku i grudniu 2014 r. W 2012 r. wymiana dotyczyła informacji o pięciu podmiotach finansowych wskazanych przez Delegaturę UOKiK w Warszawie oraz jednego podmiotu na którego działalność wpływały do Rzeczników Powiatów Sochaczewskiego i Mińskiego skargi, zaś Delegatura UOKiK w Gdańsku prowadziła postępowanie dotyczące tej firmy. Firma oferowała udzielenie pożyczki na preferencyjnych warunkach, które zmieniała po pobraniu opłaty przygotowawczej. W październiku 2014 r. wymiana informacji dotyczyła firmy w związku z prowadzonym przez UOKiK postępowaniem wyjaśniającym. W grudniu 2014 r. Rzecznik przekazał Dyrektorowi Delegatury UOKiK w Poznaniu kopię dokumentacji sprawy konsumenckiej związanej z działalnością jednej firmy.

Rzecznik występował do Inspekcji Handlowej z prośbą<sup>29</sup> o przeprowadzenie kontroli u sprzedawcy nieprzestrzegającego przepisów dotyczących rozpatrywania reklamacji konsumenckich.

(dowód: akta kontroli str. 3, 8-9 i 35-42)

Rzecznik zgodnie z dyspozycją art. 43 ust. 3 ustawy o okik na bieżącego przekazywał do UOKiK wnioski i sygnalizował problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagały podjęcia działań przez inne organy. Dotyczyły one np.: odpłatnego dostarczania faktury, braku potwierdzenia umowy na piśmie i informowania UOKiK o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu sklepu internetowego.

(dowód: akta kontroli str. 90-95 i 115-121)

Ustalone  
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

<sup>23</sup> Pismo nr RK.730.3.2015.

<sup>24</sup> W myśl postanowienia SN z dnia 28 marca 2012 r. sygn. akt I KZP 23/11.

<sup>25</sup> Nr RK.732.10.2013. z dnia 15 stycznia 2014 r.

<sup>26</sup> Nr RK.732.151.2012.

<sup>27</sup> Nr RK.730.5.2013.

<sup>28</sup> Pod numerami RK.732.66., 189. i 190.2013.

<sup>29</sup> Pismo nr RK.732.86.2013 z 23 maja 2013 r.

Pozytywna.

Opis stanu  
faktycznego

### 3.8. Audyt Rzecznika Konsumentów

W okresie objętym kontrolą działalność Rzecznika Konsumentów nie była objęta audytem.

(dowód: akta kontroli str. 172-173)

## 4. Prowadzenie działalności edukacyjnej

### 4.1. Wywiązywanie się z obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej

Opis stanu  
faktycznego

Biuro Rzecznika Konsumentów w Starostwie realizowało zadania z zakresu edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 ustawy o okik<sup>30</sup>. W okresie objętym kontrolą Starosta nie przeznaczał na realizację tego zadania dodatkowych środków finansowych mimo wniosku Rzecznika. Np. w 2014 r. Rzecznik wnioskował do Zarządu Powiatu o 3 000 zł na organizację, pod patronatem Starosty, I Powiatowego Konkursu Wiedzy Konsumenckiej dla uczniów szkół ponadgimnazjalnych. Zarząd nie przyznał wnioskowanej kwoty.

(dowód: akta kontroli str. 149-150)

Według wyjaśnień Teresy Bąk, Skarbnika Powiatu,<sup>31</sup> powodem nieprzeznaczenia przez Zarząd Powiatu wnioskowanej przez Rzecznika Konsumentów kwoty na organizację konkursu wiedzy konsumenckiej był niewystarczający, w stosunku do potrzeb Powiatu, poziom środków finansowych. NIK zauważa, że kwota 3 000 zł stanowiłaby 0,002% wydatków Powiatu zrealizowanych w 2014 r.

(dowód: akta kontroli str. 4, 49-50, 171 i 175)

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów: podjął współpracę ze Stowarzyszeniem Radość Trzeciego Wieku, przeprowadzał prelekcje dla uczniów, uczestniczył w poświęconemu sprzedaży bezpośredniej wykładzie Uniwersytetu Trzeciego Wieku organizowanym przy współpracy Urzędu Komunikacji Elektronicznej<sup>32</sup> „Ufaj, ale sprawdzaj – spotkanie konsumenckie”<sup>33</sup>, włączył się do udziału w, propagującej prawa konsumentów, kampanii informacyjnej Urzędu Skarbowego „Weź paragon”. Rzecznik zamieszczał informacje na temat prawa konsumenckiego i sprawozdania ze swojej działalności na stronie internetowej Starostwa.

Konsumenci otrzymywali w siedzibie Rzecznika bezpłatne poradniki, broszury. W publikacjach konsumenci informowani byli o przysługującym im prawie zwrotu się o stosowną pomoc do innych instytucji.

(dowód: akta kontroli str. 4, 9, 10-11, 46, 151-154, 171, 177 i 209-227)

Rzecznik Konsumentów nie monitorował rynku sprzedaży bezpośredniej na terenie Powiatu poprzez uczestniczenie w prezentacji, w szczególności w podmiotach prowadzonych przez samorząd powiatowy, gdyż nie pozwalał na to stan kadrowy jego Biura i zakres zadań. Ponadto, zdaniem dr Izabeli Wesołowskiej, Rzecznik nie posiada w tym zakresie stosownych umocowań prawnych.

(dowód: akta kontroli str. 4 i 11)

<sup>30</sup> „Zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej.”

<sup>31</sup> Pismo bez numeru. zawartych w piśmie z 12 sierpnia 2015 r.

<sup>32</sup> Dalej: UKE.

<sup>33</sup> W ramach kampanii UKE organizowane były spotkania edukacyjne dla osób starszych, szczególnie narażonych na nieuczciwe działania przedstawicieli handlowych przy zawieraniu umów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

Ustalone  
nieprawidłowości  
Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Nie stwierdzono.

NIK zauważa, że realizacja inicjatywy Rzecznika i organizacja konkursu dla uczniów wpłynęłyby na zwiększenie świadomości o prawach konsumentów wśród młodych osób.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

## 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<sup>34</sup>, wnosi o rozważenie finansowania przedsięwzięć edukacyjnych proponowanych przez Rzecznika Konsumentów.

## 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 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 30 października 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Departament Gospodarki,  
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Dyrektor  
Sławomir Grzelak

/-/

<sup>34</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.82.