



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

KGP.410.005.05.2015
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

<i>Numer i tytuł kontroli</i>	P/15/019 – Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej.
<i>Jednostka przeprowadzająca kontrolę</i>	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
<i>Kontroler</i>	Marzena Antoniak, główny specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr 95227 z dnia 20 lipca 2015 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
<i>Jednostka kontrolowana</i>	Starostwo Powiatowe w Piasecznie, ul. Chyliczkowska 14, 05-500 Piaseczno
<i>Kierownik jednostki kontrolowanej</i>	Wojciech Jerzy Oldakowski – Starosta Piaseczyński od dnia 3 grudnia 2014 r. Poprzednio, od dnia 30 listopada 2010 r. Starostą Piaseczyńskim był Jan Dąbek. (dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

NIK ocenia pozytywnie¹ działania prowadzone w okresie od stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r. przez Starostwo Powiatowe w Piasecznie w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej².

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Piasecznie³ był podporządkowany staroście i prowadził bieżące analizy wpływu sprzedaży bezpośredniej na prawa i interesy konsumentów oraz sytuację konsumentów na rynku. Rzecznik konsumentów rozpatrywał rzetelnie 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 formie sprawozdań 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 seniorskimi w celu propagowania wiedzy konsumenckiej.

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

² Zadanie polegające na ochronie praw konsumenta zostało określone w Statucie Powiatu Piaseczyńskiego.

³ Dalej: rzecznik konsumentów.

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 255 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, tj. wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Sprawy te stanowiły 4,7% ogólnej liczby spraw zgłoszonych do rzecznika w tym okresie (5376) i 32,7% spraw w kategorii „umowy poza lokalem i na odległość” (778 spraw⁴).

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*⁵ (dalej *ustawy o okik*) i zgodnie z dyspozycją tego artykułu przekazywał wnioski właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz sygnalizował problemy dotyczące ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Zgłoszone zagadnienia dotyczyły również sprzedaży bezpośredniej. Rzecznik zawiadomił Delegaturę UOKiK w Warszawie o podejrzeniu stosowania niedozwolonych klauzul przez parabank w umowie pożyczki zawartej z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa. UOKiK poinformował rzecznika o skierowaniu do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozwu przeciwko przedsiębiorcy o uznanie za niedozwolone klauzul stosowanych we wzorcu umowy. Na podstawie wyroku SOKiK, dwie klauzule zostały wpisane⁶ do Rejestru klauzul niedozwolonych, zaś Prezes UOKiK stwierdził, że przedsiębiorca stosował praktyki naruszające zbiorowy interes konsumentów i nałożył na niego karę pieniężną⁷.

W zakresie spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, rzecznik konsumentów podejmował działania wynikające z art. 42 ust. 1 pkt 1, 3 i 4 *ustawy o okik*. Udzielał informacji i porad prawnych, w tym 114 osobiście i 103 telefonicznie. Spośród 38 spraw prowadzonych na piśmie, w 33 sprawach rzecznik wystąpił do przedsiębiorców, na podstawie art. 41 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. Działania rzecznika okazały się skuteczne w 23 sprawach, które zakończyły się polubownie, a sprzedawcy uwzględnili żądania konsumentów. W 8 sprawach sprzedawcy nie uznali żądań konsumentów, w tym w jednej sprawie sprzedawca nie udzielił rzecznikowi odpowiedzi; wobec tego rzecznik przekazał konsumentom stanowiska przedsiębiorców i poinformował o prawach konsumenta oraz przygotował dla konsumentów dwa pozwы do sądu. Dwie sprawy są w toku załatwiania.

(dowód: akta kontroli str. 19-43, 90, 149-313)

Ustalone nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Uwagi dotyczące badanej działalności

Rzecznik konsumentów nie wdrożył pisemnych procedur w zakresie realizacji obowiązku określonego w art. 43 ust. 3 *ustawy o okik*, polegającego na identyfikowaniu

⁴ Z tego 140 spraw zgłoszonych na piśmie.

⁵ Dz. U. z 2015 r., poz. 184.

⁶ Poz. 5768 i 5769.

⁷ Decyzja nr RWA-37/2013 z dnia 30 grudnia 2013 r., sygn. akt. RWA-61-43/12/AT/Aś.

i sygnalizowaniu właściwej miejscowo delegaturze UOKiK problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej. Według wyjaśnień⁸, rzecznik konsumentów do końca 2015 r. planuje wdrożyć pisemne procedury w celu rozpoznawania i sygnalizowania spraw konsumenckich wymagających podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

(dowód: akta kontroli str. 39)

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

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą NIK, rzecznik konsumentów zidentyfikował 18 spraw (skarg konsumentów), w których nastąpiło powiązanie sprzedaży bezpośredniej z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu lub pożyczki na zakup towarów lub usług.

W 10 sprawach rzecznik udzielił porad prawnych. W pozostałych sprawach wystąpił na piśmie do przedsiębiorców w celu weryfikacji stanowiska konsumentów i polubownego rozstrzygnięcia sporów, w tym w trzech sprawach jednocześnie do sprzedawców i instytucji udzielających kredytu (bank, parabank). W wyniku interwencji rzecznika, sprzedawcy i instytucje kredytowe uznały skuteczność odstąpienia konsumentów od umów sprzedaży i umowy kredytu w siedmiu sprawach. W jednym przypadku przedsiębiorca nie uznał żądania konsumenta i poinformował rzecznika o wystąpieniu na drogę sądową. Rzecznik przekazał konsumentowi stanowisko przedsiębiorcy i poinformował o prawach konsumenta.

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 i na odległość”.

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

(dowód: akta kontroli str. 30-31, 220-221, 227-251)

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

W okresie objętym kontrolą NIK nie wystąpiły sprawy, w których następuje powiązanie sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów, wymagające zgłoszenia do innych organów zajmujących się ochroną praw konsumentów.

⁸ Pismo z dnia 6 sierpnia 2015 r.

Natomiast wystąpiła jedna sprawa dotycząca udzielenia pożyczki (kredytu konsumenckiego) przez parabank na podstawie umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Sprawa nie została zakończona polubownie, pomimo dwukrotnego wystąpienia rzecznika konsumentów do przedsiębiorcy. Rzecznik przygotował dla konsumenta wnioski skierowane do pożyczkodawcy o zastosowanie sankcji kredytu darmowego, wyrażenie zgody na wykreślenie wpisu z hipoteki i zwrot weksla oraz poinformował konsumenta, że w przypadku negatywnego stanowiska przedsiębiorcy można dochodzić roszczeń na drodze sądowej. Rzecznik zawiadomił Delegaturę UOKiK w Warszawie o możliwości naruszenia zbiorowych interesów konsumentów⁹.
(dowód: akta kontroli str. 30-31, 220-221, 227-251)

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 2008 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 staroście powiatu i ponosi przed nim odpowiedzialność.

Zakres zadań rzecznika konsumentów, określony w Regulaminie organizacyjnym Starostwa Powiatowego w Piasecznie, jest zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 *ustawy o okik*.

(dowód: akta kontroli str. 6, 46-49, 60-84)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Procedury działania rzecznika konsumentów w zakresie sposobu rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym w szczególności terminów ich rozpatrywania nie zostały ustalone w formie pisemnej. Według wyjaśnień Członka Zarządu Starostwa Powiatowego w Piasecznie¹⁰, ze względu na fakt, iż rzecznik konsumentów rozpoznaje sprawy bez zbędnej zwłoki, zapoczątkowując postępowanie w określonej sprawie od wystąpienia do przedsiębiorcy, a dalsze czynności uzależnione są od terminu odpowiedzi przedsiębiorcy, urząd nie widział uzasadnienia do sformułowania tego typu procedur w formie pisemnej.

W ocenie NIK, procedury działania rzecznika konsumentów, określające sposób rejestracji i rozpatrywania spraw powinny zostać opracowane w formie pisemnej i wdrożone do stosowania, w celu zapewnienia przejrzystości procesu postępowania oraz rzetelnego i terminowego załatwiania spraw konsumenckich.

(dowód: akta kontroli str. 6, 46-49, 60-84)

⁹ Por. z pkt I1.1 niniejszego wystąpienia.

¹⁰ Pismo z dnia 11 sierpnia 2015 r.

Opis stanu
faktycznego

3.2. Dostępność poradnictwa rzecznika konsumentów.

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

Rzecznik jest dostępny dla konsumentów w godzinach swojej pracy, tj. od poniedziałku do piątku od godziny 8.00 do 16.00. Według wyjaśnień rzecznika konsumentów¹¹ interesanci nie są przyjmowani po godzinie 16.00, ponieważ podczas pełnienia dyżurów po godz. 16.00 w latach 2008-2010, nie odnotowano większego zainteresowania konsumentów uzyskaniem pomocy rzecznika w godzinach popołudniowych.

Rzecznik przyjmuje sprawy zgłaszane telefonicznie, faksem i pocztą elektroniczną.

Informacje na temat pomocy rzecznika dostępne są na stronie internetowej, w Biuletynie Informacji Publicznej. We wrześniu 2015 r. planowane¹² jest opracowanie przez rzecznika konsumentów, wraz z kierownikiem Biura Promocji Starostwa Powiatowego w Piasecznie, działań mających na celu szersze poinformowanie społeczności lokalnej o prowadzonej przez rzecznika działalności, np. w formie ulotek, ogłoszeń w miejscach publicznych, prelekcji, udzielania porad konsumenckich.

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

(dowód: akta kontroli str. 32-34, 60, 85-88, 129-130, 324)

3.3. Prowadzenie przez rzecznika konsumentów rejestrów spraw.

Opis stanu
faktycznego

Sprawy wpływające do rzecznika konsumentów były rejestrowane zgodnie z obowiązującym w starostwie elektronicznym obiegiem dokumentów i Instrukcją Kancelaryjną. Pisemne i elektroniczne wnioski (składane najczęściej na ogólnodostępnym wzorze wniosku opracowanym przez rzecznika) zostały zarejestrowane w kancelarii starostwa i przekazane rzecznikowi konsumentów.

Rzecznik konsumentów prowadził rzetelnie rejestry i dokumentację, w sposób odzwierciedlający przebieg załatwiania i rozstrzygania spraw. Sprawy są rejestrowane w formie elektronicznej w arkuszach kalkulacyjnych Microsoft Office Excel pod nazwą „Baza spraw”. Umożliwiają analizę szczegółowości i przydatności wymaganych informacji, w tym pod względem sprawozdawczym, oraz kompletności wprowadzonych zapisów. Stosowany jest podział i numeracja spraw zgodnie z Jednolitym Rzeczkowym Wykazem Akt organów powiatu i starostw powiatowych¹³.

Dane w rejestrach są klasyfikowane według podziału spraw określonego przez UOKiK dla celów sprawozdawczych. Klasyfikacji spraw do poszczególnych kategorii, dokonywał rzecznik konsumentów na podstawie analizy przedmiotu sprawy, rodzaju towaru lub usługi oraz sposobu zawarcia umowy. Kategorie spraw nie były modyfikowane w przypadku wpływu sprawy, która wymaga zakwalifikowania do nowej kategorii. Jednakże rejestr prowadzony przez rzecznika umożliwia określenie charakteru poszczególnych spraw. Według wyjaśnień¹⁴ rzecznik, nie występował do UOKiK o interpretację odnośnie sposobu kwalifikowania spraw.

¹¹ Por. przypis 8.

¹² Por. przypis 8.

¹³ Stanowiącym załącznik nr 3 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).

¹⁴ Por. przypis 8.

W wyniku porównania zapisów w rejestrze z dokumentacją 27 spraw dotyczących umów poza lokalem i 18 spraw wynikających z umów na odległość - NIK stwierdziła, że rejestry prowadzone przez rzecznika konsumentów rzetelnie przedstawiają charakter spraw, terminy załatwienia oraz sposób zgłoszenia.

(dowód: akta kontroli str. 26-27, 34-36, 90, 219-225)

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 225 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej (poza lokalem przedsiębiorstwa)¹⁵. Stanowi to 4,8% wszystkich spraw zgłoszonych do rzecznika w tym okresie (4684) i 3,3% spraw w kategorii „umowy poza lokalem i na odległość” (689).

Sprawy dotyczące sprzedaży bezpośredniej miały w przeważającej części (87,1%, tj. 196 spraw) charakter zapytań. Wnioski złożone na piśmie stanowiły 12,9% (29 spraw).

Rzecznik odnotował 56 spraw dotyczących „umów zawartych poza lokalem” (16) i umów zawartych na odległość (40), do których znajdują zastosowanie przepisy *ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta*¹⁶.

Na podstawie próby kontrolnej 27 spraw, dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, zgłoszonych rzecznikowi konsumentów na piśmie w okresie objętym kontrolą¹⁷ NIK ustaliła, że rzecznik dokonywał rzetelnej analizy spraw, a ich rozpatrywanie odbywało się bez zwłoki. Rzecznik informował konsumentów o sposobie rozpatrzenia spraw, w tym środkach odwoławczych i drodze sądowej. Nie odnotowano opóźnień, tj. przypadków, w których rozpatrywanie rozpoczęło później niż miesiąc od otrzymania wniosku konsumenta. Nie odnotowano też przewlekłości w załatwianiu spraw. Zakończenie sprawy przez rzecznika było uzależnione od terminu otrzymania wyjaśnień od przedsiębiorcy, do którego rzecznik występował o ustosunkowanie się do sprawy, a także do opinii i wniosków rzecznika w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami w działaniu przedsiębiorcy. Rzecznik wyznaczał przedsiębiorcom termin instrukcyjny na udzielenie odpowiedzi (przepisy *ustawy o okik* nie wskazują terminu ustawowego). W 17 przypadkach sprawy zakończyły się w ciągu 2 miesięcy od daty wpływu do kancelarii starostwa. Prowadzenie postępowań w terminie dłuższym niż 2 miesiące wynikało z kilkukrotnego występowania rzecznika do przedsiębiorców w celu polubownego rozstrzygnięcia sporów. W 22 sprawach przedsiębiorcy uznali żądania konsumentów. W 5 przypadkach rzecznik poinformował konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem, z uwagi na niewyrażenie zgody przez przedsiębiorców na spełnienie żądań konsumentów (4 przypadki) i z powodu nieudzielenia wyjaśnień rzecznikowi przez przedsiębiorcę (1 przypadek).

W okresie objętym kontrolą rzecznik konsumentów nie wykorzystywał uprawnień określonych w art. 42 ust. 2 i 3 *ustawy o okik* do wytaczania powództwa, ani nie występował jako oskarżyciel publiczny.

(dowód: akta kontroli str. 36-39, 52- 57, 222-224, 227-251)

¹⁵ 68 w 2012 r., 87 w 2013 r., 70 w 2014 r. W 2015 r. wystąpiło 30 spraw, w tym 6 zgłoszonych na piśmie.

¹⁶ Dz. U. z 2014, poz. 827.

¹⁷ Tj. 71,1% spraw prowadzonych pisemnie w kategorii umów poza lokalem w tym okresie.

3.5. Wywiązywanie się przez rzecznika konsumentów z obowiązków sprawozdawczych.

Opis stanu faktycznego

Rzecznik konsumentów przedkładał staroście oraz właściwej miejscowo delegaturze UOKiK, corocznie do 31 marca, sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik.

W sprawozdaniach rzecznik wskazywał na problemy dotyczące sprzedaży bezpośredniej. Informował o zauważalnym wzroście znaczenia Internetu (sprzedaży na odległość) oraz bezpośrednich form sprzedaży (akwizycja, pokazy poza lokalem przedsiębiorstwa) w roku 2012 w stosunku do roku 2011. Wskazał, że liczba porad konsumenckich i informacji prawych w tym zakresie wzrosła w 2012 r. o 67,4%, tj. o 97 porad (ze 144 w roku 2011 do 241 w roku 2012) i utrzymała się na poziomie zbliżonym w 2013 r. (231 porad). Natomiast w roku 2014 zainteresowanie poradami w zakresie sprzedaży bezpośredniej zdecydowanie zmalało. Rzecznik udzielił wówczas 154 porad. Rzecznik informował też o przyczynach nieporozumień między sprzedawcami i konsumentami w sprawach z grupy „umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość” (np. rozbieżności w rozumieniu terminu „granice zwykłego zarządu rzeczą”, niedostarczenie towaru przez sprzedawcę, brak wypełnienia obowiązków informacyjnych przez przedsiębiorcę o terminie odstąpienia od umowy, brak wzorów oświadczenia o odstąpieniu od umowy, wprowadzanie w błąd odnośnie terminów lub konieczności zapłaty odstępnego).

Informacje przekazywane w sprawozdaniach, dotyczące działań podejmowanych przez rzecznika konsumentów w zakresie sprzedaży bezpośredniej były rzetelne. Rzecznik wskazał przypadki współpracy z innymi organami (w tym z UOKiK i innymi rzecznikami konsumentów) w celu ochrony praw konsumentów.

Rzecznik konsumentów występował w sprawozdaniach do właściwej miejscowo delegatury UOKiK z propozycjami działań. Wnioskował o stworzenie portalu internetowego dla rzeczników konsumentów w celu umożliwienia wymiany doświadczeń, zidentyfikowania aktualnych problemów i nieuczciwych praktyk rynkowych. Wskazywał na konieczność stworzenia bazy orzecznictwa konsumenckiego on-line w celu umożliwienia sprawnego przepływu informacji o problemach konsumentów i sposobach ich rozwiązania. Propozycje rzecznika nie zostały zrealizowane. Rzecznik nie otrzymał od UOKiK informacji zwrotnej o możliwości realizacji wskazanych postulatów.

(dowód: akta kontroli str. 36, 38, 40-42, 224, 141-218, 227-250, 314-322)

Uwagi dotyczące badanej działalności

W sprawozdaniu z działalności rzecznika za 2012 r. niewłaściwie wykazano 10 porad w sprawach wynikających z umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa. Poradę dotyczącą sprawy umowy pożyczki udzielonej poza lokalem przedsiębiorstwa przez instytucję parabankową wykazano w grupie „usługi finansowe (inne niż ubezpieczeniowe)”. Natomiast 9 porad w sprawach wynikających z umów sprzedaży usług energii elektrycznej zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa wykazano w grupie „usługi, w tym dostawy energii, gazu, ciepła, wody, wywóz nieczystości”.

Według wyjaśnień¹⁸ rzecznik konsumentów, nie występował do UOKiK o interpretację odnośnie kwalifikowania spraw. Rzecznik poinformował NIK, że uznał za właściwe przypisanie tych spraw do kategorii tematycznych, a nie ze względu na sposób zawarcia umowy. W ocenie rzecznika, istotnym było zdiagnozowanie branży, w której konsumenci mieli problemy, natomiast sposób zawarcia umowy miał znaczenie drugorzędne.

(dowód: akta kontroli str. 36, 38, 40-42, 227-250, 314-322)

¹⁸ Por. przypis 8.

3.6. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów.

Opis stanu faktycznego

W okresie objętym kontrolą NIK do starostwa wpłynęły cztery skargi, dotyczące rozpatrywania spraw przez rzecznika konsumentów. Skargi te zostały odnotowane w rejestrze skarg.

Skargi dotyczyły sposobu rozpatrzenia spraw. Zostały zgłoszone w następstwie spraw rozpatrzonych przez rzecznika konsumentów niezgodnie ze stanowiskiem skarżącego. Zostały rozpatrzone w terminie określonym w art. 237 § 1 *Kodeksu postępowania administracyjnego*¹⁹ i uznane za bezpodstawne. Stanowiska starosty wraz z uzasadnieniem zostały przekazane skarżącemu. W ocenie NIK skargi zostały właściwie rozpoznane przez służby starosty.

(dowód: akta kontroli str. 50, 58-59, 61-84, 224)

3.7. Współpraca rzecznika konsumentów z innymi podmiotami.

Opis stanu faktycznego

Rzecznik konsumentów nie współpracował z Generalnym Inspektorem Danych Osobowych ani z Urzędem Komunikacji Elektronicznej, ponieważ do rzecznika nie wpływały informacje o przypadkach nieuprawnionego wykorzystywania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią, ani skargi konsumentów związane z działalnością telemarketingową w zakresie sprzedaży bezpośredniej.

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

(dowód: akta kontroli str. 42-43, 227-251)

3.8. Audyt rzecznika konsumentów.

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 2015 r. audytor objął działalność rzecznika konsumentów kontrolą dotyczącą ochrony danych osobowych. Wstępne ustalenia wskazują na prawidłowe działania rzecznika w skontrolowanym zakresie.

(dowód: akta kontroli str. 23, 51)

Ustalone nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena cząstkowa

Pozytywna.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

4.1. Wywiązywanie się przez starostwo z obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.

Opis stanu faktycznego

Zadania w zakresie edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 *ustawy o okik* były realizowane przez starostwo.

Na stronie internetowej starostwa zamieszczony został „Poradnik Konsumenta”.

¹⁹ Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Dz. U. z 2013 r. poz. 267 ze zm.

Urząd udostępnia w swojej siedzibie ulotki i materiały promujące zagadnienia konsumenckie. Rzecznik konsumentów prowadził akcje informacyjne w szkołach w ramach kampanii społecznych.

Rzecznik konsumentów podjął współpracę z Uniwersytetem Trzeciego Wieku w celu propagowania praw konsumentów w zakresie umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość w świetle nowych regulacji ustawowych oraz zagadnień związanych z przeciwdziałaniem nieuczciwym praktykom rynkowym.

Współdziałając z Europejskim Centrum Konsumenckim, rzecznik uczestniczył w debacie „Przez telefon, internet, na pokazie – senior na rynku konsumenckim w świetle nowych przepisów prawnych” w celu wypracowania mechanizmów chroniących wrażliwych konsumentów (seniorów) w sprzedaży bezpośredniej.

Rzecznik konsumentów nie monitorował rynku sprzedaży bezpośredniej na terenie powiatu piaseczyńskiego oraz nie uczestniczył w prezentacjach. Rzecznik uzasadnił²⁰ swoje postępowanie tym, że pokazy na terenie powiatu odbywają się w komercyjnych obiektach, takich jak restauracje, hotele, a do rzecznika nie zgłoszono przypadków, w których przedsiębiorcy wynajmowaliby pomieszczenia gospodarcze w szkołach, przedszkolach czy domach kultury w celu organizacji prezentacji.

(dowód: akta kontroli str. 225,43-45, 133-139, 323)

Ustalone
nieprawidłowości

Nie stwierdzono.

Ocena częściowa

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*²¹, wnosi o:

1. Opracowanie i wdrożenie pisemnych procedur działania rzecznika konsumentów.
2. Precyzyjne wykazywanie w sprawozdaniach z działalności rzecznika konsumentów porad w sprawach z zakresu sprzedaży bezpośredniej w kategorii „umowy poza lokalem i na odległość”.

IV. 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.

²⁰ Por. przypis 8.

²¹ Dz.U. z 2015 r., poz. 1096. Dalej: *ustawa o NIK*.

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 8 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Dyrektor
Sławomir Grzelak

/-/