

LLU – 4101-18-01/2012

P/12/192

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

## **I. Dane identyfikacyjne kontroli**

Numer i tytuł kontroli	P/12/192 – Przestrzeganie warunków świadczenia usług turystycznych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Lublinie
Kontroler	Edward Szempruch, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82173 z dnia 28 sierpnia 2012 r.  (dowód: akta kontroli str. 1)
Jednostka kontrolowana	Urząd Marszałkowski Województwa Lubelskiego w Lublinie, dalej: „Urząd” lub „UM”, 20-074 Lublin, ul. Spokojna 4.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Krzysztof Hetman, Marszałek Województwa Lubelskiego  (dowód: akta kontroli str. 3)

### Ocena ogólna

## **II. Ocena kontrolowanej działalności**

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości<sup>1</sup> działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie  
oceny ogólnej

Formułując ocenę pozytywną NIK uwzględniła w szczególności:

- zgodność danych zawartych w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych z Centralną Ewidencją Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych „CEOTiPT”,
- uzasadnione wydawanie decyzji o wykreśleniu przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych i zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru.

Stwierdzone nieprawidłowości polegały na:

- nieegzekwowaniu od przedsiębiorców terminowego przedkładania kolejnych umów gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej potwierdzających ubezpieczenie klientów uczestniczących w imprezach turystycznych,
- nieodnotowywaniu dat wpływu umów gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej bezpośrednio składanych w Urzędzie przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych,
- nieterminowym wydaniu trzech decyzji o wpisie przedsiębiorcy do rejestru oraz nierzetelnym analizowaniu przez pracowników Oddziału Turystyki Urzędu wniosków o wpis.

## **III. Opis ustalonego stanu faktycznego**

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie

## **Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez Marszałka Województwa Lubelskiego.**

Opis stanu faktycznego

W Urzędzie zadania określone w ustawie z 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych<sup>2</sup>, realizuje Oddział Turystyki Departamentu Promocji i Turystyki. Obsada kadrowa tego Oddziału zapewnia właściwą realizację ww. zadań.

(dowód: akta kontroli str. 5-92 i 98-99)

W badanym okresie zadania, o których mowa w ww. ustawie nie były objęte audytem wewnętrznym lub kontrolą wewnętrzną. Dyrektor Departamentu Kontroli i Audytu Urzędu podał, że w planie audytu wewnętrznego na rok 2013 uwzględnione zostaną zadania z obszaru ryzyka dotyczącego działalności Urzędu regulowanego przepisami ustawy o usługach turystycznych..

(dowód: akta kontroli str. 93)

## **Zakres danych objętych rejestrem marszałka, w tym liczba organizatorów i pośredników turystycznych w województwie oraz rodzaje zabezpieczeń finansowych klientów.**

Opis stanu faktycznego

Według rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, na dzień 30 września 2012 r. wpisanych było 110 przedsiębiorców, z tego: 86 (78,2 %) organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, 23 (20,9 %) tylko organizatorami turystyki i jeden (0,9 %) pośrednik turystyczny. Charakterystyka podmiotów wykonujących działalność przedstawiała się następująco: osoby fizyczne - 87 (79,2 %), spółki z o.o. - 12 (10,9 %), stowarzyszenia - 5 (4,5 %), spółki jawne - 2 (1,8 %), spółki akcyjne - 1 (0,9 %), państwowe jednostki organizacyjne - 1 (0,9 %), spółdzielnie - 1 (0,9 %) i fundacje - 1 (0,9 %). Formami zabezpieczeń finansowych były: gwarancje ubezpieczeniowe - 103 (93,6 %), ubezpieczenia na rzecz klientów - 4 (3,7 %) i gwarancje bankowe - 3 (2,7 %).

(dowód: akta kontroli str. 94-95)

## **Prawidłowość wpisu przedsiębiorców do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubelskiego.**

Urząd prowadzi rejestr w formie ponumerowanych kolejno teczek założonych odrębnie dla każdego przedsiębiorcy. Zawierają one dane (dokumenty), o których mowa w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Znajdują się w nich m.in. wnioski o wpis lub o zmianę wpisu do rejestru, oryginały kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia na rzecz klientów, zaświadczenia o wpisie do rejestru, decyzje o wykreśleniu z rejestru i zakazie działalności objętej wpisem.

Dane zawarte w rejestrze (zbadano 48 wpisów) są zgodne z Centralną Ewidencją Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych prowadzoną przez Ministerstwo Sportu i Turystyki, dalej: „MSiT”.

(dowód: akta kontroli str. 102-117)

Kierownik Oddziału Turystyki wyjaśnił, że rejestr nie był dotychczas udostępniany innym osobom, gdyż nie wpłynęły w tym zakresie stosowne wnioski.

<sup>2</sup> Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.

(dowód: akta kontroli str. 101)

W okresie od 1 stycznia 2010 r. do 30 września 2012 r. wpisano do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych 48 przedsiębiorców, z tego: 22 w 2010 r., 13 w 2011 r. i 13 w pierwszych trzech kwartałach 2012 r. W rejestrze uwzględniono dane, o których mowa w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 102-117)

Zgodnie z dyspozycją art. 8 ust. 1 ustawy, zaświadczenia o wpisie do rejestru przesłano do MSiT. Były one przekazane w dniu dokonania wpisu (11), w terminie od 1 do 7 dni (27) i 6 w terminie powyżej 7 dni od dnia wpisania do rejestru. W czterech przypadkach nie odnotowano daty wysłania zaświadczeń do MSiT, lecz dane te wprowadzono do CEOTiPT.

(dowód: akta kontroli str. 118-124)

Stwierdzono, że wpisów do rejestru dokonywano w terminach określonych w art. 67 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej<sup>3</sup>, z wyjątkiem trzech, których dokonano z opóźnieniem wynoszącym od trzech do sześciu dni. Dotyczyło to decyzji (PT.I.EI.4251/37/10 z 19 września 2010 r., PT-I.EI.5222.23.2011.EI z 4 maja 2011 r. i PT-I.5222.16.2012.EI z 9 maja 2012 r.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 246-251)

Wicemarszałek Województwa Lubelskiego wyjaśnił, że opóźnienia wynikały z długości obiegu korespondencji w Urzędzie oraz nieobecności pracownika odpowiedzialnego za dokonywanie wpisów do rejestru.

(dowód: akta kontroli str. 127-131)

Decyzje o wpisie do rejestru podejmowano na podstawie złożonych przez przedsiębiorców wniosków z wyjątkiem decyzji PT-I.5222.35.2011.EI z 14 października 2011 r., którą wydano bezpodstawnie, albowiem wniosek o wpis przedsiębiorcy wpłynął do Urzędu 8 listopada 2011 r., tj. 25 dni później.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 252-262)

Kierownik Oddziału Turystyki wyjaśnił, że w zaświadczeniu o wpisie do rejestru wpisano błędnie datę jego wydania. Zamiast 14 listopada 2011 r. wpisano 14 października 2011 r. Podał, że był to oczywisty błąd pisarski.

(dowód: akta kontroli str. 134-137)

Przedsiębiorcy do wniosków o wpis do rejestru załączali oryginały obowiązujących gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych z wyjątkiem jednego przypadku, kiedy to w dniu 24 marca 2010 r. wpisano do rejestru przedsiębiorcę „K.T.” K.K., pomimo że w dniu dokonania rejestracji przedłożona przez ww. gwarancja ubezpieczeniowa miała obowiązywać dopiero od 1 kwietnia 2010 r. (7 dni później).

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 263-268)

Kierownik Oddziału Turystyki stwierdził, że dokonując wpisu kierował się datą wpływu wniosku. Nie chcąc uchybić siedmiodniowemu terminowi załatwienia sprawy, nie zwrócił uwagi na termin ważności gwarancji ubezpieczeniowej.

(dowód: akta kontroli str. 134-137)

Decyzje o wpisie podejmowano na podstawie wniosków zawierających dane, o których mowa w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, z wyjątkiem dwóch przypadków (dot. decyzji: PT.I.ET.4251/43/10 z 29 grudnia 2010 r. i PT-I.5222.29.2011.EI z 7 czerwca 2011 r.). W jednym przypadku wniosek o wpis nie zawierał imienia i nazwiska osób upoważnionych do kierowania działalnością przedsiębiorcy, natomiast w drugim w załączonym do wniosku oświadczeniu (wymaganym przepisami art. 7 ust. 4 ustawy) brakowało daty i miejsca jego złożenia

<sup>3</sup> Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.

(dowód: akta kontroli str. 102-117, 188-189 i 269-271)

Kierownik Oddziału wyjaśnił, że powyższe uchybienia były wynikiem nieuwagi, nie miały wpływu na wynik postępowania i zostały usunięte później, w trakcie dokonywania zmian wpisu do rejestru.

(dowód: akta kontroli str. 134-137)

### **Zmiany w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w wyniku decyzji Marszałka o wykreśleniu przedsiębiorcy.**

W analizowanym okresie:

- wykreślono z rejestru 12 przedsiębiorców, z tego: sześciu w 2010 r., dwóch w 2011 r. i czterech w pierwszych trzech kwartałach 2012 r. Czynności tych dokonano zgodnie z przepisami art. 73 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, uwzględniając pisemne wnioski przedsiębiorców, w związku z zakończeniem przez nich wykonywania działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego. Były one wydane w dniu złożenia wniosku (jedna) oraz w terminie od 1 do 12 dni (11).

(dowód: akta kontroli str. 102-117)

- zakazano wykonywania działalności czterem przedsiębiorcom z tego: jednemu w 2010 r. i w 2011 r. oraz dwóm w pierwszych trzech kwartałach 2012 r. Decyzje wydano w związku z nieprzedłożeniem przez przedsiębiorców (mimo wezwań) kolejnych umów gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej. Okresy ich wydania wynosiły odpowiednio: 5, 6, 9 i 28 dni od daty skutecznego doręczenia zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wydania zakazu wykonywania działalności gospodarczej. Od przedmiotowych decyzji przedsiębiorcy nie złożyli odwołań.

(dowód: akta kontroli str. 102-117)

Zgodnie z przepisami art. 8 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych przekazywano do MSiT:

- decyzje o wykreśleniu z rejestru, w tym cztery w dniu wydania, cztery w terminie od 1 do 7 dni i dwie powyżej siedmiu dni od dnia ich wydania (w dwóch przypadkach nie odnotowano daty ich wysłania),
- decyzje o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem, w tym dwie w terminie od 1 do 7 dni natomiast jedną 13 dni od dnia uprawomocnienia (w jednym przypadku nie odnotowano daty ich wysłania),
- zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, w terminie od 4 do 6 dni po wszczęciu postępowania (w dwóch przypadkach nie odnotowano daty ich wysłania).

(dowód: akta kontroli str. 118-120 i 138-143)

### **Przekazywanie Marszałkowi Województwa Lubelskiego przez przedsiębiorców kolejnych umów potwierdzających zabezpieczenie finansowe.**

W zbadanej próbie 48 przedsiębiorców wpisanych do rejestru w latach 2010-2012 (III kw.) stwierdzono, że składali oni oryginały dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji bankowej lub ubezpieczenia, o których mowa

w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych. Umowy te w dwóch przypadkach (na 12, w których odnotowano datę wpływu do Urzędu) przedłożone zostały w terminie określonym w art. 5 ust. 1 pkt 3 ustawy o usługach turystycznych, natomiast w pozostałych 10 zwłoka wynosiła od 7 do 62 dni. Pomimo, tego Urząd nie kierował wezwań do ich przedłożenia, co uniemożliwiało mu zastosowanie ewentualnych sankcji, określonych w art. 71 ust. 1 pkt 3 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i art. 10a pkt 2 ustawy o usługach turystycznych. W pozostałych 26 przypadkach (na 38) brakuje dat wpływu umów do Urzędu. Pomimo tego umowy te gwarantowały ciągłość ubezpieczenia.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 144-145)

Kierownik Oddziału Turystyki wyjaśnił, że nieodnotowywanie dat wpływu przynoszonych osobiście przez przedsiębiorców do Urzędu kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia było wynikiem niedopatrzenia ze strony pracownika, który przyjmował te dokumenty. Stwierdził, że w przypadkach, w których wezwania brakuje, ciągłość kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia została zachowana a nieterminowe przedkładanie kolejnych umów wynikało najczęściej z przyczyn losowych (przedsiębiorca nie mógł dostarczyć dokumentu do Urzędu). Jednakże fakt posiadania takiego dokumentu był potwierdzany przez przedsiębiorcę i przez gwaranta zabezpieczenia drogą mailową lub telefoniczną.

(dowód: akta kontroli str. 134-137)

Stwierdzono, że Urząd w jednym przypadku zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy („P” K.Z.) z rejestru wysłał do zainteresowanego w dniu 19 września 2012 r., tj. 82 dni po upływie terminu zawieszenia działalności przez ww. przedsiębiorcę i po upływie terminu ważności gwarancji ubezpieczeniowej (30 czerwca 2012 r.).

(dowód: akta kontroli str. 102-117)

Kierownik Oddziału Turystyki nie odniósł się w wyjaśnieniu do przyczyny zwłoki w wszczęciu postępowania administracyjnego wobec przedsiębiorcy. NIK nie podziela jego argumentacji, że przedsiębiorca ten miał również po 30 czerwca 2012 r. zawieszoną działalność, albowiem Urząd nie dysponował dokumentami potwierdzającymi ten fakt.

(dowód: akta kontroli str. 134-137)

## **Skargi na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.**

W okresie od 1 stycznia 2010 r. do 30 września 2012 r. do Urzędu wpłynęło 10 skarg (w tym jeden anonim) na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Sześć skarg dotyczyło biura podróży „B” Sp. z o.o., natomiast po jednej biur podróży: „S.T.” s.c., „A” K.B., „J-I” s.c. oraz „BH i WT K.” Sp. z o.o. (wszystkie z siedzibą w Lublinie). Skargi te dotyczyły:

- nieprawidłowości przy organizacji imprezy turystycznej dla niepełnoletniej młodzieży w Bułgarii (zmiany warunków zakwaterowania, tj. w hotelu o niższym standardzie; pozostawienie dzieci bez opieki, w tym podczas lotu z Warszawy do Warny i z Warny do Warszawy oraz z lotniska do hotelu, w trakcie wyjść na plażę i basen a także w trakcie rozwożenia dzieci po kraju po przylocie; brak organizacji czasu wolnego oraz nieinformowania rodziców o chorobie dziecka etc.),
- pobierania dodatkowych opłat od klientów w trakcie trwania imprezy turystycznej,
- zakwaterowania w hotelu o standardzie niezgodnym z voucherem,
- opieszałości w wystawieniu faktury za wypoczynek dziecka,
- organizowania imprez turystycznych, w tym krajowych i zagranicznych (m.in. we Włoszech, Egipcie, Chorwacji i na Litwie), bez wymaganego wpisu

do rejestru, w tym bez jakiegokolwiek zabezpieczenia finansowego (anonimowy skarżący podał nazwę biura podróży, adres oraz strony internetowe, na których zostały zamieszczone informacje i zdjęcia miejsc organizowanych przez to biuro wyjazdów).

(dowód: akta kontroli str. 146-154)

Pięć skarg zostało rozpatrzonych przez Urząd, trzy przekazano do rozpatrzenia do Kuratorium Oświaty w Lublinie, jedną skarżący ostatecznie wycofał, natomiast anonim pozostawiono bez rozpatrzenia. Spośród skarg rozpatrzonych przez Urząd w czterech przypadkach uznano ich zasadność, natomiast w jednym nie stwierdzono naruszeń przepisów ustawy o usługach turystycznych. Według Urzędu stwierdzone uchybienia nie stanowiły rażącego naruszenia warunków wykonywania działalności organizatora turystyki i pośrednika turystycznego, wymienionych w art. 10a ustawy o usługach turystycznych. Podjęte przez Urząd działania sprowadzały się do wzywania przedsiębiorców do usunięcia stwierdzonych uchybień oraz do informowania, że w przypadku stwierdzenia nieusunięcia uchybień oraz kolejnych naruszeń warunków wymaganych do wykonywania działalności objętej wpisem zostanie wszczęte postępowanie administracyjne w sprawie zakazu wykonywania działalności. O podjętych rozstrzygnięciach Urząd informował osoby skarżące wskazując równocześnie na możliwość dochodzenia swoich roszczeń od organizatora turystyki za nienależyte wykonanie umowy na drodze postępowania sądowego.

(dowód: akta kontroli str. 146-154)

Wicemarszałek Województwa wyjaśnił, że analizując przedmiotowe skargi uznano, że brak jest podstaw do wszczęcia postępowania w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru oraz wydania zakazu wykonywania działalności objętej wpisem. Uznano, że obowiązki organizatora turystyki w zakresie opieki nad młodzieżą szkolną mają swoje odzwierciedlenie również w przepisach oświatowych, stąd podjęto decyzję o przekazaniu ich do Kuratorium Oświaty w Lublinie. Dodał, że Kuratorium nie zwróciło przekazanych skarg oraz nie informowało Urzędu o podjętych działaniach.

(dowód: akta kontroli str. 127-131)

W udzielonej NIK informacji Lubelski Kurator Oświaty stwierdził m.in., że zgodnie z postanowieniami §§ 15 i 16 rozporządzenia Ministra Edukacji Narodowej z dnia 21 stycznia 1997 r. w sprawie warunków, jakie muszą spełniać organizatorzy wypoczynku dzieci i młodzieży, a także zasad jego organizowania i nadzorowania<sup>4</sup>, kurator nie może przeprowadzać kontroli wypoczynku odbywającego się poza granicami kraju oraz, że nie posiada narzędzi prawnych pozwalających na wyciągnięcie konsekwencji wobec organizatorów wypoczynku po zakończeniu jego trwania.

(dowód: akta kontroli str. 191-193)

Do miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów z terenu województwa lubelskiego (24) wpłynęło ogółem 69 skarg na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, w tym osiem dotyczyło organizatorów lub pośredników mających swoją siedzibę na terenie województwa lubelskiego. Przedmiotem tych skarg było:

- 1) niezrealizowanie programu wycieczki,
- 2) zmiana warunków zakwaterowania, np. zmiana hotelu lub przydzielenie pokoju o niższym standardzie,
- 3) brak zakwaterowania w pierwszej dobie po przyjeździe na miejsce wypoczynku,
- 4) zmiana terminu wycieczki i miejsca wyjazdu lub przyjazdu,
- 5) pozostawienie turystów bez opieki,
- 6) niedotrzymanie warunków przejazdu i pobytu,

---

<sup>4</sup> Dz. U. Nr 12, poz. 67 ze zm.

- 7) pobieranie dodatkowych opłat od klientów w trakcie trwania imprezy turystycznej,
- 8) obciążanie klientów kosztami w związku z rezygnacją z imprezy turystycznej w pełnej wysokości,
- 9) niekompetencja rezydenta,
- 10) zagubienia bagażu przez organizatora wyjazdu etc.

(dowód: akta kontroli str. 196-223)

Dyrektor Wydziału Promocji i Turystyki wyjaśnił, że Urząd Marszałkowski nie ma możliwości monitorowania skarg składanych do miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych albowiem są to jednostki odrębne. Ww. wyjaśnił, że Urząd nie posiada również wiedzy, czy takie skargi do rzeczników konsumentów wpływały. Wyjaśnił, że miejscy/powiatowi rzecznicy konsumentów są odrębnymi organami i nie mają obowiązku prawnego informowania marszałka o napływających do nich skargach i podejmowanych działaniach.

(dowód: akta kontroli str. 225)

Ustalone  
nieprawidłowości

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

1. W trzech przypadkach przekroczono termin wydania decyzji o wpisie do rejestru (PT.I.EI.4251/37/10 z 19 września 2010 r., PT-I.EI.5222.23.2011.EI z 4 maja 2011 r. i PT-I.5222.16.2012.EI z 9 maja 2012 r.), naruszając tym samym przepisy art. 67 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej a zwłoka wynosiła od trzech do sześciu dni.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 246-251)

2. Bezpodstawnie wydano decyzję o wpisie do rejestru (PT.I.EI.4251/15/10 z 24 marca 2010 r.), pomimo że przedsiębiorca nie spełniał warunków określonych w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych, tj. w dniu dokonania rejestracji załączona do wniosku gwarancja ubezpieczeniowa miała obowiązywać dopiero od 1 kwietnia 2010 r.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 263-268)

3. Z naruszeniem przepisów art. 7 ust. 3 pkt 6 ustawy wydano decyzję o wpisie do rejestru (PT.I.ET.4251/43/10 z 29 grudnia 2010 r.), pomimo że przedsiębiorca we wniosku o wpis nie podał imienia i nazwiska osób upoważnionych do kierowania działalnością przedsiębiorcy.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 188-189)

4. Nie dysponując pełnymi danymi przedsiębiorcy wydano decyzję o wpisie do rejestru (PT-I.5222.29.2011.EI z 7 czerwca 2011 r.), pomimo że przedsiębiorca w załączonym do wniosku oświadczeniu (wymaganym przepisami art. 7 ust. 4 ustawy o usługach turystycznych), nie zawarł danych, o których mowa w art. 7 ust. 5 pkt 2 tej ustawy, tj. nie wpisał daty i miejsca złożenia oświadczenia.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 269-271)

5. Bezpodstawnie wydano decyzję o wpisie do rejestru (PT-I.5222.35.2011.EI z 14 października 2011 r.), nie mając wniosku od przedsiębiorcy, który wpłynął do Urzędu dopiero 8 listopada 2011 r., tj. 25 dni później. Naruszało to przepisy art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 252-262)

6. W 26 przypadkach (na 38) nie odnotowano dat wpływu do Urzędu kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia przedkładanych przez przedsiębiorców, którzy zostali wpisani do rejestru w latach 2010-2012 (III kw.). Działanie takie było niezgodne z postanowieniami § 40 ust. 3 pkt 2 załącznika nr 1 do rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych<sup>5</sup>.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 144-145)

7. Nieuzasadnione odstępowanie od zastosowania odpowiednich sankcji wobec przedsiębiorców, którzy nieskładali w terminie określonym w art. 5 ust. 1 pkt 3 ustawy, dokumentów potwierdzających zabezpieczenie finansowe, a zwłoka wynosiła od 7 do 62 dni.

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 144-145)

8. Wskutek długotrwałej beczynności zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego w sprawie wykreślenia z rejestru wysłano do przedsiębiorcy („P” K.Z.) w dniu 19 września 2012 r., tj. 82 dni po upływie terminu zawieszenie wykonywania działalności przez tego przedsiębiorcę i upływie terminu ważności gwarancji ubezpieczeniowej (do 30 czerwca 2012 r.).

(dowód: akta kontroli str. 102-117 i 272-277)

#### Ocena cząstkowa

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

### **Dokonywanie analiz wysokości gwarancji bankowych i gwarancji ubezpieczeniowych z tytułu ubezpieczenie na rzecz klientów celem zapewnienia ochrony ich praw.**

Opis stanu faktycznego

W okresie od 1 stycznia 2010 r. do 30 września 2012 r. nie wystąpiły przypadki niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wpisanych do rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubelskiego. W związku z powyższym samorząd województwa lubelskiego nie uruchamiał środków z zabezpieczeń finansowych (organizatorów turystyki, pośredników turystycznych) lub środków własnych celem pokrycia kosztów powrotu klientów z imprezy turystycznej a także na pokrycie zwrotu wpłat wniesionych przez klientów w razie niewykonania zobowiązań.

(dowód: akta kontroli str. 98-99 i 278-279)

Urząd opracował analizę funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem systemu zabezpieczeń konsumenta usług turystycznych, którą 25 września 2012 r. przekazano do MSiT. Wskazano w niej m.in. na potrzebę:

- przeprowadzenia szkoleń dla branży turystycznej w zakresie nowych rozporządzeń wykonawczych do ustawy a także szkoleń dla pracowników urzędów marszałkowskich w zakresie m.in. sposobu prowadzenia kontroli u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych,
- przeniesienia na instytucje udzielające gwarancji bankowych lub ubezpieczeniowych obowiązku dokonywania kontroli finansowej przedsiębiorców będących organizatorami i pośrednikami turystycznymi i monitorowania ich kondycji finansowej,

<sup>5</sup> Dz. U. Nr 14, poz. 67.

- rozszerzenia zakresu informacji, jakie powinni przedstawiać przedsiębiorcy ubiegający się o wpis do rejestru.

(dowód: akta kontroli str. 278-279)

Ocena cząstkowa

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

**Występowanie na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej, umowy gwarancji ubezpieczeniowej lub umowy ubezpieczenia na zasadach określonych w treści tych umów, w przypadkach niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki.**

Opis stanu faktycznego

W badanym okresie Urząd nie występował na rzecz klientów w sprawach wypłaty środków z tytułu umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, ponieważ nie wystąpiły przypadki niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wpisanych do rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubelskiego.

(dowód: akta kontroli str. 98-99 i 278-279)

**Wykorzystywanie wyników analiz sprawozdań składanych do Urzędu Marszałkowskiego przez organizatorów turystyki m.in. do określenia ryzyk związanych z działalnością organizatorów turystyki oraz ich płynnością finansową.**

Opis stanu faktycznego

W analizowanym okresie nie zachodziła potrzeba przeprowadzania takich analiz ponieważ nie wystąpiły przypadki niewypłacalności lub upadłości organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wpisanych do rejestru prowadzonego przez Marszałka Województwa Lubelskiego.

(dowód: akta kontroli str. 98-99 i 278-279)

**Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji w sprawach ochrony praw klientów, o których mowa w ustawie o usługach turystycznych oraz zawiadamianie właściwych organów w przypadkach podejrzenia popełnienia przestępstwa oszustwa (z art. 286 Kodeksu karnego).**

Opis stanu faktycznego

W latach 2010-2012 (III kw.) Urząd nie prowadził postępowań i nie podejmował decyzji w sprawach ochrony praw klientów, o których mowa w ustawie o usługach turystycznych oraz nie zawiadamiał właściwych organów, ponieważ nie stwierdził przypadków podejrzenia popełnienia przestępstwa oszustwa.

(dowód: akta kontroli str. 98-99 i 278-279)

**Prowadzenie kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, w tym sprawdzenie, czy w kontrolowanej działalności nie występują nieprawidłowości uzasadniające podejrzenie korupcji.**

Opis stanu faktycznego

## **Zakres kontroli przeprowadzonych przez Marszałka Województwa Lubelskiego u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.**

Zgodnie z art. 9 ust. 1 ustawy Urząd w badanym okresie przeprowadził dwie kontrole u przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. Kontrole te zostały przeprowadzone z własnej inicjatywy w biurze podróży „B” Sp. z o.o. (23 lipca 2012 r.) oraz w biurze usług turystycznych „C.T.” (7 sierpnia 2012 r.) przez pracowników Oddziału Turystyki Urzędu. Przedmiotem tych kontroli było sprawdzenie, czy przedsiębiorcy ci spełniają warunki do prowadzenia działalności organizatora i pośrednika turystycznego określone w art. 5 ustawy o usługach turystycznych, ze szczególnym uwzględnieniem wysokości i terminów pobierania przedpłat na poczet imprez turystycznych.

(dowód: akta kontroli str. 226-245)

Według wyjaśnień wicemarszałka Województwa Lubelskiego, marszałek jest upoważniony do kontroli prowadzonej przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej organizatora turystyki, lecz w intencji ustawodawcy nie było wprowadzenie obligatoryjności ww. działań, w przeciwieństwie do wprowadzonego obowiązku wynikającego z ustawy o usługach turystycznych dot. kontroli organizatorów szkoleń dla kandydatów na przewodników turystycznych lub pilotów wycieczek czy też kontroli obiektów hotelarskich. Dlatego też, kontrole przedsiębiorców wykonujących działalność gospodarczą w zakresie organizowania imprez turystycznych i pośredniczących w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych „są realizowane w szczególności w razie doraźnych potrzeb wynikających chociażby z bieżącej sytuacji na rynku turystycznym.

(dowód: akta kontroli str. 127-131)

## **Wyniki kontroli i wnioski skierowane przez Marszałka Województwa do przedsiębiorców turystycznych.**

Urząd Marszałkowski stwierdził nieprawidłowości w trakcie kontroli przeprowadzonej w „B” Sp. z o.o. Polegały one na pobieraniu przedpłat od klientów na poczet organizowanych imprez turystycznych niezgodnie z zapisami umowy gwarancji, tj. w zawyżonej wysokości i niewłaściwych (skróconych) terminach. W wystąpieniu pokontrolnym z 7 sierpnia 2012 r. wezwano „B” Sp. z o.o. do usunięcia uchybień w terminie do 21 sierpnia 2012 r., tj. przedłożenia zabezpieczenia finansowego zgodnego z prowadzoną działalnością w szczególności z terminem pobierania przedpłat od klientów na poczet przyszłych imprez turystycznych. Wskazano, że nie usunięcie uchybień w podanym terminie spowoduje wszczęcie postępowania w sprawie wydania zakazu prowadzenia działalności gospodarczej organizatora i pośrednika turystycznego.

(dowód: akta kontroli str. 228-236 i 238-245)

## **Działania Marszałka Województwa w stosunku do przedsiębiorców, u których stwierdzono rażące naruszenie warunków wykonywania działalności organizatora i pośrednika turystycznego.**

Z ustaleń ww. kontroli wynika, że kontrolujący nie stwierdzili rażących naruszeń warunków wykonywania działalności organizatora i pośrednika turystycznego.

(dowód: akta kontroli str. 228-236 i 238-245)

**Ocena cząstkowa**

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

**IV. 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>6</sup>, wnosi o:

1. Dokonywanie wpisów przedsiębiorców do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, na podstawie kompletnych wniosków oraz w terminach określonych w art. 67 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.
2. Egzekwowanie od przedsiębiorców terminowego przedkładania kolejnych umów gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej.
3. Odnotowywanie dat wpływu umów gwarancji lub ubezpieczenia składanych w Urzędzie przez przedsiębiorców.

**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 Delegatury NIK w Lublinie.

Obowiązek  
poinformowania  
NIK o sposobie  
wykorzystania uwag  
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 14 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Lublin, dnia 15 października 2012 r.

Kontroler

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Lublinie

Dyrektor

<sup>6</sup> Dz. U. z 2012 r., poz.82

Edward Szempruch  
Główny specjalista kontroli państwowej

.....  
*Podpis*

Adam Pęziół

.....  
*Podpis*