



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

LPO – 4101-19-02/2013

P/13/038

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Poznaniu

ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań

T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01

[lpo@nik.gov.pl](mailto:lpo@nik.gov.pl)

# I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli

P/13/038 – Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych

Jednostka  
przeprowadzająca  
kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Poznaniu

Kontroler

Marek Rozwalka, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 87707 z dnia 4 września 2013 r.

(Dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka  
kontrolowana

Urząd Miasta Leszna, ul. Karasia 15, 64-100 Leszno (Urząd)

Kierownik jednostki  
kontrolowanej

Tomasz Malepszy, Prezydent Miasta Leszna (Prezydent)

(Dowód: akta kontroli str. 3-4)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia<sup>1</sup> pozytywnie realizację w Mieście Lesznie zadań w zbadanym zakresie.

Uzasadnienie  
oceny ogólnej

Powyższa ocena ogólna wynika z ocen cząstkowych poszczególnych obszarów działalności objętych kontrolą. Formułując tę ocenę NIK uwzględniła w szczególności prawidłową organizację poradnictwa konsumenckiego, dostępność do jego udzielania oraz sposób prowadzenia postępowań w zakresie ochrony praw i interesów klientów rynku finansowego. Pozytywnie oceniono także prowadzenie edukacji konsumenckiej, jak również współpracę Rzecznika z instytucjami ochrony praw konsumenckich.

## III. Opis ustalonego stanu faktycznego

### 1. Organizacja poradnictwa konsumenckiego

Opis stanu  
faktycznego

1.1. Stosunek pracy z Panem Adamem Pietrzykowskim, Miejskim Rzecznikiem Konsumentów w Lesznie (dalej także „Rzecznik”), Prezydent nawiązał na podstawie zawartych w dniu 31 grudnia 2010 r. i 1 lipca 2011 r. umów o pracę (odpowiednio na czas określony i nieokreślony).

[Dowód: akta kontroli, str. 126-127]

Zawarcie ww. umów było zgodne z treścią art. 40 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>2</sup> (dalej „ustawa o okik”).

1.1.1. Osoba zatrudniona w badanym okresie (od 1 stycznia 2011 do 30 czerwca 2013) na stanowisku Miejskiego Rzecznika Konsumentów spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik. Doświadczenie zawodowe Rzecznika<sup>3</sup> obejmowało m.in. ponad ośmioletnią praktykę w realizacji zadań w jednostce organizacyjnej inspekcji handlowej, jak również pełnienie funkcji arbitra polubownego sądu konsumenckiego.

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

<sup>2</sup> Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.

<sup>3</sup> posiadającego tytuł magistra prawa

[Dowód: akta kontroli, str. 128-132]

Stanowisko Miejskiego Rzecznika Konsumentów, jak wynikało z obowiązującego w badanym okresie Regulaminu Organizacyjnego Urzędu, usytuowane było w grupie stanowisk kierowniczych tej jednostki i bezpośrednio podporządkowane było Prezydentowi. Organizacja tego stanowiska w strukturze Urzędu była zgodna z treścią art. 40 ust. 3 ustawy o okik.

[Dowód: akta kontroli, str. 88-125]

Rzecznik w badanym okresie realizował swoje zadania w ramach jednoosobowego stanowiska pracy, w odniesieniu do którego nie określono zastępstwa stanowiskowego. Sytuacja ta, jak wynikało z wyjaśnień Pana Macieja Dziamskiego, Sekretarza Miasta, spowodowana była specyfiką stanowiska, zakresem wiedzy i doświadczenia na nim wymaganym. W czasie nieobecności Rzecznika (okres urlopowy) wskazywano w informacjach prasowych instytucje (wraz z danymi kontaktowymi), do których społeczność lokalna może zgłaszać swoje sprawy z zakresu praw konsumenckich.

[Dowód: akta kontroli, str. 266-268, 302-303]

1.1.2. W obowiązującym w latach 2011-2013 (do dnia kontroli) Regulaminie Organizacyjnym Urzędu<sup>4</sup> nie wskazano pełnego zakresu zadań Rzecznika, określonego w art. 42 ust. 1 pkt 1-5 ustawy o okik. W regulaminie wskazano, cyt.: „Do zakresu działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów należy: 1. bezpłatne poradnictwo i informacja prawna dla konsumentów, 2. wytaczanie powództw i wstępowanie do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów, 3. edukacja konsumencka, zwłaszcza dla uczniów szkół, 4. wykonywanie innych zadań określonych przepisami szczególnymi.”. Zapisy te nie wskazywały zadań rzecznika konsumentów, o których mowa w punktach 2, 3 i 4 ww. przepisu, dotyczących: składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów (pkt 2); występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów (pkt 3); współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu (Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - UOKiK), organami Inspekcji Handlowej (pkt 4).

[Dowód: akta kontroli, str. 88-125, 266-268]

1.1.3. W latach 2011-2013 (do dnia kontroli) w Urzędzie nie zostały wdrożone procedury działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów, przy czym stan ten nie miał wpływu na prawidłowość realizowanych przez ten podmiot zadań. Z wyjaśnień Prezydenta wynikało, że w Urzędzie obowiązuje kilkadziesiąt procedur dotyczących funkcjonowania tej jednostki i ponad sto pięćdziesiąt procedur regulujących pracę konkretnych wydziałów, przy czym wprowadzając do użytku każdą z nich, kierowano się koniecznością tworzenia optymalnych warunków do realizacji stojących przed Urzędem zadań, z uwzględnieniem rzeczywistych potrzeb. Procedury, jak podano, doskonale sprawdzają się w dużych wydziałach realizujących wiele prostych i łatwo poddających się algorytmizacji zadań, gdzie osoby często zmuszone są do zastępowania siebie i dzielenia się obowiązkami, a w przypadku Rzecznika, na działalność którego nie wpływały w badanym okresie żadne skargi, takie przesłanki tworzenia procedur nie wystąpiły. W toku dokonywanych w okresie poddanych kontroli czynności z zakresu kontroli zarządczej (ocena ryzyk, ocena pracownicza, zgłaszane potrzeby szkoleniowe) nie wyniknęła, jak stwierdził wyjaśniający, konieczność wprowadzenia tych procedur. Prezydent zadeklarował, że konieczność wprowadzenia procedur, w odniesieniu do działalności Rzecznika, zostanie przeanalizowana повторно.

<sup>4</sup> Zarządzenie Nr 598/2010 Prezydenta Miasta Leszna z dnia 31 grudnia 2010 r., Zarządzenie Nr 268/2012 Prezydenta Miasta Leszna z dnia 29 czerwca 2012 r., Zarządzenie Nr 26/2013 Prezydenta Miasta Leszna z dnia 17 stycznia 2013 r. ze zm.

[Dowód: akta kontroli, str. 5-87, 266-268, 270, 275-276, 301]

1.2. Udzielanie przez Rzecznika porad i przyjmowanie interesantów odbywało się: w poniedziałki – w godz. od 12.00 do 17.00 (do miesiąca kwietnia 2012 r. w godz. 11.00 do 17.00), od wtorku do czwartku – w godz. od 10.00 do 14.00. Udzielanie natomiast porad w formie telefonicznej następowało: w poniedziałki – w godz. od 11.00 do 17.00 (do miesiąca kwietnia 2012 r. w godz. 10.00 do 17.00), od wtorku do czwartku – w godz. od 9.00 do 14.30 (do miesiąca kwietnia 2012 r. w godz. od 8.00 do 15.00). Dostępność Rzecznika dla konsumentów obejmowała, jak opisano wyżej, również godziny popołudniowe.

[Dowód: akta kontroli, str. 133-134, 223]

1.2.1. Informacje o prowadzonej przez Rzecznika działalności, a także godzinach w których udzielane były porady dla konsumentów, umieszczone były na stronie internetowej Miasta (zakładce Urzędu). Informacje w tym zakresie prezentowano również w budynku Urzędu (przy biurze Rzecznika), gdzie ponadto udostępniano ulotki dotyczące ochrony praw konsumentów.

[Dowód: akta kontroli, str. 243-245, 269]

W badanym okresie informacje dotyczące działalności prowadzonej przez Rzecznika w zakresie ochrony praw konsumentów ukazywały się w prasie lokalnej. W 2011 r. opublikowano w tym zakresie 12 materiałów prasowych, w 2012 r. i I półroczu 2013 r. odpowiednio 15 i dziewięć takich materiałów.

[Dowód: akta kontroli, str. 157-158]

Na stronach internetowych Urzędu (Miasta Leszna) nie zamieszczono odnośnika do strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych, pomimo zobowiązania się do tego w § 8 ust. 1 porozumienia o współpracy, zawartego w dniu 2 czerwca 2008 r. pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych i Miejskim Rzecznikiem Konsumenta w Lesznie.

[Dowód: akta kontroli, str. 151-156, 243-245]

1.2.2. W badanym okresie nie zgłaszano Rzecznikowi spraw klientów instytucji finansowych drogą elektroniczną. W 2011 r. telefonicznie załatwionych zostało 12, 22 i 12 spraw dotyczących odpowiednio sektora bankowego, ubezpieczeniowego i dotyczącego podmiotów nie objętych nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. W 2012 roku załatwiono w tej formie odpowiednio 19 i 21 spraw dotyczących sektora bankowego i innych podmiotów (łącznie banków i podmiotów nie podlegających KNF) i sektora ubezpieczeniowego, a w I półroczu 2013 r. odpowiednio siedem i 11 spraw dotyczących tych sektorów. Bezpośrednio w biurze Rzecznika w 2011 r. załatwionych zostało 36, 47 i 25 spraw dotyczących odpowiednio sektora bankowego, ubezpieczeniowego i dotyczącego podmiotów nie objętych nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego. W 2012 roku załatwiono w tej formie odpowiednio 24 i 28 spraw dotyczących sektora bankowego i innych podmiotów (opisanego wyżej) i sektora ubezpieczeniowego, a w I półroczu 2013 r. odpowiednio 12 i 11 spraw dotyczących tych sektorów.

[Dowód: akta kontroli, str. 274]

Z wyjaśnień Rzecznika wynikało, że co do zasady nie przyjmuje zgłoszeń i nie załatwia spraw telefonicznie, ani drogą elektroniczną, a podyktowane jest to koniecznością zapoznania się z dokumentami dot. danej sprawy, celem zajęcia przez niego stanowiska w sprawie i znalezienia najlepszego dla konsumenta rozwiązania. Rejestracja tych spraw w zdecydowanej większości przypadków opiera się, jak podał wyjaśniający, na przyjęciu zawiadomień o naruszeniu praw konsumenta. Sprawy prowadzone w ramach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnych dla konsumentów realizowano poprzez osobisty kontakt w biurze Rzecznika, telefonicznie, jak i pisemnie, przy czym rejestrowane one były na arkuszach tabel, odpowiadających wzorowi sprawozdania do UOKiK.

[Dowód: akta kontroli, str. 280-292]

Ustalone  
nieprawidłowości

Na stronach internetowych Urzędu (Miasta Leszna) nie zamieszczono odnośnika (hiperłącza) do strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych, o którym mowa w porozumieniu o współpracy Rzecznika Ubezpieczonych i Miejskiego Rzecznika Konsumenta w Lesznie z dnia 2 czerwca 2008 r. Z wyjaśnień Prezydenta wynikało, że sytuacja ta była wynikiem niedopatrzenia – poprzedni i obecny Rzecznik nie zwracali się do służb informatycznych o zamieszczenie tego odnośnika - przy czym niedopatrzenie to, jak wyjaśniono, zostało niezwłocznie usunięte w toku kontroli.

(Dowód: akta kontroli, str. 151-156, 243-245, 277-279)

Prezydent w złożonych wyjaśnieniach podał, że zakres działania Rzecznika zawarty został w dwóch dokumentach, tj. Regulaminie Organizacyjnym i opisie stanowiska pracy, przy czym intencją zapisów w Regulaminie było uwypuklenie zadań, które z punktu widzenia klientów wydają się być najbardziej istotne. Pozostałe natomiast zadania wynikające z ustawy ujęto, jak podano, w formie zapisu „wykonywanie innych zadań określonych przepisami szczególnymi”. Realizację przez Rzecznika wszystkich zapisów art. 42 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, potwierdzają uregulowania zawarte w opisie stanowiska pracy. Prezydent podał jednocześnie, że mając na względzie spójność zapisów Regulaminu Organizacyjnego i opisu stanowiska pracy Rzecznika, deklaruje dokonanie przy najbliższej nowelizacji Regulaminu, zmiany jego treści, odzwierciedlającej pełen zakres zadań Rzecznika.

Najwyższa Izba Kontroli zauważa, że wprowadzenie do Regulaminu ustawowych zadań Rzecznika o których mowa na wstępie, w sposób pełny i jednoznaczny wskaże katalog tych zadań, który wg aktualnego stanu nie określa podstawowych obowiązków realizowanych przez ten podmiot.

[Dowód: akta kontroli, str. 266-268, 271-273]

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

NIK zwraca uwagę na brak wskazania w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu zadań Rzecznika określonych w art. 42 ust. 1 pkt 2-4 ustawy o okik.

[Dowód: akta kontroli, str. 88-125, 266-268]

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości, działania podejmowane w Mieście Lesznie działania w badanym obszarze.

## 2. Działania rzecznika konsumentów na rzecz ochrony praw klientów instytucji rynku finansowego

Opis stanu  
faktycznego

2.1. W latach 2011, 2012 i w I półroczu 2013 r. zarejestrowano i prowadzono odpowiednio 165, 183 i 82 postępowania<sup>5</sup> w sprawach ochrony praw konsumentów. W ramach tych postępowań odpowiednio 22 (13,33% ogółu zarejestrowanych spraw), 11 (6,01%) i 9 (10,98%) spraw dotyczyło ochrony praw konsumentów – klientów instytucji finansowych.

(Dowód: akta kontroli, str. 135-150, 159-198, 297-300)

Spośród prowadzonych w badanym okresie postępowań dotyczących ochrony praw konsumentów – klientów instytucji finansowych 17 dotyczyło klientów sektora ubezpieczeniowego (2011 – 8 spraw, 2012 – 6, I półrocze 2013 – 3) i 25 spraw - klientów sektora bankowego oraz innych podmiotów (2011 – 14 spraw, 2012 – 5, I półrocze 2013 – 6). W ramach sektora bankowego (i innych podmiotów), którego dotyczyły prowadzone postępowania: 14 podmiotów stanowiły banki, sześć –

<sup>5</sup> W latach 2011 i 2012: w ramach pełnionych dyżurów oraz korespondencyjnie do Rzecznika zwróciło się odpowiednio 1375 i 1426 konsumentów, wystąpiono ogółem do przedsiębiorców odpowiednio w 195 i 196 przypadkach.

podmioty udzielające pożyczek i pięć – podmioty pośredniczące w udzielaniu pożyczek.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198]

2.1.1. Badanie dokumentacji prowadzonych spraw klientów instytucji finansowych (łącznie 42 postępowania) wykazało, że w toku wszystkich postępowań Rzecznik występował do tych instytucji w sprawach ochrony konsumentów. Przedmiotem wystąpień Rzecznika do przedsiębiorców, realizowanych na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3, były sprawy dotyczące m.in.:

- niewypłacania należnego odszkodowania, niezasadnego żądania zapłaty kwoty z tytułu regresu, niezasadnego wezwania do zapłaty składki, nieuznania odstąpienia od umowy ubezpieczenia, niedostępności dokumentacji szkodowej – w odniesieniu do klientów sektora ubezpieczeniowego,
- niezasadnego żądania spłaty zadłużenia kredytowego, niedokonania zwrotu poniesionych kosztów z tytułu pożyczki, nieuznania odstąpienia od umów kredytu, niedokonania zwrotu opłaty przygotowawczej dotyczącej umowy pożyczki, niedokonania zwrotu wynagrodzeń z tytułu pośrednictwa w zawieraniu umowy pożyczki, niezasadnego wypowiedzenia umowy kredytowej – w odniesieniu do klientów sektora bankowego i innych podmiotów.

Poddane badaniu postępowania w 20 przypadkach (47,62% ogółu) zakończyły się wynikiem pozytywnym dla konsumentów, natomiast w 22 sprawach (52,38%), ich wynik był negatywny.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 293]

2.1.2. Protokoły przyjęcia zawiadomień o naruszeniu praw konsumenta, znajdujące się w dokumentacji siedmiu postępowań Rzecznika<sup>6</sup>, nie zawierały treści zawiadomień. Pola dotyczące opisu zawiadomienia nie zostały wypełnione<sup>7</sup>.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198]

2.1.3. Rzecznik nie korzystał z uprawnień określonych w art. 42 ust. 2 ustawy o oik, w zakresie wytaczania powództw na rzecz klientów instytucji finansowych. W toku 15 negatywnie zakończonych postępowań<sup>8</sup> Rzecznik: (a) kierował do ww. instytucji-przedsiębiorców informacje o możliwości wytoczenia powództw (11 spraw), (b) informował konsumentów o możliwości skierowania przez nich takich powództw, deklarując przystąpienie do tych postępowań i udzielanie pomocy (13 spraw). Rzecznik wyjaśnił, że zgodnie z obowiązującymi przepisami, wytaczanie powództw jest prawem, a nie obowiązkiem, a ustawodawca nakładając na samorząd zadania z zakresu ochrony praw konsumentów, nie zapewnił środków finansowych na jego wykonanie. Podejmując decyzję o wytoczeniu powództwa należy w pierwszej kolejności ocenić ryzyko związane z ewentualnym przegraniem procesu, gdyż Rzecznik nie jest zwolniony z kosztów procesu. Warunkiem szerszego korzystania z tego narzędzia jest, jak podał Rzecznik, zmiana przepisów prawa, tj.: zwolnienie z kosztów procesu; możliwość zasądzenia od strony przegranej kosztów na poziomie analogicznym do kosztów zastępstwa procesowego oraz zmiana właściwości miejscowej sądu, wg miejsca zamieszkania konsumenta. Ryzyka te, jak również dotychczasowe doświadczenia, skłoniły Rzecznika do bardziej rygorystycznego podejścia do wytaczania powództw, stąd

<sup>6</sup> O numerach RK.742.160.2011, RK.742.94.2012, RK.742.95. 2012, RK.742.105. 2012, RK.742.40.2013, RK.742.42.2013, RK.742.55.2013

<sup>7</sup> Jednocześnie czterech protokołach (RK.742.160.2011, RK.742.94.2012, RK.742.95.2012, RK.742.55.2013) pod niewypełnionymi polami złożono podpisy osoby zawiadamiającej i przyjmującej, na jednym protokole (RK.742.42.2013) pod ww. polem złożono podpis przyjmującego zawiadomienie

<sup>8</sup> Numery: RK.742.(26, 27, 35, 36, 54, 85, 108, 109, 121, 122, 160).2011; RK.742.(104, 105, 167).2012; RK.742.56.2013

decydował się na korzystanie z tego narzędzia tylko w sprawach w których istniało duże, graniczące z pewnością, prawdopodobieństwo ich wygrania. Wyjaśniający wskazał aspekty prowadzonych przez siebie postępowań, dotyczące m.in. braku legitymacji procesowej (w zakresie występowania z roszczeniami o unieważnienie umów, czy też roszczeniami klientów, nie będących konsumentami), jak również występujących ryzyk i taktyki procesowej.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 280-292]

W badanym okresie Rzecznik nie wstępował do toczących się postępowań w sprawach o ochronę interesów konsumentów – klientów instytucji finansowych (postępowań takich nie prowadzono).

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 304]

2.1.4. Postępowania Rzecznika w sprawie ochrony klientów instytucji finansowych prowadzone były bez zbędnej zwłoki. Pisma do instytucji finansowych wraz ze stanowiskiem Rzecznika oraz zgłaszanymi wnioskami, formułowane były w terminach od 5 do 32 dni od daty zgłoszenia naruszenia praw konsumenta (średnio w terminie 15 dni). W przypadku braku odpowiedzi instytucji finansowej na pismo Rzecznika<sup>9</sup>, kierowano każdorazowo pisma monitujące (w toku ośmiu postępowań), bądź też, w przypadku nieotrzymania odpowiedzi po skierowanym monicie, przekazywano do Policji zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia wykroczenia z art. 114 ust. 1 ustawy o okik (w toku dwóch postępowań, w odniesieniu łącznie do trzech osób).

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 294-295, 296]

W toku postępowań, Rzecznik informował konsumentów o tym, gdzie mogą jednocześnie zwrócić się ze złożoną skargą. Sytuacja ta dotyczyła 11 spraw, przy czym konsumentowi wskazywano możliwość kierowania sprawy do: sądu (dziewięć przypadków), Rzecznika Ubezpieczonych (jeden przypadek), prokuratury (jeden przypadek) oraz firmy płatniczej (jeden przypadek).

Dokumentacja wszystkich prowadzonych przez Rzecznika postępowań zawierała informacje o sposobie rozstrzygnięcia sporu z instytucjami finansowymi.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198]

2.2. W badanym okresie na terenie Miasta Leszna prowadzona była edukacja konsumencka, o której mowa w art. 38 ustawy o okik. W 2011 roku w zakresie edukacji konsumenckiej młodzieży Rzecznik odbył trzy spotkania z uczniami leszczyńskich szkół ponadgimnazjalnych, a w 2012 r. i I półroczu 2013 r. odpowiednio dwa i jedno takie spotkanie. W 2011 r., w ramach edukacji konsumenckiej mieszkańców Miasta uczestniczył, prezentując prawa konsumenckie, w akcji UOKiK „Bądź świadomym konsumentem 60+”, natomiast w 2012 r. odbywał spotkania edukacyjne z członkami Towarzystwa Miłośników Lwowa i Kresów Południowo-Wschodnich, Uniwersytetu Trzeciego Wieku w Lesznie, jak również przeprowadził warsztat edukacyjny „Świadomy senior – bezpieczny senior”, organizowany przez Fundację Jesienny Uśmiech.

W latach 2011, 2012 i w I półroczu 2013 r. na terenie Miasta zorganizowano dla młodzieży szkół ponadgimnazjalnych odpowiednio VII, VIII i IX - Wielkopolską Olimpiadę Wiedzy Konsumenckiej, w której brało udział odpowiednio 49, 47 i 49 uczestników.

[Dowód: akta kontroli, str. 135-150, 199-222]

Zagadnienia dotyczące informowania mieszkańców Miasta w lokalnych mediach o prowadzonej działalności Rzecznika przedstawiono w punkcie 1.2.1. niniejszego wystąpienia.

<sup>9</sup> W toku: 19 spraw wyznaczano (w zależności od rodzaju podmiotów): 14-dniowe terminy na udzielenie odpowiedzi, 3 spraw – 21-dniowe, 22 spraw – 30-dniowe

2.3. Współpraca Rzecznika w badanym okresie z właściwą miejscowo delegaturą UOKiK polegała na organizacji powiatowego etapu VII, VIII i IX - Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej.

W 2013 roku, Rzecznik przekazał do UOKiK, do wiadomości i służbowego wykorzystania, dwa zawiadomienia dotyczące wprowadzania klientów w błąd przez firmę telekomunikacyjną oraz stosowania przez bank niedozwolonych postanowień umownych. Z informacji przekazanych przez UOKiK wynikało, że pierwsza sprawa została przekazana właściwej delegaturze do toczącego się już postępowania, natomiast w odniesieniu do drugiej, wszczęte zostało postępowanie wyjaśniające.

Z zachowaniem terminu określonego w art. 43 ustawy o okik sporządzone zostały sprawozdania z działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Lesznie za lata 2011 i 2012.

[Dowód: akta kontroli, str. 135-150, 223-228, 280-292]

W 2012 r. w ramach zawartego w dniu 2 czerwca 2008 r. porozumienia o współpracy Rzecznik przekazał Rzecznikowi Ubezpieczonych zawiadomienia dot. trzech postępowań skargowych, dotyczących odmowy wypłaty należnych konsumentom świadczeń ubezpieczeniowych z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia pojazdu oraz zawartych umów na życie. We wszystkich przekazanych sprawach Rzecznik Ubezpieczonych podjął działania interwencyjne.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 229-231]

Rzecznik, w latach 2012 i 2013, kierował ponadto do Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pisma dotyczące zajęcia stanowiska dot. zagadnień prawnych wynikających ze sporu z firmą telekomunikacyjną oraz zawiadomienia o naruszeniu przez tego rodzaju podmiot interesów trzech konsumentów. Obie przekazane sprawy zostały przez Prezesa URE rozpatrzone, na okoliczność czego Rzecznik otrzymał stosowne odpowiedzi.

[Dowód: akta kontroli, str. 232-242]

Współpraca Rzecznika z Wojewódzkim Inspektorem Inspekcji Handlowej polegała w badanym okresie m.in. na wymianie informacji i doświadczeń dot. problemów związanych z tematyką konsumencką. Ze strony tej instytucji udzielana była ponadto pomoc w organizacji Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej.

W badanym okresie Rzecznik nie współpracował z organizacjami konsumenckimi (na terenie Miasta nie działa taka organizacja), jak również Komisją Nadzoru Finansowego (poza udziałem Rzecznika w dwudniowym seminarium w 2012 r.).

[Dowód: akta kontroli, str. 280-292]

NIK zwraca uwagę na zaangażowanie Rzecznika w prowadzeniu w badanym okresie, tak edukacji konsumenckiej na rzecz środowisk uczniowskich i mieszkańców Miasta (wyżej pkt 2.2.), jak również współpracy z instytucjami rynku ochrony praw konsumenta, realizowanej m.in. w obszarze zgłaszanych do nich, celem ochrony interesów konsumentów, spraw (wyżej pkt 2.3.). Działania Rzecznika w opisanych wyżej płaszczyznach ocenić niewątpliwie należy, jako dobrą praktykę.

W działaniach realizowanych w Mieście Lesznie w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ustalone  
nieprawidłowości

Uwagi dotyczące  
badanej działalności

Analiza dokumentacji prowadzonych przez Rzecznika postępowań wskazuje na niekompletność protokołów przyjęcia zawiadomień o naruszeniu praw konsumenta, która polegała na niewypełnianiu pól dotyczących opisu zawiadomienia. Rzecznik wyjaśnił tę sytuację skomplikowanymi stanami faktycznymi spraw, obszerną dokumentacją, z którą należało się zapoznać przed skierowaniem wystąpienia. Wyjaśniający zwrócił uwagę na coraz większą liczbę osób korzystających z jego pomocy, co wiązało się z koniecznością skrócenia czasu wizyt, jak również na dużą



czasochłonność dotyczącą spisania protokołu, zwłaszcza w sytuacji nieuporządkowanej, niekompletnej dokumentacji oraz niejednoznaczności kierowanych pism konsumenta. Wskazano jednocześnie okoliczności dotyczące braku możliwości spisania protokołu, braku potrzeby jego spisywania ze względu na tożsame stany faktyczne. Najwyższa Izba Kontroli zauważa, że podejmując decyzję o stosowaniu określonego rodzaju dokumentu i jego włączaniu do akt postępowania, należało, niezależnie od zaistnienia wskazanych choćby wyżej okoliczności, opracowywać takie dokumenty w sposób rzetelny i niewadliwy.

[Dowód: akta kontroli, str. 159-198, 280-292]

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działania podejmowane w Mieście Lesznie w badanym obszarze.

#### **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 Delegatury NIK w Poznaniu.

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.

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.

Poznań, dnia 14 października 2013 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Poznaniu

Kontroler

Dyrektor

Marek Rozwalka  
Specjalista kontroli państwowej

z up. Grzegorz Malesiński  
Wicedyrektor