



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie

LRZ – 4101-16-01/2012
P/12/192

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Rzeszowie
ul. Kraszewskiego 8, 35-016 Rzeszów
T +48 17 780 23 00, F +48 17 780 23 06
lrz@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/12/192 – Przestrzeganie warunków świadczenia usług turystycznych
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Rzeszowie
Kontroler	Andrzej Drażek, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82375 z dnia 13.09.2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego, Rzeszów, Al. Łukasza Ciepłińskiego 4, kod 35-010, zwany dalej „Urzędem Marszałkowskim”.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Mirosław Karapyta, Marszałek Województwa Podkarpackiego. (dowód: akta kontroli str. 3-5)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie¹ kontrolowaną działalność Urzędu w zakresie przestrzegania warunków świadczenia usług turystycznych w latach 2010 -2012 (do końca września br.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Formułując pozytywną ocenę, NIK uwzględniła w szczególności :

- 1) Prawidłowo prowadzony przez Marszałka Województwa Podkarpackiego, w okresie kontrolowanym, rejestr organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, w myśl art. 7 ust.1 i ust. 8 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. *o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) zwaną dalej „ustawą o usługach turystycznych”. Zawartość danych w rejestrze zgodna była z katalogiem danych określonych w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Rejestr był bieżąco aktualizowany w oparciu o zbiór dodatkowych dokumentów (w teczkach przedsiębiorców) stanowiących podstawę jego zawartości.
- 2) Wypełnianie przez Marszałka Województwa Podkarpackiego obowiązku dotyczącego przesyłania do Ministra Sportu i Turystyki kopii zaświadczeń o wpisie organizatorów turystyki i pośredników turystycznych oraz kopii dokumentów, tj. kopii umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, lub umowy ubezpieczenia na rzecz klienta, zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 – 8 ustawy o usługach turystycznych.
- 3) Wypełnianie ustawowego obowiązku przez Marszałka, tj. wydawanie w każdym przypadku decyzji o zakazie wykonywania przez przedsiębiorców działalności objętej wpisem oraz o wykreśleniu ich z rejestru, dotyczącego przedsiębiorców nie wywiązujących się z obowiązku składania Marszałkowi oryginałów dokumentów potwierdzających zawarcie kolejnych umów gwarancji lub ubezpieczenia , w myśl art. 71 ust. 3 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447, ze zm.) zwaną dalej „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” oraz art. 9 ust. 3 pkt 1 ustawy o usługach turystycznych.

¹ 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

- 4) Ochronę klientów, w przypadku ogłoszenia niewypłacalności przez organizatora turystyki, poprzez uruchomienie środków finansowych od ubezpieczyciela w ramach gwarancji finansowych określonych w art. 5 ust. 1 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych.
- 5) Podejmowanie działań na rzecz oceny funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych i jej aktów wykonawczych.
- 6) Wykonywanie kontroli działalności gospodarczej.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Problematyka organizacyjna

W Urzędzie Marszałkowskim, w okresie objętym kontrolą, zadania przypisane Marszałkowi Województwa w ustawie o usługach turystycznych realizowane były w Departamencie Promocji i Turystyki – Oddział Turystyki.

Szczegółowe zapisy dotyczące zakresu działania Departamentu Promocji i Turystyki zawarte zostały w uchwalanych przez Zarząd Województwa Regulaminach Organizacyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 6-20)

Marszałek Województwa Podkarpackiego 31 marca 2011 r. wydał zarządzenie w sprawie określenia organizacji wewnętrznej oraz szczegółowego zakresu działania Departamentu Promocji i Turystyki.

W § 4 cyt. Zarządzenia zapisano, że do zakresu działania Oddziału Turystyki należy m.in. prowadzenie spraw związanych z realizacją zadań marszałka województwa określonych w ustawie o usługach turystycznych w tym :

- prowadzenie Rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych,
- wydawanie zaświadczeń o wpisie do rejestru i o zmianie wpisu do rejestru,
- prowadzenie spraw związanych z wydawaniem decyzji o zakazie wykonywania działalności objętej wpisem do rejestru wydawanych z urzędu oraz decyzji o wykreśleniu przedsiębiorcy z rejestru,
- prowadzenie spraw związanych z wydawaniem decyzji o stwierdzeniu wykonywania działalności organizatora turystyki lub pośrednika turystycznego bez wymaganego wpisu do rejestru,
- monitorowanie przedsiębiorców wpisanych do rejestru w zakresie posiadanych aktualnych zabezpieczeń finansowych na rzecz klientów,
- kontrola działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych i pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych przez przedsiębiorców wpisanych do rejestru,
- kontrola działalności prowadzonej przez inne osoby nie zgłoszone do rejestru w zakresie niezbędnym do ustalenia czy prowadzona działalność jest działalnością regulowaną.

(dowód: akta kontroli str. 21-31)

W zakresie obowiązków głównego specjalisty Oddziału Turystyki w Departamencie Promocji i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego zapisano zadania odpowiadające zakresowi działania określonego w cyt. Zarządzeniu Marszałka Województwa.

(dowód: akta kontroli str. 32-40)

W Oddziale Turystyki w Departamencie Promocji i Turystyki Urzędu Marszałkowskiego realizacją zadań określonych w ustawie o usługach turystycznych zajmuje się 1 osoba.

(dowód: akta kontroli str. 41)

Zagadnienia ujęte w tematyce kontroli nie były w Urzędzie Marszałkowskim objęte audytem wewnętrznym i kontrolą wewnętrzną.

planie audytu na III kwartał ujęto zadanie – Ocena realizacji zadań wynikających z ustawy o usługach turystycznych. Z uwagi na rozpoczęcie kontroli przez Najwyższą Izbę Kontroli odstąpiono od realizacji tego zadania.

(dowód: akta kontroli str. 42- 52)

Dyrektor Biura Audytu w Urzędzie Marszałkowskim oświadczył, że ujęcie zadań dotyczących turystyki w planie audytu na lata następne będzie uzależnione od prowadzonej corocznie analizy ryzyka obszarów audytu.

(dowód: akta kontroli str. 43)

1.Prowadzenie rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych przez marszałka województwa podkarpackiego.

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

L.p.	Wyszczególnienie	Liczba przedsiębiorców będących jednocześnie organizatorami turystyki i pośrednikami turystycznymi na koniec okresu z kol. 2	Liczba przedsiębiorców będących tylko organizatorami turystyki na koniec okresu z kol. 2	Liczba przedsiębiorców będących tylko pośrednikami turystycznymi na koniec okresu z kol. 2
1.	2.	3.	4.	5.
1.	2010 r.	90	14	2
2.	2011 r.	96	11	2
3.	2012 r.	100	14	2
Razem:		100	14	2

(dowody : akta kontroli str. 53)

W kontrolowanym okresie liczba przedsiębiorców – organizatorów i pośredników turystycznych wzrosła z 106 w 2010 r. do 116 w 2012 r. (stan na 30.09.2012 r.).

Wzrost o 10 dotyczył przedsiębiorców będących jednocześnie organizatorami turystyki i pośrednikami turystycznymi.

Analiza rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych wykazała, że podmioty prowadzące opisywana działalność działają w następujących formach prawnych :

- osoba fizyczna - 88, tj. 75,9 %,
- spółka z o.o. – 16, tj. 13,8 %,
- stowarzyszenie – 6, tj. 5,2 %,
- spółka jawna – 2, tj. 1,7 %,
- fundacje - 2, tj. 1,7 %,
- spółka akcyjna - 2, tj. 1,7 %, ogółu przedsiębiorców.

(dowody : akta kontroli str. 54)

Główną formą zabezpieczenia klientów była gwarancja ubezpieczeniowa – 111, tj. 95,7 %.

Pozostałe formy zabezpieczenia to gwarancja bankowa – 4, tj. 3,4 % i ubezpieczenie na rzecz turystów 1, tj. 0,9% ogółu ubezpieczeń.

(dowody : akta kontroli str. 55)

1.2.Prawidłowość wpisu przedsiębiorców do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez marszałka woj. podkarpackiego.

Rejestr organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzony jest w formie papierowej. Rejestr prowadzony jest przez głównego specjalistę w Departamencie Promocji i Turystyki. Rejestr obejmuje wpisy od 2004 r.

Rejestr jest dostępny dla zainteresowanych. W praktyce, w okresie objętym kontrolą informacje o przedsiębiorcach wpisanych do rejestru udzielane były tylko w formie telefonicznej – kilka przypadków w miesiącu.

(dowody : akta kontroli str. 56-65)

W wyniku szczegółowej analizy dokumentacji stanowiącej podstawę wpisu do rejestru ustalono, że przedsiębiorcy składali wnioski o wpis do rejestru według wzoru dostępnego na stronie internetowej Urzędu Marszałkowskiego. Wzór wniosku odpowiadał wymogom określonym w art. 7 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

Do każdego wniosku dołączone zostało oświadczenie, według wzoru dostępnego na stronie internetowej Urzędu, o treści odpowiadającej dyspozycji art. 7 ust. 4. ustawy o usługach turystycznych. Wszyscy przedsiębiorcy złożyli oryginały umów gwarancji ubezpieczeniowej. W aktach spraw znajdowały się dowody wpłat po 514 zł na konto Urzędu Miasta Rzeszowa tytułem należnej opłaty skarbowej.

We wszystkich badanych przypadkach termin wpisu do rejestru wynosił do 7 dni.

Rejestr prowadzony w Departamencie Promocji i Turystyki obejmuje wszystkie określone w ustawie o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 8 cyt. ustawy o usługach turystycznych do Ministra Sportu i Turystyki przesyłane były w formie papierowej kopie wymaganych dokumentów.

(dowody : akta kontroli str. 66-72)

W toku kontroli dokonano badania zgodności zapisów w rejestrze prowadzonym przez Marszałka Województwa z danymi z Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych. Badaniem objęto 25 % wpisów w rejestrze prowadzonym przez Marszałka Województwa. Ustalono, że w 1 przypadku w rejestrze w rubryce - nr NIP brak było 1 cyfry. Pozostałe badane zapisy Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych i rejestru były zgodne.

(dowody : akta kontroli str. 73-85)

1.3.Zmiany w rejestrze organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w wyniku decyzji marszałka o wykreśleniu przedsiębiorcy.

W wyniku decyzji Marszałka Województwa Podkarpackiego o wykreśleniu przedsiębiorcy dokonano 23 zmian w rejestrze, w tym 8 w 2010 r., 8 w 2011 r. i 7 w 2012 r.

W 19 przypadkach podstawą decyzji o wykreśleniu był wniosek przedsiębiorcy zgodnie z art. 73 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. ustawą o swobodzie działalności gospodarczej i art. 7 ust. 1 i 2 cyt. ustawy o usługach turystycznych.

W 4 przypadkach podstawą wydania decyzji o wykreśleniu z rejestru był brak aktualnego zabezpieczenia finansowego prowadzonej działalności w postaci gwarancji.

W decyzjach o wykreśleniu z urzędu jako podstawę prawną decyzji podano art. 9 ust. 3 pkt. 1, art. 10a pkt 2 ustawy o usługach turystycznych i art. 71 ust. 1 pkt. 3 i ust. 2 i 3 oraz art. 72 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Ustalono, że 22 z 23 wydanych decyzji były prawomocne.

Marszałek Województwa przysyłał Ministrowi Sportu i Turystyki w formie papierowej dokumenty o których mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Dokumenty przesyłane były w terminie do 7 dni od daty wpłynięcia wniosku.

(dowody : akta kontroli str. 86-87)

1.4.Przekazywanie marszałkowi województwa przez przedsiębiorców kolejnych umów potwierdzających zabezpieczenie finansowe.

Obowiązek o którym mowa w art. 5 ust. 1 ppkt. 3 ustawy o usługach turystycznych realizowany był przez przedsiębiorców. W kontroli ustalono, że w kontrolowanym okresie 4 przedsiębiorców nie wywiązało się z tego obowiązku. W każdym z tych przypadków w Urzędzie Marszałkowskim zastosowano dyspozycję art. 10a ppkt 2 ustawy o usługach turystycznych i wszczęto postępowanie w sprawie wykreślenia przedsiębiorcy z rejestru i zakazie wykonywania działalności objętej wpisem.

Marszałek województwa Podkarpackiego wydał 4 decyzje o wykreśleniu z rejestru i zakazie wykonywania działalności.

(dowody : akta kontroli str. 88-123)

W wyniku analizy 30 spraw ustalono, że przedsiębiorcy składali Marszałkowi województwa oryginały kolejnych umów ubezpieczeniowych przed upływem terminu obowiązywania umowy poprzedniej.

(dowody : akta kontroli str. 124)

1.5.Skargi na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

W kontrolowanym okresie nie odnotowano wpływu do Marszałka Województwa skarg na działalność organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

(dowody : akta kontroli str. 125-126)

Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie - w trybie art. 29 pkt. 2 lit. f ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o *Najwyższej Izbie kontroli* (Dz.U. z 2012 r. poz. 82) – przekazał informację, że w latach 2010 - 2012 (trzy kwartały) do biura Rzecznika wpłynęło łącznie 28 skarg na biura turystyczne, w tym 13 w 2010 r., 6 w 2011 r. i 9 w 2012 r.

Tylko 1 skarga - z 2010 r. - dotyczyła podmiotu prowadzącego działalność na terenie województwa podkarpackiego.

Przedmiotem skarg była jakość usług turystycznych świadczonych przez biura podróży.

Rzecznik występował w imieniu skarżących z pisemnymi interwencjami do przedsiębiorców. W 3 przypadkach Rzecznik prowadził sprawy sądowe przeciwko firmie OASIS TOURS Sp. z o.o. z Warszawy.

(dowody : akta kontroli str. 127-132)

Miejski Rzecznik Konsumentów w Przemyśle przekazał informację, że do biura Rzecznika wpłynęło łącznie 3 skargi na biura turystyczne, w tym 1 w 2010 r., 1 w 2011 r. i 1 w 2012 r. Rzecznik podjął interwencje na rzecz klientów.

(dowody : akta kontroli str. 133)

Miejski Rzecznik Konsumentów w Krośnie przekazał informację, że do biura Rzecznika wpłynęły łącznie 4 skargi na biura turystyczne, w tym 1 w 2010 r., 3 w 2011 r. W 2012 r. nie odnotowano wpływu skarg. Rzecznik podjął interwencje na rzecz klientów.

(dowody : akta kontroli str. 134-136)

Miejski Rzecznik Konsumentów w przekałał informację, że do biura Rzecznika wpłynęło łącznie 3 skargi na biura turystyczne, w tym 1 w 2010 r., 1 w 2011 r. i 1 w 2012 r. Rzecznik podjął interwencje na rzecz klientów.

(dowody : akta kontroli str.137)

Oprócz załatwiania skarg rzeczniczy konsumentów udzielali klientom porad i informacji o przysługujących im prawach.

(dowody : akta kontroli str.127-137)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

2. Dokonywanie analiz wysokości gwarancji bankowych i gwarancji ubezpieczeniowych oraz z tytułu ubezpieczenia na rzecz klientów, celem zapewnienia ochrony ich praw.

2.1. Organizatorzy turystyki i pośrednicy turystyczni w województwie podkarpackim, którzy ogłosili niewypłacalność w latach 2010-2012 (do 30 września).

W Województwie Podkarpackim nie było przypadku ogłoszenia niewypłacalności przez organizatorów turystyki i pośredników turystyki.

(dowody : akta kontroli str. 125)

2.2. Zabezpieczenia finansowe klientów niewypłacalnych biur, w tym wysokość środków finansowych wydatkowanych z budżetu samorządu województwa.

W Województwie Podkarpackim nie występował problem zabezpieczenia finansowego niewypłacalnych biur.

(dowody : akta kontroli str. 125)

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny częściowej.

3. 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

3.1. Działania podejmowane przez marszałka w celu pełnej realizacji zadań ciążących na przedsiębiorcach turystycznych, którzy ogłosili niewypłacalność.

W Województwie Podkarpackim nie było zdarzeń stanowiących podstawę do podejmowania przez Marszałka Województwa działań w związku z niepełnym pokryciem kosztów realizacji praw klientów w ramach trzech form zabezpieczenia finansowego.

(dowody : akta kontroli str. 125)

Ze względu na brak działań Urzędu w kontrolowanym obszarze Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania oceny częściowej.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen częściowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny częściowej według proponowanej skali byłoby niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, należy zastosować ocenę opisową.

4. Wykorzystywanie wyników analiz sprawozdań składanych do urzędów marszałkowskich przez organizatorów turystyki m.in. do określenia ryzyk związanych z działalnością organizatorów turystyki oraz ich płynnością finansową.

4.1. Zakres analiz przeprowadzonych przez marszałka województwa na podstawie dokumentacji składanej przez przedsiębiorców turystycznych oraz wykorzystanie ich wyników.

W Województwie Podkarpackim nie wystąpiły przypadki niewypłacalności przedsiębiorców niewpisanych do rejestru.

W przypadku przedsiębiorców wpisanych do rejestru nie wystąpiła konieczność skorzystania z ustanowionych form zabezpieczenia klientów.

(dowody : akta kontroli str. 125)

W odpowiedzi na pismo Pani Katarzyny Sobierajskiej Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Sportu i Turystyki z 22.08.2012 r. Marszałek Województwa Podkarpackiego 24.09.2012 r. przesłał do Ministerstwa Sportu i Turystyki informacje dotyczące oceny funkcjonowania ustawy o usługach turystycznych, w której zwrócono uwagę na :

- brak w ustawie zapisu o obowiązku posiadania przez osobę odpowiedzialną za kierowanie działalnością turystyczną odpowiedniej praktyki (wcześniej taki zapis był w ustawie),
- brak w ustawie zapisu o obowiązku przedkładania przez przedsiębiorcę oświadczenia o niekaralności, co powoduje brak możliwości weryfikacji przedsiębiorców składających wnioski o wpis do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych,
- w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 16 grudnia 2010 r. *w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych* (Dz.U. Nr 238, poz. 1584) i w rozporządzeniu Ministra Finansów z dnia 21 grudnia 2010 r. *w sprawie obowiązkowego ubezpieczenia na rzecz klientów w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych* (Dz.U. Nr 252, poz. 1690) i w ustawie *o usługach turystycznych* występują różne zapisy dotyczące określenia jednolitego zasięgu terytorialnego i zakresu terytorialnego wykonywanej działalności organizatora turystyki i pośrednika turystycznego,
- długą procedurę załatwiania spraw poszkodowanych klientów biur turystycznych i możliwość jej skrócenia poprzez uczynienie odpowiedzialnym za likwidację szkód gwaranta.

Marszałek podał, że najczęstsze nieprawidłowości stwierdzone podczas kontroli to :

- brak wpisu do legitymacji pilotów znajomości języka obcego,
- brak opieki pilotów,
- brak upoważnienia dla pilota do działania w imieniu organizatora,

- niepodawanie w umowach o świadczenie usług turystycznych kategorii obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu,

- brak w umowach informacji o sposobie zgłaszania reklamacji i terminu ich zgłaszania.

Jako propozycję instrumentów umożliwiających ocenę kondycji finansowej przedsiębiorców zgłoszono wniosek o umożliwienie dokonywania wspólnej z Urzędem Skarbowym kontroli oceny sytuacji finansowej organizatora turystyki.

(dowody : akta kontroli str. 138-151)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie³ działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

5. 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).

5.1. Prowadzenie postępowań i podejmowanie decyzji przez marszałka województwa w sprawach ochrony praw klientów.

W 2010 r. prowadzone było 1 postępowanie w sprawie ochrony praw klientów i została wydana decyzja o stwierdzeniu wykonywania działalności bez wpisu do rejestru w stosunku do przedsiębiorcy Pana Jacka K. prowadzącego działalność pod firmą Przedsiębiorstwo Handlowo – Usługowe „BEST WORKS” ul. Szkolna , 37-300 Leżajsk.

W tej sprawie Miejski Rzecznik Konsumentów w Rzeszowie zwrócił się do Marszałka Województwa z prośbą o przeprowadzenie kontroli ww. przedsiębiorcy.

W toku postępowania kontrolnego stwierdzono, że wskazany przedsiębiorca zawarł umowę z grupą ośmiu konsumentów na organizację imprezy turystycznej „Szlakiem Pułkownika Wołodyjowskiego” na Ukrainie. Umowa nie została wykonana, a pobrane zaliczki nie zostały zwrócone. Ustalono, że Przedsiębiorca nie posiadał wpisu w rejestrze regulowanym. W oparciu o stwierdzone okoliczności i zgromadzone dokumenty Marszałek Województwa Podkarpackiego wydał 26.04.2010 r. decyzję o stwierdzeniu wykonywania działalności w zakresie organizowania imprez turystycznych oraz pośrednictwa na zlecenie klientów zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych bez wymaganego wpisu do rejestru organizatorów turystyki. W podstawie decyzji powołane zostały przepisy art. 4 ust. 1, art. 9 ust.3 i 4 ustawy o usługach turystycznych i art. 72 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarcze.

(dowody : akta kontroli str. 152-159)

Ustalono, że na terenie województwa podkarpackiego od lipca 2011 r. realizowana jest sprzedaż imprez turystycznych za pośrednictwem portalu internetowego KupBon w Rzeszowie.

Dotychczas Urząd Marszałkowski nie podejmował działań kontrolnych wobec portalu internetowego prowadzącego sprzedaż imprez turystycznych

(dowody : akta kontroli str. 160-161)

³ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen częściowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny częściowej według proponowanej skali byłoby niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, należy zastosować ocenę opisową.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie⁴ działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

6. Przeprowadzanie kontroli spełniania warunków prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie organizowania imprez turystycznych, w tym sprawdzanie, czy w kontrolowanej działalności nie występują nieprawidłowości uzasadniające podejrzenie korupcji.

6.1. Zakres kontroli przeprowadzonych przez marszałka województwa u organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

W kontroli ustalono, że w latach 2010-2012 (III kwartały) Departament Promocji Urzędu Marszałkowskiego przeprowadził łącznie 15 kontroli przedsiębiorców – organizatorów i pośredników turystyki.

W 2010 r. przeprowadzono 3 kontrole, tj. 2,8 % zarejestrowanych przedsiębiorców, w 2011 r. 5 kontroli tj. 4,6 % zarejestrowanych przedsiębiorców, i w 2012 r. 7 kontroli (w tym 1 u przedsiębiorcy nie wpisanego do rejestru), tj. 6,0.

Kontrole przeprowadzane były na podstawie upoważnień, których treść odpowiadała art. 79a ust. 6 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej*. Zakres kontroli obejmował zgodność wykonywanej działalności z uzyskanym, wpisem do rejestru, przestrzeganie warunków wykonywania działalności gospodarczej i zgodność wykonywanej działalności gospodarczej z zawartymi umowami agencyjnymi.

(dowody : akta kontroli str. 162-177)

6.2. Wyniki kontroli i wnioski skierowane przez marszałka województwa do przedsiębiorców turystycznych.

W wyniku kontroli nie stwierdzono rażących naruszeń warunków wykonywania działalności przez kontrolowane podmioty. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły braku w umowach o świadczenie usług turystycznych :

- sposobu zgłaszania reklamacji z podaniem terminu ich zgłaszania,
- konsekwencji prawnych wynikających z umowy,
- nieprawidłowego (skróconego) terminu zgłaszania i rozpatrywania reklamacji,
- upoważnienia dla pilota do działania w imieniu organizatora w zakresie niezbędnym do prowadzenia imprezy turystycznej.

W kontroli ustalono również, że przedsiębiorcy w umowach o świadczenie usług turystycznych zamieszczali niedozwolone klauzule wpisane do rejestry Urzędu Ochrony Klientów i Konsumentów.

Przedsiębiorcy zobowiązani byli w protokołach kontroli do usunięcia braków i nieprawidłowości w terminie 30 dni od daty podpisania protokołu. Wszyscy kontrolowani przedsiębiorcy wywiązali się z obowiązku składając pisemne informacje o wykonaniu zaleceń pokontrolnych.

(dowody : akta kontroli str. 178-235)

W wyniku kontroli nie stwierdzono rażących naruszeń warunków wykonywania działalności przez kontrolowane podmioty.

(dowody : akta kontroli str. 178-235)

⁴ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen cząstkowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny cząstkowej według proponowanej skali byłoby niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, należy zastosować ocenę opisową.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie⁵ działalność w badanym obszarze.

IV. Uwagi i wnioski

W związku z pozytywną oceną działalności Urzędu Marszałkowskiego w badanym zakresie Najwyższa Izba Kontroli odstępuje od formułowania wniosków.

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 Rzeszowie.

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.

Rzeszów,października 2012 r.

Kontroler
Andrzej Drążek
Główny specjalista

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Rzeszowie

Dyrektor
Stanisław Sikora

.....
podpis

.....
podpis

⁵ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen cząstkowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny cząstkowej według proponowanej skali byłoby niemożliwe lub nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, należy zastosować ocenę opisową.

