



**Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Szczecinie**

Szczecin, dnia listopada 2010 r.

**Pan  
Piotr Jedliński  
p.o. Prezydenta Miasta Koszalina**

LSZ-4101-22-01/2010  
P/10/026

**WYSTĄPIENIE POKONTROLNE**

Na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>1</sup>, zwanej dalej ustawą o NIK, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Szczecinie przeprowadziła w Urzędzie Miejskim w Koszalinie (UM), kontrolę w zakresie ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych za lata 2008–2010 (do 30.09.), ze szczególnym uwzględnieniem działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 19.10.2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Panu niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działalność UM, w tym Miejskiego Rzecznika Konsumentów (Rzecznika), w zakresie spraw objętych kontrolą.

1. NIK pozytywnie ocenia, z uwzględnieniem kryteriów legalności i rzetelności, powołanie Rzecznika oraz zapewnienie dostępności do udzielanych przez niego porad. Rzecznik powołany został uchwałą Rady Miejskiej w Koszalinie z dnia 3.12.1999 r., stosownie do dyspozycji art. 21d wówczas obowiązującej ustawy z 24 lutego 1990 r. o przeciwdziałaniu praktykom monopolistycznym i ochronie interesów konsumentów<sup>2</sup>. Kwalifikacje osoby pełniącej tę funkcję odpowiadały wymogom art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>, gdyż posiadał on wyższe wykształcenie prawnicze i ponad pięcioletnią praktykę zawodową. Przypisany Rzecznikowi zakres obowiązków odpowiadał za-

<sup>1</sup> Dz.U. z 2007 r., Nr 231, poz. 1701 ze zm.

<sup>2</sup> Dz.U. z 1999 r. Nr 52, poz. 547 ze zm.

<sup>3</sup> Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej – ustawa okik

daniom ujętym w regulaminie organizacyjnym UM i był tożsamy z zakresem zadań określonym w art. 42 ust 1 ustawy okik.

Rzecznik w badanym okresie wykonywał swoje zadania samodzielnie, bez pomocy wyodrębnionego biura, zapewniając dostępność zainteresowanym osobom przez 5 dni w tygodniu w godzinach pracy UM (od 8<sup>30</sup> do 15<sup>00</sup> we wtorki, środy i piatki, 8<sup>30</sup> do 15<sup>45</sup> w poniedziałki oraz od 8<sup>30</sup> do 15<sup>30</sup> w czwartki). Organizacja pracy Rzecznika umożliwiała także kontakt z nim (i uzyskanie porad) przez telefon oraz internet. W ocenie NIK powyższe rozwiązania pozwalały na zapewnienie mieszkańcom Koszalina możliwości składania skarg i wnoszenia wniosków dotyczących spraw konsumenckich oraz dostęp do porad i informacji udzielnych przez Rzecznika, jednakże brak popołudniowego dyżuru w przynajmniej jednym dniu w tygodniu ograniczał osobisty dostęp do niego osób czynnych zawodowo.

2. NIK pozytywnie ocenia, z uwzględnieniem kryterium rzetelności, prowadzone przez UM, (w tym Rzecznika) działania informacyjno-edukacyjne w zakresie ochrony praw konsumentów, w tym dotyczące działalności ubezpieczeniowej.

W badanym okresie w szkołach, dla których organem prowadzącym było Miasto Koszalin<sup>4</sup>, realizowano programy nauczania zawierające elementy wiedzy konsumenckiej. W szkołach podstawowych i gimnazjach przekazywano wiedzę dotyczącą m.in.: umiejętności dokonywania zakupów, praw konsumenckich, gwarancji i reklamacji w związku z dokonywanymi zakupami. W szkołach ponadgimnazjalnych – w ramach nauczania – wprowadzono dodatkowe elementy dotyczące: ubezpieczeń zdrowotnych i majątkowych, funkcjonowania pozabankowych instytucji finansowych i rynku ubezpieczeń.

Rzecznik realizując – w latach objętych kontrolą – przypisane mu zadania prowadził szeroką pozaszkolną działalność informacyjno-edukacyjną w zakresie ochrony praw konsumentów. Opracował poradnik konsumenta, który został zamieszczony na stronie internetowej UM oraz rozprowadzał wśród konsumentów broszury i materiały informacyjne dostarczone przez organizacje konsumenckie. Edukacja konsumencka prowadzona była również z udziałem prasy lokalnej, radia i telewizji, w których Rzecznik informował konsumentów o przysługujących im prawach oraz zwracał uwagę na nieprawidłowe praktyki przedsiębiorców. W trakcie 7 wystąpień Rzecznika w telewizji i 11 w radiu, nie nawiązywał on do zagadnień związanych z ochroną praw konsumentów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

3. NIK pozytywnie ocenia, z uwzględnieniem kryteriów rzetelności i legalności, wykonywanie przez Rzecznika zadań z zakresu ochrony konsumentów, w tym klientów zakładów ubez-

---

<sup>4</sup> na prawach powiatu

pieczeniowych. W latach 2008-2010 (do 30.09.) Rzecznik wykonując zadania z zakresu ochrony konsumentów przyjął i rozpatrzył 6.126 spraw konsumenckich zgłoszonych osobiście, pisemnie i telefonicznie (2.088 w 2008 r., 2.350 w 2009 r. i 1.688 w trzech kwartałach 2010 r.), z których 142 (odpowiednio: 25, tj. 1,2 %, 55, tj. 2,3 % i 62, tj. 3,7 %) odnosiło się do działalności zakładów ubezpieczeniowych. Szczegółowe badanie dokumentacji 10 spraw dotyczących problematyki ubezpieczeniowej wykazały, że były one rozpatrywane i załatwiane bez zbędnej zwłoki, a wnoszący je otrzymywali od Rzecznika stosowne wyjaśnienia i porady. W 7 tych przypadkach osoby zainteresowane uzyskały od Rzecznika pomoc organizacyjną, która polegała na przygotowaniu 6 pozwów przeciwko ubezpieczycielom oraz wystąpieniu do zakładu ubezpieczeniowego z interwencją dotyczącą zgłoszonej sprawy (1 przypadek).

4. NIK pozytywnie ocenia, z uwzględnieniem kryteriów rzetelności i legalności, wywiązywanie się przez Rzecznika z obowiązków sprawozdawczych oraz współpracę z instytucjami realizującymi zadania związane z ochroną konsumentów. Rzecznik terminowo sporządził sprawozdania ze swojej działalności w latach 2008 i 2009 (do 31.03. po roku sprawozdawczym), tj. zgodnie z wymogiem art. 43 ust.1 ustawy okik, które po zatwierdzeniu przez Prezydenta Miasta przysyłane były do Urzędu Ochrony Konsumentów i Konkurencji (UOKiK) Delegatury w Gdańsku. Dane wykazane w ww. sprawozdaniach w odniesieniu do liczby rozpatrzonych spraw, dotyczących udzielonych porad w związku z działalnością zakładów ubezpieczeniowych, były zgodne z ewidencją prowadzoną przez Rzecznika. W badanym okresie Rzecznik współpracował z Delegaturą UOKiK w Gdańsku w zakresie ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń. Polegało to m.in. na wymianie informacji i materiałów poglądowych dotyczących tej problematyki, w tym w trakcie szkoleń organizowanych przez ww. Delegaturę UOKiK.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi Najwyższa Izba Kontroli wnioskuje o:

- 1. Umożliwienie dostępu do bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dotyczącej tej problematyki dla osób czynnych zawodowo, po godz. 15<sup>45</sup>.*
- 2. Uwzględnienie, w trakcie prowadzenia przez Rzecznika w radiu i telewizji edukacji konsumenckiej, problematyki ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeniowych i funduszy emerytalnych.*

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Szczecinie, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, oczekuje przedstawienia przez Pana Prezydenta, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykona-

nia wniosków, bądź o działaniach podjętych w celu ich realizacji lub przyczynach niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, przysługuje Panu prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora Delegatury NIK w Szczecinie umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o której mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.