



**Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie**

Szczecin, dnia listopada 2010 r.

Pan

**Piotr Krzystek
Prezydent Miasta Szczecina**

LSZ-4101-22-02/2010
P/10/026

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Na podstawie art. 2 ust. 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej ustawą o NIK, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Szczecinie przeprowadziła w Urzędzie Miasta Szczecina² kontrolę w zakresie ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych w latach 2008-2010 (do 30.09.), ze szczególnym uwzględnieniem działalności Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

W związku z ustaleniami przedstawionymi w protokole kontroli, podpisanym w dniu 5 listopada 2010 r., Najwyższa Izba Kontroli, stosownie do art. 60 ust. 1 ustawy o NIK, przekazuje Panu Prezydentowi niniejsze wystąpienie.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działalność Urzędu, w tym Miejskiego Rzecznika Konsumentów³, w zakresie objętym kontrolą, mimo stwierdzonych uchybień.

1. NIK pozytywnie ocenia powołanie Rzecznika oraz zapewnienie dostępności do udzielanych przez niego porad. Sposób zatrudnienia Rzecznika oraz zakres jego zadań, określony w § 27 regulaminu organizacyjnego⁴, odpowiadały wymogom art. 40 ust. 1 i ust. 3 oraz art. 42 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁵. Kwalifikacje i staż pracy osoby pełniącej funkcję Rzecznika (tj. wykształcenie wyższe i dwudziestodwuletnia praktyka zawodowa) były zgodne z wymogami art. 40 ust. 2 ustawy o okik.

¹ Dz.U. z 2007 r. Nr 231, poz. 1701 ze zm.

² Dalej Urząd.

³ Dalej Rzecznik.

⁴ wprowadzonego zarządzeniem Nr 298/09 Prezydenta Miasta Szczecina z dnia 25.06.2009 r.

⁵ Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. (*dalej ustawa o okik*).

Rzecznik w badanym okresie wykonywał swoje zadania przy pomocy Biura, zapewniając dostępność zainteresowanym osobom przez 5 dni w tygodniu w godzinach pracy Urzędu (tj. w siedzibie Urzędu od 7³⁰ do 15³⁰ i w Filii Urzędu na Prawobrzeżu – w piątki od 8⁰⁰ do 16⁰⁰). Urząd, organizując pracę Biura Rzecznika, umożliwił konsumentom uzyskanie kontaktu z Rzecznikiem i udzielenie porad przez telefon oraz internet. W ocenie NIK, powyższe rozwiązania zapewniły mieszkańcom Szczecina dostęp do porad i informacji udzielanych przez Rzecznika, jednakże brak popołudniowego dyżuru w przynajmniej jednym dniu roboczym w siedzibie Urzędu (tj. po godzinie 15³⁰) ograniczał możliwość osobistego uzyskania porady przez osoby czynne zawodowo.

Mając na celu prawidłową realizację zdań, w Urzędzie opracowano 3 procedury działania Biura Rzecznika, z których 2 udostępniono konsumentom na stronie internetowej Urzędu w zakładce *Biuro Rzecznika*. Procedury te określały m.in. tryb, w jakim Rzecznik udziela porad („Poradnictwo konsumenckie i informacja prawna”) oraz sposób rejestracji i rozpatrywania spraw („Ochrona interesów konsumentów”). Procedura ta nie określała zasad rozpatrywania spraw, które wpływają do Biura Rzecznika na piśmie, bez zachowania formy wniosku (tj. na formularzu 1/P-V-02).

2. NIK pozytywnie ocenia prowadzone przez Urząd (w tym Rzecznika) działania informacyjno-edukacyjne, w zakresie ochrony praw klientów zakładów ubezpieczeniowych. W badanym okresie w szkołach, dla których organem prowadzącym było Miasto Szczecin⁶ wprowadzono elementy wiedzy konsumenckiej, w tym dotyczące działalności ubezpieczeniowej i funduszy emerytalnych. Wiedzę tą przekazano w szkołach ponadpodstawowych, m.in. na lekcjach: „Podstawy przedsiębiorczości”, „Organizacja i zarządzanie przedsiębiorstwem”, „Wiedza o społeczeństwie” oraz w ramach ogólnopolskich programów edukacyjnych, m.in.: „Ekonomia w szkole” i „Moje Finanse”.

Rzecznik realizując – w latach objętych kontrolą – przypisane mu zadania, prowadził szeroką działalność informacyjno-edukacyjną, w szkołach ponadpodstawowych oraz wśród społeczności lokalnej. W ramach edukacji konsumenckiej prowadzonej w szkołach, Rzecznik przekazywał informacje o działalności zakładów ubezpieczeń, w tym dotyczące rodzajów ubezpieczeń i instytucji ubezpieczeniowych. Informował on również społeczność lokalną o ochronie praw konsumentów, w tym klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych w mediach, m.in. w prasie, a także w programach telewizyjnych i radiowych w ramach

⁶ na prawach powiatu.

krótkich komentarzy oraz poprzez dystrybucję materiałów informacyjnych dostarczanych przez organizacje konsumenckie.

3. NIK pozytywnie ocenia wykonywanie przez Rzecznika obowiązku określonego w art. 42 ust.1 pkt 1 ustawy o okik, tj. zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego, w tym w zakresie ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych. W badanym okresie, Rzecznik osobiście oraz przy pomocy 5 pracowników Biura udzielił porad i informacji w 39.365 indywidualnych sprawach (telefonicznie – w 19.909 sprawach, osobiście – w 14.520 oraz pisemnie i za pośrednictwem poczty elektronicznej – w 4.936), z których 768 dotyczyło działalności zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych (tj. 1,9%). Z grupy tej: 701 stanowiły sprawy przedstawione osobiście lub telefonicznie, pozostałe 67 złożono w formie pisemnej. Badając 12 z tych spraw, NIK ustaliła, że w przypadku 3 z nich, Rzecznik niezwłocznie udzielał konsumentom porady prawnej, a w 8 niezwłocznie poinformował konsumentów o przekazaniu ich wniosków (pism) do Rzecznika Ubezpieczonych lub Prokuratury. Fakt udzielenia pomocy prawnej został odnotowany na ww. wnioskach i pismach konsumentów, stosownie do postanowień procedury „Ochrona interesów konsumentów”.

4. NIK pozytywnie ocenia, mimo stwierdzonych uchybień, wywiązywanie się Rzecznika z obowiązków sprawozdawczych. Rzecznik terminowo przedkładał Prezydentowi do zatwierdzenia sprawozdania ze swojej działalności za 2008 r. i 2009 r. (tj. do 31 marca po roku sprawozdawczym), a po ich zatwierdzeniu przekazał je do Delegatury UOKiK w Gdańsku – zgodnie z wymogami art. 43 ust. 1 ustawy o okik. Stwierdzono, że Rzecznik nierzetelnie sporządził sprawozdania ze swojej działalności za 2008 r. i 2009 r. Dotyczyło to ilości spraw z zakresu działalności ubezpieczeniowej. W sprawozdaniu za 2008 r. podał o 26 wniosków (porad) pisemnych więcej niż zarejestrowano w rejestrze poczty i e-mail (9 spraw), a w sprawozdaniu za 2009 r. - o 38 ww. wniosków więcej niż zarejestrowano w ww. rejestrze (27 spraw). Uchybienia te nie miały wpływu na realizację przez Rzecznika zadań określonych w art. 42 ust. 1 ustawy o okik.

5. NIK pozytywnie ocenia współpracę Rzecznika z instytucjami i organizacjami realizującymi zadania związane z ochroną praw konsumentów. Rzecznik, zgodnie z postanowieniami art. 42 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik, współpracował z UOKiK⁷, z KNF⁸ oraz z 7 instytucjami i organi-

⁷ Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

⁸ Komisją Nadzoru Finansowego.

zaczynając realizującymi takie zadania⁹, a także z Rzecznikiem Ubezpieczonych, z którym zawarł w dniu 15.05.2008 r. porozumienie o współpracy. Mimo obowiązku określonego w § 8 ust. 1 ww. porozumienia, do 6.10.2010 r. Urząd nie zamieścił na stronie internetowej www.um.szczecin.pl, w zakładce *Biuro Rzecznika*, odnośnika do strony internetowej Rzecznika Ubezpieczonych. Dopiero w trakcie kontroli NIK, tj. w dniu 7.10.2010 r. Urząd wykonał ww. obowiązek.

Współpraca z ww. instytucjami i organizacjami polegała, m.in. na udziale Rzecznika w szkoleniach i konferencjach organizowanych przez ww. podmioty; kierowaniu wniosków do Inspekcji Handlowej w Szczecinie o przeprowadzenie kontroli u przedsiębiorców; udziale pracowników Biura w rozprawach Polubownego Sądu Konsumenckiego; omawianiu spornych spraw konsumenckich telefonicznie i osobiście z pracownikami ww. instytucji i organizacji oraz przekazywaniu wniosków konsumentów z prośbą o zajęcie stanowiska. W badanym okresie Rzecznik przekazała do UOKiK (30 z 4.936 ogólnej liczby spraw, które wpłynęły do Rzecznika w formie pisemnej), do KNF (1 z ww. spraw) i do Rzecznika Ubezpieczonych (40 z 67 wniosków dotyczących działalności zakładów ubezpieczeń i jednego wniosku – dotyczącego działalności funduszu emerytalnego).

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnioskuje o:

1. *Umożliwienie dostępu do bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w siedzibie Urzędu po godzinie 15³⁰.*
2. *Zamieszczanie w sprawozdaniu z działalności Rzecznika danych wynikających z rejestrów prowadzonych przez Biuro Rzecznika.*
3. *Uwzględnienie w procedurze P-V-02 „Ochrona interesów konsumentów” sposobu rejestracji i rozpatrzenia spraw, które wpłyną do Biura Rzecznika bez zachowania formy wniosku, tj. na formularzu I/P-V-02.*

Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Szczecinie, na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, zwraca się do Pana Prezydenta o nadesłanie, w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków oraz o podjętych działaniach w celu ich realizacji lub o przyczynach niepodjęcia tych działań.

Stosownie do art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia, przysługuje Panu Prezydentowi prawo zgłoszenia na piśmie do Dyrektora

⁹ Inspekcja Handlowa w Szczecinie, Urząd Regulacji Energetyki Delegatura w Szczecinie, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie, Urząd Komunikacji Elektronicznej Delegaturą w Szczecinie, Federacja Konsumentów Oddziały w Szczecinie i Świnoujściu oraz Europejskie Centrum Konsumenckie w Warszawie.

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 którym mowa wyżej, liczy się stosownie od dnia otrzymania ostatecznej uchwały właściwej komisji NIK.