



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Szczecinie

LSZ – 4101-17-01/2012
P/12/053

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Szczecinie
ul. Jacka Odrowąża 1, 71-420 Szczecin
T +48 91 831 39 00, F +48 91 831 39 66
lsz@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/12/053 – „Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych”.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Szczecinie.
Kontrolerzy	1. Karolina Wirszyc-Sitkowska, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 82815 z dnia 28.08.2012 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2) 2. Jarosław Staniszewski, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr 82836 z dnia 4.09.2012 r. (dowód: akta kontroli str. 3-4)
Jednostka kontrolowana	Starostwo Powiatowe w Stargardzie Szczecińskim ¹ , ul. Skarbowa 1, 73-110 Stargard Szczeciński.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Waldemar Gil, Starosta Stargardzki. (dowód: akta kontroli str. 5)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² działalność kontrolowanej jednostki, w zakresie ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych oraz na portalach aukcyjnych³.

Uzasadnienie oceny ogólnej

W okresie objętym kontrolą, tj. w latach 2009-2012 (I półrocze), stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów⁴ zostało prawidłowo wyodrębnione w strukturze organizacyjnej Starostwa i bezpośrednio podporządkowane Staroście Stargardzkiemu. Osoba zatrudniona na tym stanowisku spełniała kryteria określone w art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁵, tj. posiadała wyższe wykształcenie oraz ponad pięcioletnią praktykę zawodową. Rzecznik udzielał bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, wywiązywał się z obowiązków sprawozdawczych oraz prowadził działalność edukacyjno-informacyjną.

W wyniku kontroli stwierdzono nierzetelne prowadzenie rejestrów spraw rozpatrywanych przez Rzecznika Konsumentów, co skutkowało m. in. podawaniem nierzetelnych danych w rocznych sprawozdaniach z działalności Rzecznika.

¹ Zwane dalej *Starostwem*.

² Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

³ Platformach Internetowych oferujących możliwość pośrednictwa w transakcjach handlowych.

⁴ Zwanego dalej *Rzecznikiem Konsumentów*.

⁵ Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm., zwana dalej *ustawą o okik*.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów.

1.1. Współpraca Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁶ i organizacjami konsumenckimi.

Opis stanu faktycznego

W latach 2009-2012 (I półrocze) Rzecznik Konsumentów nie podejmował współpracy z UOKiK oraz organizacjami konsumenckimi w sprawach dotyczących dokonanych zakupów oraz funkcjonowania sklepów internetowych i portali aukcyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 6, 8, 258, 261)

W latach 2009-2012 (I półrocze) składane do Rzecznika Konsumentów skargi dotyczące zakupów towarów w sklepach internetowych nie wymagały wnoszenia wniosków do UOKiK. Analiza badanych spraw nie wykazała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9, 91-94)

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów otrzymane od UOKiK i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie materiały informacyjne, ulotki, broszury informujące o ochronie praw konsumentów, na bieżąco przekazywał konsumentom.

(dowód: akta kontroli str. 258, 261)

W latach 2009-2012 (I półrocze) Rzecznik Konsumentów nie otrzymał interwencji/sygnałów od organizacji konsumenckich o nieprawidłowościach w zakresie funkcjonowania sklepów internetowych i portali aukcyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 7,9)

Ustalone nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

2. Rozpatrywanie skarg i spraw konsumentów.

2.1. Powołanie Rzecznika Konsumentów oraz organizacja jego pracy.

Opis stanu faktycznego

Z dniem 1.05.2007 r. Rada Powiatu w Stargardzie Szczecińskim, na podstawie art. 40 ust. 1 ustawy o okik, powołała Edytę Domińczak na stanowisko Powiatowego Rzecznika Konsumentów, która spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadała wyższe wykształcenie oraz ponad pięcioletnią praktykę zawodową.

(dowód: akta kontroli str. 57, 64)

⁶ Zwanego dalej UOKiK.

Zgodnie z art. 40 ust. 3 i 4 ustawy o okik Rzecznik Konsumentów został wyodrębniony w strukturze organizacyjnej Starostwa oraz bezpośrednio podporządkowany Staroście Stargardzkiemu.

(dowód: akta kontroli str. 23-44)

Zakres zadań Rzecznika Konsumentów określony w „Wewnętrznym regulaminie organizacyjnym Powiatowego Rzecznika Konsumentów Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim” oraz w zakresie obowiązków, uprawnień, zadań i odpowiedzialności był zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 58-61, 65-74)

W Starostwie obowiązywały następujące dokumenty regulujące sposób rejestracji i rozpatrywania spraw kierowanych do Rzecznika Konsumentów:

- regulamin organizacyjny Starostwa Powiatowego, rozdział 5 „Zasady znakowania spraw i aktów prawnych”,
- procedury działania określone w Księdze Jakości Systemu Zarządzania Jakością Starostwa Powiatowego w Stargardzie Szczecińskim wg normy PN-EN ISO 9001:2009, tj. procedura systemowa PS-2 „Postępowanie z dokumentami” oraz procedura procesowa PP-10 „Bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informacja prawna w zakresie ochrony praw konsumenta”.

(dowód: akta kontroli str. 23-44, 45-56)

W żadnym z ww. dokumentów nie określono terminu rozpatrywania spraw kierowanych do Rzecznika Konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 23-44, 45-56)

Starosta Stargardzki wyjaśnił: (...) *Usytuowanie rzecznika w strukturach administracji samorządowej zobowiązuje go do załatwiania spraw niezwłocznie, bez zbędnej zwłoki. Biorąc pod uwagę powyższe oraz charakter pracy rzecznika konsumentów, rodzaj i wagę spraw jakimi się on zajmuje oraz odpowiedzialność jaka z nich wynika, niecelowe było ustalanie terminów ich rozpatrywania w wewnętrznych procedurach.*

(dowód: akta kontroli str. 256, 260)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli przyjmując wyjaśnienia Starosty zwraca uwagę, iż nieokreślenie terminu rozpatrywania spraw w procedurach wewnętrznych Starostwa może powodować wydłużający się czas ich rozpatrywania oraz ograniczyć skuteczny nadzór Starosty nad wykonywaniem zadań i obowiązków Rzecznika Konsumentów.

2.2. Dostępność poradnictwa Rzecznika Konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009-2011 Rzecznik Konsumentów realizował obowiązki zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 84-88, 89-90, 91-94)

W latach 2009-2012 (I półrocze) Rzecznika Konsumentów obowiązywała 8-godzinna norma dobową i 40-godzinna norma tygodniowa czasu pracy. Mieszkańcy powiatu stargardzkiego mogli zgłaszać się do Rzecznika: osobiście - od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00, telefonicznie, korespondencyjnie, faksem oraz drogą elektroniczną.

(dowód: akta kontroli str. 62, 63, 89)

W latach objętych kontrolą Rzecznik Konsumentów informował społeczność lokalną o prowadzonej działalności m. in. poprzez: zamieszczanie informacji i porad konsumenckich na stronie internetowej Starostwa, udostępnianie ulotek, broszur i materiałów informacyjnych na terenie siedziby Starosta oraz w pokoju Rzecznika Konsumentów, przygotowywanie i przekazywanie informacji do lokalnej prasy, radia i telewizji oraz organizowanie bezpośrednich spotkań z konsumentami.

(dowód: akta kontroli str. 95, 96-99, 228-252)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.3. Prowadzenie przez Rzecznika Konsumentów rejestrów spraw.

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik Konsumentów prowadził w formie papierowej oddzielne – za poszczególne lata - „Rejestry spraw przyjętych przez Rzecznika Konsumentów”. Rejestry nie zawierały rubryk (informacji) dotyczących oznaczenia kategorii składanych spraw tj.: poszczególnych rodzajów usług, umów sprzedaży oraz umów poza lokalem i na odległość. Kategorie zgłaszanych spraw oraz sposób w jaki je zgłoszono wymienione były we wzorach sprawozdań z działalności Rzecznika Konsumentów przekazanych przez UOKiK.

(dowód: akta kontroli str. 89)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: *Kategoryzacja spraw wymagana jest wyłącznie do celów sprawozdawczych. Nie ma wskazanych wymogów prowadzenia tak rejestrów, jak i kategorii spraw. Stąd Rzecznik Konsumentów w ramach własnej dyscypliny prowadzi wewnętrzny rejestr wpływających wniosków pisemnych, a kwalifikacji tych wniosków dokonuje przy sporządzaniu sprawozdania. Nie mniej racją jest, że taki podział ułatwił i przyspieszyłby pracę przy sporządzaniu sprawozdań. Sprawy zgłaszane telefonicznie i drogą elektroniczną są ewidencjonowane w sposób umożliwiający ich sumowanie do celów sprawozdawczych, tzn. porady bezpośrednie i telefoniczne na specjalnym zaproponowanym przez UOKiK formularzu i sumowane na koniec każdego miesiąca, natomiast te wpływające drogą elektroniczną są drukowane, albo przechowywane w pamięci komputera, kategoryzowane i sumowane przy sporządzaniu sprawozdań z działalności Rzecznika.*

(dowód: akta kontroli str. 117, 253-254)

„Rejestry spraw przyjętych przez Rzecznika Konsumentów” obejmowały wyłącznie sprawy zgłoszone do Rzecznika w formie papierowej, natomiast nie obejmowały spraw przyjmowanych inną drogą, w tym: telefoniczną, osobiście (z pominięciem drogi pisemnej) oraz elektroniczną. Rzecznik Konsumentów odnotowywał jedynie liczbę spraw zgłaszanych telefonicznie, faksem i pocztą elektroniczną.

(dowód: akta kontroli str. 89)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: *W badanym okresie porady telefoniczne i bezpośrednio ewidencjonowane były w 2009 r. w zeszycie porad, a następnie na formularzu „zestawienie udzielonych porad konsumenckich”. Obecnie porady ewidencjonowane są na zaproponowanych przez UOKiK formularzach. Natomiast wszystkie zapytania, które wpłynęły drogą elektroniczną w latach 2009 i 2010 wydrukowano i zarchiwizowano, a za lata 2011 i 2012 przechowywane są w archiwum poczty elektronicznej.*

(dowód: akta kontroli str. 95, 96)

Analiza ilości spraw ujętych w „rejestrach spraw przyjętych przez Rzecznika Konsumentów” i w sprawozdaniach z działalności Rzecznika wykazała, że:

- w rejestrze za 2009 r. zaewidencjonowano 351 spraw, w sprawozdaniu wykazano: 2.139 porad, z tego: 351 skarg w których Rzecznik Konsumentów wystąpiła pisemnie do przedsiębiorców, 1.186 spraw zgłoszonych „osobiście”, 563 telefonicznie oraz 39 spraw zgłoszonych „pisemnie+ Internet” (odpowiedzi na zapytania wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej),

- w rejestrze za 2010 r. zaewidencjonowano 185 spraw, w sprawozdaniu wykazano: 2.430 porad, w tym: 1.313 spraw zgłoszonych „osobiście”, 859 telefonicznie, 75 spraw zgłoszonych „pisemnie+ Internet” (odpowiedzi na zapytania wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej) oraz 185 wniosków z prośbą o podjęcie interwencji u przedsiębiorców,

- w rejestrze za 2011 r. zaewidencjonowano 210 spraw, w sprawozdaniu wykazano: 2.628 porad, z tego: 1.740 spraw zgłoszonych „osobiście”, 543 telefonicznie, 143 spraw zgłoszonych „pisemnie+ Internet” (odpowiedzi na zapytania wysłane za pośrednictwem poczty elektronicznej) oraz 210 wniosków z prośbą o podjęcie interwencji u przedsiębiorców.

(dowód: akta kontroli str. 129-130, 154-155, 176-177)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: *Różnica pomiędzy ilością spraw ujętych w rejestrach spraw za badane lata wynika z ewidencji spraw zgłoszonych drogą telefoniczną. Uprzejmie wyjaśniam, że od 1 stycznia 2012 r. wprowadzono do stosowania formularz, który nie wyszczególnia osobno ilości spraw zgłaszanych drogą telefoniczną czy bezpośrednio. Kategoryzacji podlegają łącznie sprawy zgłaszane osobiście i telefonicznie.*

(dowód: akta kontroli str. 117, 254)

W uzupełnieniu Rzecznik Konsumentów dodał: *rejestry za lata 2009-2011 obejmują wyłącznie sprawy/wnioski zgłoszone przez konsumentów drogą pisemną, które zostały zarejestrowane w kancelarii ogólnej. Wyłącznie w tych sprawach występowałam pisemnie do przedsiębiorców przy założeniu, że sprawa posiadała charakter konsumencki. Sprawy, w których udzielałam porad telefonicznie, bezpośrednio w biurze czy drogą elektroniczną były wyłącznie odnotowywane na formularzach, natomiast nie są i nie były rejestrowane w rejestrach wewnętrznych Rzecznika Konsumentów. Uwidocznione to jest w sprawozdaniu pod tytułem „zestawienie ilości udzielonych porad konsumenckich – zgłaszanych osobiście, telefonicznie lub przez internet” zawarte tam są wyłącznie porady udzielane bezpośrednio, telefonicznie oraz te zgłaszane drogą elektroniczną (przez Internet). Klasyfikacji tych spraw dokonuję na podstawie zgłoszonego przez konsumenta problemu odnotowując sprawę na miesięcznym formularzu, którego kopię załączyłam w piśmie z dnia 18.09.2012r. Ponadto wyjaśnił, że w 2010 r. 3 sprawy (ze 185) oraz w 2011 r. 8 (z 210) nie dotyczyły osoby konsumenta w rozumieniu*

prawa z uwagi na fakt, iż dokonano czynności prawnej w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

(dowód: akta kontroli str. 268, 270-271)

W sprawie przyjętego sposobu prowadzenia i załatwiania spraw zgłaszanych drogą elektroniczną Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: Na zapytania zgłaszane drogą elektroniczną udzielam odpowiedzi bez zbędnej zwłoki w tej samej formie. Jeśli natomiast sprawa jest bardziej skomplikowana, albo występuje potrzeba zapoznania się z dokumentacją konsument proszony jest o kontakt telefoniczny albo bezpośredni wraz z dokumentacją i ewentualne złożenie wniosku o pomoc w danej sprawie.

(dowód: akta kontroli str. 117, 254)

Analiza zgodności danych zawartych w rejestrach z dokumentacją poszczególnych spraw przeprowadzona na próbie 30 losowo wybranych spraw⁷ (po 10 z każdego badanego roku), wykazała, że:

- w 28 na 30 przypadków „data wpływu” wniosku była zgodna z datą ujętą w rejestrze (w jednym przypadku w aktach sprawy brak było dokumentacji potwierdzającej datę wpływu wniosku, w drugim przypadku w rejestrze podano datę pisma),
- we wszystkich przypadkach rejestr zawierał prawidłowe dane konsumenta i treść (przedmiot) sprawy,
- w 1 przypadku „sposób załatwienia sprawy” wskazany w rejestrze różnił się od treści zgromadzonej dokumentacji (w rejestrze zapisano: „wymieniono towar na nowy, w konsekwencji rozwiązano umowę”, w aktach sprawy znajdowało się pismo sprzedawcy, w którym wskazano, że umowę rozwiązano, natomiast towar nie został wymieniony na nowy, a na mocy porozumienia stron towar pozostał własnością konsumenta, który nie będzie rościł żadnych praw gwarancyjnych związanych z umową),
- w 8 przypadkach data załatwienia sprawy ujęta w rejestrze różniła się od daty załatwienia sprawy według ostatniego dokumentu znajdującego się w aktach sprawy (analiza wykazała, że w kolumnie tej wpisywano: datę ostatniego pisma sporządzonego przez Rzecznika Konsumentów, datę odpowiedzi producenta/sprzedawcy, bądź datę informacji Rzecznika skierowanej do konsumenta),
- we wszystkich przypadkach prowadzony rejestr nie umożliwiał określenia charakteru sprawy, w celu jej późniejszego przyporządkowania do kategorii rozpatrywanych spraw.

(dowód: akta kontroli str. 81-83, 84-89)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: W latach 2009-2011 za datę zakończenia sprawy przyjmowano datę wpływu odpowiedzi przedsiębiorcy na wystąpienie Rzecznika, bieżącą datę zamknięcia sprawy bądź za datę zakończenia przyjmowano dzień, w którym konsument przekazał informację o pozytywnym zakończeniu sprawy.

(dowód: akta kontroli str. 117, 253)

W sprawie braku dokumentacji potwierdzającej datę wpływu wniosku Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: sprawa została złożona osobiście w dniu 6.07.2010 r. w moim biurze i nie została przekazana do kancelarii ogólnej z powodu prośby

⁷ Losowanie przeprowadzono za pomocą generatora liczb losowych.

konsumenta o pilne zajęcie się sprawą. W dniu 7.07.2010 r. konsument pokwitował odbiór kopii wystąpienia Rzecznika.

(dowód: akta kontroli str. 118, 255)

Ustalone
nieprawidłowości

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

rejstry prowadzone były nierzetelnie, nie zawierały danych dotyczących spraw zgłaszanych osobiście, drogą telefoniczną i elektroniczną (odnotowywano jedynie liczbę spraw zgłaszanych w powyższy sposób). Na podstawie rejestrów nie było możliwe określenie kategorii danej sprawy, jednoznaczne ustalenie w jakim terminie sprawa została rozpatrzona oraz ustalenie, które umowy zostały zawarte poza lokalem i na odległość. Prowadzenie rejestrów w taki sposób, skutkowało m. in. podawaniem nierzetelnych danych w sprawozdaniach z działalności Rzecznika Konsumentów.

2.4. Rozpatrywanie przez Rzecznika Konsumentów spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów – klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009-2011 zarejestrowano łącznie 746 spraw, z tego odpowiednio:

- w 2009 r. 351 spraw, w tym 15 (tj. 4,3%) spraw dotyczyło zakupów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych,
- w 2010 r. 185 spraw, w tym 5 (tj. 2,7%) spraw dotyczyło zakupów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych,
- w 2011 r. 210 spraw, w tym 5 (tj. 2,4%) spraw dotyczyło zakupów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 89)

W sprawozdaniach z działalności Rzecznika Konsumentów za lata 2009-2011 w „zestawieniu ilości udzielonych porad konsumenckich – zgłaszanych osobiście, telefonicznie lub przez Internet” przedmioty spraw podzielono na 3 kategorie: usługi, w tym 22 grupy, umowy sprzedaży, w tym 18 grup oraz umowy poza lokalem i na odległość, bez wyszczególnienia grup. W okresie objętym kontrolą wykazano łącznie 301 umów poza lokalem i na odległość, z tego odpowiednio: 34 spraw w 2009 r., w tym 27 zgłaszanych osobiście i 7 telefonicznie, 105 spraw w 2010 r., w tym 66 zgłaszanych osobiście, 34 telefonicznie oraz 5 pisemnie + Internet, 162 spraw w 2011 r., w tym 112 zgłaszanych osobiście, 44 telefonicznie oraz 6 pisemnie + Internet.

(dowód: akta kontroli str. 119-192)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: (...) *nie mniej jednak wystąpiły różnice w liczbie zarejestrowanych spraw przez Rzecznika, a przekazanych do badania w roku 2009. Na podstawie rejestru wewnętrznego sama zaliczam sprawę do kategorii wskazanej na formularzu zestawienia (zestawienie ilości spraw konsumenckich przyjętych do przygotowania wystąpień do przedsiębiorców). Dokładam wszelkich starań, aby zestawienia zgadzały się ze stanem faktycznym. Nie do końca czasami można odzwierciedlić daną sprawę w zestawieniu gdyż klasyfikacja następuje na podstawie rejestru wewnętrznego, który szczegółowo sprawy nie kategoryzuje. Nadmieniam, że jest to wewnętrzny rejestr, który sama opracowałam i prowadzę i który może być niedoskonały i oczywiście mógłby być bardziej rozbudowany*

jednakże takie działania są praco i czasochłonne. Pragnę dodać, że dochodzona różnica z pewnością zawarta jest w ogólnej ilości wystąpień, a wyszczególniona w innej kategorii.

(dowód: akta kontroli str. 268-269, 271)

Analizą objęto łącznie 15 spraw dotyczących zakupów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych, tj. po 5 z każdego badanego roku. W wyniku analizy stwierdzono, że:

- we wszystkich przypadkach konsumenci składali wnioski o udzielenie porady prawnej, nie odnotowano skarg i zapytań,
- od dnia złożenia wniosku przez konsumenta Rzecznik Konsumentów podejmował pierwsze czynności w okresie od 8 do 30 dni,
- 8 spraw załatwiono zgodnie z wnioskiem konsumenta (w pozostałych: 3 sprawach w dokumentacji brak było danych dotyczących sposobu załatwienia sprawy, w 2 sprawach brak było podstawy prawnej na jej załatwienie (tj. brak możliwości odzyskania wpłaty za zakupiony towar oraz brak możliwości uwzględnienia reklamacji), w 1 przypadku sprzedawca nie odbierał korespondencji od Rzecznika Konsumentów oraz w 1 przypadku brak było charakteru konsumenckiego sprawy – zakupu dokonano na rzecz prowadzonej działalności gospodarczej),
- w 13 sprawach Rzecznik Konsumentów występował do podmiotów prowadzących sklepy internetowe i portale aukcyjne w celu ochrony praw i interesów konsumentów. W pozostałych 2 sprawach⁸ brak było uzasadnienia do wystąpienia Rzecznika Konsumentów w ww. zakresie,
- w 1 przypadku Rzecznik Konsumentów skorzystał z uprawnień do wytaczania powództwa (wyrok nakazowy z dnia 10.09.2010 r., Przedsiębiorca ukarany został karą grzywny w kwocie 2,0 tys. zł oraz obciążony kosztami postępowania w kwocie 250 zł), w 1 przypadku Rzecznik przygotował i przekazał konsumentowi projekt powództwa cywilnego (konsument poinformował, że otrzymał zwrot zasądzonego przez Sąd roszczenia), w 2 przypadkach Rzecznik w rozmowie telefonicznej poinformował konsumenta o możliwości przygotowania projektu powództwa cywilnego (konsument zrezygnował). Rzecznik, poza ww. przypadkiem, nie występował jako oskarżyciel publiczny,
- we wszystkich przypadkach Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o sposobie rozpatrzenia zgłaszanych przez nich spraw (konsumenti otrzymywali do wiadomości pisma kierowane przez Rzecznika do przedsiębiorców jak również kopie odpowiedzi),
- w 1 przypadku⁹ Rzecznik Konsumentów do dnia kontroli nie otrzymał od przedsiębiorcy odpowiedzi i wyjaśnień będących przedmiotem wystąpienia na pismo z dnia 28.10.2011 r. wysłane pocztą w dniu 7.11.2011 r. oraz drogą elektroniczną w dniu 1.01.2012 r. (sprzedawca nie odebrał korespondencji), Rzecznik do dnia 21.09.2012 r. nie wystąpił o udostępnienie danych przedsiębiorcy, celem uzyskania wymaganych wyjaśnień i ewentualnego wystąpienia z wnioskiem o ukaranie na podstawie art. 114 ust. 1 w zw. z art. 42 ust. 4 ustawy o okik.

(dowód: akta kontroli str. 91-94, 263-264, 265, 266-267)

Rzecznik Konsumentów w sprawie przyczyn podejmowania pierwszych czynności w okresie w okresie od 8 do 30 dni od dnia złożenia wniosku przez konsumenta wyjaśniał: *Wyjaśniając zagadnienie należy wyjść od podziału zadań powiatowego*

⁸ Dotyczących zakupu dokonanego na rzecz prowadzonej działalności gospodarczej oraz braku możliwości odzyskania wpłaty za zakupiony towar (tj. konsument nie odstąpił od umowy zawartej na odległość w ciągu 10 dni oraz nie zwrócił towaru w terminie 14 dni od dnia wydania towaru).

⁹ Sprawa nr TK.732.154/11.

rzecznika konsumentów wynikających z art. 42 ust. 1 w szczególności pkt 1 i 3 ustawy o okik na płaszczyźnie relacji z konsumentami. Najbardziej popularną formą pomocy świadczonej przez rzecznika na rzecz konsumentów jest zapewnienie bezpłatnego poradnictwa i występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W tym zakresie rzecznik nie prowadzi postępowania administracyjnego, kończącego się wydaniem decyzji, stąd nie mają zastosowania przepisy kodeksu postępowania administracyjnego. Sprawy rozpoznaje się bez zbędnej zwłoki w kolejności wpływu i zwykłym toku czynności.

(dowód: akta kontroli str. 117, 253)

Rzecznik Konsumentów w sprawie niewystąpienia o udostępnienie danych przedsiębiorcy wyjaśnił: (...) wystąpienie Rzecznika dwukrotnie wysłane na adres sprzedawcy. Pismo powróciło z adnotacją adresat nie istnieje/nie znany. Wniosek o udostępnienie danych osobowych wysłano w dniu 24.09.2012 r., a ewentualny wniosek o ukaranie przedsiębiorcy skierowany zostanie w najbliższym czasie.

(dowód: akta kontroli str. 118, 255)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Rzecznik Konsumentów dopiero po upływie 9 miesięcy od 16.12.2011 r., tj. daty drugiego potwierdzenia braku odbioru wystąpienia Rzecznika Konsumentów przez sprzedawcę (w trakcie czynności kontrolnych), wystąpił o udostępnienie danych osobowych przedsiębiorcy.

2.5. Skargi i sprawy dotyczące zakupów internetowych dokonanych w krajach Unii Europejskiej.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009-2012 (I półrocze) nie wystąpiły przypadki skierowania do Rzecznika Konsumentów spraw dotyczących dokonania zakupów w sklepach internetowych oraz na portalach aukcyjnych funkcjonujących w krajach Unii Europejskiej.

(dowód: akta kontroli str. 7, 9, 89)

2.6. Wywiązywanie się przez Rzecznika Konsumentów z obowiązków sprawozdawczych.

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z wymogami określonymi w art. 43 ust. 1 ustawy o okik Rzecznik Konsumentów przedkładał w terminie do 31 marca do zatwierdzenia Staroście Stargardzkiemu roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazywał je Delegaturze UOKiK w Gdańsku.

(dowód: akta kontroli str. 119-192)

W sprawozdaniach z działalności Rzecznika Konsumentów za lata 2009-2011 nie wskazywano na problemy dotyczące ochrony praw klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych.

(dowód: akta kontroli str. 122-204)

Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: *W latach 2009-2011 zgłoszenia i pretensje konsumentów w zakresie braku możliwości wyegzekwowania swoich roszczeń*

związanych z zakupami w sklepach internetowych i portalach aukcyjnych rozpatrywane były na bieżąco i dotyczyły zgłoszeń indywidualnych co nie wymagało szczególnego wykazywania tej problematyki w składanych sprawozdaniach z działalności Rzecznika Konsumentów zwłaszcza, że sprawy w większości załatwiane były zgodnie z życzeniem konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 258, 261)

Ustalone
nieprawidłowości

Nieprawidłowości dotyczące sporządzania sprawozdań zostały opisane w pkt 2.3. wystąpienia pokontrolnego (str. 8).

2.7. Skargi konsumentów dotyczące rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

W Starostwie w latach 2009-2012 (I półrocze) obowiązywały zasady i tryb przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron wprowadzone zarządzeniami Starosty Stargardzkiego nr 86A/08 z dnia 28.11.2008 r. oraz nr 7/11 z dnia 18.01.2011 r.

(dowód: akta kontroli str. 193-198, 199-205, 207)

W Starostwie, w okresie objętym kontrolą, prowadzone były rejestry skarg i wniosków, w których wyszczególniono następujące dane: nr ewidencyjny sprawy; data wpływu; imię i nazwisko oraz adres zgłaszającego; przedmiot skargi (wniosku); data zlecenia załatwienia skargi (wniosku) i nazwisko osoby odpowiedzialnej za jej załatwienie; informacja o przekazaniu skargi (wniosku) do załatwienia do innego wydziału lub innego organu; obowiązujący termin załatwienia skargi (wniosku); data załatwienia skargi (wniosku); sposób załatwienia skargi (wniosku); data wysłania zawiadomienia o sposobie załatwienia skargi (wniosku); rozdzielnik; uwagi.

(dowód: akta kontroli str. 207)

W ww. rejestrach w latach 2009 – 2012 (I półrocze) zaewidencjonowano 1 skargę dotyczącą rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów. Skarga ta wpłynęła w dniu 01.12.2009 r. (pismo z dnia 30.11.2009 r.) i dotyczyła odmowy udzielenia pomocy prawnej w sprawie kredytów bankowych.

(dowód: akta kontroli str. 207, 208-210)

Zgodnie z obowiązującymi zasadami Wydział Audytu i Kontroli¹⁰ Starostwa przeprowadził postępowanie wyjaśniające, tj. m. in. zwrócił się do skarżącego o sprecyzowanie zakresu prośby skierowanej do Rzecznika w sprawie udzielenia pomocy prawnej oraz do Rzecznika Konsumentów o udzielenie wyjaśnień.

(dowód: akta kontroli str. 207, 208-210)

Skarżący pismem z dnia 14.12.2009 r. (data wpływu do Starostwa 15.12.2009 r.) poinformował, że prośba skierowana do Rzecznika Konsumentów dotyczyła pomocy w napisaniu pisma o przesunięcie terminu płatności rat wynikających z umowy kredytu.

(dowód: akta kontroli str. 211-212, 214)

Rzecznik Konsumentów w wyjaśnieniach wskazał: (...) *Pytałam konsumenta, czy bank zrobił coś bez jego zgody i czy takiej dyspozycji od skarżącego nie otrzymał. Konsument poinformował rzecznika, że owszem bank posiadał jego zgodę na*

¹⁰ Zwany dalej WAiK.

pobranie z konta środków na spłatę rat, ale z uwagi na to działanie konsument nie posiada środków do życia. Rzecznik uznała, że w tej sprawie nie ma sporu, bowiem bank dokonał tej czynności zgodnie ze zleceniem konsumenta i nie zachodzi zasadność wystąpienia Rzecznika do kredytodawcy. Rzecznik udzieliła konsumentowi pełnych i wydawało się jasnych i zrozumiałych wyjaśnień we wszystkich wyżej wskazanych sprawach (...).

(dowód: akta kontroli str. 213)

W „Protokole badania skargi” z dnia 17.12.2009 r. sporządzonym przez inspektora WAIK m.in. zapisano: Analiza zebranego w sprawie materiału wskazuje, że Powiatowy Rzecznik Konsumentów udzielając w formie ustnej informacji nie naruszył przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Natomiast odmowa napisania wniosku powinna zostać poprzedzona analizą źródłowych dowodów w sprawie, których rzecznik winien zażądać od konsumenta.

(dowód: akta kontroli str. 215-216)

Starosta Stargardzki w odpowiedzi z dnia 29.12.2009 r. skierowanej do skarżącego poinformował o przeprowadzeniu badania skargi i złożeniu wyjaśnień przez Rzecznika Konsumentów. Ponadto poinformował, iż uprawnienia i obowiązki Rzecznika Konsumentów wskazują, że poradnictwo może być udzielane w formie ustnej i pisemnej, oraz że w celu wyeliminowania w przyszłości podobnych nieporozumień w przypadku korzystania z porad Rzecznika Konsumentów wszelkie zapytania jak również prośby o interwencję należy kierować z zachowaniem formy pisemnej.

(dowód: akta kontroli str. 217)

Starosta Stargardzki wyjaśnił: Redagując treść odpowiedzi do skarżącego w przedmiocie skargi (...) dotyczącej odmowy udzielenia pomocy prawnej przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów kierowano się wprost zarzutami zawartymi w wymienionych pismach, tj. odniesieniem do zadań rzecznika oraz odmowy udzielenia pomocy. Nie mniej brak w odpowiedzi argumentacji wynikającej z badania skargi oraz jednoznacznego stwierdzenia o jej bezzasadności spowodowane jest uchybieniem pracownika rozpatrującego skargę.

(dowód: akta kontroli str. 224, 257, 259)

Rzecznik Konsumentów wyjaśniając dlaczego nie wskazał skarżącemu innych możliwych sposobów załatwienia jego sprawy, np. złożenia do banku wniosku o odroczenie terminu płatności – podał: W dniu 17.11.2009 r. konsumentka (matka skarżącego) złożyła wniosek w sprawie „załatwienia przedłużenia terminu płatności rat w 6 bankach o 2 miesiące”. Prośbę swą konsumentka argumentowała ciężką sytuacją materialną. Prośbę konsumentki przekazałam bankom pismami z dnia 16.12.2009 r. Data wystąpienia wynika z kolejności wpływu wniosku. Sprawa była bardzo złożona i czasochłonna w zapoznaniu się, dotyczyła postawienia w stan wymagalności wszystkich kredytów i pożyczek w ww. bankach. Skarga konsumenta (...) wpłynęła po dwóch tygodniach od daty złożenia sprawy. Uznałam bezzasadność z uwagi na zawartą argumentację. Nie miała miejsca odmowa udzielenia pomocy w sprawie kredytów bankowych. Wyjaśniam, że wniosek złożony w dniu 17.11.2009 r. pozostał ciągle nierozpoznany w terminie zgłoszenia skargi.

(dowód: akta kontroli str. 225, 226)

W uregulowaniach wewnętrznych dotyczących zasad i trybu przyjmowania, rejestrowania oraz załatwiania skarg i wniosków stron, w rozdziale „Ewidencjonowanie, rozpatrywanie i załatwianie skarg i wniosków” ujęto postanowienie: W przypadku, gdy Starostwo nie jest właściwe do rozpatrzenia skargi lub wniosku Wydział Audytu i Kontroli, nie później niż w terminie 7 dni, przekazuje skargę lub wniosek właściwemu

organowi, zawiadamiając równocześnie skarżącego lub wnioskodawcę albo wskazując mu właściwy organ.

(dowód: akta kontroli str. 195, 201)

W Starostwie prowadzone były statystyki oraz wdrożone były procedury umożliwiające monitorowanie terminowości rozpatrywania skarg konsumentów. Zgodnie z ww. uregulowaniami dotyczącymi załatwiania skarg WAIK corocznie sporządzał i przedkładał Staroście Stargardzkiemu „Analizę skarg i wniosków”.

(dowód: akta kontroli str. 218-223, 262)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Starosta udzielając odpowiedzi skarżącemu powinien odnieść się do stawianych zarzutów, a nie jedynie informować o dopuszczalnej ustnej i pisemnej formie porady konsumenckiej udzielanej przez Rzecznika Konsumenta.

2.8. Audyt dotyczący działalności Rzecznika Konsumentów.

Opis stanu
faktycznego

W latach 2009 – 2012 (I półrocze) Wydział Audytu i Kontroli Starostwa nie planował i nie przeprowadzał audytu wewnętrznego w zakresie działalności Rzecznika Konsumentów oraz działań związanych z ochroną klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych.

(dowód: akta kontroli str. 206)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie rozpatrywanie skarg i spraw konsumentów, natomiast pozytywnie z nieprawidłowościami prowadzenie przez Rzecznika Konsumentów rejestrów spraw.

3. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

3.1. Wywiązywanie się przez powiat stargardzki z obowiązku prowadzenia edukacji konsumenckiej.

Opis stanu
faktycznego

We wszystkich szkołach ponadgimnazjalnych, dla których organem prowadzącym był powiat stargardzki, odbywały się zajęcia z przedmiotu „podstawy przedsiębiorczości”, w zakresie którego omawiano zagadnienia dotyczące ochrony praw konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 6, 227)

Starosta Stargardzki wyjaśnił: (...) *brak jest w obowiązujących przepisach prawa, obowiązku realizowania zadania z artykułu 38 uokik. Pojęcie edukacji ujęte w art. 38 uokik należy rozumieć możliwie szeroko nie tylko jako proces przekazywania (zdobywania wiedzy przewidzianej szkolnym programem nauczania), ale także wychowanie połączone z kształceniem (w tym samokształceniem) we wszystkich możliwych formach. (...) Art. 38 uokik (...) pozostawia podmiotowi wykonującemu zadania określone w art. 38 uokik dowolność wyboru właściwej formy jego realizacji.*

(dowód: akta kontroli str. 6, 10)

Rzecznik Konsumentów w latach 2009-2012 (I półrocze) prowadził następujące działania edukacyjno-informacyjne:

- współpraca z mediami (prezentowanie problematyki konsumenckiej na łamach lokalnej prasy, radia i telewizji),
- rozpowszechnianie ulotek, broszur i materiałów informacyjnych otrzymanych od UOKiK i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich w Warszawie,
- zamieszczanie porad, informacji na stronie internetowej Starostwa w zakładce „porady konsumenckie”,
- wskazywanie konsumentom zgłaszającym się osobiście do Rzecznika przysługujących im praw oraz sposobu postępowania przy załatwianiu spraw konsumenckich,
- przeprowadzenie kilkunastu spotkań z młodzieżą klas I-III gimnazjum na lekcjach wychowawczych, mieszkańców gmin Suchań i Dobrzany oraz raz w roku z członkami związków emerytów i rencistów oraz „Uniwersytetu III wieku”,
- szkolenie przedsiębiorców w ramach prowadzonych mediacji pomiędzy stronami.

(dowód: akta kontroli str. 6, 9-21, 95, 96-106, 228-252)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w badanym obszarze.

IV. Uwagi i 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 Kontroli¹¹, wnosi o:

- 1) rozważenie ustalenia w procedurach wewnętrznych Starostwa terminu rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów,
- 2) rzetelne ujmowanie wszystkich zgłaszanych spraw w rejestrach prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów,
- 3) poinformowanie o efektach podjętych działań w sprawie nr TK.732.154/11,
- 4) odnoszenie się w odpowiedziach udzielanych na złożone skargi do zgłaszanych w nich zarzutów.

¹¹ Dz.U. z 2012 r., poz.82

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 Szczecinie.

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 30 dni od dnia 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.

....., dnia

miejsowość *data*

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Kontrolerzy
Jarosław Staniszewski
Doradca ekonomiczny

Dyrektor

.....
podpis

.....
podpis

Karolina Wirszyć-Sitkowska
Specjalista kontroli państwowej

.....
podpis