



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI

Delegatura w Szczecinie

LSZ. 410.015.03.2015

P/15/019

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/15/019 - Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej

Jednostka przeprowadzająca kontrolę Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Kontroler Małgorzata Wejwer, starszy inspektor kp., upoważnienie do kontroli nr 93703 z dnia 22 lipca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka kontrolowana Urząd Miasta Świnoujście, ul. Wojska Polskiego 1/5; 72-600 Świnoujście

Kierownik jednostki kontrolowanej Janusz Żmurkiewicz, Prezydent Miasta Świnoujście¹

(dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie² działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu³ w zakresie przeciwdziałania nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej w okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2015 r.

Uzasadnienie oceny ogólnej

Ocenę pozytywną uzasadnia prawidłowe usytuowanie MRK w strukturze organizacyjnej Urzędu, jego dostępność dla konsumentów, niezwłoczne i skuteczne podejmowanie działań w celu ochrony interesów konsumentów oraz prowadzenie działań w zakresie edukacji konsumenckiej. W wyniku działań MRK przedsiębiorcy uznawali odstąpienia konsumentów od zawarcia niekorzystnych dla nich umów, rezygnowali z naliczania kar umownych i opłat wyrównawczych oraz kończyli prowadzenie działań windykacyjnych. MRK prowadził działania edukacyjne, polegające na publikacjach na stronie internetowej Urzędu oraz na spotkaniach z konsumentami.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Identyfikowanie i monitorowanie zagadnień związanych ze sprzedażą bezpośrednią.

Opis stanu faktycznego

W latach 2012 - 2015 (do 31.05.) MRK prowadził łącznie 78 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej (7 w 2012 r., 34 w 2013 r., 31 w 2014 r., 6 do 31.05.2015 r.), co stanowiło 25,9% spraw zakwalifikowanych, jako „Umowy poza

¹ Dalej: Prezydent

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

³ Dalej: MRK

lokałem i na odległość” (301) oraz 5,0% wszystkich spraw (1.563) zgłoszonych MRK w tym okresie.

(dowód: akta kontroli str. 5-75, 90-92)

MRK prowadził zestawienia poradnictwa konsumenckiego i udzielanej informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów oraz roczne rejestry prowadzonych spraw. Zestawienia poradnictwa konsumenckiego i udzielanej informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów nie zawierały danych o formie i dacie zgłoszenia przez konsumenta potrzeby uzyskania porady prawnej, danych osobowych konsumenta, dacie, formie i zakresie udzielonej porady. MRK prowadził ww. zestawienia w ujęciu miesięcznym narastająco i na bieżąco ewidencjonował udzieloną poradę prawną w zależności od rodzaju usługi lub rodzaju umowy. Zestawienia miesięczne były podstawą do sporządzenia sprawozdania MRK z działalności za dany rok, w części dotyczącej zapewnienia bezpłatnego poradnictwa i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 76, 79-85, 90-92, 321-323)

MRK p. Adriana Lesiewicz wyjaśniła, że nie ma określonych wytycznych, dotyczących prowadzenia zestawienia udzielonych porad konsumenckich i informacji prawnej oraz wskazała, że konsumenci przy poradach telefonicznych bardzo często odmawiali podania danych osobowych.

(dowód: akta kontroli str. 77-78)

Rejestry prowadzonych przez MRK spraw pozwalały na wyodrębnienie kategorii spraw, dotyczących sprzedaży bezpośredniej z ogółu zgłoszeń konsumentów. Rejestry uwzględniały następujące dane: datę wpływu, imię i nazwisko konsumenta, dane przedsiębiorcy, znak sprawy, rodzaj sprawy (poza lokałem: z kredytem, bez kredytu, na odległość, inna), opis sprawy, sposób załatwienia, datę załatwienia, uwagi. Rejestry były przechowywane w oznaczonych segregatorach za poszczególne lata, łącznie z dokumentami źródłowymi, dotyczącymi zgłaszanych spraw.

(dowód: akta kontroli str. 5-68, 90-92)

Zasady prowadzenia rejestrów spraw zgłaszanych przez konsumentów i klasyfikowanie rodzajów spraw nie zostały uregulowane procedurami wewnętrznymi. Sposób ewidencjonowania spraw w zestawieniach i rejestrach, przyjęty przez MRK, umożliwiał realizację zaleceń Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁴ w zakresie sporządzania sprawozdań z działalności MRK za dany rok.

(dowód: akta kontroli str. 86-92)

W kontrolowanym okresie nie wystąpiły przypadki, które zgodnie z art. 43 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁵, wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej. MRK nie posiadał procedur, które określających realizację obowiązku wynikającego z art. 43 ust. 3 ww. ustawy.

(dowód: akta kontroli str. 90-104)

Z upoważnienia Prezydenta, Sekretarz Miasta p. Iwona Szkopińska wyjaśniła, że nie zostały ustalone procedury, gdyż działania podejmowane przez MRK w tym zakresie nie wymagają dodatkowych szczegółowych procedur.

(dowód: akta kontroli str. 139-141)

W latach 2012 - 2015 (do 31.05.) w przypadku występowania spraw zgłaszanych przez konsumentów, a dotyczących sprzedaży bezpośredniej (78 spraw) MRK podejmował następujące działania: przygotował konsumentom oświadczenia

⁴ Dalej: UOKiK

⁵ Dz.U. z 2015 r., poz. 184, dalej: ustawa o okik

o odstąpieniu od umowy w 40 sprawach; występował do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów w 45 sprawach, w tym w 18 sprawach kilka razy, razem 67 wystąpień; występował do banków – w 10 sprawach; występował do firm windykacyjnych – w 2 sprawach, przygotował pozew w 1 sprawie, przygotował odpowiedź na pozew i wniosek o wstąpienie rzecznika do procesu w 1 sprawie; przygotował reklamację w 1 sprawie; przygotował oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu w 3 sprawach; przygotował sprzeciw od nakazu zapłaty w 1 sprawie. Skuteczność działań MRK w sprawach dotyczących sprzedaży bezpośredniej w okresie objętym kontrolą była wysoka. W efekcie podejmowanych działań przez MRK z 78 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej: 72 sprawy (92,3%) zostały rozpatrzone pozytywnie dla konsumenta; 4 sprawy (5,1%) zostały rozpatrzone negatywnie ze względu na złożenie przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy po upływie ustawowego terminu; w 1 sprawie (1,3%) po wystąpieniu MRK do przedsiębiorcy okazało się, że konsument nie podpisał z firmą umowy; w 1 sprawie (1,3%) MRK ze względu na brak kontaktu z konsumentem nie posiada wiedzy o sposobie jej załatwienia.

(dowód: akta kontroli str. 69-75, 90-92)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

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

2. Działania podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów w przypadkach powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzielaniem kredytów.

Opis stanu
faktycznego

Spośród zidentyfikowanych przez MRK 78 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, 53 sprawy (67,9%) były związane z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu lub pożyczki.

(dowód: akta kontroli str. 69-75, 111-112)

Spośród 47 spraw objętych szczegółowym badaniem (w tym: 37 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej oraz 10 spraw dotyczących sprzedaży na odległość), zgłoszonych przez konsumentów do MRK, wystąpiło łącznie 28 przypadków (6 w 2012 r., 8 w 2013 r., 11 w 2014 r. i 3 do 31.05.2015 r.) powiązania sprzedaży bezpośredniej z udzieleniem kredytów konsumenckich.

Badanie kontrolne 28 spraw⁶ (60% badanych) wykazało, że:

- w 17 przypadkach przedsiębiorca uznał odstąpienie konsumenta od umowy kupna-sprzedaży za skuteczne, odstąpienie od umowy kredytowej także było skuteczne, ale w 1 przypadku⁷ przedsiębiorca nie przekazał informacji o skutecznym odstąpieniu konsumenta od umowy i bank dopiero po wystąpieniu MRK rozliczył i zamknął rachunek kredytowy; w 1 przypadku (3 sprawy⁸) konsument nie otrzymał od przedsiębiorcy zwrotu wpłaconej

⁶ W próbie poddanej badaniu było 5 spraw kontynuowanych pod innymi numerami: sprawa MRK.742.10.2012 była kontynuowana pod nr MRK.742.22.2012 i MRK.742.58.2012; sprawa MRK.742.92.2012 była kontynuowana pod nr MRK.742.53.2014; sprawa MRK.742.194.2013 była kontynuowana pod nr MRK.742.13.2014; sprawy MRK.742.141.2014 i MRK.742.142.2014 były kontynuowane pod nr MRK.742.148.2014

⁷ sprawa MRK.742.85.2013;

⁸ sprawa MRK.742.10.2012 była kontynuowana jako sprawa MRK.742.22.2012 i MRK.742.58.2012

zaliczki i złożył do sądu pozew przygotowany przez MRK, sprawa zakończyła się korzystnie dla konsumenta;

- w 1 przypadku (2 sprawy⁹) przedsiębiorca nie uznał oświadczenia konsumenta o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu wraz z oświadczeniem o odstąpieniu konsumenta od umowy zawartej poza lokalem, po wystąpieniu MRK do przedsiębiorcy i banku, bank zamknął rachunek kredytowy, a przedsiębiorca negocjował z konsumentem nowe warunki zakupu towarów, na które konsument się zgodził;
- w 1 przypadku (2 badane sprawy¹⁰) sąd stwierdził skuteczne wniesienie sprzeciwu i utratę mocy nakazu zapłaty w całości, po ponownym rozpoznaniu sprawy, postępowanie zostało umorzone, a mimo to firma windykacyjna prowadziła działania windykacyjne przez rok, które dopiero po wystąpieniu MRK do firmy windykacyjnej zostały zakończone;
- w 2 przypadkach (3 badane sprawy¹¹) przedsiębiorca obniżył ceny towarów wraz z usługą montażu;
- w 1 przypadku¹² sprzedawca dopełnił ustawowych obowiązków i nie uznał oświadczenia o odstąpieniu przez konsumenta od umowy kupna-sprzedaży za skuteczne;
- w 1 przypadku¹³ MRK nie posiadał wiedzy w jaki sposób zakończyła się sprawa.

(dowód: akta kontroli str. 109-112, 167-287, 288-290)

Wnioski i skargi konsumentów, które dotyczyły towarów lub usług nabytych w ramach sprzedaży bezpośredniej ewentualnie samego procesu sprzedaży, spraw związanych z zaciągnięciem kredytu lub pożyczki na zakup towarów lub usług, ewentualnie obydwu ww. kategorii były kwalifikowane w sprawozdaniach składanych przez MRK do kategorii spraw „Umowy poza lokalem i na odległość”. Nie występowały przypadki jednoczesnego zakwalifikowania tych spraw do dwóch lub więcej kategorii. W przypadkach spraw zgłaszanych przez konsumentów, które dotyczyły sprzedaży bezpośredniej powiązanej z zaciągnięciem przez konsumenta kredytu lub pożyczki, MRK nie współpracował z innymi organami w celu zapewnienia konsumentowi kompleksowej pomocy.

(dowód: akta kontroli str. 105-108)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

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

3. System zgłaszania spraw przez konsumentów i udzielania porad przez podmioty odpowiedzialne za ochronę praw konsumenckich.

Opis stanu
faktycznego

Uchwałą Nr IX/74/2003 Rady Miasta Świnoujście z dnia 22 maja 2003 r. w sprawie powołania Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Świnoujściu na wniosek Prezydenta Miasta na stanowisko Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Urzędzie

⁹ sprawa MRK.742.194.2013 była kontynuowana jako sprawa MRK.742.13.2014;

¹⁰ sprawa MRK.742.92.2012 była kontynuowana jako sprawa MRK.742.53.2014

¹¹ sprawy MRK.742.141.2014 i MRK.742.142.2014 były kontynuowane jako sprawa MRK.742.148.2014

¹² Sprawa MRK.742.36.2015

¹³ Sprawa MRK.742.8.2015

została powołana p. Adriana Lesiewicz, która spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik. (dowód: akta kontroli str. 113-115)

Zakres zadań MRK, określony w § 29 regulaminu organizacyjnego Urzędu, był zgodny z zadaniami określonymi w art. 42 ust. 1-2 ustawy o okik i obejmował:

- podejmowanie działań w celu ochrony interesów konsumentów,
- zapewnienie konsumentom bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie ochrony ich interesów,
- wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz wstępowanie, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów,
- składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów,
- współdziałanie z właściwymi terytorialnie delegaturami UOKiK oraz organizacjami, do których zadań statutowych należy ochrona interesów konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 128-129)

Na podstawie §13 regulaminu organizacyjnego Urzędu został wprowadzony zarządzeniem Prezydenta Miasta Świnoujście Nr 216/2011 z dnia 31 marca 2011 r. wewnętrzny regulamin organizacyjny Miejskiego Rzecznika Konsumentów, który określał zasady podporządkowania, zakres zadań organizacyjnych MRK, w tym zakres upoważnień do załatwiania spraw i podpisywania pism. Zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o okik, MRK podlegał bezpośrednio Prezydentowi. W strukturze organizacyjnej MRK został określony jako samodzielne stanowisko z etatyzacją 0,5 etatu bez uregulowanego zastępstwa. MRK urzędował w siedzibie Urzędu od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:30 do 15:30. Osoba zajmująca stanowisko pracy MRK była zatrudniona w Urzędzie także na 0,5 etatu na stanowisku inspektora w Wydziale Organizacyjnym.

(dowód: akta kontroli str. 116-117, 123-124, 128-129, 134-138)

Z upoważnienia Prezydenta, Sekretarz Miasta p. Iwona Szkopińska wyjaśniła, że od 1.09.2015 r. godziny urzędowania MRK zostaną dostosowane do wymiaru czasu pracy. MRK będzie dostępny dla konsumentów w poniedziałki w godzinach 11.30 - 15.30, wtorki, środy i piątki w godzinach 7.30 - 11.30, w czwartki w godzinach 12.30 - 16.30".

(dowód: akta kontroli str. 130-133, 139-141, 337-343)

Wszystkie zadania określone w art. 42 ust.1-2 ustawy o okik wyszczególnione były w zakresie obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności pracownika Urzędu, zatrudnionego na stanowisku MRK.

(dowód: akta kontroli str. 118-122)

W Urzędzie nie zostały ustalone odrębne pisemne procedury działania MRK, określające sposób rejestracji i rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym terminy ich rozpatrywania. Konsumenti sprawy zgłaszali MRK osobiście, telefonicznie, pisemnie pocztą tradycyjną i elektroniczną. MRK ujmował prowadzone sprawy chronologicznie w rejestrach i oznaczał je zgodnie z zapisami § 59 regulaminu organizacyjnego Urzędu oraz artykułu I, w sekcji 1.03 regulaminu wewnętrznego MRK, tj. symbolem MRK, cyfrą 742, która w jednolitym wykazie akt, ustalonym rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 stycznia 2011 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej, jednolitych rzeczowych wykazów akt oraz instrukcji w sprawie organizacji i zakresu działania archiwów zakładowych¹⁴

¹⁴ Dz. U. nr 14, poz. 67

oznaczają „Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich”, następnie kolejnym numerem sprawy i rokiem, w którym sprawa została zarejestrowana.

(dowód: akta kontroli str. 86-92, 139-141)

Sekretarz Miasta wyjaśnił, że MRK czynności w zakresie rejestracji i rozpatrywania spraw wykonuje tak jak pozostałe komórki organizacyjne Urzędu, tj. zgodnie z §§ 53 i 59 regulaminu organizacyjnego Urzędu.

(dowód: akta kontroli str. 139-143)

MRK wyjaśnił, że sprawy rozpatruje bezzwłocznie zgodnie z kolejnością ich wpływu. W przypadkach wymagających natychmiastowych działań podejmuje działania z pominięciem kolejności spraw.

(dowód: akta kontroli str. 86-89)

Na stronie internetowej Urzędu w zakładce „Urząd Miasta” przy danych teleadresowych zostały zamieszczone informacje o godzinach dyżurów MRK i numer telefonu do niego oraz po wybraniu MRK w menu górnym „Wydziały i ich kompetencje” oprócz ww. danych, dostępne były informacje m.in. o zadaniach i podejmowanych działaniach MRK oraz była możliwość pobrania formularza wniosku konsumenta o pomoc.

(dowód: akta kontroli str. 123-127, 130-133)

Siedziba MRK znajduje się w gmachu głównym Urzędu przy ul. Wojska Polskiego 1/5. Na tablicy informacyjnej wywieszanej w holu głównym Urzędu, stanowisko MRK zostało wyodrębnione przy „Stanowisku Obsługi Interesantów”. MRK urzęduje na końcu sali obsługi interesantów (od sali obsługi pomieszczenie MRK oddziela ścianka ze szkła). Wejście do sali obsługi interesantów możliwe jest z klatki schodowej i znajduje się na poziomie parteru budynku. Godziny pełnienia dyżurów MRK uwidocznione zostały na drzwiach wejściowych na salę obsługi interesantów (godziny otwarcia Urzędu). Pomieszczenie MRK zajmuje powierzchnię ok. 8 m². Stanowisko pracy MRK wyposażone jest m.in. w komputer podłączony do sieci, drukarkę laserową, skaner. Przed wejściem do wyodrębnionego miejsca obsługi konsumentów przez MRK umieszczone były krzesła dla osób oczekujących. Przy ścianie ze szkła, oddzielającej salę obsługi interesantów od miejsca urzędowania MRK, ustawiony był stelaż z ulotkami dla konsumentów otrzymanymi z UOKiK. Dostęp do siedziby MRK został ułatwiony dla osób starszych i niepełnosprawnych oraz matek z dziećmi, poprzez podjazd dla ww. osób z tyłu gmachu głównego Urzędu. Ponadto, na parterze budynku znajdowały się toalety dostępne dla interesantów Urzędu, w tym także dostosowane dla osób niepełnosprawnych i matek z dziećmi.

(dowód: akta kontroli str. 144-161)

Prowadzone rejestry umożliwiały określenie charakteru sprawy w celu jej późniejszego przyporządkowania do kategorii rozpatrywanych spraw. MRK wyjaśnił, że klasyfikował prowadzone sprawy po wysłuchaniu oświadczenia konsumenta i ewentualnym zapoznaniu się z przedłożonymi dokumentami. Sprawa była przypisywana do jednej z trzech kategorii tj. usługi, umowy sprzedaży lub umowy poza lokalem i na odległość. Następnie w przypadku spraw z dwóch pierwszych kategorii, sprawa była przypisywana do konkretnej grupy rodzajowej. Z wyjaśnień MRK również wynika, że: „(...) Określenia grup rodzajowych spraw, rozpatrywanych przez MRK, dokonał UOKiK. Na przestrzeni lat grupy rodzajowe ulegały wielokrotnym zmianom. Jedne grupy były usuwane, a inne dodawane. Ostatnią grupą rodzajową w kategoriach usługi i umowy sprzedaży jest grupa „inne (jakie?)”, co daje możliwość rozbudowania tych kategorii o nowe grupy rodzajowe. Delegatura UOKiK w Gdańsku przesyła drogą e-mailową tabele obowiązujące w sprawozdaniu z działalności MRK za dany rok. Nie konsultowałam się z delegaturą UOKiK w Gdańsku w celu ujednolicenia sprawozdawczości.”

(dowód: akta kontroli str. 162-163)

Badanie sposobu rejestracji 32 zgłoszonych MRK spraw (7 z 2012 r., 10 z 2013 r., 10 z 2014 r., 5 z 2015 r.) wykazało, że prowadzone rejestry rzetelnie przedstawiają charakter rozpatrywanej sprawy oraz terminy jej załatwienia.

(dowód: akta kontroli str. 5-75, 164-166)

W latach 2012 - 2015 (do 31.05.) było 78 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej, przy ogólnej liczbie spraw zgłoszonych do MRK 1.563, co stanowiło 5,0% wszystkich spraw (w 2012 r. - 7 spraw dotyczących sprzedaży bezpośredniej do 537 spraw (1,3%), w 2013 r. - 34 do 388 spraw (8,7%), w 2014 r. - 31 do 448 spraw (6,9%), do 31.05.2015 r. - 6 do 190 spraw (3,2%)).

(dowód: akta kontroli str. 90-92)

W wyniku badania 47 spraw stwierdzono:

- konsumenci zgłosili 40 spraw osobiście, 7 spraw pisemnie;
- zgłoszono 25 spraw w formie próśb, 13 spraw w formie wniosków, 9 spraw w formie skarg;
- MRK w prawidłowy sposób kwalifikował sprawy w sprawozdaniach, ujmując je we wszystkich przypadkach w rubryce „Umowy zawierane na odległość i poza lokalem”, nie występowały przypadki jednoczesnego kwalifikowania tej samej sprawy do dwóch lub więcej kategorii;
- MRK rozpatrywał sprawy konsumentów bez zbędnej zwłoki, w 37 przypadkach podjął działania w dniu zgłoszenia, a w pozostałych 10 przypadkach w terminie od 1 do 8 dni;
- w 37 przypadkach (42 spraw)¹⁵ rozpatrzenie spraw było zgodnie z wnioskiem konsumenta, w pozostałych 5 rozpatrzenie sprawy było negatywne¹⁶;
- MRK prowadził postępowania bez nadmiernej przewlekłości, w 7 przypadkach sprawy były kończone tego samego dnia, w którym przyjęto zgłoszenie, a w pozostałych przypadkach od 1 do 169 dni¹⁷;
- w 36 przypadkach MRK występował do podmiotów na podstawie art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik, we wszystkich przypadkach przedstawiał podmiotom uwagi i opinie w związku z nieprawidłowościami w ich działaniu;
- w 1 przypadku MRK za zgodą konsumenta wstąpił do postępowania na podstawie art. 42 ust. 2 ustawy o okik, celem udzielenia pomocy w ochronie praw i interesów konsumenta;
- we wszystkich przypadkach, w których MRK występował do innych podmiotów, a wyjaśnienia nie były przesyłane do wiadomości konsumenta, MRK niezwłocznie informował konsumenta o sposobie rozpatrzenia zgłoszonej przez niego sprawy.

(dowód: akta kontroli str. 109-110, 167-293)

Sprawozdania z działalności MRK w roku poprzednim były przedkładane w terminie do 31 marca każdego roku Prezydentowi do zatwierdzenia¹⁸, co było zgodne z przepisem art. 43 ust. 1 ustawy o okik. Następnie sprawozdania te były

¹⁵ W próbie było 5 spraw kontynuowanych pod innymi numerami: sprawa MRK.742.10.2012 była kontynuowana pod nr MRK.742.22.2012, MRK.742.58.2012; sprawa MRK.742.92.2012 była kontynuowana pod nr MRK.742.53.2014; sprawa MRK.742.194.2013 była kontynuowana pod nr MRK.742.13.2014; sprawy MRK.742.141.2014 i MRK.742.142.2014 były kontynuowane pod nr MRK.742.148.2014

¹⁶ 4 sprawy zostały rozpatrzone negatywnie ze względu na złożenie przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy po upływie ustawowego terminu; w 1 sprawie po wystąpieniu MRK do przedsiębiorcy okazało się, że konsument nie podpisał z firmą umowy;

¹⁷ Termin 169 dni dotyczy sprawy MRK.742.10.2012, kontynuowanej pod MRK.742.22.2012 i MRK.742.58.2012 (dni prowadzenia postępowania przez MRK policzono od dnia pierwszego zgłoszenia do ostatecznego zakończenia).

¹⁸ Zarządzenie Nr 194/2013 Prezydenta Miasta Świnoujście z 26 marca 2013 r. w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności za okres od 1.01.2012 r. do 31.12.2012 r.; Zarządzenie Nr 223/2014 Prezydenta Miasta Świnoujście z 31 marca 2014 r. w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności za okres od 1.01.2013 r. do 31.12.2013 r.; Zarządzenie Nr 164/2015 Prezydenta Miasta Świnoujście z 31 marca 2015 r. w sprawie zatwierdzenia sprawozdania Miejskiego Rzecznika Konsumentów z działalności za okres od 1.01.2014 r. do 31.12.2014 r.

przekazywane Delegaturze UOKiK (za 2012 r.- 27.03.2013 r., za 2013 r.- 1.04.2014 r., za 2014 r.-31.03.2015 r.). MRK w sprawozdaniach, rzetelnie przedstawiał informacje dotyczące m.in. sprzedaży bezpośredniej, przedstawiając formy udzielonych porad, w tym m.in. wystąpienia do przedsiębiorców w sprawie ochrony interesów konsumentów, które najczęściej pozwalały pozytywnie zakończyć postępowanie dla konsumenta, przygotowanie sprzeciwu od nakazu zapłaty wydanego w postępowaniu upominawczym do samodzielnego wniesienia przez konsumenta, wstąpienie MRK do postępowania.

MRK w sprawozdaniach za 2013 r. i 2014 r. informował o wzroście ilości zgłaszanych przez konsumentów problemów, dotyczących umów poza lokalem i na odległość. Ponadto, w sprawozdaniu za 2014 r. MRK wskazał na wzrost liczby wystąpień do przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, którzy zawierali umowy, wprowadzając konsumentów w istotny błąd co do podmiotu, z którym zawierali oni umowy, jak również co do przedmiotu umowy.

MRK w sprawozdaniach oceniał współpracę z Delegaturą UOKiK, organami Inspekcji Handlowej i Sanitarnej, Federacją Konsumentów oraz Stowarzyszeniem bez podania przykładów współpracy. MRK nadmieniał, że szczególnie bliska była współpraca z Radą Klubu Federacji Konsumentów w Świnoujściu, która z końcem 2008 r. zakończyła swoją działalność. MRK wskazywał na potrzebę podjęcia realizacji ustawowego zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów, jakim jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementu wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych.

(dowód: akta kontroli str. 294-320, 324)

W latach 2012 – 2015 (do 31.05.) nie wpłynęła żadna skarga, dotycząca rozpatrywania spraw przez MRK, zgłoszonych przez konsumentów. Prowadzona w Urzędzie ewidencja skarg umożliwia prowadzenie różnych statystyk, w tym dotyczących skarg wnoszonych przez konsumentów. Podstawową procedurą umożliwiającą monitorowanie skarg było prowadzenie metryczek postępowania skargowego.

(dowód: akta kontroli str. 325-326)

W okresie objętym kontrolą, MRK nie otrzymywał informacji o przypadkach nieuprawnionego wykorzystania lub zbierania danych osobowych przez podmioty prowadzące sprzedaż bezpośrednią oraz skarg konsumentów związanych z działalnością telemarketingową tych podmiotów. Nie wystąpiły również przypadki zgłoszeń przez MRK spraw sprzedaży bezpośredniej organom Inspekcji Handlowej i organom ścigania przypadków działania przedsiębiorców na szkodę konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 327-328)

W okresie objętym kontrolą, działalność MRK nie była przedmiotem badań audytu wewnętrznego.

(dowód: akta kontroli str.329-330)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w zbadanym obszarze.

4. Prowadzenie działalności edukacyjnej.

Opis stanu
faktycznego

Zadania z zakresu edukacji konsumenckiej, wynikające z art. 38 ustawy o uokik Urząd realizował zgodnie z art. 39 ust. 1 ww. ustawy poprzez MRK, który ma te zadania przypisane w zakresie obowiązków. Sekretarz Miasta wyjaśnił, że Urząd wypełniając ww. obowiązek, w dniach 20-29 października 2014 r.

zorganizował SENIORALIA Dni Aktywnego Seniora dla osób 60+. W trakcie SENIORALIÓW odbyło się 6 spotkań z MRK, podczas których MRK wyjaśniał seniorom m.in. prawa konsumenta i jak dbać o finanse. MRK zwracał szczególną uwagę na „promocje”, „specjalne okazje”, „cudowne produkty” oraz konieczność zapoznania się konsumenta z każdym dokumentem przed jego podpisaniem.

Ponadto, Sekretarz Miasta wyjaśnił: „(...) Podczas mającej się odbyć w dniu 26.08.2015 r. rocznej narady z dyrektorami szkół i placówek oświatowych, dla których organem prowadzącym jest Gmina Miasto Świnoujście, zostanie złożona propozycja rozważenia przez dyrektorów przeprowadzenia przez MRK w ramach lekcji wychowawczej, zajęć mających na celu rozwijanie świadomości konsumenckiej wśród uczniów klas ponadgimnazjalnych.”

(dowód: akta kontroli str. 331-333)

Działalność edukacyjną Urząd realizował także poprzez przekazywanie konsumentom wydawanych przez UOKiK opracowań i ulotek. Materiały te były dostępne dla konsumentów w holu Urzędu oraz na stronie Biuletynu Informacji Publicznej bip.um.swinoujście.pl, w Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie oraz w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Świnoujściu.

MRK wyjaśnił, że: „Informacja o udzielaniu porad konsumenckich przez MRK była zamieszczona w broszurach wydanych w nakładzie 1 tys. szt. oraz na wielkoformatowych plakatach umieszczonych w aptekach, przychodniach, filiach Miejskiego Domu Kultury, Miejskim Ośrodku Pomocy Rodzinie, Dziennych Domach Pobytu. Podczas 6 spotkań odbywających się w Miejskiej Bibliotece Publicznej oraz w Dziennym Domu Pobytu, przybyłych licznie Seniorów zapoznawałam z treścią broszury wydanej przez UOKiK „Bądź świadomym konsumentem. Kampania dla konsumentów w wieku 60+, Warszawa 2012”. Informowałam jednocześnie o zakresie mojego działania i miejscu urzędowania.” MRK wyjaśnił, że podejmował także współpracę z organizacjami seniorskimi w celu propagowania praw konsumentów: „W 2012 r. przeprowadziłam dla konsumentów członków uniwersytetu trzeciego wieku wykład dotyczący pułapek na jakie są narażeni jako konsumenci, a także pomagałam w indywidualnych sprawach przedstawionych przez uczestników wykładu. Mającym siedzibę w Urzędzie Miasta Świnoujście Związkowi Kombatantów, Związkowi Sybiraków, Związkowi Inwalidów Wojennych oraz Stowarzyszeniu Emerytów i Rencistów proponowałam przeprowadzenie podobnego wykładu. Ze względu na brak zainteresowania temat zamknął się na przekazaniu ulotek „Bądź świadomym konsumentem. Kampania dla konsumentów w wieku 60+”. MRK monitorował rynek sprzedaży bezpośredniej na terenie swojej jednostki samorządowej. MRK wyjaśnił, że „(...) Każdorazowo dopytywał się konsumenta o miejsce zorganizowania pokazu. Nie było ani jednego przypadku, aby pokaz odbył się w jednostce finansowanej ze środków samorządowych. Pokazy odbywały się zawsze w hotelach, domach wczasowych czy pensjonatach. Nie miałam możliwości uczestniczyć w prowadzonych prezentacjach towarów/usług ponieważ nie posiadałam wiedzy kiedy i gdzie pokaz ma się odbyć. Z informacji uzyskanych od konsumentów wynika, iż na pokazy byli oni zapraszani najczęściej telefonicznie. Bywały przypadki zaproszeń pisemnych.”

(dowód: akta kontroli str. 334-336)

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w zbadanym obszarze.

IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje wniosków pokontrolnych.

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 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹⁹ 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.

Szczecin, dnia września 2015 r.

Kontroler
Małgorzata Wejwer
St. Inspektor k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Szczecinie

Dyrektor

.....
podpis

.....
podpis

¹⁹ Dz. U. z 2015 r., poz. 1096