



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Warszawie

LWA – 4101-17-02/2013
P/13/038

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Warszawie
ul. Filtrowa 57, 02-056 Warszawa
T +48 22 444 57 72, F +48 22 444 57 62
lwa@nik.gov.pl
Adres korespondencyjny: Skr. poczt. P-14, 00-950 Warszawa 1

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P13/038 – Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych.
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Delegatura w Warszawie
Kontroler	Grzegorz Odziemkowski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 87656 z dnia 19 sierpnia 2013 r. (dowód: akta kontroli str. 1-2)
Jednostka kontrolowana	Urząd Miasta Siedlce ¹ , Skwer Niepodległości 2, 08-110 Siedlce.
Kierownik jednostki kontrolowanej	Wojciech Kudelski, Prezydent Miasta Siedlce ² [dowód: akta kontroli str. 3-4]

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie³ realizację przez Miasto zadań w zakresie ochrony interesów klientów instytucji finansowych w latach 2011-2013 (do 30 czerwca).

Uzasadnienie oceny ogólnej

Ocena pozytywna została sformułowana na podstawie ustaleń kontroli wskazujących na prawidłowe wykonywanie przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów zadań określonych w art. 42 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁴.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu faktycznego

1. Organizacja poradnictwa konsumenckiego.

1.1. Powołanie Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Zgodnie z art. 39 ust. 1 ustawy o okik zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony praw konsumentów wykonywał na terenie Miasta Siedlce Miejski Rzecznik Konsumentów⁵.

Stosownie do wymogu art. 40 ust. 3 i 4 ww. ustawy Rzecznik Konsumentów został wyodrębniony organizacyjnie w strukturze Urzędu i podporządkowany bezpośrednio Prezydentowi Miasta. Osoba zatrudniona na tym stanowisku spełniała wymogi art. 40 ust.2 ustawy o okik, tj. posiadała wykształcenie wyższe i ponad pięcioletnią praktykę zawodową. Zgodnie z wymogami art. 40 ust. 1 ww. ustawy stosunek pracy z Rzecznikiem nawiązany został przez Prezydenta.

[dowód: akta kontroli str. 6-8, 9-11, 13-14]

Zakres zadań Rzecznika Konsumentów, określony w Regulaminie organizacyjnym Urzędu⁶, był zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o okik.

[dowód: akta kontroli str. 8]

¹ Dalej także *Urząd* lub *UM*.

² Dalej także *Prezydent*.

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

⁴ Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.; dalej „*ustawa o okik*”

⁵ Dalej także *Rzecznik* lub *Rzecznik Konsumentów*

⁶ Przyjętym zarządzeniem Nr 102/2007 Prezydenta Miasta Siedlce z dnia 19 marca 2007 r.

Dla Rzecznika Konsumentów nie zostały ustalone odrębne procedury działania określające sposób rozpatrywania spraw do niego kierowanych, w tym również terminów ich rozpatrywania.

[dowód: akta kontroli str. 16-17, 31-32]

Prezydent wyjaśnił m.in., że Rzecznik Konsumentów wchodzi w skład struktury organizacyjnej Urzędu i winien rozpatrywać sprawy bez zbędnej zwłoki, w zwykłym toku czynności, a tym samym posiłkowo stosować przepisy KPA w zakresie doręczeń i terminów gdy nie jest to sprzeczne z prowadzoną procedurą. Jednocześnie Prezydent wskazał, że w ustawie o okik brak jest delegacji do określenia terminów spraw załatwianych przez rzecznika konsumentów.

[dowód: akta kontroli str. 31-32]

1.2. Dostępność Miejskiego Rzecznika Konsumentów dla obywateli.

Informacje dotyczące danych teleadresowych, zakresu działania i godzin pracy Rzecznika Konsumentów zamieszczone zostały na stronie internetowej Urzędu⁷.

O swojej działalności Rzecznik informował społeczność lokalną także poprzez zamieszczanie artykułów w prasie lokalnej, udział w audycjach radiowych, a także spotkania organizowane w szkołach.

Konsumentom umożliwiono zgłaszanie spraw bezpośrednio w biurze Rzecznika, pocztą tradycyjną i elektroniczną lub telefonicznie.

Ustalone przez Prezydenta godziny pracy Rzecznika Konsumentów umożliwiają dostęp konsumentów także po południu⁸.

[dowód: akta kontroli str. 12, 16-17, 33-38, 42, 52]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w zbadanym obszarze.

Opis stanu
faktycznego

2. Działania rzecznika konsumentów na rzecz ochrony praw klientów instytucji rynku finansowego.

2.1. Zakres poradnictwa konsumenckiego.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów udzielił bezpłatnej pomocy prawnej w 515 sprawach⁹ z zakresu poradnictwa konsumenckiego¹⁰, z czego 31 (6,0%) dotyczyło klientów instytucji finansowych¹¹.

Z 31 spraw od klientów instytucji finansowych, 12 (38,7%) dotyczyło sektora bankowego, 12 (38,7%) sektora ubezpieczeniowego, 1 sprawa (3,2 %) sektora emerytalnego, 4 sprawy sektora usług płatniczych i pieniądza elektronicznego, a 2 (6,5%) podmiotów nie objętych nadzorem KNF.

[dowód: akta kontroli str. 39, 61-100]

Analiza wszystkich spraw dotyczących klientów instytucji finansowych wykazała, że Rzecznik Konsumentów rozpatrywał sprawy niezwłocznie (21 w dniu zgłoszenia, 7 w czasie od 1 do 7 dni, 3 w czasie od 8 do 30 dni).

⁷ <http://www.bip.siedlce.pl>

⁸ godziny pracy Rzecznika zostały ustalone w poniedziałki i wtorki od 9:00 do 15:00, w środy od 9:00 do 12:00 i w czwartki od 13:00 do 18:00

⁹ w 2011 r. – 216, w 2012 r. – 195, w 2013 r. (do 30 czerwca) – 104

¹⁰ dotyczy porad udzielonych w formie pisemnej i drogą elektroniczną (dane nie obejmują porad udzielonych drogą telefoniczną)

¹¹ w 2011 r. – 14, w 2012 r. – 11, w 2013 r. – 6

W 21 przypadkach konsumenci poinformowali Rzecznika o sposobie rozstrzygnięcia sporu z przedsiębiorcą, a w 10 przypadkach Rzecznik takiej informacji od konsumentów nie otrzymał.

Spośród ww. 21 spraw, 19 zostało rozstrzygniętych na korzyść konsumentów, a 2 na korzyść przedsiębiorców (instytucji rynku finansowego).

[dowód: akta kontroli str. 114-119, 121-122]

W okresie objętym kontrolą klienci instytucji finansowych złożyli 1 pozew do sądu powszechnego (wcześniej w tej samej sprawie złożono wniosek do Arbitra Bankowego)¹². Rozstrzygnięcia tej sprawy podjęte zarówno przez Arbitra Bankowego jak i sądu powszechnego były niekorzystne dla klienta.

[dowód: akta kontroli str. 121-132]

Rzecznik Konsumentów informował o możliwości złożenia skargi do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów¹³ w przypadku zbiorowego naruszenia interesów konsumentów, do KNF i Rzecznika Ubezpieczonych, do sądu powszechnego i polubownego.

[dowód: akta kontroli str. 114-119, 121-122]

Rzecznik, stosownie do art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik, pięciokrotnie występował do instytucji finansowych w sprawach ochrony interesów konsumentów. Spośród ww. spraw 4 przypadki dotyczyły sektora ubezpieczeniowego, a 1 sektora usług płatniczych i pieniądza elektronicznego.

[dowód: akta kontroli str. 114-119, 121-122]

W latach 2011-2013 (do 30 czerwca) Rzecznik Konsumentów nie wytaczał powództw na rzecz konsumentów ani nie wstępował za ich zgodą do toczącego się postępowania.

[dowód: akta kontroli str. 121-122]

Rzecznik Konsumentów, w terminach określonych w art. 43 ust. 1 ustawy o okik, przedkładał Prezydentowi do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności, a następnie przekazywał je do Delegatury UOKiK w Warszawie.

[dowód: akta kontroli str. 40-58]

2.2. Prowadzenie edukacji konsumenckiej.

Realizując zadanie samorządu terytorialnego, określone w art. 38 ustawy o okik, tj. prowadzenie edukacji w zakresie ochrony praw konsumentów Rzecznik Konsumentów opracował i zamieścił na stronie internetowej broszurę o tematyce konsumenckiej pt. „Konsument w Polsce i Europie”, przeprowadził warsztaty edukacyjne w Publicznym Gimnazjum Nr 2 w Siedlcach (maj 2011 r.), przeprowadził wykład poświęcony prawom konsumenta dla nauczycieli przedsiębiorczości w gimnazjach (grudzień 2011 r.), brał udział w spotkaniach ze słuchaczami na antenie radiowej, udzielał wywiadów w prasie lokalnej.

[dowód: akta kontroli str. 16-17, 38, 47-48, 57]

2.3. Współpraca Rzecznika Konsumentów z UOKiK, KNF, Rzecznikiem Ubezpieczonych i organizacjami konsumenckimi.

Stosownie do obowiązków wynikających z art.42 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik Rzecznik Konsumentów współpracował zarówno z UOKiK jak i organizacjami konsumenckimi. W ramach współpracy z UOKiK Rzecznik Konsumentów zgłosił, na podstawie art. 43 ust. 3 ustawy o okik, dwie sprawy wymagające jego zdaniem podjęcia działań

¹² sprawa MRzK.741.88.2011 dotyczyła sektora usług płatniczych i pieniądza elektronicznego

¹³ dalej UOKiK

przez ten Urząd¹⁴. Żadna z ww. spraw nie dotyczyła klientów instytucji rynku finansowego.

Współpraca z organizacjami konsumenckimi polegała natomiast na udziale Rzecznika Konsumentów w konferencjach poświęconych wybranym problemom konsumenckim wraz z przedstawicielami organizacji pozarządowych¹⁵.

W okresie objętym kontrolą Rzecznik Konsumentów nie występował do KNF i Rzecznika Ubezpieczonych. Nie otrzymywał też i nie przekazywał do organizacji konsumenckich sygnałów o nieprawidłowościach.

[dowód: akta kontroli str. 134-136, 137-156]

Ustalone
nieprawidłowości

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

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność w zbadanym obszarze.

IV. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla Pana Prezydenta, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK przysługuje Panu Prezydentowi 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 Warszawie.

Warszawa, dnia 1 października 2013 r.

Kontroler
Grzegorz Odziemkowski
Główny specjalista k.p.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Warszawie

¹⁴ Pismo MRK.740.5.2012 z dnia 8 maja 2012 r. i MRK.740.3.2012 z dnia 10 października 2012 r.

¹⁵ m.in. w szkoleniu „Problemy poruszane przez klientów korzystających z usług bankowych” (19 października 2012 r.), „Skargi uczestników rynku ubezpieczeniowego – analiza problemów” (15 kwietnia 2013 r.)