

LWR-4101-24-02/2013

P/13/038

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli

P/13/038 – Funkcjonowanie systemu ochrony praw klientów instytucji finansowych.

Jednostka
przeprowadzająca
kontrolę

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu

Kontrolerzy

1. Lech J. Kowalczyk – doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli – art. 30 ust. 2 w związku z art. 66a pkt 4 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹ – legitymacja służbowa nr 513.
2. Lesław Szabarski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 87075 z dnia 13 listopada 2013 r.
3. Mariusz Orawczak, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 87076 z dnia 13 listopada 2013 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-4)

Jednostka
kontrolowana

Urząd Miasta w Jeleniej Górze (dalej: „Urząd Miasta”), Plac Ratuszowy 58, 58-500 Jelenia Góra.

Kierownik jednostki
kontrolowanej

Marcin Zawila, Prezydent Miasta Jeleniej Góry (dalej: „Prezydent Miasta”).

(dowód: akta kontroli str. 5-6)

Ocena ogólna

II. Ocena kontrolowanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Jeleniej Górze w okresie od dnia 1 stycznia 2011 r. do dnia 30 czerwca 2013 r.

Uzasadnienie
oceny ogólnej

Ocenę pozytywną uzasadnia przede wszystkim właściwa organizacja poradnictwa konsumenckiego w Urzędzie Miasta, w tym dostępność Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Jeleniej Górze dla obywateli, jak również niebudzące zastrzeżeń jego działania na rzecz ochrony praw klientów instytucji rynku finansowego.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Organizacja poradnictwa konsumenckiego

1.1. Powołanie rzecznika konsumentów

Opis stanu
faktycznego

Miejski Rzecznik Konsumentów w Jeleniej Górze (dalej: „Rzecznik”) powołany został przed wejściem w życie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „ustawa o okik”)², tj. uchwałą Nr 121/XI/99 Rady Miejskiej Jeleniej Góry z dnia 1 czerwca 1999 r. w sprawie powołania Rzecznika Konsumentów. W uchwale tej przewidziano, że w zakresie działalności merytorycznej Rzecznik podlega Przewodniczącemu Rady Miejskiej, natomiast organizacyjnie Prezydentowi Miasta. Uchwała zaczęła obowiązywać z dniem jej podjęcia. W tym samym dniu na stanowisko Rzecznika powołana została Jadwiga Reder-Sadowska. W dniu 1 czerwca 1999 r. Józef Kusiak, ówczesny Prezydent Miasta zawarł z Jadwigą Reder-Sadowską umowę o pracę na czas nieokreślony, zatrudniając ją na stanowisku Rzecznika.

¹ Dz. U. z 2012 r., poz. 82 ze zm.

² Art. 40 ust. 1 tej ustawy przewiduje, iż stosunek pracy z rzecznikiem konsumentów nawiązuje starosta lub w miastach na prawach powiatu prezydent miasta (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Osoba sprawująca funkcję Rzecznika spełniała wymogi określone w art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadała wykształcenie wyższe ekonomiczne (odbyła studia na Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, gdzie w dniu 5 maja 1983 r. uzyskała tytuł magistra ekonomii). Ponadto ukończyła m.in.: Studium Pedagogiczne w Jeleniej Górze (w 1980 r.), studia podyplomowe w zakresie „Zarządzania w sektorze publicznym” (w 2008 r.), specjalistyczne szkolenie z mediacji cywilnych i gospodarczych (w 2009 r.). Rzecznik spełniła też wymóg, co najmniej pięcioletniej praktyki zawodowej, gdyż jej staż pracy wynosił ponad 38 lat i obejmował pracę m.in. w Rejonowym Przedsiębiorstwie Melioracji w Jeleniej Górze (lata 1982-1988) i w Urzędzie Wojewódzkim w Jeleniej Górze (lata 1988-1998).

(dowody: akta kontroli str. 7-17)

Zgodnie z art. 40 ust. 3 ustawy o okik w strukturze organizacyjnej Urzędu Miasta, przedstawionej w kolejnych regulaminach organizacyjnych, tj. z 17 września 2009 r. (zmienione 17 grudnia 2010 r.), 31 marca 2011 r., 27 lutego 2012 r., 25 września 2012 r., 7 czerwca 2013 r. i z 31 października 2013 r., stanowisko Rzecznika zostało bezpośrednio podporządkowane Prezydentowi Miasta.

(dowód: akta kontroli str. 18-51)

Zakres zadań pracownika Urzędu Miasta zajmującego stanowisko Rzecznika, określony w karcie pracownika z dnia 30 października 2009 r. (niezmienionej w okresie objętym kontrolą), był zgodny z zakresem zadań określonym w art. 42 ust. 1 ustawy o okik, tj. uwzględniał zadanie:

- 1) zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 2) składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;
- 3) występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 4) współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”), organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi;
- 5) wykonywania innych zadań określonych w ustawie o okik lub w przepisach odrębnych.

Z kolei w § 44 regulaminu organizacyjnego Urzędu z dnia 7 czerwca 2013 r. wymieniono trzy z pięciu zadań Rzecznika przewidzianych w art. 42 ust. 1 ustawy o okik, oraz cztery inne zadania, których nie określono w ustawie o okik. I tak:

- nie wymieniono zadań odnoszących się do:
 - 1) współdziałania z właściwymi miejscowo delegaturami UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi,
 - 2) wykonywania innych zadań określonych w ustawie lub w przepisach odrębnych,
- wymieniono dodatkowo zadania dotyczące:
 - 1) wytaczania powództw na rzecz konsumentów,
 - 2) udzielania konsumentom pomocy prawnej w innych formach w zakresie ochrony praw konsumentów,
 - 3) uczestniczenia we wszczęciu postępowania antymonopolowego oraz korzystania z prawa występowania przeciwko czynom nieuczciwej konkurencji,
 - 4) podejmowania działań w sprawach naruszenia ustawy o języku polskim.

(dowody: akta kontroli str. 18-51 i 52-54)

W złożonych na tę okoliczność wyjaśnieniach Prezydent Miasta podał m.in., że (cyt.) „powołane zapisy nie zostały literalnie wymienione w zadaniach Miejskiego

Rzecznika Konsumentów, gdyż zapis ogólny znajduje się w Regulaminie organizacyjnym Urzędu Miasta Jelenia Góra, który stanowi, że pracownicy Urzędu w wykonywaniu swoich obowiązków i zadań Urzędu działają na podstawie i w granicach prawa i obowiązani są do ścisłego jego przestrzegania. Ponadto zadania Miejskiego Rzecznika Konsumentów nie stanowią katalogu zamkniętego zadań odwołując tym samym do przepisów odrębnych”.

W Urzędzie Miasta nie zostały określone pisemne procedury działania rzecznika konsumentów, określające sposób rejestracji i rozpatrywania spraw kierowanych do niego, w szczególności terminy ich rozpatrywania.

Według Prezydenta Miasta (cyt.) „procedury działania Miejskiego Rzecznika Konsumentów określone są ustnie. Rzecznik nie prowadzi rejestrów. Ewidencja zgłaszanych spraw w formie pisemnej prowadzona jest w wersji elektronicznej i zawiera: kolejny numer sprawy w danym roku, nazwisko konsumenta, nazwę przedsiębiorcy i określenie przedmiotu sporu. Poszczególne pakiety spraw indywidualnych przechowywane są w segregatorach. Udzielane porady osobiste i telefoniczne notowane są według szablonu, zaproponowanego przez UOKiK. Zgłaszane do Rzecznika sprawy, w tym podejmowanie określonych działań w imieniu konsumenta odbywa się bez zbędnej zwłoki”. Natomiast Rzecznik wskazał, iż sposób organizowania warsztatu pracy rzecznika konsumentów nie został określony prawnie, a każda osoba pełniąca taka funkcję w danym powiecie, organizuje pracę według swojego uznania.

Udzielane ustnie i telefonicznie porady indywidualne Rzecznik rejestrował w sposób pozwalający na identyfikację daty ich udzielenia i rodzaj zgłoszonego problemu, natomiast niepozwalający zidentyfikować konsumenta i szczegółów zgłoszenia. W złożonych na tę okoliczność wyjaśnieniach Rzecznik stwierdził, że (cyt.) „Ewidencja udzielanych porad w formie osobistej, telefonicznej, elektronicznej – prowadzona jest według wzoru zaproponowanego przez UOKiK, czyli tabeli, w której zaznaczana jest ilość zgłoszonych problemów, według określonej kategorii (usługi, sprzedaż, poza lokalem i na odległość). Dokumenty dotyczące indywidualnych problemów „trudnych”, których wyjaśnianie trwa dłuższy okres czasu, które wymagają podejmowania przez Rzecznika dodatkowych działań, (konieczność szczegółowej analizy dokumentacji danej sprawy: umowy, regulaminy, warunki ogólne, faktury, zgłoszenia reklamacyjne, opinie rzeczoznawcze, konieczność wystąpienia do przedsiębiorcy, podejmowanie mediacji, itp.) - przechowywane są w formie pakietów, w segregatorach. Ewidencja takich spraw indywidualnych, prowadzona jest elektronicznie. Każda indywidualna sprawa, oznaczona kolejnym numerem w danym roku, to pakiet składający się z karty informacyjnej oraz dokumentów danej sprawy, ponumerowanych według kolejności przedłożenia ich Rzecznikowi. Opisany wyżej sposób ewidencjonowania poszczególnych zgłoszeń, pozwala na ilościowe określenie występowania poszczególnych problemów na lokalnym rynku”.

(dowody: akta kontroli str. 7-9 i 55-59)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu Miasta w zakresie związanym z powołaniem i organizacją pracy rzecznika konsumentów nie stwierdzono nieprawidłowości.

1.2. Dostępność rzecznika konsumentów dla obywateli

Opis stanu
faktycznego

Spotkanie konsumentów z Rzecznikiem i uzyskanie indywidualnych porad konsumenckich możliwe było w każdym dniu roboczym, przy czym:

- w poniedziałki, wtorki i środy w godzinach przedpołudniowych, tj. od 07:30 do 11:30,

– pozostałe dwa dni w godzinach popołudniowych, tj. w czwartki od 11:30 do 16:30, a w piątki od 11:30 do 14:30.

Prezydent wyjaśnił, że (cyt.) „*Biuro Miejskiego Rzecznika Konsumentów zlokalizowane jest w budynku Urzędu Miasta przy Placu Ratuszowym i w związku z tym jest ono czynne w godzinach pracy Urzędu. Ze względu na konieczność odpowiedniego zabezpieczenia budynku, a przede wszystkim z uwagi na potrzebę zapewnienia bezpieczeństwa Miejskiemu Rzecznikowi Konsumentów, nie ma możliwości, by Biuro MRK pracowało w innych godzinach niż godziny pracy Urzędu*”. Stwierdził też, iż (cyt.) „*na chwilę obecną takie rozwiązanie się sprawdza*”, na co wskazuje brak skarg obywateli na dostępność usług świadczonych przez Urząd Miasta. Według Prezydenta Miasta rozważana jest (cyt.) „*możliwość rozszerzenia dostępności Miejskiego Rzecznika Konsumentów w godzinach popołudniowych lub w dniach wolnych od pracy*”.

Rzecznik informował społeczność lokalną o prowadzonej działalności przede wszystkim przez:

- 1) tablicę ogłoszeń (znajdującą się w siedzibie Urzędu Miasta), na której umieszczano ogłoszenia Rzecznika oraz ulotki informacyjne,
- 2) informacje zamieszczane na stronie internetowej www.rzecznik.jgora.pl,
- 3) informacje zamieszczane na stronie internetowej Miasta Jeleniej Góry (w odsłonie dla mieszkańca jest link do strony Rzecznika).

(dowód: akta kontroli str. 55-59 i 177-178 oraz 229)

Konsumenci zgłaszali sprawy do Rzecznika telefonicznie, pocztą elektroniczną oraz osobiście. Około 30% zgłoszeń nie dotyczyło problematyki konsumenckiej. Były to sprawy z zakresu prawa cywilnego, rodzinnego, karnego, itp. Rzecznik stwierdził, że każda zgłaszająca się do niego osoba otrzymywała wskazówki, dotyczące właściwych działań.

(dowód: akta kontroli str. 55-59)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu Miasta w zakresie dotyczącym dostępności rzecznika konsumentów dla obywateli nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie organizację poradnictwa konsumenckiego w Urzędzie Miasta.

Działania rzecznika konsumentów na rzecz ochrony praw klientów instytucji rynku finansowego

2.1. Zakres poradnictwa konsumenckiego świadczonego przez rzecznika konsumentów

Opis stanu
faktycznego

Stosownie do art. 42 ust. 1 pkt 1 ustawy o okik, Rzecznik zapewniał bezpłatne poradnictwo konsumenckie i informację prawną w zakresie ochrony interesów konsumentów. W 2011 r. udzielił 2.322 porady osobiste i telefoniczne, z czego 119 (5,1%) związanych było z poradnictwem dla klientów instytucji finansowych. W 2012 r. Rzecznik udzielił 2.746 porad osobistych i telefonicznych, z czego 219 (8,0%) dotyczyło klientów instytucji finansowych. Natomiast w I półroczu 2013 r. udzielił 1.414 porad, z czego 120 (8,5%) dotyczyło klientów instytucji finansowych. Ponadto Rzecznik udzielał porad konsumenckich w związku ze skargami składanymi w formie pisemnej. I tak, w 2011 r. było 356 takich spraw, z czego 26 (7,3%) dotyczyło klientów instytucji finansowych (17 sektora bankowego, 1 SKOK-u, 8 podmiotów nieobjętych nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego – dalej: „KNF”). W 2012 r. było 359 takich spraw, z czego 10 (2,8%) dotyczyło klientów instytucji finansowych (6 sektora bankowego, 3 sektora ubezpieczeniowego, 1 podmiotu

nieobjętego nadzorem KNF). W I półroczu 2013 r. było 197 takich spraw, z czego 7 (3,6%) dotyczyło klientów instytucji finansowych (4 sektora bankowego, 1 SKOK-u, 1 sektora ubezpieczeniowego, 1 podmiotu nieobjętego nadzorem KNF).

Rzecznik realizował także poradnictwo konsumenckie w środowisku elektronicznym, tj. za pośrednictwem własnej strony internetowej, którego ilość w skali roku oszacował na około 500 informacji. Rzecznik nie prowadził ewidencji porad konsumenckich udzielonych w formie elektronicznej.

W badanym okresie Rzecznik nie składał wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów - klientów instytucji finansowych, które to zadanie przewidziano w art. 42 ust. 1 pkt 2 ustawy o okik.

(dowody: akta kontroli str. 81-123 i 125-127)

Analiza dokumentacji 43 spraw zgłoszonych na piśmie Rzecznikowi w okresie objętym kontrolą przez klientów instytucji finansowych (obejmujących 4 sprawy dotyczące instytucji ubezpieczeniowych, 27 spraw dotyczących instytucji bankowych, 2 sprawy dotyczące towarzystw finansowych typu SKOK oraz 10 spraw odnoszących się do podmiotów nieobjętych nadzorem KNF) wykazała, że Rzecznik:

- w 32 sprawach podjął działania określone w art. 42 ust. 1 pkt 3 ustawy o okik, tj. wystąpił do przedsiębiorców w sprawie ochrony konkurencji i konsumentów, przy czym w 10 sprawach przedsiębiorcy ci przychyliłi się do zarzutów, co oznaczało, że skarga była uzasadniona i załatwiona pozytywnie dla klienta;
- nie podejmował działań w przypadkach: nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentacji o dokumenty potwierdzające zasadność roszczeń oraz niezbędne Rzecznikowi do ustalenia stanu prawnego i faktycznego sprawy, braku podstaw do podjęcia działań, udzielenia wyjaśnień zadowalających konsumenta;
- rozpatrywał sprawy konsumentów bez zbędnej zwłoki, każdorazowo udzielając odpowiedzi lub podejmując działania, przy czym:
 - średni czas rozpatrywania spraw, w których Rzecznik podejmował działania, liczony jako okres od wpłynięcia sprawy do udzielenia odpowiedzi skarżącemu, wyniósł 46 dni,
 - średni czas podejmowania przez Rzecznika działań, liczony jako okres od wpłynięcia sprawy do wystąpienia przez Rzecznika do przedsiębiorców w sprawie ochrony konkurencji i konsumentów, wyniósł 18 dni;
- informował klientów instytucji finansowych o możliwości zwrócenia się ze skargą do sądów powszechnych, czy do UOKiK w przypadku zbiorowego naruszenia interesów konsumentów.

(dowody: akta kontroli str. 181-223, 225-226 i 228)

Rzecznik nie posiadał informacji w kwestii sposobu rozstrzygnięcia sporów klientów z instytucjami finansowymi w sprawach, które trafiły do Rzecznika i w których podejmował działania. Prezydent Miasta podał, że (cyt.) „w większości przypadków zgłoszone problemy zostały wyjaśnione z dokonaniem odpowiednich zmian, korekt, itp. Nie wszystkie jednak sprawy mogły być rozstrzygnięte zgodnie z subiektywnymi oczekiwaniami konsumenta. W każdym przypadku konsument otrzymał wyjaśnienie swojego problemu wraz z uzasadnieniem”.

(dowód: akta kontroli str. 125-127)

W badanym okresie Rzecznik nie wytaczał powództwa na rzecz konsumentów oraz nie wstępował za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów klientów instytucji finansowych, co umożliwił art. 42 ust. 2 ustawy o okik. Rzecznik nie posiadał informacji o sprawach, które były przez niego rozpatrywane, a następnie, w związku z negatywnym rozpatrzeniem tych spraw przez instytucje

finansowe, na które skargi zostały złożone, były przedmiotem postępowań przed sądami powszechnymi.

(dowody: akta kontroli str. 81-120 i 125-127)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu Miasta w zakresie świadczenia przez Rzecznika poradnictwa konsumenckiego nie stwierdzono nieprawidłowości.

2.2. Prowadzenie edukacji konsumenckiej

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik prowadził edukację konsumencką w zakresie prawa konsumenckiego i mechanizmów rynkowych na każdym etapie swojej pracy, zgodnie z art. 39 ust. 1 w związku z art. 38 ustawy o okik. Informacje w tym zakresie udzielane były (indywidualnie lub na zorganizowanych spotkaniach) konsumentom, mieszkańcom Jeleniej Góry i innych miejscowości, a także turystom i przedsiębiorcom. W okresie objętym kontrolą Rzecznik w ramach edukacji konsumenckiej:

- prowadził spotkania z uczniami szkół publicznych, w szczególności Zespołu Szkół i Placówek Specjalnych w Jeleniej Górze (4 czerwca 2012 r. i 28 czerwca 2013 r.) i Szkoły Podstawowej nr 11 w Jeleniej Górze (7 kwietnia 2011 r.), jak również z młodzieżą w siedzibie Rzecznika (6 kwietnia 2011 r.);
- prowadził spotkania dla osób dorosłych, np. w zakresie praw konsumenta w komunikacji elektronicznej (27 września 2013 r.), hipoteki odwróconej (16 kwietnia 2013 r.) i praw konsumenckich dla osób starszych (17 maja i 5 czerwca 2013 r.), a ponadto prowadził wykłady w Uniwersytecie Trzeciego Wieku;
- udzielał wywiadów w lokalnych mediach, w szczególności w TV „Dami” (8 i 22 luty 2011 r.), „Karkonosze” (20 czerwca i 9 grudnia 2011 r., 19 grudnia 2012 r.), Muzyczne Radio (1 luty 2012 r.) i Jelonka.com (13 stycznia 2011 r. i 31 stycznia 2012 r.);
- dyżurował przy redakcyjnym telefonie lokalnej gazety „Nowiny Jeleniogórskie”, jak również publikował artykuły tematyczne w lokalnej prasie;
- opracował i udostępniał poprzez tablicę informacyjną przed siedzibą Rzecznika własne ulotki informacyjne, jak też ulotki: UOKiK, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, Federacji Konsumentów, Europejskiego Centrum Konsumenckiego, Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, Biura Informacji Kredytowej, Krajowego Rejestru Długów, Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej, Urzędu Regulacji Energetyki, Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Rzecznik stwierdził, że nie sporządza planów rocznych dotyczących edukacji konsumenckiej, (cyt.) *„ponieważ działania edukacyjne są stałym elementem pracy rzecznika i są dostosowywane na bieżąco do zmieniającego się stanu prawnego, do pojawiających się nowych praktyk rynkowych oraz do potrzeb konsumentów”*.

(dowód: akta kontroli str. 128-175)

Witrynę internetową www.rzecznik.jgora.pl. Rzecznik prowadził od 2001 r. Jej interaktywność zapewniała kontakt konsumenta z Rzecznikiem i umożliwiała prowadzenie edukacji konsumenckiej oraz uzyskiwanie informacji w formie elektronicznej. Na witrynie tej zamieszczono m.in. przydatne konsumentom przepisy prawa, informacje o Bankowym Arbitrażu Konsumenckim, Rzeczniku Ubezpieczonych, Polubownym Sądzie Konsumenckim, jak również relacje z przeprowadzonych przez Rzecznika spotkań edukacyjnych. Za pośrednictwem strony internetowej Rzecznik udzielał porad i odpowiadał na pytania konsumentów. Wybrane pytania z odpowiedziami umieszczono bezpośrednio na tej witrynie. Stronę internetową Rzecznika odwiedziło 20.594 internautów w 2011 r., 16.359 internautów w 2012 r. i 11.962 internautów w 2013 r. (do 21 listopada).

(dowody: akta kontroli 81-120 i 176-180)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu Miasta w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej nie stwierdzono nieprawidłowości.

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

Opis stanu
faktycznego

Rzecznik współpracował z UOKiK, Delegaturą we Wrocławiu. W ramach tego współdziałania, przewidzianego w art. 42 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik, w okresie objętym kontrolą Rzecznik:

- przekazywał, zatwierdzone przez Prezydenta Miasta, sprawozdania roczne z działalności Rzecznika za dany rok, tj. sprawozdania o których mowa w art. 43 ust. 1 ustawy o okik,
- na własnej witrynie internetowej podawał link do stron internetowych UOKiK,
- udzielał zainteresowanym konsumentom informacji (wyjaśnień) w przypadkach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez praktyki przedsiębiorców, informując ich o możliwości złożenia zawiadomienia do Prezesa UOKiK, a także polecając korzystanie ze wzorów pism, zamieszczonych na stronach internetowych UOKiK,
- korzystał z poradników edukacyjnych, wyników projektów badawczych i innych materiałów informacyjno-edukacyjnych zamieszczanych na stronach internetowych UOKiK, a pozyskane informacje przekazywał na spotkaniach z różnymi grupami konsumentów,
- umieszczał w swoim otoczeniu (np. biuro, tablica) oraz przekazywał do organizacji pozarządowych materiały (plakaty, ulotki) dotyczące kampanii realizowanych przez UOKiK,
- telefonicznie konsultował z UOKiK, Delegaturą we Wrocławiu m.in. sprawy nieuczciwych praktyk rynkowych, tematyki aktualnych kampanii reklamowych.

W badanym okresie Rzecznik nie przekazywał do UOKiK wniosków i innych informacji (zawiadomień) o problemach dotyczących ochrony konsumentów, które wymagałyby podjęcia działań przez organy administracji rządowej.

(dowód: akta kontroli str. 64)

Prezydent Miasta stwierdził, że Rzecznik (cyt.) „*nie prowadzi współpracy z Urzędem Komisji Nadzoru Finansowego. Rzecznik korzysta jednak z informacji publikowanych na stronach Komisji Nadzoru Finansowego, a także uczestniczy w wybranych szkoleniach organizowanych przez KNF*”. W badanym okresie Rzecznik uczestniczył w zorganizowanym przez KNF w dniach 22-23 maja 2013 r. seminarium „*Prawo bankowe z punktu widzenia ochrony konsumenta*” i „*Dochodzenie roszczeń przez bank, obrót wierzytelnościami bankowymi*”.

(dowód: akta kontroli str. 65)

Współpraca Rzecznika z Rzecznikiem Ubezpieczonych sprowadzona została do umieszczania na stronie internetowej Rzecznika (w zakładce „Konsumenti”) informacji na temat funkcjonowania Rzecznika Ubezpieczonych, trybu składania skarg, kontaktów do tej instytucji i godzin urzędowania. Rzecznik nie zgłaszał do Rzecznika Ubezpieczonych spraw i problemów.

Prezydent Miasta stwierdził, że (cyt.) „*Miejski Rzecznik Konsumentów nie podpisał porozumienia o współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych, ale korzystał z dostępnych na bardzo dobrze prowadzonych stronach internetowych Rzecznika Ubezpieczonych materiałów edukacyjnych. Szczególnie przydatny był serwis prawny oraz wzory pism procesowych. Miejski Rzecznik Konsumentów nie rozpatrywał spraw z zakresu problematyki konsumenckiej rynku ubezpieczeniowego i emerytalnego. Informował jedynie zainteresowane osoby o instytucji Rzecznika*

Ubezpieczonych oraz polecał witrynę internetową nielicznym konsumentom, zgłaszającym problemy związane z ubezpieczeniem i indywidualnymi umowami z zakładami ubezpieczeń”.

(dowód: akta kontroli str. 66)

Rzecznik nie posiadał wiedzy na temat zapisów statutowych różnych organizacji pozarządowych, które dotyczyłyby problematyki ochrony praw konsumentów. Uczestniczył natomiast w spotkaniach organizowanych m.in. dla członków Stowarzyszenia Diabetyków i Stowarzyszenia Osób Niewidomych, pensjonariuszy Domu Opieki Społecznej „Złota Jesień”, seniorów w Osiedlowym Domu Kultury. Ponadto przekazywał do zainteresowanych organizacji materiały edukacyjne (brozury, ulotki, plakaty) oraz informacje o różnych kampaniach konsumenckich, prowadzonych m.in. przez UOKiK.

Rzecznik współpracował z Federacją Konsumentów – Oddziałem w Jeleniej Górze, tj. organizacją zajmującą się poradnictwem dla indywidualnych konsumentów oraz edukacją konsumencką.

Rzecznik był członkiem-założycielem Stowarzyszenia Rzeczników Konsumentów, którego głównym celem jest działanie na rzecz interesów konsumentów oraz propagowanie zmian regulacji prawnych, dotyczących polityki konsumenckiej.

Rzecznik współpracował również ze Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich (dalej: „SKP”), ekspercką organizacją pozarządową, prowadzącą – na zlecenie UOKiK – Konsumenckie Centrum E-porad, oraz publikującą materiały edukacyjne, przekazywane nieodpłatnie rzecznikom konsumentów.

Prezydent Miasta stwierdził, że (cyt.) *„na stronach internetowych SKP znajduje się wiele wzorów pism w sprawach konsumenckich (reklamacja, odstąpienie od umowy, pozew sądowy, itp.) a także materiały dla rzeczników, m.in. zaproponowany przez UOKiK wzór ewidencji porad konsumenckich. Ewidencja ta nie jest obowiązkowa, ma jednak za zadanie ułatwienie ustalania liczby udzielanych porad w poszczególnych kategoriach, co odzwierciedla rzeczywistą liczbę działań podejmowanych przez rzeczników”.* Wskazał ponadto na korzystanie przez Rzecznika (cyt.) *„z materiałów i informacji, publikowanych na stronach internetowych Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich, ale także na stronach Europejskiego Centrum Konsumenckiego. Pozyskiwane w różny sposób materiały, informacje i wyjaśnienia od wymienionych organizacji były (i są) wykorzystywane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w codziennej pracy z konsumentami oraz na organizowanych spotkaniach z grupami konsumentów”.* Prezydent Miasta podał także, iż (cyt.) *„Miejski Rzecznik Konsumentów nie prowadzi ewidencji kontaktów z poszczególnymi organizacjami. Wszelkie kontakty wynikają z bieżących potrzeb rzecznika i są wykorzystywane w codziennej pracy”.* Stwierdził też, iż (cyt.) *„Praca Miejskiego Rzecznika Konsumentów w zakresie współpracy z organizacjami konsumenckimi, działającymi na terenie kraju (np. Federacja Konsumentów czy Stowarzyszenie Konsumentów Polskich) nie jest dokumentowana w szczególny sposób, gdyż brak jakichkolwiek przepisów czy kryteriów, dotyczących dokumentowania tego typu współpracy”.* Według Prezydenta Miasta (cyt.) *„Miejski Rzecznik Konsumentów nie dokumentuje dowodów współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Inspekcją Handlową, Rzecznikiem Ubezpieczonych, Komisją Nadzoru Finansowego, innymi instytucjami centralnymi czy terenowymi, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Federacją Konsumentów i innymi organizacjami pozarządowymi (o których mowa w art. 42 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik. Rzecznik nie sporządza notatek z rozmów telefonicznych. Zapisy elektroniczne (e-maile) są kasowane. Prezentacje elektroniczne przygotowywane przez Rzecznika na spotkania z różnymi grupami*

konsumentów są modyfikowane według aktualnych potrzeb i wykorzystywane do kolejnych spotkań a pierwotne wersje (już nie aktualne) nie są przechowywane. Różne działania dokumentujące współpracę rzecznika konsumentów z wymienionymi wyżej instytucjami są bardzo czasochłonne i w pracy rzecznika zupełnie zbędne”.

(dowody: akta kontroli str. 69-70 i 230-236)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności Urzędu Miasta w zakresie współpracy Rzecznika z UOKiK, KNF, Rzecznikiem Ubezpieczonych i organizacjami konsumenckimi nie stwierdzono nieprawidłowości.

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia działania Rzecznika na rzecz ochrony praw klientów instytucji rynku finansowego.

IV. Uwagi i wnioski

Wnioski pokontrolne

W związku z nie stwierdzeniem nieprawidłowości w skontrolowanym zakresie, Najwyższa Izba Kontroli Delegatura we Wrocławiu odstępuje od formułowania wniosków pokontrolnych, jak również nie oczekuje odpowiedzi na niniejsze wystąpienie pokontrolne.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli, 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 we Wrocławiu.

Wrocław, dnia 13 grudnia 2013 r.

Kontroler:
Lech Kowalczyk
Doradca ekonomiczny

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura we Wrocławiu
Z up. Ziemowit Florkowski

.....
Podpis

.....
Podpis