



Nr ewid. 9/2013/P/12/053/KGP
KGP-4101-03-00/2012

Informacja o wynikach kontroli

OCHRONA KLIENTÓW DOKONUJĄCYCH ZAKUPÓW TOWARÓW W SKLEPACH INTERNETOWYCH

MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

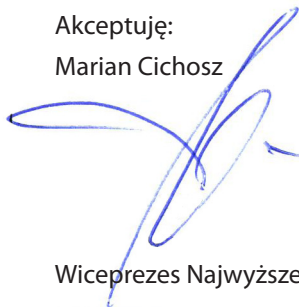
WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

Dyrektor Departamentu Gospodarki, Skarbu Państwa
i Prywatyzacji:
Andrzej Otrębski



Akceptuję:
Marian Cichosz



Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli

Zatwierdzam:
Jacek Jezierski



Prezes Najwyższej Izby Kontroli

dnia 30.04.2013

Najwyższa Izba Kontroli
ul. Filtrowa 57
02-056 Warszawa
T/F +48 22 444 50 00

www.nik.gov.pl

1. WPROWADZENIE.....	5
2. PODSUMOWANIE WYNIKÓW KONTROLI.....	6
2.1. Ogólna ocena kontrolowanej działalności.....	6
2.2. Synteza wyników kontroli.....	6
2.3. Uwagi końcowe i wnioski.....	8
3. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI.....	10
3.1. Charakterystyka stanu prawnego.....	10
3.2. Istotne ustalenia kontroli.....	12
3.2.1. Przygotowanie i realizacja rządowych programów w zakresie polityki konsumenckiej.....	12
3.2.2. Dostosowywanie rządowych programów w zakresie polityki konsumenckiej do potrzeb konsumentów, rozwoju nowych technologii oraz regulacji prawnych.....	13
3.2.3. Baza skarg konsumenckich.....	15
3.2.4. Realizacja projektu internetowych systemów rozstrzygania sporów konsumenckich.....	16
3.2.5. Realizacja projektu „Shopping assistant” i „Howard Shopping Assistant”.....	16
3.3. Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów.....	17
3.3.1. Współpraca pomiędzy UOKiK i rzecznikami konsumentów.....	17
3.3.2. Współpraca pomiędzy UOKiK i organizacjami konsumenckimi.....	18
3.3.3. Przyznawanie i rozliczanie dotacji na zadania związane z ochroną praw konsumentów.....	18
3.4. Rozpatrywanie skarg konsumentów.....	20
3.4.1. Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów.....	20
3.4.2. UOKiK – kontrole wzorców umów.....	22
3.4.3. UOKiK – postępowania wyjaśniające i postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.....	23
3.4.4. UOKiK – rozpatrywanie zawiadomień dotyczących naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.....	24
3.5. Prowadzenie działalności edukacyjnej.....	26
3.6. Funkcjonowanie rzeczników konsumentów.....	28
3.6.1. Powoływanie oraz usytuowanie organizacyjne rzeczników konsumentów.....	28
3.6.2. Dostępność poradnictwa dla konsumentów.....	28
3.6.3. Prowadzenie przez rzeczników konsumentów rejestrów spraw.....	29
3.7. Realizacja przez organizacje konsumenckie zadań zleconych, finansowanych ze środków publicznych.....	30
3.7.1. Federacja Konsumentów.....	31
3.7.2. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich.....	32
3.8. Realizacja wniosków pokontrolnych.....	33

4. INFORMACJE DODATKOWE	34
4.1. Przygotowanie kontroli	34
4.2. Postępowanie kontrolne i działania podjęte po zakończeniu kontroli.....	34
5. ZAŁĄCZNIKI	35
5.1. Załącznik nr 1 – Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej tematyki.....	35
5.2. Załącznik nr 2 – Wykaz skontrolowanych podmiotów oraz jednostek NIK, które przeprowadziły w nich kontrole oraz ocen NIK	36
5.3. Załącznik nr 3 – Wykaz organów, którym przekazano informację o wynikach kontroli.....	39

Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 2 ust. 1, ust. 2 i ust. 3 *ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*¹, przeprowadziła kontrolę planową, koordynowaną (P/12/053) *Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych*. Kontrolę podjęto z inicjatywy własnej Najwyższej Izby Kontroli i przeprowadzono, z uwzględnieniem kryteriów określonych w ustawie o NIK:

- w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów – legalności, gospodarności, celowości i rzetelności (art. 5 ust. 1 *ustawy o NIK*),
- w urzędach miast na prawach powiatu oraz starostwach powiatowych – legalności, gospodarności i rzetelności (art. 5 ust. 2 *ustawy o NIK*),
- w organizacjach konsumenckich – legalności i gospodarności (art. 5 ust. 3 *ustawy o NIK*).

Celem kontroli było zbadanie i dokonanie oceny efektywności systemu ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych oraz na portalach aukcyjnych², które podlegają polskiemu prawu.

Kontrolą objęto okres 2009–2012 (I półrocze), a czynności kontrolne zostały przeprowadzone od dnia 2 lipca 2012 r. do dnia 2 listopada 2012 r. w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów³, dziesięciu urzędach miast na prawach powiatu oraz starostwach powiatowych i dwóch organizacjach konsumenckich: Federacji Konsumentów⁴ oraz Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich⁵.

¹ Dz. U. z 2012 r. poz. 82 ze zm. Dalej: *ustawa o NIK*.

² tj. platformach internetowych oferujących możliwość pośrednictwa w transakcjach handlowych.

³ Dalej: UOKiK, Urząd.

⁴ Dalej: FK.

⁵ Dalej: SKP.

2.1 Ogólna ocena kontrolowanej działalności

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie ocenia efektywność systemu ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych oraz na portalach aukcyjnych, mimo stwierdzonych nieprawidłowości⁶. W ocenie Najwyższej Izby Kontroli konsumenci mają zapewniony dostęp do bezpłatnego poradnictwa prawnego, które prowadzone jest przez rzeczników konsumentów działających w strukturach samorządu terytorialnego oraz przez organizacje konsumenckie zajmujące się ochroną konsumentów. Skargi konsumentów kierowane do tych podmiotów, rozpatrywane są terminowo i rzetelnie, a zakres udzielanego wsparcia odbywa się z wykorzystaniem całości uprawnień kontrolowanych instytucji.

Zrealizowano główne założenia wieloletnich programów w zakresie polityki konsumenckiej, w tym dotyczące ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych.

Prezes UOKiK rzetelnie realizował ustawowe obowiązki dotyczące polityki konsumenckiej określone w *ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*⁷. Urząd udzielał dotacji organizacjom konsumenckim na realizowanie zadań państwowych w dziedzinie ochrony konsumentów, zgodnie z obowiązującymi przepisami i na zadania określone w *ustawie o okik*. Jednak w ocenie NIK, przyjęta obecnie formuła podziału dotacji na województwa, nie zapewniała poradnictwa konsumenckiego prowadzonego przez organizacje konsumenckie na terenie całego kraju.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła również współpracę instytucji realizujących bezpośrednio zadania związane z ochroną klientów sklepów internetowych.

Nieprawidłowości w działalności części rzeczników konsumentów dotyczyły nierzetelnego prowadzenia rejestrów spraw oraz nieprowadzenia działalności edukacyjnej. Stwierdzono także przypadki niezgodnego z *ustawą o okik* usytuowania organizacyjnego rzeczników konsumentów w strukturach urzędów.

2.2 Synteza wyników kontroli

1. W okresie objętym kontrolą Rada Ministrów przyjęła dwa dokumenty odnoszące się do polityki konsumenckiej, w tym w zakresie handlu elektronicznego oraz ochrony konsumentów dokonujących zakupów towarów na rynku internetowym: „Strategię polityki konsumenckiej na lata 2007–2009”⁸ oraz „Politykę konsumencką na lata 2010–2013”⁹. Główne cele i zadania określone w tych dokumentach zostały zrealizowane, a nieosiągnięcie części celów cząstkowych nie miało wpływu na realizację programów. Prezes UOKiK przedkładał Radzie Ministrów¹⁰ sprawozdania z realizacji rządowych polityk dotyczących ochrony konsumentów [str. 12–14 *Informacji*].

2. Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła, że planowane w *Strategii* stworzenie bazy skarg konsumenckich oraz podjęcie decyzji o jej powstaniu nie było poprzedzone rzetelnym przygotowaniem projektu. Utworzona w 2006 roku baza skarg konsumenckich nie działała

⁶ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

⁷ Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dalej: *ustawa o okik*.

⁸ Dalej: *Strategia*.

⁹ Dalej: *Polityka konsumencka, Polityka*.

¹⁰ Dalej: RM.

w planowanym zakresie. Podejmowane działania mające na celu dostosowanie bazy do na nowo zdefiniowanych założeń, również nie przyniosły oczekiwanych efektów. W bazie zarejestrowało się nieco ponad 20% podmiotów przewidzianych we wstępnych założeniach, a tylko jeden procent użytkowników w 2012 r. dokonał w niej przynajmniej jednego zapisu. Należy zaznaczyć, że UOKiK nie miał bezpośredniego wpływu na korzystanie z bazy przez innych użytkowników działających w szeroko rozumianym systemie ochrony konsumenta [str. 15–16 *Informacji*].

3. UOKiK prowadził prace mające na celu wdrożenie zaplanowanych w *Strategii i Polityce konsumenckiej* projektów „Shopping Assistant” – „Doradcy w Zakupach” oraz „Howard Shopping Assistant”, realizowanych w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich¹¹. Projekty miały pomóc konsumentom w dokonywaniu zakupów, w tym towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych, poprzez stworzenie interaktywnego mechanizmu informacyjno-doradczego, umożliwiającego uzyskanie on-line informacji o odwiedzanej witrynie, a tym samym podwyższyć standard ochrony konsumentów. Ze względów organizacyjno-technicznych, związanych z dostępem do baz danych Krajowego Rejestru Sądowego oraz po przeprowadzeniu ostatecznej oceny funkcjonalności podjęto decyzję o wstrzymaniu realizacji projektów.

Ministerstwo Gospodarki i podległy mu Instytut Logistyki i Magazynowania realizuje podobny projekt certyfikacji sklepów internetowych, przy wykorzystaniu innych metod oceny ich wiarygodności, w ramach europejskiej organizacji Euro-Label¹² [str. 16–17 *Informacji*].

4. Według diagnozy zawartej w *Polityce konsumenckiej* UOKiK nie dysponował wystarczającą ilością badań i analiz, zapewniających dopływ aktualnych informacji o stale zmieniającym się rynku oraz o oczekiwaniach i problemach identyfikowanych przez konsumentów. Aby zmienić tę sytuację na zlecenie Urzędu przeprowadzono osiem projektów badawczych z zakresu ochrony konsumentów. UOKiK otrzymuje również sprawozdania rzeczników konsumentów, dotyczące najczęstszych problemów konsumenckich. Kontrole w SKP i FK wykazały, iż organizacje te, w ramach wykonywania zadań zleconych przez UOKiK, nie miały obowiązku przekazywania w sprawozdaniach informacji o grupach i typach spraw, z którymi konsumenci zwracali się do nich o pomoc prawną. W ocenie NIK wprowadzenie obowiązku jednolitego klasyfikowania spraw, chociażby w formie w jakiej rzecznicy konsumentów grupują kategorie rozpatrywanych spraw, stanowiłoby dla Urzędu cenne źródło informacji [str. 13–14 *Informacji*].

5. W związku z koniecznością transpozycji przepisów *dyrektywy 2011/83/UE Parlamentu Europejskiego i Rady w sprawie praw konsumentów do prawa krajowego do grudnia 2013 r.* resortem wiodącym i odpowiedzialnym za całość implementacji *dyrektywy* jest Ministerstwo Sprawiedliwości¹³. UOKiK natomiast został resortem współpracującym, z możliwością uczestniczenia jego przedstawiciela w pracach Komisji Kodyfikacyjnej Prawa Cywilnego¹⁴, działającej przy Ministrze Sprawiedliwości. W ocenie Najwyższej Izby Kontroli terminowe wdrożenie postanowień *dyrektywy do prawa krajowego*, będzie korzystne dla funkcjonowania i rozwoju handlu internetowego. Reguluje ona szereg spraw związanych z funkcjonowaniem tego rynku, w kwestiach istotnych zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców [str. 14–15 *Informacji*].

¹¹ Dalej: ECK.

¹² www.euro-label.com.pl

¹³ Dalej: MS.

¹⁴ Dalej: KKPC.

6. Prawidłowo realizowana była współpraca podmiotów zajmujących się ochroną praw konsumentów, tj. UOKiK, rzeczników konsumentów, reprezentowanych przez działającą przy Prezesie UOKiK Krajową Radę Rzeczników Konsumentów¹⁵ oraz organizacje konsumenckie. Wprowadzona od 2011 r. zmiana zasad finansowania zadania dotyczącego świadczenia bezpłatnego poradnictwa, polegająca na udzielaniu odrębnych dotacji dla każdego województwa spowodowała, iż konsumenci z terenu dwóch województw nie otrzymali możliwości korzystania z bezpłatnego poradnictwa na takich samych zasadach, jakie mają mieszkańcy pozostałej części kraju [str. 18–20 *Informacji*].

7. Nie stwierdzono nieprawidłowości związanych z rozpatrywaniem przez UOKiK, rzeczników konsumentów oraz organizacje konsumenckie zgłaszanych spraw dotyczących ochrony klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych. Uwagi NIK dotyczyły jedynie czasu rozpatrywania spraw zgłaszanych przez konsumentów, przy czym w skontrolowanych przypadkach nie miało to wpływu na naruszenie interesów konsumentów. Wzrost liczby spraw rozpatrywanych przez wszystkie podmioty zajmujące się ochroną konsumentów, ma w ocenie NIK, wpływ na wydłużenie czasu ich rozpatrywania. Pozytywnie oceniono również dostępność rzeczników konsumentów, między innymi dzięki możliwości składania wniosków o pomoc prawną pocztą elektroniczną czy też telefonicznie [str. 20 *Informacji*].

8. Najwyższa Izba Kontroli generalnie pozytywnie oceniła prowadzoną przez UOKiK, rzeczników konsumentów oraz organizacje konsumenckie działalność edukacyjną, w tym w zakresie związanym z ochroną klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych. Zastrzeżenia NIK dotyczyły tylko części rzeczników konsumentów, którzy prowadzili działalność edukacyjną w ograniczonym zakresie lub nie prowadzili jej wcale. Należy przy tym zaznaczyć, że działalność edukacyjna realizowana jest przez rzeczników konsumentów przy wykorzystaniu nielicznej obsady kadrowej komórek w administracji samorządowej, wspierających pracę rzeczników konsumentów [str. 26–27 *Informacji*].

9. W toku kontroli stwierdzono, że nie są realizowane postanowienia art. 38 ustawy o okik zobowiązujące samorząd terytorialny do prowadzenia edukacji konsumenckiej, m.in. poprzez wprowadzanie wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. NIK już w wystąpieniu pokontrolnym skierowanym do Prezesa UOKiK po kontroli *Ochrony interesów klientów zakładów ubezpieczeń oraz członków funduszy emerytalnych*¹⁶ sformułowała postulat dotyczący rozważenia dokonania zmiany przepisu art. 38 ustawy o okik i zniesienia tego obowiązku, gdyż samorząd terytorialny nie ma możliwości dokonywania zmian w programach nauczania [str. 33 *Informacji*].

2.3 Uwagi końcowe i wnioski

Dane Komisji Europejskiej wskazują na bardzo szybki wzrost liczby użytkowników Internetu, którzy dokonali zakupu towarów lub usług przez Internet dla celów prywatnych: 23% w 2009 r.; 27% w 2010 r. i 43% w 2011 r.¹⁷ Dlatego, w ocenie Najwyższej Izby Kontroli, w interesie konsumentów, jak i przedsiębiorców funkcjonujących na rynku handlu internetowego, jest terminowe wdrożenie do prawa krajowego dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r.

¹⁵ Dalej: KRRK.

¹⁶ Wystąpienie pokontrolne z dnia 27 grudnia 2010 r., znak KBF-4101-03-01/2010.

¹⁷ http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Information_society_statistics

w sprawie praw konsumentów¹⁸, zawierającej rozwiązania korzystniejsze dla konsumentów niż aktualne uregulowania w prawie krajowym.

NIK pozytywnie ocenia prowadzenie przez UOKiK, rzeczników konsumentów oraz organizacje konsumenckie działalności edukacyjnej w zakresie zwiększania świadomości prawnej konsumentów. Zdaniem NIK celem jest jednak intensyfikacja działań podejmowanych przez rzeczników konsumentów w tym zakresie.

Najwyższa Izba Kontroli wskazuje również na stanowisko Federacji Konsumentów i Stowarzyszenia Konsumentów Polskich dotyczące potrzeby stworzenia bazy skarg konsumenckich dostępnej dla podmiotów zajmujących się ochroną prawną konsumentów. Stworzenie takiej bazy oraz ujednoczenie sprawozdawczości sporządzanej przez podmioty udzielające pomocy prawnej konsumentom, umożliwiłoby dokonywanie szerokiej analizy zgłaszanych przez konsumentów spraw, a tym samym zidentyfikowanie obszarów, które przysparzają problemów indywidualnym konsumentom.

W opinii NIK Prezes Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów powinien rozważyć również wprowadzenie do zawieranych z organizacjami konsumenckimi umów o dotacje, obowiązku analizy zgłaszanych przez konsumentów spraw, w zakresie możliwości występowania przypadków wskazujących na możliwość wystąpienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i zgłaszania ich do UOKiK.

W wyniku przeprowadzonych kontroli Najwyższa Izba Kontroli wystosowała do 10 jednostek 26 wniosków pokontrolnych. Szczegółowy wykaz jednostek kontrolowanych oraz zestawienie wystosowanych wniosków pokontrolnych NIK zawiera Załącznik nr 2.

¹⁸ Dz. U. L 304 z 22.11.2011, s. 64.

3.1 Charakterystyka stanu prawnego

Sprzedaż poprzez Internet regulowana jest na gruncie prawa unijnego oraz polskiego. Wykaz aktów prawnych dotyczących przedmiotu kontroli zawiera Załącznik Nr 1.

Ze względu na wagę zagadnienia oraz rozwój nowych technologii uchwalona została *dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady*¹⁹. Kraje członkowskie zostały zobowiązane do transpozycji przepisów tej dyrektywy do prawa krajowego w przeciągu dwóch lat, tj. do dnia 13 grudnia 2013 r. Wejście w życie nowych przepisów musi nastąpić z dniem 13 czerwca 2014 r. *Dyrektywa w sprawie praw konsumentów* wprowadza rozwiązania, dzięki którym konsumenci dokonujący zakupów za pośrednictwem Internetu będą mieli większe prawa.

Zadania związane z ochroną interesów klientów dokonujących zakupów w sklepach internetowych oraz na portalach aukcyjnych wykonuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach administracji rządowej oraz miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów w samorządzie terytorialnym. System ochrony praw konsumentów wspierany jest działaniami organizacji pozarządowych, które wykonują m.in. zadania zlecone przez Prezesa UOKiK.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Prezesem UOKiK”) jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konsumentów, tj. osób fizycznych dokonujących czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zakres działania Prezesa UOKiK określony został w art. 31 *ustawy o okik*.

Postępowanie przed Prezesem Urzędu może być prowadzone jako postępowanie wyjaśniające lub postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Każdy może zgłosić Prezesowi UOKiK na piśmie zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 100 ust. 1 *ustawy o okik*).

Przy Prezesie UOKiK działa Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów, która jest organem opiniotwórczo-doradczym Prezesa Urzędu w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego (art. 44 ust. 1 i 2 *ustawy o okik*).

Rzecznicy konsumentów

Powiat wykonuje zadania publiczne o charakterze ponadgminnym w zakresie ochrony praw konsumenta (art. 4 ust. 1 pkt 18 *ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym*²⁰).

Samorząd województwa wykonuje zadania o charakterze wojewódzkim w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 14 ust. 1 pkt 12 *ustawy z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa*²¹).

¹⁹ Dz. U. L 304 z 22.11.2011, s. 64. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, tzw. *dyrektywa w sprawie praw konsumentów*.

²⁰ Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.

²¹ Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1590 ze zm.

Zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej (art. 38 *ustawy o okik*).

Dla wykonywania zadań z zakresu ochrony praw konsumentów samorząd powiatowy (lub samorząd miasta na prawach powiatu) tworzy stanowisko rzecznika konsumentów. Powiaty mogą, w drodze porozumienia, utworzyć jedno wspólne stanowisko rzecznika konsumentów (art. 39 *ustawy o okik*). Rzecznik konsumentów jest zatrudniany przez starostę (prezydenta miasta w miastach na prawach powiatu) na podstawie umowy o pracę i jest podporządkowany bezpośrednio staroście (art. 40 ust. 1 i ust. 3 *ustawy o okik*). Rzecznikiem konsumentów może być osoba posiadająca wyższe wykształcenie, w szczególności prawnicze lub ekonomiczne, i co najmniej pięcioletnią praktykę zawodową (art. 40 ust. 2 *ustawy o okik*).

Organizacje konsumenckie

Zgodnie z art. 45 *ustawy o okik* interesy konsumentów wobec organów administracji rządowej i samorządowej reprezentują również organizacje konsumenckie. Mają one w szczególności prawo do realizowania zadań państwowych w dziedzinie ochrony konsumentów, zlecanych przez organy administracji rządowej i samorządowej. Środki na realizację tych zadań pozyskiwane są m.in. z dotacji ze środków publicznych. Wysokość dotacji celowych przekazywanych z budżetu państwa na realizację zadań państwowych w dziedzinie ochrony konsumentów jest ustalana w ustawie budżetowej w części 53 UOKiK.

Skargi dotyczące ochrony praw i interesów konsumentów

Skargi dotyczące ochrony praw i interesów konsumentów, zgłaszane do Prezesa UOKiK oraz rzeczników konsumentów na działalność sklepów internetowych i portali aukcyjnych nie są skargami w rozumieniu przepisów Działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego²² (skargi konsumenckiej nie należy traktować jako skargi w rozumieniu Kpa, jeżeli jej przedmiot nie dotyczy zadań lub działalności wykonywanej przez właściwy organ lub jego pracowników). Skarga złożona przez konsumenta może, ale nie musi, być podstawą do wszczęcia przez Prezesa Urzędu postępowania wyjaśniającego lub postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Konsumenty, chcący zwrócić uwagę Prezesa UOKiK na niepokojące praktyki rynkowe mogą przysyłać zawiadomienia w rozumieniu art. 100 ust. 1 *ustawy o okik*, zgodnie z którym każdy może zgłosić Prezesowi Urzędu na piśmie zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku zawiadomień mają zastosowanie przepisy art. 35–37 Kpa dotyczące załatwiania spraw. Natomiast przepisy Działu VIII Kpa dotyczące skarg i wniosków odnoszą się do wykonywania zadań przez właściwe organy lub ich pracowników, przy czym zgodnie z art. 229 pkt 9 Kpa w zw. z art. 29 ust. 1 *ustawy o okik*, organem właściwym do rozpatrywania skarg dotyczących zadań lub działalności Prezesa Urzędu jest Prezes Rady Ministrów.

²² Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm. Dalej: Kpa.

3.2 Istotne ustalenia kontroli

3.2.1. Przygotowanie i realizacja rządowych programów w zakresie polityki konsumenckiej

Ogólne założenia dotyczące kierunków rozwoju oraz kształtowania spraw związanych z polityką konsumencką w kilkuletniej perspektywie zostały zawarte w opracowanych w UOKiK dokumentach. Stanowią one zbiór wytycznych, kierunków oraz wskazanie celów dotyczących spraw konsumenckich.

W okresie objętym kontrolą Rada Ministrów przyjęła dwa dokumenty odnoszące się do polityki konsumenckiej: „Strategię polityki konsumenckiej na lata 2007–2009” – 5 grudnia 2007 r. oraz „Politykę konsumencką na lata 2010–2013” – 27 lipca 2010 r.

Główne założenia *Strategii* odnosiły się do rozwoju bezpiecznego i prokonsumenckiego rynku, rozwoju dialogu konsumenckiego i wzmocnienia mechanizmów samoregulacyjnych, wzmocnienia i rozwoju efektywnego oraz skutecznego systemu poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich, a także proaktywnej polityki informacyjno–edukacyjnej.

W *Polityce konsumenckiej* uwzględniono m.in. ocenę realizacji polityki konsumenckiej w latach 2007–2009 wraz z diagnozą sytuacji, wyniki prowadzonych przez Prezesa UOKiK konsultacji i badań opinii publicznej oraz podstawowe założenia warunkujące efektywną realizację przyjętych celów strategicznych. Polityka ta stanowiła kontynuację działań określonych w *Strategii* i została ukierunkowana na realizację i wzmacnianie podstawowych celów.

Za nadrzędny cel realizacji polityki konsumenckiej przyjęto stymulację aktywności konsumenckiej, będącą wartością podstawową w kształtowaniu bezpiecznego i prokonsumenckiego rynku.

Prezes UOKiK przedłożył Radzie Ministrów²³ sprawozdanie z realizacji *Strategii*, które zostało przyjęte przez RM 30 grudnia 2010 r. Informacja dotycząca stopnia realizacji *Polityki konsumenckiej* jest elementem rocznych sprawozdań z działalności Urzędu i wraz z oceną skutków realizacji *Polityki* jest łącznie przedkładana RM.

Główne cele *Polityki konsumenckiej* zostały w znacznej mierze wykonane zgodnie z założeniami. Z przyczyn niezależnych od UOKiK, nie zrealizowano części wskaźników trzech założonych celów cząstkowych, co jednak nie miało wpływu na całościową ocenę realizacji celów głównych.

W ramach celu „rozwój dialogu konsumenckiego i wzmocnienie mechanizmów samoregulacyjnych” nie zrealizowano koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu poprzez stworzenie bazy danych przedsiębiorców stosujących Kodeksy Dobrych Praktyk, podjęto natomiast inicjatywy promujące wśród przedsiębiorców stosowanie tego Kodeksu.

W kolejnym celu „wzmocnienie i rozwój efektywnego oraz skutecznego systemu poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich” nie zrealizowano wskaźnika dotyczącego liczby odwiedzin strony „Shopping Assistant” oraz wdrożenia tego projektu (projekt „Howard Shopping Assistant” przewidziano do realizacji w „Polityce konsumenckiej na lata 2010–2013”) i wskaźnika wzrostu kwot przeznaczonych na finansowanie organizacji konsumenckich z budżetu państwa, gdyż środki przeznaczone na finansowanie organizacji konsumenckich utrzymują się na tym samym poziomie.

W ramach celu „proaktywna polityka informacyjno–edukacyjna” nie przeprowadzono akcji promocyjnej na rzecz wzrostu liczby prac magisterskich oraz kierunków studiów podyplomowych poświęconych tematyce prawa konsumenckiego.

Współpraca UOKiK z rzecznikami konsumentów²⁴ oraz organizacjami konsumenckimi²⁵ prowadzona była zgodnie z założeniami określonymi w *Strategii* i *Polityce konsumenckiej*.

²³ Dalej: RM.

²⁴ Por. str. 17. *Informacji*.

²⁵ Por. str. 18 i nast. *Informacji*.

3.2.2. Dostosowywanie rządowych programów w zakresie polityki konsumenckiej do potrzeb konsumentów, rozwoju nowych technologii oraz regulacji prawnych

3.2.2.1. Prowadzenie przez UOKiK analiz dotyczących rozwoju nowych technologii mających wpływ na prawa konsumentów oraz sytuację konsumentów na rynku

W kontroli dokonano oceny działań podejmowanych przez Prezesa UOKiK związanych z przygotowaniem programów dotyczących polityki konsumenckiej, ze szczególnym uwzględnieniem działań związanych z wpływem nowych technologii na prawa konsumentów.

W diagnozie zawartej w *Polityce konsumenckiej* stwierdzono, że Prezes UOKiK nie dysponuje wystarczającą ilością badań i analiz, które zapewniłyby dopływ aktualnych informacji o stale zmieniającym się rynku oraz o oczekiwaniach i problemach identyfikowanych przez konsumentów. Prowadzone *ad hoc* badania i analizy, dotyczące wybranych tylko fragmentów rynku, nie dają kompleksowego obrazu sytuacji, a jedynie kompleksowe informacje pozwalają na ustalenie kierunków zmian i sporządzanie prognoz rozwoju rynku.

NIK zwróciła uwagę, iż Urząd podejmuje szereg działań w celu zdiagnozowania rynku, jednak nie wykorzystuje wszystkich możliwości pozyskiwania danych. Wyniki kontroli przeprowadzonych w Stowarzyszeniu Konsumentów Polskich i Federacji Konsumentów wykazały, iż organizacje te wykonując zadania zlecone przez UOKiK i Urząd Miasta Stołecznego Warszawy, nie miały obowiązku przekazywania w sprawozdaniach informacji o grupach i typach spraw, z którymi konsumenci zwracali się do nich o pomoc prawną. Organizacje te, prowadząc rejestry porad udzielanych konsumentom, według własnej metodologii dokonują klasyfikowania i grupowania zagadnień. W ocenie NIK wprowadzenie obowiązku jednolitego klasyfikowania spraw, chociażby w formie, w jakiej rzecznicy konsumentów grupują kategorie rozpatrywanych spraw, stanowiłoby dla Urzędu cenne źródło informacji.

Rzecznicy konsumentów wskazywali na niedostosowanie kategorii spraw do zmieniających się zagadnień zgłaszanych przez konsumentów, które – według zaleceń UOKiK – powinny być wykazywane w rocznych sprawozdaniach z działalności rzeczników konsumentów.

W latach 2008–2009 i w 2012 r. na zlecenie UOKiK przeprowadzono osiem projektów badawczych z zakresu ochrony konsumentów, które wykorzystane były w bieżącej działalności Urzędu jako materiały wskazujące na występujące na rynku problemy. Dwa z nich objęły zagadnienia zawierania umów na odległość, do których należą również zakupy towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych. W 2008 r. tematykę jednego badania poświęcono wyłącznie sytuacji konsumenta dokonującego zakupów w Internecie²⁶. Wykazało ono, iż konsumenci zwracają głównie uwagę na ceny i opisy produktów, natomiast nie zapoznają się z regulaminami sklepów internetowych. Znaczna część konsumentów nie miała wiedzy o przysługujących im prawach, które różnią się w przypadku kupowania towarów w sklepach internetowych od praw przysługujących konsumentom w przypadku dokonywania tradycyjnych zakupów. Konsumenci nie mieli również świadomości, iż zakupy na portalach aukcyjnych podlegają innym prawom niż w sklepach internetowych. Badania wykazały, że konsumenci czują się w sieci dość bezpiecznie – często pewniej niż podczas tradycyjnych zakupów. UOKiK w III kwartale 2012 r., w ramach realizacji polityki informacyjno-edukacyjnej, zorganizował badanie socjologiczne pt. „Konsumenci zawierający

²⁶ „Polacy na zakupach w Internecie”, 2008 r. (raport na stronie Internetowej UOKiK).

umowy przy pomocy środków porozumiewania się na odległość”, które ma pokazać zmiany potrzeb konsumentów na rynku usług e-commerce.

Źródłem informacji dla UOKiK o nieprawidłowościach na rynku konsumenckim były również raporty z kontroli wzorców umów z konsumentami stosowanych przez przedsiębiorców, np. przewoźników lotniczych czy organizatorów turystyki. W latach 2008–2012 UOKiK opracował 19 takich raportów. Urząd analizuje również skargi konsumenckie, zawiadomienia o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i doniesienia prasowe. Źródłem wiedzy jest współpraca z podmiotami odpowiedzialnymi za ochronę indywidualnych interesów konsumentów, np. rzecznikami konsumentów i organizacjami konsumenckimi, cykliczne spotkania w ramach okrągłego stołu, konferencje i seminaria dla uczestników rynku. Inicjatywy te mają nie tylko charakter informacyjno-edukacyjny, ale ich celem jest również uzyskanie informacji od jak najszerzej grupy podmiotów o sytuacji na rynku w kontekście potrzeb i zagrożeń konsumentów. UOKiK wykorzystuje także oceny wpływu (*impact assessment*) przygotowywane przez Komisję Europejską, dotyczące nowych regulacji prawnych w obszarze transakcji e-commerce (dyrektywa o prawach konsumentów²⁷, propozycja dyrektywy dotyczącej wspólnego europejskiego prawa sprzedaży, inicjatywy związane z alternatywnymi sposobami rozwiązywania sporów konsumenckich oraz internetowego sposobu rozstrzygania takich sporów ADR/ODR), wyniki badań rynku konsumenckiego przeprowadzanych przez KE (*consumer market scoreboard*²⁸), publikowane dwa razy w roku oraz coroczny przegląd stron internetowych, tzw. Internet Sweep.

3.2.2.2. Działania legislacyjne związane z wdrażaniem prawa unijnego oraz polityki konsumenckiej

W związku z koniecznością transpozycji postanowień *dyrektywy w sprawie praw konsumentów* do prawa krajowego w terminie do 13 grudnia 2013 r. (a ich wejścia w życie z dniem 13 czerwca 2014 r.), w styczniu 2012 r. Ministerstwo Sprawiedliwości przedstawiło Prezesowi UOKiK propozycję współpracy w zakresie transpozycji *dyrektywy*. Ministerstwo Sprawiedliwości²⁹ będzie resortem wiodącym i odpowiedzialnym za całość implementacji *dyrektywy*, a UOKiK będzie resortem współpracującym. Projekt transpozycji wszystkich cywilnoprawnych aspektów *dyrektywy* ma zostać przygotowany przez Komisję Kodyfikacyjną Prawa Cywilnego, działającą przy Ministrze Sprawiedliwości, a w posiedzeniach KKPC ma uczestniczyć przedstawiciel UOKiK.

KKPC przyjęła koncepcję, że *dyrektywa* zostanie implementowana do prawa polskiego poprzez przyjęcie odrębnej ustawy. Ustawa ta ma uchylić *ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*³⁰ oraz *ustawę z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego*³¹. Jednocześnie wprowadzi stosowne przepisy implementujące tę *dyrektywę* do Kodeksu cywilnego. Rozwiązanie ma wprowadzić w KC jednolite regulacje odpowiedzialności

²⁷ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

²⁸ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_research/cms_en.htm oraz http://www.uokik.gov.pl/tablice_wynikow_na_rynkach_konsumenckich.php

²⁹ Dalej: MS.

³⁰ Dz. U. z 2012 r. poz. 1225.

³¹ Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.

za wady rzeczy sprzedanej. W ustaleniach KKPC nie wyklucza się ewentualnej zmiany przepisów Kodeksu wykroczeń w razie potrzeby wprowadzenia – oprócz sankcji cywilnoprawnych – sankcji karnoprawnych koniecznych do zapewnienia realizacji przez przedsiębiorców obowiązków informacyjnych wynikających z nowych przepisów.

KKPC zakończyła prace nad propozycjami do projektu założeń ustawy, które zostały przekazane do Departamentu Prawa Cywilnego MS w dniu 26 października 2012 r. W Planie działalności Ministerstwa Sprawiedliwości na 2013 r. przyjęto, że projekt ustawy zostanie przedstawiony Radzie Ministrów do 1 czerwca 2013 r.

Zdaniem Zastępcy Dyrektora Departamentu Prawa Cywilnego stopień zaawansowania prac i czas, jaki pozostał na transpozycję *dyrektywy* zgodnie z jej art. 28, daje podstawy do uznania, że *dyrektywa* zostanie wdrożona terminowo. Jednak w ocenie NIK pozostawienie tylko sześciu miesięcy na przeprowadzenie całego procesu legislacyjnego, może doprowadzić do niedotrzymania terminu transpozycji *dyrektywy* do prawa krajowego.

Najwyższa Izba Kontroli podziela stanowisko Prezesa UOKiK przedstawione w złożonych wyjaśnieniach, że organizacje konsumenckie i rzecznicy konsumentów praktycznie nie występują z własnymi inicjatywami działań legislacyjnych, a jedynie zgłaszają postulaty do przedstawianych im propozycji zmian legislacyjnych.

3.2.3. Baza skarg konsumenckich

Jednym z zadań określonych w *Strategii*, było pełne wdrożenie bazy skarg konsumenckich, tworzonej w ramach projektu PHARE od 2005 r. W latach 2007-2009 Urząd miał uruchomić oraz prowadzić stronę internetową zawierającą bazę skarg konsumenckich oraz umożliwiającą ich składanie konsumentom³². Baza miała także umożliwić Prezesowi UOKiK dostęp do aktualnych danych, zapewnić ich uporządkowanie i przejrzystość, a także tworzenie raportów i analiz porównawczych.

Najwyższa Izba Kontroli jako nieprawidłowość oceniła działania związane z utworzeniem w 2006 r. bazy skarg konsumenckich, która od momentu oddania do użytkowania nie działała w pełnym planowanym zakresie. Po upływie dwóch lat od oddania jej do użytkowania, Urząd wydatkował kolejne środki na opracowanie uproszczonej wersji bazy, również niespełniającej swojej roli, a liczba jej użytkowników była znikoma. W ocenie NIK, Urzędowi nie można przypisać bezpośredniej odpowiedzialności za to, iż podmioty działające w szeroko rozumianym systemie ochrony konsumenta, nie korzystają z utworzonej bazy. Jednak – zdaniem NIK – Urząd nie podjął skutecznych działań mających na celu opracowanie takiego narzędzia, z którego chciałyby korzystać wszystkie te podmioty. Działania te powinny uwzględniać, już na etapie projektowym, nie tylko faktyczne potrzeby tych podmiotów dla istnienia i korzystania z takiej bazy, ale także to, czy będą one w stanie obsługiwać tę bazę, zarówno pod względem technicznym, jak i praktycznym (odpowiednia obsada dla wprowadzania i analizy danych). W ocenie NIK biorąc pod uwagę znikome wykorzystanie obu wersji bazy oraz wyjaśnienia przedstawiane w toku kontroli, decyzja o jej powstaniu nie była poprzedzona rzetelnym przygotowaniem projektu. Skutkiem tego część wydatków poniesionych na bazę nie doprowadziła do osiągnięcia oczekiwanych rezultatów.

³² www.skargi-konsumenckie.gov.pl (str. 56 *Strategii*).

Założenia projektu przewidywały dostęp do bazy dla maksymalnie 600 użytkowników. Z bazy miały korzystać różne podmioty zajmujące się ochroną praw konsumentów, w tym rzecznicy konsumentów, inspekcja handlowa. Ogółem w założeniach zdefiniowano 506 podmiotów, które miały korzystać z bazy. Pomimo szeregu działań, w tym stworzenia nowej uproszczonej wersji bazy skarg, ostatecznie na dzień 25 października 2012 r. z planowanej liczby podmiotów, zarejestrowało się jedynie 21,5%. Tylko sześciu użytkowników dokonało w niej przynajmniej jednego zapisu w 2012 r. W uproszczonej wersji bazy zarejestrowanych było natomiast 50 użytkowników.

Według stanu na dzień 25 października 2012 r. strona www.skargi-konsumenckie.gov.pl nie funkcjonowała, natomiast baza skarg działa nieprzerwanie. W UOKiK nie było jednak możliwości sprawnego wyszukiwania spraw według zadanych kryteriów, takich jak przedmiot sprawy, podmiot sprawy. Wnioski dotyczące problemów poruszanych w napływających skargach i zawiadomieniach wyciągane są przede wszystkim w oparciu o wiedzę i doświadczenie pracowników Urzędu. Funkcjonujący elektroniczny rejestr spraw pełnił funkcję dziennika, w którym zawarte były tylko dane o charakterze kancelaryjnym.

W ocenie NIK celowym jest wdrożenie w Urzędzie narzędzi analitycznych wspomagających analizę zgłaszanych do UOKiK spraw. Obecnie selekcja wpływających do Urzędu pism od konsumentów, przedsiębiorców i innych podmiotów, dokonywana jest przez pracowników, a posiadane doświadczenie zawodowe i wiedza odnośnie pojawiających się problemów, jak również ich skali, według UOKiK nie wymaga tworzenia odrębnego systemu wspomagającego prowadzenie analiz zgłaszanych spraw.

Najwyższa Izba Kontroli wskazuje jednak, że opieranie funkcjonowania Urzędu na doświadczeniu pracowników, bez rzetelnego dokumentowania prowadzonych działań może skutkować brakiem pełnej wiedzy w niektórych obszarach jego działalności.

3.2.4. Realizacja projektu internetowych systemów rozstrzygania sporów konsumenckich

Polubowne rozstrzyganie sporów powstających pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, korzystającymi z handlu elektronicznego, było przewidziane zarówno w *Strategii*, jak i *Polityce konsumenckiej* w celu „Rozwój dialogu konsumenckiego i wzmocnienie mechanizmów samoregulacyjnych”. Działalność taka jest wspierana przez Komisję Europejską, która promuje alternatywne rozstrzyganie sporów konsumenckich. Jedną z możliwości ma być stworzenie Internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich – ODR (On-line Dispute Resolution). Projekty aktów prawnych KE ogłosiła 29 listopada 2011 r., które do czasu zakończenia kontroli nie zostały jeszcze przyjęte.

UOKiK przeprowadził konsultacje krajowe w celu uzyskania informacji o potrzebie i możliwych rozwiązaniach alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów i ocenił, iż system ten powinien ograniczać się tylko do sporów transgranicznych.

Najwyższa Izba Kontroli nie zgłosiła uwag do działań UOKiK związanych z wdrażaniem ODR w Polsce, które koncentrowały się na pracach na szczeblu unijnym, a wdrożenie systemu ma nastąpić po ich zakończeniu.

3.2.5. Realizacja projektu „Shopping assistant” i „Howard Shopping Assistant”

W *Strategii* zaplanowano wdrożenie przez UOKiK projektu „Shopping Assistant” – „Doradcy w Zakupach”, powstałego w ramach sieci Europejskich Centrów Konsumenckich i realizującego cel pn. „Wzmocnienie i rozwój efektywnego oraz skutecznego systemu poradnictwa i dochodzenia roszczeń konsumenckich”. Projekt miał pomóc konsumentom w dokonywaniu zakupów, w tym towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych, poprzez stworzenie odpowiedniego interaktywnego mechanizmu informacyjno-doradczego, umożliwiającego uzyskanie on-line informacji o odwiedzanej witrynie, a tym samym podwyższyć standard ochrony konsumentów.

Po przeprowadzeniu wstępnych konsultacji możliwości uruchomienia projektu, jego wdrożenie zawieszono ze względów organizacyjno-technicznych, związanych z dostępem do baz danych Krajowego Rejestru Sądowego.

ECK Polska zgłosiło inicjatywę wdrożenia projektu „Howard Shopping Assistant” w ramach *Polityki konsumenckiej*. Projekt miał ułatwić dostęp do informacji i zwiększyć świadomość użytkowników Internetu. Jest on dostępny na stronach internetowych 14 centrów ECK jako interaktywne narzędzie pozwalające konsumentowi na weryfikację, czy interesujący go sklep internetowy jest dla niego przyjazny. Sprawdzenie odbywa się poprzez wygenerowanie zestawu danych i informacji pomocnych konsumentowi w podjęciu decyzji. System przeszukuje zasoby Internetu w celu odnalezienia pozytywnych albo negatywnych opinii konsumentów korzystających z danego sklepu. Wdrożenie projektu było planowane na 2011 r., jednak ostatecznie zdecydowano o jego wstrzymaniu. Stwierdzono, że projekt jest mało wydajnym narzędziem i jako produkt ustępuje swoją atrakcyjnością innym, łatwiejszym i czytelniejszym mechanizmom informacyjnym.

Najwyższa Izba Kontroli jako uzasadnione uznała zakończenie realizacji opisanych powyżej projektów, jednak wskazuje na słabe propagowanie innych rozwiązań, mających na celu zwiększenie ochrony konsumentów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych. Np. Ministerstwo Gospodarki i podległy mu Instytut Logistyki i Magazynowania realizują program certyfikacji sklepów internetowych w ramach europejskiej organizacji Euro-Label³³, którego celem jest budowa europejskiej sieci znaków zaufania dla sklepów internetowych. Przedsiębiorca, aby korzystać ze znaku „Certyfikat – Bezpieczne zakupy”, musi poddać się audytowi potwierdzającemu przestrzeganie przez niego prawa w zakresie ochrony konsumentów oraz bezpieczeństwa administrowania ich danymi osobowymi. Wdrożenie tego projektu w miejsce rozwiązań planowanych przez UOKiK, mogłoby pomagać konsumentom w ocenie wiarygodności sklepów internetowych.

3.3 Współpraca podmiotów zajmujących się ochroną konsumentów

3.3.1. Współpraca pomiędzy UOKiK i rzecznikami konsumentów

Współpraca z rzecznikami konsumentów realizowana była prawidłowo i obejmowała m.in. następujące działania:

1. organizację szkoleń dla rzeczników z tematyki dotyczącej ochrony interesów konsumentów;
2. zlecenie opracowywania Biuletynu dla rzeczników konsumentów zawierającego informacje i materiały merytoryczne, stanowiące pomoc w ich codziennej pracy;
3. wymianę informacji o toczących się postępowaniach;
4. udział w konferencjach organizowanych we współpracy z rzecznikami;
5. rozsyłanie materiałów opublikowanych przez UOKiK w ramach działalności wydawniczej;
6. udzielanie merytorycznego wsparcia.

³³ www.euro-label.com.pl

3.3.2. Współpraca pomiędzy UOKiK i organizacjami konsumenckimi

NIK nie zgłosiła uwag do współpracy UOKiK z organizacjami konsumenckimi, która realizowana była poprzez:

1. zapraszanie przedstawicieli organizacji konsumenckich na posiedzenia Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów. W latach 2009-2012 odbyły się tylko dwa spotkania: w kwietniu 2009 r. z udziałem FK i w październiku 2010 r. z udziałem FK i SKP;
2. ogłaszanie konkursów ofert na realizację zadań publicznych w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe, w formie powierzenia zadania lub wsparcia wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie realizacji zadań;
3. zapraszanie do wnoszenia propozycji zadań z zakresu upowszechniania i ochrony praw konsumentów w związku z ustalaniem katalogu zadań publicznych planowanych do zlecenia organizacjom konsumenckim;
4. przeprowadzanie konsultacji społecznych w istotnych kwestiach związanych z ochroną interesów konsumentów. W latach 2009-2012 Prezes UOKiK zwrócił się do organizacji społecznych (FK, SKP, Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów) z prośbą o wyrażenie poglądu w 13 kwestiach, w tym dotyczących: konsultowania tworzonych aktów prawnych oraz kolejnych polityk konsumenckich.

Ponadto UOKiK na swoich stronach internetowych oraz w korespondencji kierowanej do konsumentów umieszczał informacje o podmiotach udzielających pomocy w sprawach konsumentów, w tym o ich danych teleadresowych i odnośnikach do serwisów internetowych.

3.3.3. Przyznawanie i rozliczanie dotacji na zadania związane z ochroną praw konsumentów

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła działalność UOKiK związaną z przyznawaniem i rozliczaniem dotacji na zadania związane z ochroną praw konsumentów, mimo stwierdzonych nieprawidłowości.

W latach 2009–2012 UOKiK udzielił łącznie 55 dotacji na realizację zadań publicznych, w tym: 2009 r. pięć – na łączną kwotę 1 927,4 tys. zł, w 2010 r. pięć – na łączną kwotę 1 713,5 tys. zł, w 2011 r. 26 – na łączną kwotę 1 661,9 tys. zł oraz w 2012 r. (do 10 października) 19 – na łączną kwotę 1 603,9 tys. zł. Wzrost liczby udzielonych dotacji od 2011 r. wynikał przede wszystkim z finansowania bezpłatnego poradnictwa dla konsumentów, odrębnie dla województw, a nie – jak w latach poprzednich – w podziale na dwa regiony. UOKiK zleca realizację zadań w formie powierzenia wykonania zadań publicznych wraz z udzieleniem dotacji na finansowanie ich realizacji albo w formie wspierania takich zadań wraz z udzieleniem dotacji na dofinansowanie ich realizacji.

Udzielenie dotacji było poprzedzone przeprowadzeniem konkursu na wykonywanie zadań publicznych. W ogłoszeniach o konkursach umieszczane były zasady przyznawania dotacji oraz warunki realizacji zadań. W wyniku kontroli 14 dotacji udzielonych na zadania związane z prowadzeniem bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz opracowaniem materiałów nt. „Bezpieczeństwo zakupów w Internecie” Izba nie wniosła uwag do sposobu prowadzenia konkursów oraz dokonania rozliczenia środków dotacji udzielonych na realizację tych zadań.

W badanym okresie UOKiK corocznie finansował realizację następujących zadań:

1. „Prowadzenie bezpłatnego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń”. Środki wydatkowane na realizację tego zadania wynosiły w kolejnych

latach: 1 022,4 tys. zł, 908,1 tys. zł, 829,4 tys. zł oraz 812,4 tys. zł³⁴ i zostały wykorzystane w całości wraz z uzyskanymi w latach 2009 i 2011 odsetkami od dotacji.

2. „Infolinia konsumencka”. Zadanie realizowane było przez dwa podmioty: SKP w latach 2009-2010 oraz FK w latach 2011–2013³⁵. Wydatkowane środki na realizację tego zadania wynosiły w kolejnych latach: 566,5 tys. zł, 518,9 tys. zł, 498,8 tys. zł oraz 520,0 tys. zł 36.
3. „Opracowanie, redakcja i elektroniczna dystrybucja biuletynu dla rzeczników konsumentów”. Zadanie zostało zrealizowane w 2009 r. przez FK za kwotę 74,6 tys. zł, w 2010 r. przez SKP za kwotę 15,8 tys. zł oraz przez Stowarzyszenie Rzeczników Konsumentów w 2011 r. za kwotę 6,8 tys. zł i w 2012 r. – 13,7 tys. zł 36.

Pierwsze z ww. zadań w latach 2009–2010 było realizowane w dwóch obszarach terytorialnych, tj. dla obszaru Warszawy i okolic oraz dla pozostałej części kraju, natomiast w latach 2011–2012 w 14 obszarach odpowiadających 14 województwom. Bezpłatne poradnictwo finansowane ze środków dotacji nie było udzielane na terenie województw lubelskiego oraz opolskiego ze względu na brak zainteresowania ze strony podmiotów mogących je realizować.

Zmiana zasięgu działania spowodowana była dwoma czynnikami: otwarciem na inne organizacje, które mogłyby świadczyć tego rodzaju usługi (dotychczasowy podział kraju umożliwiał wyłącznie FK aplikowanie na działanie obejmujące cały kraj, z wyłączeniem Warszawy i okolic, gdyż żadna inna organizacja konsumencka nie posiadała infrastruktury umożliwiającej realizację takiego zadania) oraz umożliwieniem Urzędowi sprawowania kontroli przepływu środków finansowych w ramach realizacji zadania. Zorganizowanie konkursów odrębnie dla każdego województwa miało zwiększyć zainteresowanie innych organizacji i umożliwić złożenie dodatkowych ofert.

W ocenie NIK, gdy w wyniku wprowadzonej od 2011 r. zmiany zasady finansowania bezpłatnego poradnictwa, w dwóch kolejnych latach nie było możliwe znalezienie organizacji, która podjęłaby się wykonania tego zadania, UOKiK powinien rozważyć inne możliwości zapewnienia poradnictwa. Zdaniem NIK, rezygnacja z realizacji tego zadania na terenie dwóch województw niewynikająca z braku takiej potrzeby, lecz z braku chętnych do jego wykonania, powoduje nierówny dostęp do bezpłatnej pomocy w zakresie spraw konsumenckich.

Wszystkie umowy zawarte w 2011 r. na prowadzenie bezpłatnego poradnictwa, w wykazie załączników przywoływały nieaktualne rozporządzenie określające wzór sprawozdania z wykonywanego zadania. Powoływano się na rozporządzenie Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 27 grudnia 2005 r. *w sprawie wzoru oferty realizacji zadania publicznego, ramowego wzoru umowy o wykonanie zadania publicznego i wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania*³⁶, które utraciło moc z dniem 18 stycznia 2011 r., tj. pomimo wejścia w życie nowego rozporządzenia Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 15 grudnia 2010 r. *w sprawie wzoru oferty i ramowego wzoru umowy dotyczących realizacji zadania publicznego oraz wzoru sprawozdania z wykonania tego zadania*³⁷. NIK zwróciła również uwagę, iż zawarte w 2011 r. z Federacją Konsumentów umowy na prowadzenie bezpłatnego poradnictwa na terenie województwa dolnośląskiego przygotowane zostały nie w pełni starannie. W spisie załączników nie wymieniano załącznika nr 5 – ewidencja

³⁴ Plan na 2012 r.

³⁵ W 2012 r. zawarto umowę obejmującą prowadzenie Infolinii w latach 2012 i 2013.

³⁶ Dz. U. Nr 264, poz. 2207.

³⁷ Dz. U. z 2011 r. Nr 6, poz. 25.

zadań wykonanych według § 6 ust. 1, który zgodnie z § 6 ust. 5 tej umowy zobowiązywał Federację do prowadzenia ewidencji wg zawartych w nim wzorów.

W zakresie dotyczącym ochrony prawnej konsumentów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych, UOKiK udzielił dotacji na zadanie „Bezpieczeństwo zakupów w Internecie”. Zostało ono zrealizowane w 2011 r. przez dwa podmioty: FK w kwocie 47,2 tys. zł i wydatkowane na akcję promocyjną wraz z produkcją filmiku reklamowego oraz Elbląskie Centrum Mediacji i Aktywizacji Społecznej w kwocie 27,3 tys. zł wydatkowane na opracowanie, wyprodukowanie i rozkolportowanie broszury informacyjnej oraz przeprowadzenie warsztatów dla uczniów szkół gimnazjalnych.

Organizacje konsumenckie ewidencjonowały porady według określonego przez UOKiK wzoru, który nie zawierał ujednoliconego sposobu klasyfikowania spraw zgłaszanych przez konsumentów. Dowolność klasyfikowania zagadnień poruszanych przez konsumentów uniemożliwia opracowywanie porównywalnych statystyk dla różnych obszarów, okresów realizacji tego zadania. Ponadto uniemożliwia porównanie ich z innymi danymi o problemach konsumentów, które trafiają do UOKiK od miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów.

3.4 Rozpatrywanie skarg konsumentów

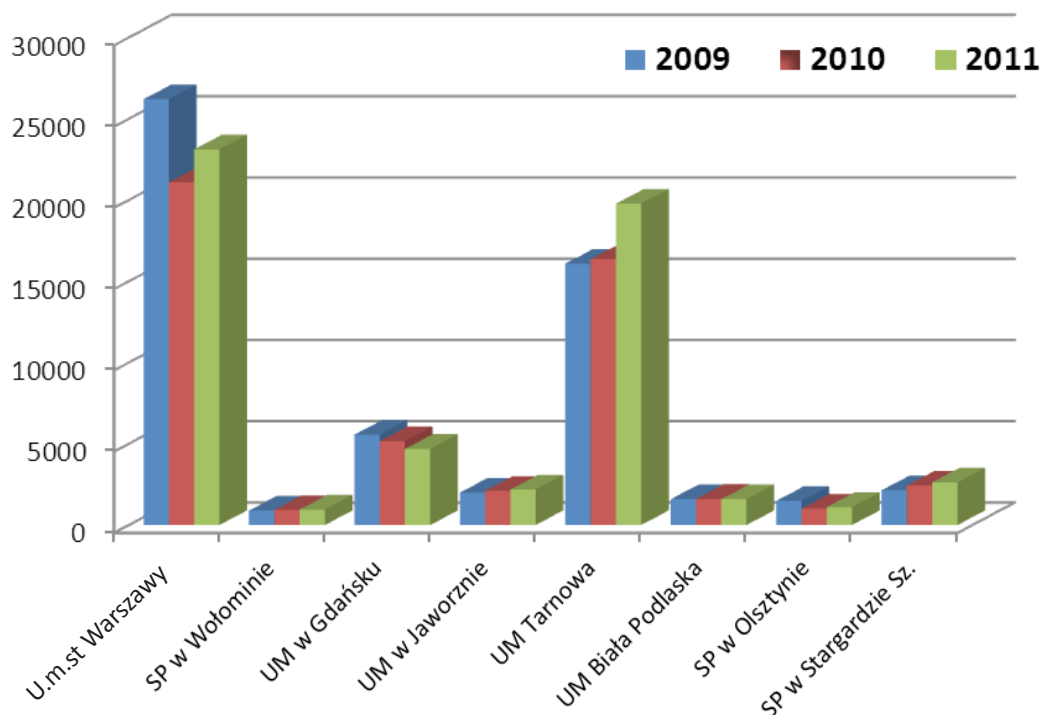
3.4.1. Miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów

Skalę zgłaszanych do rzeczników konsumentów spraw przedstawia Wykres 1 *Zestawienie liczby spraw zgłoszonych do rzeczników konsumentów*. Liczba spraw zgłaszanych przez konsumentów, do właściwych terenowo rzeczników konsumentów, różni się znacznie w poszczególnych ośrodkach samorządowych.

W wyniku kontroli przeprowadzonych u dziewięciu miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów nie stwierdzono istotnych nieprawidłowości przy rozpatrywaniu spraw zgłaszanych przez konsumentów. NIK zwraca uwagę na przewlekłość rozpatrywania spraw przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie. Wnioski konsumentów rozpatrywane były w przedziale czasowym od 20 do 108 dni, średnio 53 dni. Głównym powodem stwierdzonej przewlekłości prowadzonych spraw było obciążenie pracą komórki organizacyjnej wspomagającej pracę Miejskiego Rzecznika Konsumentów. Ponieważ skargi konsumenckie zgłaszane do rzeczników konsumentów, nie podlegają terminom ich rozpatrywania określonym w Kpa, w opinii NIK dobrą praktyką jest jednak wyznaczenie wewnętrznych terminów ich rozpatrywania.

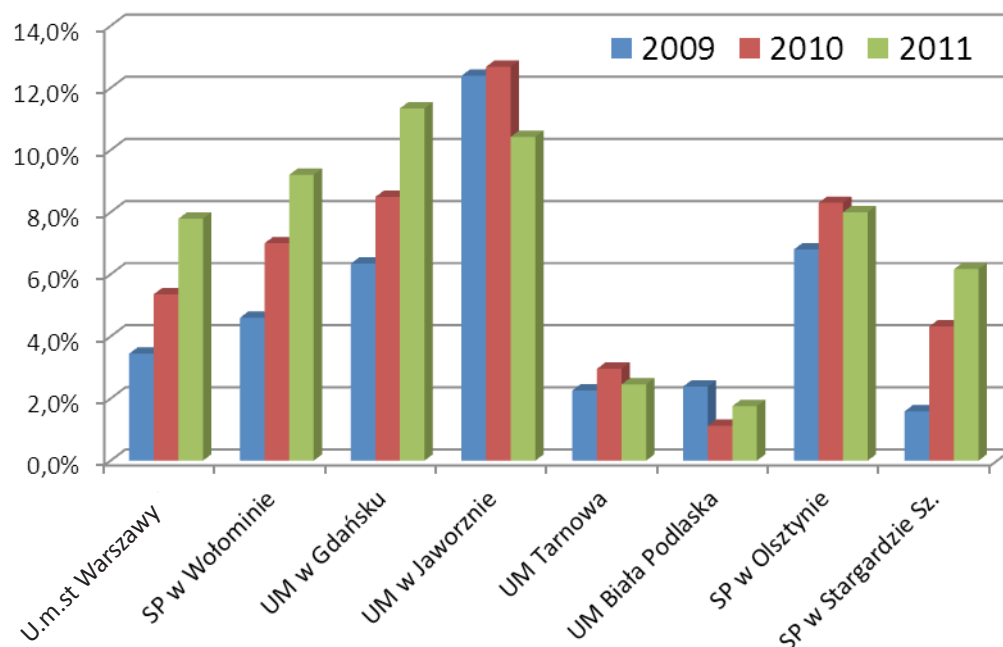
Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę na systematycznie wzrastającą liczbę spraw klasyfikowanych przez rzeczników konsumentów do kategorii „Umowy zawarte poza lokalem i na odległość”, do której zaliczają się również sprawy związane z zakupem towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych. Procentowy udział spraw z tej kategorii, w odniesieniu do ogólnej liczby spraw rozpatrywanych przez rzeczników przedstawia Wykres 2.

Wykres 1

Zestawienie liczby spraw zgłoszonych do rzeczników konsumentów³⁸

źródło: wyniki kontroli

Wykres 2

Udział liczby spraw z grupy umowy zawarte poza lokalem i na odległość w ogólnej liczbie zgłoszonych spraw³⁹

źródło: wyniki kontroli

³⁸ Zestawienie nie uwzględnia danych dotyczących liczby spraw rozpatrywanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów funkcjonującego w Starostwie Powiatowym w Szamotułach, ze względu na nierzetelność prowadzonych rejestrów rozpatrywanych spraw.

³⁹ j.w.

3.4.2. UOKiK – kontrole wzorców umów

Wykonywane przez UOKiK działania kontrolne wobec przedsiębiorców koncentrują się na stosowaniu przez przedsiębiorcę we wzorcach umów niedozwolonych postanowień, które:

1. nie są wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych; w takich przypadkach wszczyna się postępowanie wyjaśniające oraz kieruje powództwo do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone;
2. są wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych; w takich przypadkach wszczyna się postępowanie wyjaśniające oraz postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Decyzja o objęciu kontrolą obszarów, w których zostały przeprowadzone kontrole wzorców umów w latach 2009–2012, nie była poprzedzona udokumentowaną na piśmie analizą ryzyka lub diagnozą aktualnych problemów konsumenckich. Przesłanki, które zadecydowały o objęciu kontrolami zbadanych obszarów wynikały z kryteriów wskazanych w dokumencie „Plan kontroli i wytyczne dotyczące przygotowania raportów z kontroli wzorców umownych w 2008 r.” z dnia 31 grudnia 2007 r. oraz z *Polityki konsumenckiej*, w której wskazano, że Prezes UOKiK skoncentruje się m.in. na przeglądzie tych branż, gdzie dochodzi do najbardziej szkodliwych – z punktu widzenia ekonomicznych interesów konsumentów – zachowań przedsiębiorców, ze szczególnym uwzględnieniem monitorowania przestrzegania praw konsumenckich na gruncie umów długoterminowych implikujących znaczne zobowiązania finansowe konsumentów. NIK zwróciła uwagę, iż określanie przyszłych działań kontrolnych powinno mieć formę pisemną, w postaci dokumentu akceptowanego przez Prezesa UOKiK. Opracowanie planu kontroli dla danego okresu powinno zostać poprzedzone udokumentowaną analizą bieżących zdarzeń występujących na rynku oraz innych sygnałów o praktykach mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów napływających do Urzędu różnymi drogami.

W latach 2009–2012 wykonano i opublikowano na stronie internetowej UOKiK 14 raportów, z których trzy obejmowały między innymi zagadnienia związane z dokonywaniem zakupów poprzez Internet:

1. Raport dotyczący przestrzegania praw konsumentów w wybranych transakcjach zawieranych na odległość (maj 2010 r.). Raport został przygotowany w oparciu o wyniki prowadzonych przez UOKiK w latach 2007–2010 13 postępowań wyjaśniających oraz 22 postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, dotyczących szeroko pojętej ochrony praw konsumentów w handlu elektronicznym oraz w transakcjach zawieranych na odległość. Raport uwzględniał również wyniki dokonywanych corocznie przez UOKiK, przy współpracy z Komisją Europejską i innymi Państwami Członkowskimi UE, przeglądów stron internetowych pod kątem zgodności ich zawartości z unijnymi przepisami prawa ochrony konsumentów w przypadku naruszeń o charakterze transgranicznym (tzw. *sweep*). Podstawowymi problemami stwierdzonymi w wyniku kontroli sklepów internetowych były w szczególności, wprowadzające konsumentów w błąd, działania przedsiębiorców odnoszące się m.in. do tożsamości przedsiębiorców, zasad i warunków świadczonych usług oraz prawa odstąpienia.
2. Raport – pozycja konsumenta na rynku pasażerskich przewozów kolejowych (maj 2012 r.). Raport przygotowano w oparciu o wyniki kontroli działalności i analizy regulaminów przewozu osób

i bagażu, regulaminów sprzedaży biletów przez Internet oraz taryf i cenników stosowanych przez wybranych przewoźników kolejowych.

3. Raport z badania krajowego rynku przewozów lotniczych w zakresie przestrzegania praw konsumentów (maj 2012 r.). Z uwagi na możliwość zakupu biletów lotniczych przez Internet, skontrolowano również regulaminy świadczenia usług drogą elektroniczną. Przedmiotem kontroli przeprowadzonej przez Prezesa UOKiK w I kwartale 2012 roku było 12 wzorców umów stosowanych przez czterech przewoźników w krajowych przewozach lotniczych.

Wykryte naruszenia dotyczące przewozów polegały na wyłączeniu odpowiedzialności odszkodowawczej w razie opóźnień lub częściowego ograniczenia ruchu pociągów, rozszerzenia przesłanek wyłączających odpowiedzialność za szkody na osobie, zastrzeżenia przez przewoźnika prawa do jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia oraz naruszeń praw konsumentów, przysługujących im w postępowaniu reklamacyjnym. W wyniku przeprowadzonych kontroli UOKiK wszczął siedem postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz przygotowywał wezwania, a w przypadku niedostosowania się przedsiębiorcy wytoczył powództwo w kolejnych 14 sprawach.

3.4.3. UOKiK – postępowania wyjaśniające i postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

W latach 2009–2012 w UOKiK przeprowadzono 123 postępowania wyjaśniające oraz 65 postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów⁴⁰ wobec przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe lub oferujących sprzedaż poprzez portale aukcyjne. W 75 sprawach (61%) postępowania wyjaśniające wszczęto na podstawie informacji uzyskanych od konsumentów (lub innych podmiotów działających na rynku) oraz przekazanych do UOKiK w formie skargi konsumentkiej lub zawiadomień w trybie art. 100 *ustawy o okik*. W 16 sprawach (13%) na podstawie zawiadomień przekazanych przez podmioty zajmujące się ochroną interesów konsumentów (w jednym przypadku Trade Inspection – przez czeski organ ochrony konsumentów).

W wyniku *postępowań zik*, w których stwierdzono naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, wydano: 10 decyzji stwierdzających zaniechanie stosowania niedozwolonych praktyk, 11 nieprawomocnych decyzji oraz 31 prawomocnych decyzji, z których 25 zostało wykonanych. W trakcie prowadzenia było 13 *postępowań zik* oraz dwie weryfikacje wykonania postanowień wydanych decyzji. W związku z wydanymi decyzjami Prezes UOKiK nałożył kary finansowe w łącznej wysokości 18 331,7 tys. zł, z czego w wyniku postępowania odwoławczego, sąd obniżył jedną karę z wysokości 9,4 tys. zł do wysokości 7,3 tys. zł; kary w łącznej wysokości 17 959,6 tys. zł były nałożone na podstawie decyzji, które nie były jeszcze prawomocne.

Najczęściej występujące nieprawidłowości dotyczyły:

- niedopełniania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, m.in. poprzez: niewskazywanie w regulaminie organu, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy, numeru, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany, imienia i nazwiska, adresu, numeru identyfikacji podatkowej (NIP), warunków świadczenia usług elektronicznych (tj. wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca), nieprecyzyjne podawanie lub w ogóle niezamieszczanie

⁴⁰ Dalej: *postępowania zik*.

informacji o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, niewskazywanie przewidzianych w ustawie wyjątków, kiedy to odstąpienie od umowy nie jest możliwe;

- wprowadzania konsumentów w błąd, w tym co do przysługujących im uprawnień poprzez: wskazywanie obok ceny promocyjnej przekreślonej ceny produktu sprzed promocji, zawyżonej do wysokości, która nie obowiązywała bezpośrednio przed promocją, co mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której by nie podjął, wprowadzanie konsumentów w błąd co do uprawnień przysługujących im w razie niezgodności towaru z umową oraz odnośnie możliwości składania reklamacji;
- ograniczania konsumentowi swobodnego wyboru w zakresie związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, poprzez stosowanie w obrocie konsumenckim modelu zawierania na odległość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych wymagającego od konsumentów podjęcia decyzji dotyczącej umowy w obecności kuriera doręczającego wzorzec umowy bez umożliwienia konsumentowi swobodnego zapoznania się z ich treścią.

W większości spraw, w wyniku działań prowadzonych przez UOKiK, przedsiębiorcy zaprzestawali stosowania praktyk kwestionowanych przez Urząd oraz wprowadzali na bieżąco stosowne zmiany do regulaminów, bądź w informacjach przedstawianych na swoich stronach internetowych.

Najwyższa Izba Kontroli zwraca uwagę, iż SKP nie dokonywało analizy oraz nie przekazywało do UOKiK zawiadomień o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o występowaniu których SKP mogło powziąć wiedzę w trakcie udzielania porad prawnych dla konsumentów. Według wyjaśnień Pani Prezes SKP, takich zawiadomień nie składano, gdyż zawarte umowy o dotacje nie zawierały zobowiązania do dokonywania takiej analizy.

3.4.4 UOKiK – rozpatrywanie zawiadomień dotyczących naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Do UOKiK wpływały zawiadomienia, o których mowa w art. 100 *ustawy o okik*, dotyczące podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz pisma kierowane przez konsumentów, zwane dalej skargami konsumenckimi, w których poruszane były sprawy związane z dokonywaniem zakupów towarów i usług. Załatwianie tych spraw należało do kompetencji Departamentu Polityki Konsumenckiej (DDK). W UOKiK nie wprowadzono regulacji wewnętrznych w zakresie sposobu i terminów załatwiania skarg konsumenckich.

W badanym okresie do UOKiK wpłynęło 7 880 spraw, w tym: 7 313 skarg konsumenckich i 567 zawiadomień w trybie art. 100 *ustawy o okik*. W kolejnych latach liczby te wynosiły: w 2009 r. – 1 923 (1 826 skarg i 97 zawiadomień), w 2010 r. – 2 250 (2 083 skargi i 167 zawiadomień), w 2011 r. – 2 461 (2 280 skarg i 181 zawiadomień), w I połowie 2012 r. – 1 246 (1 124 skargi i 122 zawiadomienia).

Spośród analizowanych skarg konsumenckich⁴¹ tylko cztery dotyczyły bezpośrednio zagadnień związanych z dokonywaniem zakupów w sklepach internetowych lub poprzez portale aukcyjne. Dwie sprawy związane były z rozpatrywaniem reklamacji towarów zakupionych za pośrednictwem portalu aukcyjnego, jedna – sprzedaży wyrobów jubilerskich przez portal aukcyjny oraz jedna –

⁴¹ Do szczegółowej kontroli wytypowano: po 20 skarg konsumenckich z każdego pełnego roku i 10 z I półrocza 2012 r. oraz po pięć zawiadomień. W związku z faktem, iż nie było możliwe wyodrębnienie skarg i zawiadomień dotyczących zagadnień związanych z tematem niniejszej kontroli na podstawie prowadzonych w Urzędzie rejestrów, a działanie takie wymagałoby czasochłonnego „ręcznego” przeglądania dokumentacji, doboru spraw do szczegółowej kontroli dokonano na podstawie losowej próby z puli wszystkich skarg konsumenckich i zawiadomień skierowanych do UOKiK w okresie objętym kontrolą.

automatycznego przedłużenia czasu trwania umowy o korzystanie z portalu i nawiązywała do prowadzonego w UOKiK postępowania wobec właściciela portalu. W odpowiedzi na dwie skargi poinformowano wnoszących o kompetencjach Prezesa UOKiK oraz właściwości podmiotów udzielających porad konsumentom, jedną skargę przekazano do wykorzystania do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej.

Najwyższa Izba Kontroli krytycznie ocenia przyjętą zwyczajowo w UOKiK praktykę dokonywania analizy zgłoszonych przez konsumentów spraw, dopiero po udzieleniu im odpowiedzi o konieczności skierowania danej sprawy do podmiotu zajmującego się poradnictwem konsumenckim, ze względu na fakt, iż Urząd nie rozpatruje indywidualnych spraw konsumentów. Praktykę taką potwierdza dokumentacja trzech analizowanych zawiadomień⁴², jednej skargi konsumentki⁴³ oraz jednej sprawy zgłoszonej przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie⁴⁴. Notatki służbowe zawarte w aktach spraw, zawierające wynik analizy sytuacji opisanych w pismach konsumentów oraz opinię co do zasadności podjęcia działań w ramach ustawowych kompetencji Prezesa UOKiK, zostały sporządzone dopiero po udzieleniu odpowiedzi nadawcom. Różnica czasu pomiędzy datą udzielenia odpowiedzi a datą notatki służbowej wynosiła od 13 do 108 dni. Jednocześnie UOKiK nie przedstawił autorom tych pism merytorycznego stanowiska Urzędu w przeanalizowanej sprawie.

Stwierdzono, iż w jednym ze skontrolowanych⁴⁵ przypadków UOKiK, udzieliwszy odpowiedzi zainteresowanemu, wystąpił do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (dalej GIODO) z prośbą o przedstawienie stanowiska co do zarzutów zawartych w tej skardze, po upływie dziewięciu miesięcy od otrzymania skargi i osiem miesięcy od daty udzielenia odpowiedzi zainteresowanemu. Wnoszący skargę nie został poinformowany ani o wystąpieniu do GIODO ani o zajętych przez niego stanowisku w tej sprawie. W złożonych wyjaśnieniach Wiceprezes UOKiK Jarosław Król podał, że sprawie nie nadano charakteru priorytetowego, bowiem uznano, że opisane działanie nie zagrażało poważnie interesom ekonomicznym konsumentów. Wobec znacznego obciążenia pracowników zadaniami mającymi kluczowe znaczenie dla ochrony interesów konsumentów, wystąpiono do GIODO w okresie mniejszego obciążenia pracą.

Wiceprezes UOKiK odnośnie terminowości rozpatrywania zawiadomień oraz skarg składanych przez konsumentów wskazał, iż w odniesieniu do drugiej grupy spraw nie mają zastosowania przepisy Kpa, jednak Urząd stara się udzielać odpowiedzi na przedmiotowe pisma konsumentów w terminie 30 dni od daty ich otrzymania, kierując się zasadą budowania zaufania konsumentów do organu administracji publicznej.

W złożonych wyjaśnieniach Wiceprezes UOKiK zaznaczył, że analiza problemów wynikających ze skierowanych pism jest kontynuowana po udzieleniu przez Urząd odpowiedzi oraz że w składanych skargach przekazywane przez konsumentów informacje przede wszystkim wskazują na domniemane naruszenie indywidualnych interesów konsumentów. W tej sytuacji Prezes UOKiK dąży do niezwłocznego poinformowania ich o przysługujących im w danej sytuacji uprawnieniach konsumenckich oraz o podmiotach, które świadczą nieodpłatną pomoc w tym zakresie. Ponieważ jednak pojawiają się sytuacje, w których sygnał o charakterze incydentalnym

⁴² Sprawy nr DDK-60-89/10, DDK-60-123/10, DDK-60-55/11.

⁴³ DDK-690-515/10.

⁴⁴ DDK-076-41/09.

⁴⁵ DDK-069-1642/09.

może zawierać przesłanki wskazujące na możliwość stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów prowadzona jest analiza pod tym kątem i może być ona kontynuowana po udzieleniu odpowiedzi konsumentowi.

W przypadku zawiadomień, art. 86 ust. 4 w związku z art. 100 ust. 3 *ustawy o okik* zobowiązuje Prezesa UOKiK do przekazania informacji na piśmie o sposobie rozpatrzenia zawiadomienia. Natomiast regulacje prawne nie nakazują udzielanie konsumentom informacji na temat wyników analizy przedstawionego przez nich stanu faktycznego pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Pisma konsumentów mają charakter wyłącznie informacyjny, sygnalizujący potencjalne występowanie problemu na rynku, a UOKiK nie informuje konsumentów o ewentualnie podjętych na ich podstawie czynnościach lub dalszych analizach. Ponadto zgodnie z *ustawą o okik* działania Prezesa UOKiK w zakresie ochrony konsumentów podejmowane są wyłącznie z urzędu i w interesie publicznym. Najwyższa Izba Kontroli nie podziela przedstawionego powyżej stanowiska, w szczególności w kontekście podnoszonej przez Wiceprezesa UOKiK zasady budowania zaufania konsumentów do organów administracji. W ocenie NIK, to właśnie otrzymanie przez konsumenta informacji o dalszych działaniach podjętych przez Prezesa UOKiK, wzmacniałoby zaufanie konsumenta do Urzędu, który wykorzystuje przekazywane mu informacje, a także mogłoby być wykorzystane również w jego indywidualnej sprawie.

3.5 Prowadzenie działalności edukacyjnej

Działalność edukacyjno-informacyjna UOKiK prowadzona była bezpośrednio przez Urząd, jak i poprzez rzeczników konsumentów oraz organizacje konsumenckie, w ramach przyznawanych im dotacji.

UOKiK przeprowadzał kampanie edukacyjno-informacyjne, w tym skierowane do uczniów i nauczycieli szkół gimnazjalnych oraz ponadgimnazjalnych, z których materiały szkoleniowe udostępniono na stronie internetowej Urzędu oraz na portalu dla młodych konsumentów www.konsumenckieabc.pl; zainicjował akcję „Nie daj się oskubać w sieci”, w której wziął udział również Urząd Komunikacji Elektronicznej oraz Europejskie Centrum Konsumenckie, przed rozgrywkami piłkarskimi EURO 2012 UOKiK wraz z Ukraińską Federacją Wszystkich Konsumentów „PULSE”, cyklicznie przypominały konsumentom o ich prawach, z uwzględnieniem zasad obowiązujących w sieci.

Ponadto w 2011 r. na stronie Urzędu opublikowano między innymi zakładkę „Pytania i odpowiedzi”, poświęconą najczęstszym problemom konsumentów, w tym m.in. zagadnieniom dotyczącym zakupów w sklepach internetowych oraz ulotkę „Zakupy przez Internet”.

UOKiK brał udział w corocznym przeglądzie stron internetowych, tzw. *Internet Sweep*, organizowanym przez Komisję Europejską, w toku którego: w 2009 r. sprawdzono metody stosowane przez sklepy internetowe sprzedające sprzęt RTV i AGD (w sześciu stronach na 10 przeszukanych wykryto nieprawidłowości), w 2010 r. sprawdzono serwisy oferujące bilety na rozrywkowe imprezy masowe, w 2011 r. uwzględniono serwisy obejmujące kredyty konsumenckie. Wobec stwierdzonych nieprawidłowości wszczęto postępowania wyjaśniające, a na stronie internetowej Urzędu umieszczono komunikat prasowy informujący o przedsięwzięciu oraz jego wynikach. Na stronie internetowej Urzędu zamieszczano także decyzje Prezesa UOKiK wydane w związku z prowadzonymi postępowaniami w sprawie naruszenia zbiorowego interesu

konsumentów, raporty z prowadzonych kontroli wzorców umownych, artykuły i informacje dotyczące zagadnień związanych z dokonywaniem zakupów, w tym przez Internet.

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła prowadzenie działalności edukacyjnej przez rzeczników konsumentów, mając na uwadze zasoby kadrowe komórek organizacyjnych wspierających pracę rzeczników konsumentów. Tylko w dwóch, spośród dziewięciu skontrolowanych jednostek samorządowych, działalność ta była prowadzona w ograniczonym zakresie. Prowadzenie działalności edukacyjnej polegało na organizowaniu spotkań z rzecznikiem konsumentów, na których omawiano sprawy związane z popularyzowaniem praw przysługujących konsumentom. Bardzo popularną formą propagowania działalności rzeczników konsumentów są publikacje w lokalnych gazetach, czy też wywiady w lokalnych programach radiowych i telewizyjnych, podczas których słuchacze mają możliwość zadawania pytań rzecznikowi konsumentów.

NIK zwraca jednak uwagę na ograniczoną działalność rzeczników konsumentów w zakresie związanym z prowadzeniem działalności edukacyjnej. Art. 38 *ustawy o okik* stanowi, iż zadaniem samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie edukacji konsumenckiej, w szczególności przez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. NIK przyjmując wyjaśnienia starostów powiatów oraz prezydentów miast, w których przeprowadzono kontrolę, iż samorząd terytorialny nie ma możliwości ingerowania w programy nauczania, na co Izba zwracała już uwagę⁴⁶, wskazuje na pozytywne przykłady prowadzenia działalności edukacyjnej wśród młodzieży w innych formach.

W 2012 r. Starostwo Powiatowe w Szamotułach było współorganizatorem powiatowego finału szkolnego Wielkopolskiej Olimpiady Wiedzy Konsumenckiej. W finale udział wzięło 30 uczniów wyłonionych w eliminacjach przeprowadzonych w sześciu szkołach. Miejski Rzecznik Konsumentów w Jaworznie w okresie objętym kontrolą zorganizował łącznie 13 spotkań z młodzieżą szkół podstawowych i gimnazjów. Również Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Stargardzie Szczecińskim zorganizował kilkanaście spotkań z młodzieżą klas I-III gimnazjum na lekcjach wychowawczych oraz mieszkańców gmin Suchań i Dobrzany.

Ważnym źródłem kształtowania wiedzy konsumenckiej jest działalność organizacji konsumenckich, a w szczególności Federacji Konsumentów, która przygotowała broszury: *Bezpieczne korzystanie z Internetu – edukacja konsumencka*, *Zanim kupisz w Internecie*, *Jak prezentują się sklepy internetowe*, *Zakupy w Internecie*, *Bezpieczne usługi i zakupy w Internecie*. FK w ramach realizacji zadań zleconych przez UOKiK w 2011 zrealizowała zadanie „Bezpieczeństwo zakupów w Internecie”. FK przygotowała spot informacyjno-edukacyjny „Zanim klikniesz”, którego celem było zwiększenie świadomości konsumentów na temat praw przysługujących im podczas dokonywania zakupów za pośrednictwem Internetu.

Wskazać także należy, że FK wraz z Ministerstwem Gospodarki, Europejskim Centrum Konsumenckim oraz Stowarzyszeniem Marketingu Bezpośredniego, jest członkiem kapituły konkursu „Bezpieczny eSklep”. Do konkursu przystąpić mogą sklepy internetowe działające co najmniej jeden rok na terenie Polski. Na zakończenie konkursu przyznawane jest wyróżnienie „Bezpieczny eSklep”.

⁴⁶ Por. str. 33 *Informacji*.

3.6 Funkcjonowanie rzeczników konsumentów

3.6.1. Powoływanie oraz usytuowanie organizacyjne rzeczników konsumentów

W wyniku kontroli nie stwierdzono przypadków powołania na stanowiska rzeczników konsumentów osób niespełniających wymogów określonych w art. 40 ust. 2 *ustawy o okik*. Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły nie powołania rzecznika konsumentów w części okresu objętego kontrolą lub niezgodnego z art. 40 ust. 3 podporządkowania organizacyjnego rzecznika konsumentów.

W okresie od 1 stycznia do 16 sierpnia 2009 r. w Starostwie Powiatowym w Szamotułach nie zatrudniono osoby na stanowisku rzecznika konsumentów. Spowodowane było to brakiem kandydatów spełniających wszystkie wymagania formalne lub w ogóle brakiem kandydatów. W sytuacji tej Starosta Szamotulski nie skorzystał z art. 39 ust. 2 *ustawy o okik*, tj. nie zawarł z innym powiatem porozumienia w celu utworzenia wspólnego stanowiska rzecznika konsumentów. Starosta Szamotulski nie zawarł takiego porozumienia, gdyż w jego opinii zmuszałoby ono konsumentów do wyjazdu do któregoś z ościennych powiatów, co utrudniłoby im dostęp do usług świadczonych przez rzecznika. Natomiast poradnictwo w zakresie prawa konsumenckiego powierzył radcy prawnemu zatrudnionemu w Starostwie. W ocenie NIK powierzenie części zadań powinno być jednak skorelowane z zawarciem wskazanego powyżej porozumienia, gdyż radca prawny nie posiada wszystkich uprawnień przysługujących rzecznikom konsumentów.

W wyniku kontroli przeprowadzonej w Urzędzie Miasta Biała Podlaska stwierdzono, iż w okresie od 7 marca do 31 maja 2012 r. czynności rzecznika konsumentów wykonywała osoba zatrudniona na tym stanowisku na podstawie umowy zlecenia. Natomiast w strukturze Urzędu do dnia 4 czerwca 2009 r. nie przewidziano stanowiska Miejskiego Rzecznika Konsumentów.

Nieprawidłowe usytuowanie rzecznika konsumentów w strukturach organów samorządowych stwierdzono również w Urzędzie Miasta Jaworzno, gdzie w okresie od 1 stycznia 2009 r. do 5 września 2009 r. Miejski Rzecznik Konsumentów był podporządkowany organizacyjnie Sekretarzowi Miasta.

W Urzędzie Miasta Tarnowa Miejskiego Rzecznika Konsumentów, niezgodnie z *ustawą o UOKiK*, podporządkowano organizacyjnie Zastępcy Prezydenta ds. Społecznych. Natomiast w zakresie czynności jego podległość służbową przypisano prawidłowo bezpośrednio Prezydentowi Miasta Tarnowa.

3.6.2. Dostępność poradnictwa dla konsumentów

Najwyższa Izba Kontroli nie stwierdziła nieprawidłowości w zapewnianiu dostępności poradnictwa dla konsumentów. W sześciu spośród dziewięciu skontrolowanych urzędów godziny przyjmowania konsumentów przez rzeczników konsumentów pokrywały się z godzinami pracy Urzędu.

W trzech urzędach godziny przyjęć konsumentów przez rzeczników konsumentów były krótsze niż ogólne godziny pracy urzędu:

- Miejski i Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Białej Podlaskiej miał skrócone godziny przyjęć konsumentów o 2 godziny pracy, w porównaniu do ogólnych godzin pracy Urzędu Miasta,
- Miejski Rzecznik Konsumentów w Gdańsku przyjmował konsumentów tylko trzy dni w tygodniu,

- Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Olsztynie przyjmował konsumentów tylko dwa dni w tygodniu.

We wszystkich przypadkach konsumenci mieli również możliwość zgłaszania spraw i zasięgnięcia porad za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie.

W ocenie NIK, poza działalnością rzeczników konsumentów w Gdańsku i Olsztynie, konsumenci mieli pełną możliwość korzystania z poradnictwa konsumenckiego. NIK pozytywnie również ocenia możliwość zgłaszania spraw i zasięgnięcia porad za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie, co znacznie zwiększa dostępność poradnictwa dla szerokiej rzeszy konsumentów.

3.6.3. Prowadzenie przez rzeczników konsumentów rejestrów spraw

Najwyższa Izba Kontroli zwraca przede wszystkim uwagę na znaczną różnorodność sposobu prowadzenia przez rzeczników konsumentów ewidencji udzielanych porad i zgłaszanych przez konsumentów spraw, co w ocenie NIK utrudnia późniejsze analizowanie kategorii spraw zgłaszanych przez konsumentów.

Rzecznicy konsumentów zwracali uwagę, iż obecna klasyfikacja spraw rozpatrywanych przez rzeczników konsumentów, wprowadzona *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 zakładowych*⁴⁷, nie odzwierciedla rzeczywistych obszarów interwencji czy wystąpień rzecznika, a hasła są nieadekwatne do rodzajów spraw z zakresu ochrony praw konsumentów. Opinia ta sygnalizowana była również przez Krajową Radę Rzeczników Konsumentów w trakcie prac nad przygotowywanym przez MSWiA projektem rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów. Według wyrażanych przez nich opinii, poprzednio⁴⁸ obowiązująca klasyfikacja spraw była lepiej dostosowana do charakteru spraw rozpatrywanych przez rzeczników konsumentów. Poprzednio obowiązująca klasyfikacja nie stwarzała problemów związanych z przyporządkowywaniem spraw do poszczególnych kategorii.

Obowiązująca od 2011 r. klasyfikacja spraw zawiera kategorie: 720 – wyjaśnienia i interpretacje, 741 – Poradnictwo w zakresie ochrony praw konsumenckich i 742 - Postępowania w zakresie ochrony praw konsumenckich. KRRK proponowała hasła klasyfikacyjne: 73 – Ochrona konsumentów, 730 – Powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów, 731 – Akty prawne, dotyczące ochrony konsumentów – opinie, wyjaśnienia, interpretacje, 732 – Poradnictwo w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, 733 – Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, 734 – Sprawy procesowe z zakresu ochrony praw i interesów konsumentów, 735 – Inicjatywy w zakresie zmian prawa miejscowego w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, 736 – Współdziałanie z innymi instytucjami w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów, 737 – Edukacja konsumencka.

Rzecznicy konsumentów zobowiązani są również do przekazywania do właściwych terenowo Delegatur UOKiK sprawozdań, w których wykazują kategorie spraw zgłaszanych przez konsumentów, przy czym podział ten nie jest skorelowany z klasyfikacją spraw wprowadzoną powyższym rozporządzeniem.

⁴⁷ Dz. U. Nr 14, poz. 67.

⁴⁸ Obowiązujące od 2011 r. rozporządzenie było poprzedzone: rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów samorządu województwa (Dz. U. Nr 160, poz. 1073 ze zm.), rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 18 grudnia 1998 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów powiatu (Dz. U. Nr 160, poz. 1074 ze zm.) i rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 22 grudnia 1999 r. w sprawie instrukcji kancelaryjnej dla organów gmin i związków międzygminnych (Dz. U. Nr 112, poz. 1319 ze zm.).

Rzecznicy konsumentów w toku kontroli wskazywali, że przyjęty zasadniczy podział spraw, zaproponowany przez UOKiK, na opisane kategorie jest stosowany w sprawozdaniach od co najmniej 10 lat. Ulega on zmianom w niewielkim stopniu, a wprowadzane modyfikacje wynikają z pojawienia się w dłuższym okresie czasu nowego rodzaju spraw.

W wyniku kontroli stwierdzono również brak jednolitego sposobu ewidencjonowania spraw konsumenckich, zgłaszanych do rzeczników konsumentów za pomocą różnych środków komunikacji, w szczególności porad udzielanych telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną, co w opinii NIK może skutkować nierzetelnym wykazywaniem liczby i rodzajów spraw w rocznych sprawozdaniach przekazywanych do UOKiK.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szamotułach w 2009 r. nie prowadził rejestru wpływających spraw konsumentów. Począwszy od 2010 r. ewidencję taką prowadził i zarejestrował w niej do 2012 (I półrocze) 75 spraw konsumentów, w tym 39 w 2010 r., 20 w 2011 r. i 16 w 2012 r. (I półrocze). Spośród zarejestrowanych spraw 31 dotyczyło spraw zgłaszanych osobiście przez konsumentów (w tym: 25 w 2010 r., 6 w 2011 r.), 43 sprawy zgłoszone pisemnie (w tym: 13 w 2010 r., 14 w 2011 r. i 16 w 2012 r. I półrocze), a jedna pocztą elektroniczną (w 2010 r.). W zbiorach akt dotyczących badanego okresu znajdowały się natomiast akta dotyczące 96 spraw konsumentów, z czego 11 dotyczyło 2009 r., 48 dotyczyło 2010 r., 21 dotyczyło 2011 r., a 16 dotyczyło 2012 r.

Natomiast w sprawozdaniach przekazanych przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szamotułach wykazanych zostało łącznie 3 701 spraw z zakresu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów, którymi zajmował się rzecznik w okresach sprawozdawczych, w tym 750 w 2009 r., 1506 w 2010 r. oraz 1 445 w 2011 r. W prowadzonych rejestrach spraw Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Szamotułach zaewidencjonował odpowiednio 39 spraw w 2010 r. i 20 spraw w 2011 r.

W cenie Najwyższej Izby Kontroli dokonane ustalenia wskazują na potrzebę podjęcia wspólnych działań przez UOKiK i KRRK, mających na celu dostosowanie wzorów oraz zasad sporządzania rocznych sprawozdań do aktualnych potrzeb w tym zakresie.

3.7 Realizacja przez organizacje konsumenckie zadań zleconych, finansowanych ze środków publicznych

3.7.1. Federacja Konsumentów

Najwyższa Izba Kontroli oceniła pozytywnie działalność FK związaną z ochroną prawną konsumentów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych, w ramach przyznanych dotacji w latach 2009–I półrocze 2012 r. W okresie tym FK realizowała zadania zlecone finansowane głównie ze środków UOKiK. Przy czym w latach 2009–2011 zrealizowała ogółem 22 zadania zlecone, udzielając konsumentom ponad 138 tys. porad, a w pierwszym półroczu 2012 r. w trakcie realizacji było 16 takich zadań. Ponadto FK prowadziła projekty finansowane przez Urząd m.st. Warszawy, inne organy administracji samorządowej w Polsce, a także ze środków Funduszu Inicjatyw Obywatelskich oraz Norweskiego Mechanizmu Finansowego. Obejmowały one m.in. zagadnienia związane ze sprzedażą poza lokalem firmy i na odległość.

Do FK wpływały skargi konsumentów dotyczące m.in. postępowania przedsiębiorców prowadzących działalność za pośrednictwem serwisów internetowych (sklepów internetowych, portali aukcyjnych). Na podstawie ich analizy FK skierowała do UOKiK pięć zawiadomień dotyczących podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, do wykorzystania przez Prezesa UOKiK w ramach jego ustawowych kompetencji. Współdziałanie UOKiK i FK przyniosło rezultaty w sprawie portalu *pobieraczek.pl*, za pośrednictwem którego świadczone miały być usługi typu „Usenet”. Po licznych skargach konsumentów i zawiadomieniu przez FK w 2009 r. UOKiK o naruszeniu przez przedsiębiorcę indywidualnych i zbiorowych interesów

konsumentów wszczęte zostało postępowanie, które doprowadziło do wydania przez Prezesa UOKiK w marcu 2010 r. decyzji stwierdzającej naruszenie zbiorowego interesu konsumentów i nakładającej na przedsiębiorcę karę w wysokości ok. 240 tys. zł. Decyzja Prezesa UOKiK została potwierdzona przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W 2009 r. na zlecenie Ministerstwa Gospodarki FK przeprowadziła monitoring sklepów internetowych, który miał na celu sprawdzenie przestrzegania przepisów przez ich właścicieli i przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom w tym obszarze. Badanie przeprowadzono na grupie 200 e-sklepów. Raport z wyników monitoringu wskazujący na wiele nieprawidłowości został opracowany i dostarczony do MG terminowo.

W ocenie NIK godziny pracy FK i Oddziału Warszawskiego FK ustalone zostały w sposób umożliwiający dostęp szerokiemu kręgowi konsumentów. FK prowadzi poradnictwo prawne dla indywidualnych konsumentów na terenie całego kraju. Skargi, w tym także dotyczące klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych, przyjmowane są telefonicznie, faksem, pocztą tradycyjną, pocztą elektroniczną lub osobiście. W Warszawie konsumenci przyjmowani są w dni powszednie, w godzinach od 9⁰⁰ do 16⁰⁰, a w poniedziałki od godz. 9⁰⁰ do godz. 18⁰⁰. Natomiast ogólnokrajowa Infolinia Konsumentka czynna jest w godzinach od 9⁰⁰ do 17⁰⁰.

Prowadzone przez FK rejestry i ewidencje zawierały dane umożliwiające sporządzanie na ich podstawie sprawozdań, zgodnie z wymogami podmiotu zlecającego zadanie. W przypadku zadań finansowanych z UOKiK dotyczących bezpłatnego poradnictwa ewidencja prowadzona była na formularzu stanowiącym załącznik do każdej z umów.

Przedmiot sprawy w każdej z kart ewidencji określony został przez UOKiK jedynie w sposób ogólny, z wyszczególnieniem przykładowych kategorii spraw: obuwie, sprzęt komputerowy. Zgodnie z zawartą umową, FK przekazywała karty ewidencji, bez podsumowywania i grupowania liczby spraw z poszczególnych kategorii, w tym bez określania formy dokonania zakupu. FK nie dysponuje żadnym specjalistycznym narzędziem informatycznym wspomagającym prowadzenie ewidencji, dane gromadzone są przy użyciu arkusza kalkulacyjnego.

W ramach zadania dotyczącego infolinii konsumentkiej FK wprowadziła system ankietowy, na podstawie którego tworzone było zestawienie tematyczne skarg i zapytań konsumentkich, pozwalające na określenie sektorów rynku lub branż, w których występują zgłaszane przez konsumentów zagadnienia w celu zidentyfikowania obszarów, w których konsumenci mają najczęściej problemy. Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła przekazywanie tych informacji do UOKiK, pomimo iż Urząd ich w takiej formie nie wymagał.

NIK zwraca jednak uwagę, że konstrukcja systemu ewidencji (z wyłączeniem infolinii) nie pozwala na precyzyjne określenie obszarów generujących największe problemy dla konsumentów ani skali i tendencji w tym zakresie. NIK pozytywnie oceniła inicjatywę Federacji stworzenia systemu elektronicznej ewidencji informacji i skarg konsumentkich dostępnego dla wszystkich użytkowników (organizacji, rzeczników konsumentów, UOKiK, ECK) z jednolitymi kryteriami ewidencjonowania i możliwością prowadzenia analiz statystycznych. Propozycja realizacji takiego zadania w ramach środków UOKiK zgłoszona została przez FK w czerwcu 2012 r.

3.7.2. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich

Najwyższa Izba Kontroli pozytywnie oceniła prowadzenie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów i dochodzenia ich roszczeń w ramach przyznanych dotacji w latach 2009–I półrocze 2012 r.

SKP w latach 2009-2011 zrealizowało łącznie 6 zadań zleconych przez UOKiK oraz Urząd m.st. Warszawy, w ramach których udzielono konsumentom 79 255 porad. W zakresie prowadzenia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i pomocy prawnej dotyczącej uprawnień konsumentów i dochodzenia ich roszczeń oraz upowszechniania konsumenckich programów edukacyjnych nie stwierdzono nieprawidłowości.

SKP realizując zadania zlecone finansowane ze środków publicznych nie przekazywało UOKiK informacji dotyczących problemów ochrony praw klientów sklepów internetowych i portali aukcyjnych, które mogłyby wskazywać na możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Według wyjaśnień Wiceprezesa SKP zawiadomień o możliwości naruszenia zbiorowego interesu konsumentów SKP nie przekazywało do UOKiK, gdyż „Żadna z umów nie obejmowała działań tego typu.”

Najwyższa Izba Kontroli zwróciła jednak uwagę na art. 100 ust. 1 *ustawy o okik* stanowiący, iż każdy może zgłosić Prezesowi UOKiK zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 45 ust. 1 tej ustawy daje organizacjom konsumenckim prawo do reprezentowania interesów konsumentów wobec organów administracji rządowej i samorządowej. Postanowienia tych artykułów umożliwiały więc składanie przez SKP zawiadomień dotyczących podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezależnie od treści zawartych umów.

NIK nie podzieliła również wyrażonego w powołanych wyjaśnieniach stanowiska, iż „Warunki umów z UOKiK stawiają SKP na pozycji wykonawcy, który ma zrealizować określone przez Urząd działania i się z nich rozliczyć, a nie na pozycji partnera/współpracownika Urzędu.” Zdaniem NIK postanowienia *ustawy o okik* umożliwiają tym organizacjom aktywne uczestnictwo w sprawach dotyczących ochrony konsumentów. Art. 45 ust. 2 pkt 1 daje prawo organizacjom konsumenckim do wyrażania opinii o projektach aktów prawnych i innych dokumentów dotyczących praw i interesów konsumentów. Natomiast art. 45 ust. 3 nakłada obowiązek zasięgnięcia przez organy administracji rządowej i samorządowej opinii organizacji konsumenckich w sprawach dotyczących kierunków działania na rzecz ochrony interesów konsumentów. W opinii NIK powołane powyżej zapisy *ustawy o okik* nie stawiają SKP jako organizacji konsumenckiej w pozycji biernego wykonawcy zawieranych umów, ale wręcz sytuują ją jako partnera reprezentującego interesy konsumentów.

NIK podziela opinię Prezesa SKP, że do braku aktywnej współpracy pomiędzy różnymi podmiotami zajmującymi się sprawami ochrony praw konsumentów przyczynia się przede wszystkim zaniechanie działań koordynacyjnych w obszarze polityki konsumenckiej dotyczącej rejestracji i gromadzenia skarg konsumenckich. Potrzebne jest również stworzenie w Polsce systemu informacji konsumenckiej gromadzącego, przetwarzającego i udostępniającego dane dotyczące problemów konsumenckich. Dostęp do systemu ze strony instytucji i organizacji zajmujących się ochroną konsumentów powinien być regulowany kryteriami przyjętymi przez organy administracji rządowej w ramach stworzonej strategii polityki konsumenckiej.

Prowadzone przez SKP rejestry i ewidencje zawierały dane umożliwiające sporządzanie na ich podstawie sprawozdań zgodnie z wymogami podmiotu zlecającego zadanie. Nie zawierały one

oddzielnego rejestru, który ewidencjonował porady w sprawie zakupów dokonywanych przez Internet.

Ewidencja udzielanych przez SKP porad obejmowała 23 kategorie, które Stowarzyszenie wyodrębniło uwzględniając specyfikę problemów prawnych. Obejmowały one m.in.: sprzedaż konsumencką, niedozwolone klauzule umowne, turystykę, telekomunikację, czyny nieuczciwej konkurencji, odpowiedzialność za produkt niebezpieczny, prawo energetyczne, umowy zawierane na odległość, elektroniczne instrumenty płatnicze, itp.

3.8 Realizacja wniosków pokontrolnych

W wystąpieniu pokontrolnym NIK skierowanym do Prezesa UOKiK po kontroli *Ochrona interesów klientów zakładów ubezpieczeń oraz członków funduszy emerytalnych*⁴⁹ Izba sformułowała wniosek *de lege ferenda* dotyczący rozważenia dokonania zmiany przepisu art. 38 *ustawy o okik* poprzez zniesienie obowiązku nałożonego na samorząd terytorialny wprowadzenia do programów nauczania w szkołach publicznych elementów wiedzy konsumenckiej.

Prace legislacyjne nad projektem założeń do ustawy o zmianie *ustawy o okik* zostały podjęte w 2011 r. Proponowana zmiana polega na doprecyzowaniu przepisów dotyczących zadań samorządu terytorialnego w zakresie prowadzenia edukacji konsumenckiej poprzez wykreślenie możliwości wprowadzenia przez organy samorządu terytorialnego elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania. Działania samorządu w zakresie edukacji konsumenckiej, w ocenie projektodawcy, powinny obejmować prowadzenie, w porozumieniu z dyrektorami szkół, zajęć lekcyjnych dla dzieci i młodzieży, szkolenie nauczycieli w tym zakresie i podobne rodzaje aktywności. Projekt założeń znajdował się w uzgodnieniach międzyresortowych.

⁴⁹ Wystąpienie pokontrolne z dnia 27 grudnia 2010 r., znak KBF-4101-03-01/2010.

4.1 Przygotowanie kontroli

Przygotowując niniejszą kontrolę skoncentrowano się na jednym z rodzajów prowadzonej przez przedsiębiorców działalności, która w ostatnich latach odnotowuje bardzo aktywny rozwój, tj. prowadzeniu sprzedaży towarów poprzez sklepy internetowe i portale aukcyjne. Sprawy z tego zakresu zgłaszane przez konsumentów są klasyfikowane do szerszej kategorii umów zawieranych poza lokalem i na odległość.

Na etapie przygotowywania kontroli korzystano m.in. z materiałów prasowych dotyczących funkcjonowania sklepów internetowych, materiałów Komisji Europejskiej dotyczących rozwoju społeczeństwa informacyjnego.

Do kontroli wytypowano dziewięć jednostek samorządowych, zgłoszonych przez Delegatury NIK biorące udział w kontroli. Kontrolą objęto funkcjonowanie pięciu Miejskich Rzeczników Konsumentów oraz czterech Powiatowych Rzeczników Konsumentów⁵⁰. Kontrolą objęto również dwie organizacje konsumenckie, tj. Federację Konsumentów⁵¹ oraz Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, realizujące zadania państwowe w dziedzinie ochrony konsumentów, zlecone przez organy administracji rządowej i samorządowej.

Kontrolą objęto również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, którego Prezes jest centralnym organem administracji rządowej właściwym w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów.

4.2 Postępowanie kontrolne i działania podjęte po zakończeniu kontroli

Spośród 12 skontrolowanych jednostek, Najwyższa Izba Kontroli w odniesieniu do ośmiu sformułowała ocenę pozytywną, a w stosunku do czterech pozytywną mimo stwierdzonych nieprawidłowości.

Wykaz skontrolowanych podmiotów oraz jednostek NIK, które przeprowadziły w nich kontrole, wniosków pokontrolnych oraz ocen sformułowanych w poszczególnych wystąpieniach pokontrolnych zawiera Załącznik Nr 2.

Zastrzeżenia do wystosowanych wystąpień pokontrolnych złożyła tylko Prezes UOKiK, do dwóch spośród pięciu wystosowanych wniosków pokontrolnych:

1. Rozważenie zasadności sformalizowania procedur dotyczących rozpatrywania spraw konsumentów.
2. Rozważenie możliwości informowania konsumentów o ostatecznym sposobie wykorzystania przekazanych przez nich informacji o naruszeniach praw konsumentów.

Kolegium NIK uchwałą z dnia 20 lutego 2013 r. oddaliło złożone zastrzeżenia. Pozostałe trzy wnioski zostały przez UOKiK przyjęte do realizacji.

Wszystkie podmioty przekazały informacje o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

Na 28 wystosowanych wniosków pokontrolnych 25 zostało zrealizowanych lub przyjętych do realizacji.

⁵⁰ Na mocy art. 39 ust. 2 ustawy o *okik* Urząd Miasta Biła Podlaska oraz Starostwo Powiatowe w Bielsku Białej zawarły porozumienie o utworzeniu wspólnego stanowiska rzecznika konsumentów.

⁵¹ Czynności kontrolne przeprowadzono w centrali Federacji Konsumentów, świadczącej usługi dla konsumentów z województwa mazowieckiego.

Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej tematyki

Źródła prawa europejskiego

1. Dyrektywa 85/577/EWG Rady z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz. U. L 372 z 31.12.1985, s. 31).
2. Dyrektywa 93/13/EWG Rady z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. L 95 z 21.04.1993, s. 29).
3. Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz. U. L 144 z 04.06.1997, s.19).
4. Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. U. L 171 z 07.07.1999, s. 12).
5. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U. L 304 z 22.11.2011, s. 64).

Źródła prawa polskiego

1. Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).
2. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.).
3. Ustawa z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.).
4. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.).
5. Ustawa z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego dział IVa rozdział 2 i 3, art. 47928-47945 (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.).
6. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie województwa (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1590 ze zm.).
7. Ustawa z dnia 5 czerwca 1998 r. o samorządzie powiatowym (Dz. U. z 2001 r. Nr 142, poz. 1592 ze zm.).
8. Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.).
9. Ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 ze zm.).
10. Ustawa z dnia 24 sierpnia 2001 r. Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. z 2008 r. Nr 133, poz. 848 ze zm.).

Wykaz skontrolowanych podmiotów oraz wystosowanych wniosków pokontrolnych

Lp	Jednostka	Ocena	Liczba wniosków	Realizacja	Jednostka przeprowadzająca kontrolę
1	UOKiK	pozytywna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozważenie zasadności sformalizowania procedur dotyczących rozpatrywania spraw konsumentów. 2. Rozważenie możliwości informowania konsumentów, o ostatecznym sposobie wykorzystania przekazanych przez nich informacji o naruszeniach praw konsumentów. 3. Podjęcie działań w celu wypracowania wspólnego stanowiska UOKiK oraz podmiotów reprezentujących interesy konsumentów dotyczącego utworzenia bazy danych skarg konsumentów. 4. Podjęcie działań w celu wypracowania systemu udzielania dotacji na zadania zlecone, zapewniającego prowadzenie bezpłatnego poradnictwa dla konsumentów na terenie całego kraju. 5. Podjęcie działań w celu zunifikowania sprawozdawczości dotyczącej rozpatrywanych spraw przez Rzeczników Konsumentów oraz podmioty prowadzące poradnictwo konsumentów. 	<p>zrealizowano</p> <p>zrealizowano</p> <p>przyjęto do realizacji</p> <p>zrealizowano</p> <p>przyjęto do realizacji</p>	KGP*
2	Federacja Konsumentów	pozytywna			KGP
3	Stowarzyszenie Konsumentów Polskich	pozytywna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podejmowanie aktywnych działań w przypadkach stwierdzenia uzasadnionego podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. 2. Zagwarantowanie ciągłości funkcjonowania systemu porad, również w przypadkach absencji etatowych pracowników. 	<p>nie zrealizowano</p> <p>nie zrealizowano</p>	KGP
4	Urząd m.st. Warszawy	pozytywna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Podjęcie działań mających na celu skrócenie terminu rozpatrywania skarg przez MRZK oraz sporządzania pozwów. 2. Jednoznaczne określenie w Regulaminach Organizacyjnych oraz materiałach Urzędu m.st. Warszawy usytuowania Rzecznika Konsumentów stosownie do postanowień art. 40 ust. 4 ustawy o okik. 	<p>przyjęto do realizacji</p> <p>przyjęto do realizacji</p>	KGP

* Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Lp	Jednostka	Ocena	Liczba wniosków	Realizacja	Jednostka przeprowadzająca kontrolę
5	Starostwo Powiatowe w Wołominie	pozytywna	Zwrócenie przez Rzecznika Konsumentów większej uwagi na intensyfikację działalności edukacyjnej wśród młodzieży szkolnej, w tym w zakresie dokonywania zakupów towarów w sklepach internetowych i na portalach aukcyjnych.	przyjęto do realizacji	KGP
6	Urząd Miejski w Gdańsku	pozytywna	Wznowienie działań mających na celu prowadzenie edukacji konsumenckiej w szkołach publicznych.	przyjęto do realizacji	Delegatura NIK w Gdańsku
7	Urząd Miejski w Jaworznie	pozytywna, mimo stwierdzonych nieprawidłowości	1. Zapewnienie rzetelnego prowadzenia rejestrów, m.in. poprzez ujednoczenie sposobu rejestracji i klasyfikacji udzielanych porad i prowadzonych spraw, mając w szczególności na uwadze prawidłowe sporządzanie sprawozdań z działalności Rzecznika; 2. Terminowe przekazywanie sprawozdań z działalności Rzecznika do właściwej miejscowo delegatury UOKiK.	przyjęto do realizacji	Delegatura NIK w Katowicach
8	Urząd Miasta Tarnowa	pozytywna, mimo stwierdzonych nieprawidłowości	Ustalenie bezpośredniej podległości Miejskiego Rzecznika Konsumentów Prezydentowi Miasta Tarnowa, stosownie do postanowień art. 40 ust. 3 ustawy o okik.	nie zrealizowano	Delegatura NIK w Krakowie
9	Urząd Miasta Biała Podlaska	pozytywna, mimo stwierdzonych nieprawidłowości	1. Uzupełnienie zakresu zadań Rzecznika ujętych w regulaminie organizacyjnym Urzędu, o zadania polegające na współdziałaniu z organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi. 2. Właściwe dokumentowanie prowadzonych spraw oraz ich rzetelne ujęcie w prowadzonych przez Rzecznika rejestrach. 3. Rozważenie możliwości zwiększających dostępność poradnictwa Rzecznika, w szczególności w godzinach popołudniowych. 4. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów na podstawie obiektywnie ustalonego stanu faktycznego. 5. Rzetelne oraz terminowe sporządzanie i przekazywanie sprawozdań rocznych z działalności Rzecznika. 6. Intensyfikację działań związanych z prowadzeniem edukacji konsumenckiej.	przyjęto do realizacji zrealizowano przyjęto do realizacji zrealizowano przyjęto do realizacji przyjęto do realizacji przyjęto do realizacji	Delegatura NIK w Lublinie
10	Starostwo Powiatowe w Olsztynie	pozytywna	-	przyjęto do realizacji	Delegatura NIK w Olsztynie

Lp	Jednostka	Ocena	Liczba wniosków	Realizacja	Jednostka przeprowadzająca kontrolę
11	Starostwo Powiatowe w Szamotułach	pozytywna, mimo stwierdzonych nieprawidłowości	<p>1. Dostosowanie sposobu prowadzenia przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szamotułach rejestru spraw do zakresu informacji prezentowanych w rocznym sprawozdaniu z jego działalności.</p> <p>2. Podjęcie działań organizacyjnych mających na celu wyeliminowanie nieprawidłowości w działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szamotułach polegających na: niezgodnym z procedurami i nierzetelnym prowadzeniu rejestru spraw, niearchiwizowaniu danych o działalności rzecznika konsumentów w rocznych sprawozdaniach.</p> <p>3. Zapewnienie współpracy Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szamotułach ze szkołami oraz organizacjami konsumenckimi w prowadzeniu edukacji konsumenckiej wśród młodzieży.</p> <p>4. Dostosowanie planów działalności Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Szamotułach do rzeczywistych możliwości organizacyjnych.</p>	<p>zrealizowany</p> <p>zrealizowany</p> <p>przyjęto do realizacji</p> <p>przyjęto do realizacji</p>	Delegatura NIK w Poznaniu
12	Starostwo Powiatowe w Stargardzie Szczecińskim	pozytywna	<p>1) Rozważenie ustalenia w procedurach wewnętrznych Starostwa terminu rozpatrywania spraw przez Rzecznika Konsumentów.</p> <p>2) Rzetelne ujmowanie wszystkich zgłaszanych spraw w rejestrach prowadzonych przez Rzecznika Konsumentów.</p> <p>3) Poinformowanie o efektach podjętych działań w sprawie nr TK.732.154/11.</p> <p>4) Odniesienie się w odpowiedziach udzielanych na złożone skargi do zgłaszanych w nich zarzutów.</p>	<p>zrealizowano</p> <p>przyjęto do realizacji</p> <p>przyjęto do realizacji</p> <p>przyjęto do realizacji</p>	Delegatura NIK w Szczecinie

Wykaz organów, którym przekazano informację o wynikach kontroli

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Minister Gospodarki
6. Minister Sprawiedliwości
7. Prezes Trybunału Konstytucyjnego RP
8. Rzecznik Praw Obywatelskich
9. Sejmowa Komisja do Spraw Kontroli Państwowej
10. Sejmowa Komisja Skarbu Państwa
11. Sejmowa Komisja Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii
12. Sejmowa Komisja Edukacji, Nauki i Młodzieży
13. Sejmowa Komisja Finansów Publicznych
14. Sejmowa Komisja Ustawodawcza
15. Sejmowa Komisja Odpowiedzialności Konstytucyjnej
16. Senacka Komisja Gospodarki Narodowej