

PROTOKÓŁ KONTROLI

Starostwa Powiatowego w Radomiu, ul. Domagalskiego 7, 26-600 Radom

Nr statystyczny REGON 670223020

zwanego dalej „Starostwem”

Starostą Radomskim od 2006 r. jest Pan Tadeusz Osiński (dalej Starosta).

[Dowód: akta kontroli, str. 4]

Kontrola została przeprowadzona przez Stefanię Moczulską – specjalistę kontroli państwowej z Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Warszawie, na podstawie upoważnienia nr 071877 z 14 września 2010 r. w okresie od 15 września 2010 r. do 11 października 2010 r., z przerwą w dniu 27 września i 4 października.

[Dowód: akta kontroli, str. 1]

Kontrolę przeprowadzono w temacie: „Ochrona interesów klientów zakładów ubezpieczeń i funduszy emerytalnych”. Okres objęty kontrolą: od 1 stycznia 2008 r. do 30 września 2010 r.

Ilekróć w niniejszym protokole jest mowa o:

- ustawie o okik, należy przez to rozumieć ustawę z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.);
- Rzeczniku Konsumentów, należy przez to rozumieć Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu i w Zwoleniu;
- UOKiK, należy przez to rozumieć Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- RU, należy przez to rozumieć Rzecznika Ubezpieczonych;

W toku kontroli ustalono, co następuje:

1. Edukacja konsumencka.

Zgodnie z art. 38 ustawy o okik: „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”



Zgodnie z art. 5 ust. 5a ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty¹ zadaniem własnym powiatu jest w szczególności zakładanie i prowadzenie szkół ponadgimnazjalnych.

W sprawie realizacji przez Starostwo zadań z zakresu edukacji konsumenckiej, wynikających z art. 38 ustawy o oświacie, a w szczególności wprowadzania elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach ponadgimnazjalnych Starosta wyjaśnił: „Zadania samorządu powiatowego w ww. zakresie realizuje Powiatowy Rzecznik Konsumentów w miarę posiadanych możliwości. Działania te mają różne formy i są skierowane do różnych środowisk, w tym także do młodzieży gimnazjalnej. Rodzaj i ilość podjętych działań ilustruje załącznik „Ogólne zestawienie z lat 2008 – 30.09.2010 r. z realizacji zadań z zakresu edukacji konsumenckiej”. Elementy wiedzy konsumenckiej wprowadzane są do szkół doraźne i realizowane poprzez spotkania Rzecznika Konsumentów z młodzieżą szkolną. Ponadto wszystkie szkoły otrzymały ulotki i broszury o tematyce konsumenckiej celem ich wykorzystania na zajęciach z przedsiębiorczości i wiedzy o społeczeństwie. W mojej ocenie prowadzenie edukacji konsumenckiej w szkołach, wymaga systemowego uregulowania w przepisach dotyczących oświaty. Rzecznik Konsumentów w zakresie swoich kompetencji nie ma możliwości realizowania zadań określonych w art. 38 ustawy, jak również pozbawiony jest możliwości wyegzekwowania ich wykonania.”

[Dowód: akta kontroli, str.89-91]

W okresie od 2008 r. do 30 września 2010 r. Rzecznik Konsumentów rozpowszechniał wiedzę konsumencką w szkołach powiatu radomskiego (podstawowych, gimnazjalnych, ponadgimnazjalnych), poprzez:

- zorganizowanie i przeprowadzenie 7 spotkań z uczniami, w tym: w 2008 r. 2, w 2009 r. 3, w 2010 r. 2; Tematyką spotkań były zagadnienia związane m.in. z: prawami konsumenta, przepisami „ustawy konsumenckiej”, procedurami reklamacyjnymi, zawieraniem umów kupna-sprzedazy, przedawnieniem roszczeń,
- rozprowadzenie broszur zawierających informacje na temat prawa konsumenckiego z prośbą o ich wykorzystanie, przede wszystkim na lekcjach z przedsiębiorczości, wiedzy o społeczeństwie, bądź w trakcie trwania innych zajęć z młodzieżą (pismem z 3 grudnia 2007 r. znak Rz. K. 6340/31/07). W ww. piśmie Rzecznik Konsumentów wystosował propozycję swojego udziału w spotkaniach z młodzieżą szkolną, celem „przybliżenia problematyki konsumenckiej na podstawie obowiązujących przepisów prawnych i zdobytych

¹ Dz. U. z 2004 r. Nr 256, poz. 2572 ze zm.

doświadczeń w codziennej pracy na rzecz konsumentów.” Przedmiotowym działaniem Rzecznik Konsumentów objął 9 szkół ponadgimnazjalnych.

- uczestnictwo w przekazaniu dyrektorom przedszkoli (2), szkół podstawowych (14), gimnazjów (3) oraz szkół ponadgimnazjalnych (2) powiatu radomskiego materiałów edukacyjnych kampanii „Moje Konsumenckie ABC” we współpracy z UOKiK.

W kontrolowanym okresie występowało 7 szkół ponadgimnazjalnych powiatu radomskiego (5 zespołów szkół ponadgimnazjalnych i 2 licea ogólnokształcące). Rzecznik Konsumentów w 2 z ww. szkół przeprowadził spotkania z młodzieżą z zakresu edukacji konsumenckiej oraz rozpowszechniał we wszystkich ww. szkołach materiały edukacyjne (broszury, ulotki). Rzecznik Konsumentów posiadał informacje o realizacji edukacji konsumenckiej w programach nauczania ww. szkół m.in. w ramach przedmiotu „Podstawy przedsiębiorczości”. Rzecznik Konsumentów wyjaśnił, iż uczestniczył również w spotkaniach z dyrektorami szkół, organizowanymi przez Wydział Edukacji Starostwa, co najmniej raz na pół roku. Podczas spotkań informuje o zdaniach samorządu w zakresie edukacji konsumenckiej oraz o celowości ich realizacji w zakresie programowym na lekcjach przedsiębiorczości i przekazuje materiały edukacyjne z zakresu edukacji konsumenckiej.

Zadania z zakresu edukacji konsumenckiej w formie pozaszkolnej Rzecznik Konsumentów realizował:

- a) za pośrednictwem prasy lokalnej: 38 artykułów, w tym: w 2008 r. 16, w 2009 r. 14 i w 2010 r.15,
- b) poprzez organizowanie konferencji prasowych z uczestnictwem mediów lokalnych- 4, w tym: w 2008 r. 2, w 2009 r. 2,
- c) poprzez propagowanie edukacji konsumenckiej wśród osób starszych za pomocą instytucji współpracujących z Rzecznikiem Konsumentów- 6 spotkań (w 2008 r. „Kampania 60+”, w 2010 r. w ramach „Dnia Seniora”).

Na stronie internetowej Starostwa Powiatowego w Radomiu zamieszczono m.in. informacje z zakresu edukacji konsumenckiej: „Poradnik konsumenta”, obejmujący m.in. zagadnienia z zakresu: reklamacji towaru, dochodzenia roszczeń z tytułu gwarancji, obowiązków i praw sprzedawcy. Ponadto w budynku Starostwa zostały udostępnione ulotki z zakresu wiedzy konsumenckiej:



- „Po co komu BIK” – ulotka Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i Biura Informacji Kredytowej, z informacją m.in. o Biurze Informacji Kredytowej, o bezpłatnych poradach udzielanych konsumentom przez powiatowych rzeczników konsumentów,
- „Jak wygrać bez sądu”- ulotka Stowarzyszenia Konsumentów Polskich i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zawierająca informacje o sposobach postępowania w sporach ze sprzedawcą, operatorem telekomunikacyjnym lub pocztowym, z bankiem, zakładem ubezpieczeń, z instytucją finansową oraz o możliwości uzyskania bezpłatnych porad i informacji u powiatowych rzeczników konsumentów,
- „Nieuczciwe klauzule w umowach konsumenckich”- ulotka Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zawierająca informacje o nieuczciwych postanowieniach, klauzulach umów konsumenckich oraz o sposobie kwestionowania niedozwolonych postanowień umownych,
- „Prąd to też towar zdecyduj, od kogo go kupisz”- ulotka Urzędu Regulacji Energetyki, zawierająca informacje o możliwości zmiany dostawcy prądu,
- „Podróże i zakupy w Europie” – ulotka Europejskiego Centrum Konsumenckiego, zawierająca informacje z zakresu praw konsumenta i obowiązków sprzedawcy usług w zakresie: podróży samolotem, problemów z bagażem, zakupów, wynajmu samochodów, leczenia;
- ulotki o zadaniach Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu i Zwoleniu, określonych w art. 42 ustawy o okik wraz informacją o zadaniu prowadzenia edukacji konsumenckiej w szkołach publicznych; W ulotce podana została informacja o miejscu, czasie i terenie działania Rzecznika Konsumentów (dane kontaktowe, godziny pracy).

[Dowód: akta kontroli, str.43-88, 93-107, 287-292]

2. Powołanie Rzecznika Konsumentów.

W kontrolowanym okresie funkcję Powiatowego Rzecznika Konsumentów w powiecie radomskim pełniła Pani Jadwiga Rojek, która została powołana na to stanowisko przez Radę Powiatu w Radomiu Uchwałą Nr 196/XXI/2001 z dnia 23 lutego 2001 r. Z dniem 1 stycznia 2009 r. stosunek pracy z ww. powołania przez Radę Powiatu przekształcił się w stosunek pracy ze Starostą na mocy art. 134 i 40 ustawy o okik oraz art. 4 ust.1 pkt 3 ustawy o pracownikach samorządowych (Dz. U. z 2008 r., Nr 123, poz. 1458). Z dniem 19 lutego 2009 r. Starosta określił zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności Rzecznikowi Konsumentów w dokumencie „Zakres obowiązków, uprawnień i odpowiedzialności dla Pani Jadwigi Rojek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu”².

² dalej Zakres obowiązków Rzecznika Konsumentów

Stosownie do postanowień ustawy o okik: art. 40 ust. 3 rzecznik konsumentów jest bezpośrednio podporządkowany staroście. W Zakresie obowiązków Rzecznika Konsumentów wskazano jego podległość służbową Staroście.

Rzecznik Konsumentów spełniał wymogi art. 40 ust. 2 ustawy o okik, tj. posiadał wykształcenie wyższe i ponad pięcioletnią praktykę zawodową.

[Dowód: akta kontroli, str.5, 25,27-30]

W kontrolowanym okresie obowiązywały dwa porozumienia pomiędzy Powiatem Zwoleńskim a Powiatem Radomskim dotyczące jednego wspólnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów, tj.:

- a) Porozumienie zawarte w dniu 19 kwietnia 2006 r. w sprawie utworzenia jednego wspólnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów, na podstawie art. 34 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080), zwane dalej Porozumieniem z 2006 r.,
- b) Porozumienie zawarte w dniu 30 kwietnia 2009 r. w sprawie zmiany porozumienia z dnia 19 kwietnia 2006 r. w sprawie utworzenia jednego wspólnego stanowiska Powiatowego Rzecznika Konsumentów, zwane dalej Porozumieniem z 2009 r.

W § 1 Porozumienia z 2009 r. określono, iż Rzecznik wybierany będzie i zatrudniany przez Starostę Radomskiego, będzie pracownikiem Starostwa Powiatowego w Radomiu podporządkowanym bezpośrednio Staroście Radomskiemu.

[Dowód: akta kontroli, str.7-10]

Stosownie do postanowień art. 40 ust. 4 rzecznika konsumentów wyodrębnia się organizacyjnie w strukturze starostwa powiatowego, a w powiatach powyżej 100 tys. mieszkańców i w miastach na prawach powiatu rzecznik konsumentów może wykonywać swoje zadania przy pomocy wyodrębnionego biura.

Postanowieniami Regulaminów Organizacyjnych Starostwa Powiatowego w Radomiu:

- obowiązującego od 29 sierpnia 2003 r. do 30 marca 2008 r., na mocy Uchwały Nr 102/XI/2003 Rady Powiatu w Radomiu z dnia 29 sierpnia 2003 r.³ (dalej Regulamin Organizacyjny Starostwa z 2003 r.) - § 12 pkt 14): w Starostwie utworzono komórkę organizacyjną „Powiatowy Rzecznik Konsumentów”,
- obowiązującego od 31 marca 2008 r. do nadal, na mocy Uchwały Nr 168/XVII/2008 Rady Powiatu w Radomiu z dnia 31 marca 2008 r.⁴ (dalej Regulamin Organizacyjny

³ w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Radomiu

⁴ w sprawie uchwalenia Regulaminu Organizacyjnego Starostwa Powiatowego w Radomiu

Starostwa z 2008 r. - § 12 pkt 7): w Starostwie utworzono komórkę organizacyjną „Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów”, przy pomocy której działał Rzecznik Konsumentów oraz w ramach której utworzono dodatkowe stanowisko pracownika Biura z zakresem zadań obejmującym obsługę kancelaryjno-administracyjną;

W Regulaminach Organizacyjnych Starostwa, odpowiednio w § 13 ust. 7 pkt 1) lit. i) oraz § 13 ust. 7 pkt 1) lit. j) określono, iż Powiatowy Rzecznik Konsumentów podlega bezpośrednio Staroście. Ustalony zakres zadań Rzecznika Konsumentów był zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust.1 ustawy o okik, tj. w ww. Regulaminach Organizacyjnych Starostwa – odpowiednio § 36 i § 28 określono, że do zadań Powiatowego Rzecznika Konsumentów/ Biura Powiatowego Rzecznika Konsumentów należy m.in.:

- 1) zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej mieszkańcom Powiatu w zakresie ochrony ich interesów jako konsumentów;
- 2) występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów;
- 3) współdziałanie z Delegaturą Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Delegaturą Inspekcji Handlowej w Radomiu w zakresie rozwiązywania problemów konsumentów;
- 4) występowanie z inicjatywą w sprawie stanowienia i zmiany prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów;

Ponadto określono dla Rzecznika Konsumentów zadanie:

- 1) o którym mowa w art. 42 ust.2 ustawy o okik, tj. wytaczanie powództw na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów (art. 63 k.p.c.),
- 2) o którym mowa w art. 42 ust. 3 ustawy o okik, tj. występowanie w roli oskarżyciela publicznego w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 24 sierpnia 2001 r. - Kodeks postępowania w sprawach o wykroczenia (Dz. U. Nr 106, poz. 1148, z późn. zm.⁶⁾),
- 3) propagowanie wiedzy konsumenckiej w środkach masowego przekazu poprzez udzielanie wywiadów i informacji.

[Dowód: akta kontroli, str.11-24, 31-35]

Ww. zdania oraz odpowiedzialność za ich wykonanie zostały powierzone Rzecznikowi Konsumentów ww. Zakresem obowiązków Rzecznika Konsumentów.

[Dowód: akta kontroli, str.29-30]



W kontrolowanym okresie obowiązywały:

- 1) procedura ISO zatwierdzona 28 maja 2007 r. (nazwa procesu KP-27 Ochrona konsumentów)⁵ w zakresie odpowiedzialności Powiatowego Rzecznika Konsumentów, w której określono m.in. termin odpowiedzi na skargę konsumenta jako: „indywidualny, zależny od rodzaju sprawy; Rzecznik nie działa w trybie KPA”;
- 2) od 1 stycznia 2009 r. procedury działania „Biuro Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu i w Zwoleniu”⁶, określające sposób udzielania porad i pomocy konsumentom przez Rzecznika Konsumentów, w tym jego odpowiedzialność i uprawnienia, opis przebiegu przyjmowania i rozpatrywania spraw.

[Dowód: akta kontroli, str.31-41]

3. Dostępność poradnictwa Rzecznika Konsumentów.

W zakresie określonym w art. 42 ust.1 pkt 1 ustawy o okik, tj. zapewnienia bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego oraz informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów powiatu radomskiego:

- w 2008 r. Rzecznik Konsumentów udzielił pomocy prawnej w 1159 sprawach (w tym 25 z zakresu usług ubezpieczeniowych) o charakterze poradnictwa prawnego oraz informacji prawnej. Rzecznik Konsumentów udzielił porady z zakresu ubezpieczeń w 15 przypadkach telefonicznie, w 10 osobiście;
- w 2009 r. Rzecznik Konsumentów udzielił pomocy w 1.394 sprawach mieszkańców, w tym 37 dotyczyło usług ubezpieczeniowych (36- prośba o poradę prawną i 1 o pomoc prawną). Rzecznik Konsumentów udzielił porady w 23 przypadkach w formie telefonicznej, w 10- osobiście i w 4 -pisemnie;
- w 2010 r. (wg stanu na 30 września) odnotowano 819 spraw, w tym zakresie usług ubezpieczeniowych 28 (26 próśb o poradę i 2- o pomoc; 18 spraw zgłoszono telefonicznie, 8 osobiście i 2 pisemnie);

[Dowód: akta kontroli, str. 129-134, 222-224, 250-254]

Podstawową formą pomocy konsumentom było udzielanie informacji n/t przysługujących im praw, podczas osobistych wizyt w biurze, przez telefon, za pomocą poczty elektronicznej i tradycyjną drogą korespondencyjną. Ponadto działalność Rzecznika Konsumentów obejmowała: przygotowywanie wzorów pism reklamacyjnych i odwołań od decyzji przedsiębiorców,

⁵ dalej Procedura ISO

⁶ dalej Procedura Biura



odstąpienie od zawieranych umów poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość, występowanie do przedsiębiorców z interwencjami oraz wezwaniami przesądowymi na rzecz konsumentów, prowadzenie mediacji pomiędzy stronami sporu (konsument – przedsiębiorca), udział w postępowaniach sądowych, przygotowywanie pism procesowych, kierowanie konsumentów „w sprawach skomplikowanych” do właściwych instytucji: np. Rzecznika Ubezpieczonych, Rzecznika Odbiorców Paliw i Energii, Arbitra Bankowego, Inspekcji Handlowej. W „Sprawozdaniach Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu i w Zwoleniu”⁷ za lata 2008 i 2009 oraz w „Rejestrze wniesionych spraw (...) -Powiat Radomski” – RZ.K 6341 w 21010 r. został wykazany m.in. następujący zakres działalności Rzecznika Konsumentów na rzecz konsumentów powiatu radomskiego:

L.p.	Zakres działania	2008 r.	2009 r.	2010 r. III kw.
1.	Bezpłatne poradnictwo konsumentycznej i informacji prawnej w zakresie ochrony konsumentów (art. 42 ust.1 pkt 1)	1101	1286	768
	- w tym z zakresu ubezpieczeń	25	37	28
2.	Wystąpienia do przedsiębiorców (art. 42 ust.1 pkt 3)	51	101	40
	- w tym z zakresu ubezpieczeń	0	0	0
3.	Wytaczanie powództw (art. 42 ust.2)	5	6	3
	- w tym z zakresu ubezpieczeń	0	0	0

W przypadku wystąpień do przedsiębiorców na rzecz konsumentów wystąpienia zostały uwzględnione, odpowiednio w 94% (48), w 74% (75), w 68% (27). Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: „(...)Rzecznik konsumentów, po dokonaniu analizy przedstawionych przez konsumentów materiałów dowodowych, najczęściej kieruje wystąpienie do przedsiębiorców na piśmie. W sprawach mniejszej wagi, podejmuje także interwencje telefoniczne celem skrócenia czasu trwania postępowania wyjaśniającego. Nie wszystkie wystąpienia kończą się pozytywnym załatwieniem sprawy konsumenta. Ma to miejsce wówczas, gdy przedsiębiorca w odpowiedzi na wystąpienie Rzecznika podtrzymuje wcześniejszą decyzję o nieuznaniu reklamacji. W takich sytuacjach konsumenci zachęceni przez Rzecznika do kontynuowania sprawy np. poprzez jej skierowanie do sądu powszechnego lub konsumenckiego, rezygnują z dalszego dochodzenia roszczeń.”

Wg danych ze „Sprawozdań z działalności” za 2008 r. i 2009 r. w przypadku powództw pozytywne rozstrzygnięcie wystąpiło odpowiednio w: 2 sprawach, 3, w 2010 r. ww. postępowania były w toku.

⁷ dalej „Sprawozdania z działalności”, odpowiednio za 2007 r., za 2008 r., za 2009 r.

W „Sprawozdaniach Rzecznika Konsumentów” za 2008 r. i 2009 r. wskazano, poza działaniami podjętymi na podstawie przepisów ustawy o okik, działania Rzecznika Konsumentów wynikające z odrębnych przepisów, tj. „*z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny; W tym zakresie większość spraw dotyczyła umów zawieranych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa; * z ustawy o języku polskim, np. brak instrukcji obsługi w języku polskim, *z ustawy o kredycie konsumenckim, *z ustawy „Prawo bankowe”, z ustawy „Prawo telekomunikacyjne”.

W zakresie składania wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego dotyczących ochrony interesów konsumentów Rzecznik Konsumentów uczestniczył w sesjach Rady Powiatu- zgodnie z treścią „Sprawozdań z działalności” w 2008 r. i 2009 r. nie wystąpiły okoliczności uzasadniające przez Rzecznika działań dotyczących zmiany przepisów prawa miejscowego. Również ze strony konsumentów nie były zgłaszane takie wnioski.

Rzecznik Konsumentów w części „IV Podsumowanie” w „Sprawozdaniu z działalności” w 2008 r. informował UOKiK m.in. o występujących trudnościach wynikających z uregulowań prawnych: „ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego, których zmiana ułatwiłaby konsumentom dochodzenie roszczeń”. Rzecznik Konsumentów wskazał na problem dookreślenia sposobu udzielania przez sprzedawców odpowiedzi na zgłaszane reklamacje oraz brak czytelnego sprecyzowania przepisów dotyczących odpowiedzialności sprzedawcy za towar konsumpcyjny niezgodny z umową w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem dwóch lat od wydania towaru. Rzecznik Konsumentów wskazał, iż dużym ułatwieniem dla konsumentów i rzecznika byłaby możliwość bezpłatnego korzystania z opinii rzeczoznawców np. przy Inspekcji Handlowej, lub zmiana przepisów dotyczących działania sądów polubownych, pod kątem zobligowania przedsiębiorców do obowiązkowego udziału w rozprawie.

[Dowód: akta kontroli, str.145-151, 219-241, 247-262, 283]

W Procedurze ISO w kolumnie „Rodzaj”, w pozycji „Opłaty” zostało zapisane, iż „Konsument nie ponosi opłat z tytułu pomocy udzielanej przez powiatowego Rzecznika Konsumentów; nie wnosi także opłat z tytułu składanych dokumentów i załączników.

W kontrolowanym okresie nie wystąpiły Starostwie dochody z tytułu poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej – zadań Rzecznika Konsumentów.

[Dowód: akta kontroli, str.37-38, 109-127]

Informacja o działalności Rzecznika konsumentów została udostępniona:

- 1) na stronie internetowej Starostwa,
- 2) w formie ulotek m.in.: udostępnianych w Starostwie, przekazywanych konsumentom osobiście zgłaszającym się do Biura Rzecznika, przekazywanym młodzieży szkolnej podczas spotkań edukacyjnych,
- 3) w mediach lokalnych (prasa, radio, telewizja) poprzez publikowanie/przekazywanie informacji o tematyce konsumenckiej,
- 4) przy wejściu głównym do Starostwa została zamieszczona czerwona tablica z informacją „Powiatowy Rzecznik Konsumentów”, w godzinach pracy Starostwa,
- 5) W holu głównym na „Tablicy informacyjnej” zamieszono informację „Powiatowy Rzecznik Konsumentów”, pok. 232.

[Dowód: akta kontroli, str.43-45, 67-69, 81-87, 263-265, 287-291]

Rzecznik Konsumentów pełni dyżury w siedzibie Starostwa w Zwoleniu w pierwszy i trzeci czwartek każdego miesiąca w godzinach od 7:30 do 14:00, a w pozostałe dni w swoim biurze w siedzibie Starostwa w Radomiu, tj. w poniedziałki od 7:30 do 16:00, od wtorku do czwartku od 7:30 do 15:30 i w piątki od 7:30 do 15:00.

[Dowód: akta kontroli, str.9, 67-69, 85]

Rzecznik Konsumentów, zgodnie z Procedurą Biura jest uprawniony i zobowiązany do obsługi korespondencji wpływającej na skrzynkę mailową, przyjmuje wnioski konsumentów bezpośrednio w biurze, pocztą tradycyjną, elektroniczną (na wyznaczony adres) lub faxem. Rzecznik Konsumenta udzielał porad i informacji telefonicznie, bezpośrednio w siedzibie rzecznika lub pocztą elektroniczną.

[Dowód: akta kontroli, str.31-35,38, 129-133]

4. Rozpatrywanie spraw z zakresu ochrony interesów konsumentów.

W kontrolowanym okresie sprawy z zakresu klientów zakładów ubezpieczeń stanowiły: w 2008 r. 2% (25 z 1159), w 2009 r. 2,7% (37 z 1394) oraz w 2010 r. do III kw. 3% (28 z 819) ogółu spraw, jakie wpłynęły do Rzecznika Konsumentów. W kontrolowanym okresie nie wystąpiły sprawy z zakresu funduszy emerytalnych.

Rzecznik Konsumentów prowadził „Rejestry wniesionych spraw (...) Powiat Radomski” – RZ.K 6341⁸ - w 2008 r., w 2009 r. i 2010 r. W „Rejestrze spraw” zamieszczano m.in. następu-

⁸ dalej „Rejestry spraw”, odpowiednio w 2008 r., w 2009 r., 2010 r.

jące informacje: datę zgłoszenia, sposób zgłoszenia (telefoniczny, osobiście, pisemnie), temat zgłoszenia, sposób załatwienia sprawy (porada, wystąpienie), datę załatwienia sprawy, Nr sprawy wg rzeczowego wykazu akt, kwalifikację sprawozdawczą. Dane o ilości spraw złożonych do Rzecznika Konsumentów odnotowane w „Rejestrach spraw” były zgodne z danymi podanymi w „Sprawozdaniach z działalności” za lata 2008 i 2009.

[Dowód: akta kontroli, str.129-147, 222-224, 250-254]

Sprawy konsumentów zakładów ubezpieczeń miały charakter poradnictwa prawnego oraz informacji prawnej (wnioski o pomoc prawną, zapytania), nie wystąpiły sprawy o charakterze skargi. Ww. sprawy dotyczyły:

- dochodzenia odszkodowania z polisy AC/OC (zaniżonych wypłat, opieszałości działań, wypłaty po terminie, niewypłaceni odszkodowania)-35,
- wypowiedzenia polisy/przedłużenia umowy/problemów z polisą OC/ za małej niżki dot. OC/- 10,
- podwójnego ubezpieczenia OC- 15,
- odszkodowania z tytułu uszczerbku na zdrowiu, świadczeń z grupowego ubezpieczenia na wypadek leczenia szpitalnego, świadczenie z tyt. choroby zawodowej, świadczeń z polisy na życie, przejścia na wcześniejszą emeryturę- 9,
- zapytania z zakresu ubezpieczeń- 9,
- ubezpieczeń majątkowych/ wypłata odszkodowania, ubezpieczenia cywilne-12;

[Dowód: akta kontroli, str. 129-134, 153-155]

W toku kontroli dokonano analizy 12 spraw z zakresu działalności zakładów ubezpieczeń, tj. z 2008 r.- 4 (poz. w „Rejestrze spraw”: 1) 26, 2) 826, 3) 1043 i 4) 1071), z 2009 r.-4 (poz. w „Rejestrze spraw”: 5) 13, 6) 171, 7) 602, 8) 1284), z 2010 do III kw. – 4 (poz. w „Rejestrze spraw”: 9) 257, 10) 321, 11) 526, 12) 632) w zakresie: terminu rozpatrzenia spraw i powiadomienia konsumenta o ich rozpatrzeniu, rozpatrzenia ich w aspekcie wniosku konsumenta, występowania do zakładów ubezpieczeń w celu ochrony praw i interesów konsumenta (art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o okik), korzystania z uprawnień do wytaczania powództwa lub występowania jako oskarżyciel publiczny (art. 42 ust. 2 i 3 ustawy o okik. Wszystkie ww. sprawy zostały opisane w „Raportach dotyczącym udzielenia pomocy w dochodzeniu roszczeń w sprawie konsumenckiej”. Analiza spraw wykazała, iż:

1. Termin załatwienia spraw wyniósł odpowiednio:

- poz. 1, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 11, 12- w dniu zgłoszenia,
- poz. 2 – w ciągu 7 dni (2 października 2008 r.) od zgłoszenia (24 września 2008 r.),



- poz. 8- w ciągu 2 dni (25 listopada 2010 r.) od daty zgłoszenia (25 listopada 2010 r.);

2. Powiadomienie konsumentów o sposobie załatwienia sprawy nastąpiło:

- telefonicznie- w przypadku spraw pod pozycjami : 7- w dniu otrzymania zgłoszenia (25 maja 2009 r.) i 8 -3 dni od daty zgłoszenia (23.11.09./ 26.11.09.),
- osobiście w dniu zgłoszenia- pozycje: 1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12 ,
- osobiście – sprawę załatwiano w terminie od 24 września do 2 października 2008 r.;

3. Zakres wniosku oraz sposobu załatwienia sprawy przedstawia poniższa tabela:

Poz.	Sposób zgłoszenia sprawy	Tematyka zgłoszenia	Rodzaj udzielonej pomocy prawnej
1	osobiście	Porada w sprawie kwestionowania wypłaty odszkodowania bez uwzględnienia VAT-AC (powypadkowe) -realizacja umowy	Poinformowano konsumenta, że fachową pomoc może uzyskać w Biurze Rzecznika Ubezpieczonych w Warszawie. Przekazano adres i telefon.
2	osobiście	Porada w sprawie odmowy wypłaty świadczenia z tytułu dodatkowego grupowego ubezpieczenia na wypadek leczenia szpitalnego -realizacja umowy	1. Udzielono porady prawnej. 2. Przygotowano dla konsumenta wzór pisma skierowanego do RU, które konsument odebrał 02.10.2008 r.
3	osobiście	Porada dotycząca odmowy świadczenia z tytułu leczenia szpitalnego. -realizacja umowy	1. Zapoznanie się z dokumentami. 2. Informacja dla konsumenta, iż roszczenie jest bezzasadne. Poinformowano, iż brak podstaw do podjęcia działań na rzecz konsumenta. 3. Na prośbę konsumenta przygotowano wzór odwołania od decyzji ubezpieczyciela.
4	osobiście	Porada dotycząca podwójnego ubezpieczenia samochodu. -realizacja umowy	1. Zapoznanie się z dokumentacją. 2. Udzielenie porady prawnej, w tym poinformowanie, że ubezpieczyciel podjął zasadną decyzję oraz że Rzecznik nie ma podstaw do podjęcia działań.
5	osobiście	Porada- Odmowa wypłaty świadczenia z tytułu choroby zawodowej -realizacja umowy	1. Udzielono porady- w świetle wyjaśnień RU i ubezpieczyciela przedstawionych przez konsumenta zasadna odmowa. 2. Rzecznik poinformował, że nie ma podstaw do podjęcia działań.
6	osobiście	Porada – Odmowa przyjęcia wypowiedzenia ubezpieczenia OC -realizacja umowy	1. Analiza dokumentów. 2. Udzielenie porady prawnej. 3. Podanie kontaktu do RU.
7	e-mail	Porada –Podwójne ubezpieczenie OC- prośba o pomoc. -realizacja umowy	1. Porada o wypowiedzeniu ubezpieczenia- rozmowa telefoniczna. 2. W związku z tym, że konsument nie był mieszkańcem powiatu radomskiego, ani zwoleńskiego poinformowano go o możliwości zwrócenia się do Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub bezpośrednio do RU (podano dane kontaktowe.
8	e-mail	Porada- konieczność dopłaty do początkowych wyliczeń składki ubezpieczenia z tytułu zawartej umowy.	1. Analiza dokumentacji. 2. Informacja dla konsumenta, o braku możliwości skorzystania ze zniżki.

		-realizacja umowy	3. Konsument nie był mieszkańcem powiatu radomskiego ani zwoleńskiego.
9	pisemnie	Prośba o udzielenie pomocy w sprawie problemów z uzyskaniem odszkodowania od ubezpieczyciela z tyt. ubezpieczenia awarii sprzętu. Odmowa odszkodowania-Porada -realizacja umowy	1. Analiza dokumentów, w tym umowy ubezpieczenia. 2. Poinformowanie konsumenta o zasadności jego odwołania się od decyzji gwaranta uznając za niezgodną ze stanem faktycznym.
10	osobiście	Porada w zakresie AC z tytułu szkody-konsument uważał szkodę za częściową, ubezpieczyciel za całkowitą -realizacja umowy	1. Porada o zwrócenie się o opinię rzeczoznawcy. 2. Udzielono pomocy w przygotowaniu pisma do ubezpieczyciela. 3. Podano dane do RU.
11	osobiście	Porada- dot. braku wydania decyzji o odszkodowaniu z tyt. OC -realizacja umowy	1. Analiza dokumentacji. 2. Podano informacje o RU i podano dane kontaktowe.
12	osobiście	Porada- dot. odszkodowania z tyt. umowy ubezpieczeniowej sprzętu AGD -realizacja umowy	1. Analiza dokumentacji. 2. Udzielenie pomocy przy sporządzeniu pisma do ubezpieczyciela. 3. Ustalenie: w przypadku negatywnej odpowiedzi ubezpieczyciela na pismo konsumenta, zwróci się on z prośbą odmowy do Rzecznika Konsumentów o interwencję na jego rzecz w przedmiotowej sprawie. 4. Poinformowano konsumenta o możliwość zwrócenia się do RU-podano dane kontaktowe.

4. W ww. sprawach Rzecznik Konsumentów nie występował do RU (poza konsultacjami telefonicznymi w zakresie stosowania prawa), do zakładów ubezpieczeń (w związku z postanowieniami art. 42 ust.1 pkt 3 ustawy o okik), oraz nie wytaczał powództwa i nie występował jako oskarżyciel publiczny (w związku z postanowieniami art. 42 ust. 2 i 3 ustawy o okik).

[Dowód: akta kontroli, str. 157-183, 232-233, 255-257]

5. Współpraca z UOKiK i organizacjami konsumenckimi.

Wg informacji zawartej w „Sprawozdaniach z działalności” Rzecznik Konsumentów współpracował z UOKiK i jego Delegaturą w Warszawie, Stowarzyszeniem Konsumentów Polskich, Urzędem Regulacji Energetyki, Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, Arbitrem Bankowym, Federacją Konsumentów, Europejskim Centrum Konsumenckim na zasadzie „wzajemnej wymiany poglądów, informacji w zakresie jednolitej interpretacji przepisów prawnych, sygnalizowaniu niekorzystnych dla konsumentów rynkowych.” Zgodnie z wyjaśnieniami Rzecznika Konsumentów oraz przedstawionymi wykazami rozmów telefonicznych „najczęściej były to kontakty telefoniczne”. W pkt 1 niniejszego protokołu

opisano zakres działalności informacyjnej Rzecznika Konsumentów w zakresie przekazywania broszur/ ulotek opracowywanych przez UOKiK i inne organizacje konsumenckie. Stosownie do postanowień art. 42 ust.1 pkt 1 do zadań rzecznika konsumentów w szczególności należy: „współdziałanie z właściwymi miejscowo delegaturami Urzędu, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi.”

W kontrolowanym okresie Rzecznik Konsumentów otrzymał z Komisji Nadzoru Finansowego 3 zaproszenia do udziału w szkoleniach/debatach/konferencjach, obejmujących m.in. tematykę ubezpieczeń: 1 w 2009 r. i 2 w 2010 r. Rzecznik uczestniczył w ww. szkoleniach.

[Dowód: akta kontroli, str.237-238, 260-261, 263-267, 293]

W sprawie przekazywania do Delegatury UOKiK w Warszawie wniosków i sygnalizowania problemów dotyczących ochrony konsumentów, które wymagają podjęcia działań przez organy administracji rządowej, stosownie do postanowień art. 43 ust. 3 ustawy o UOKiK Rzecznik Konsumentów (w zakresie dotyczącym usług zakładów ubezpieczeń oraz działalności PTE), wyjaśnił, że: „Problemy konsumentów w sferze ubezpieczeń, głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych (płacenia podwójnego OC w przypadku nabywania samochodów na rynku wtórnym) były sygnalizowane Delegaturze UOKiK w corocznych sprawozdaniach z działalności Rzecznika. Problematyka PTE nie była przez konsumentów zgłaszana, w związku z czym Rzecznik także nie podejmował w tym zakresie żadnych działań.”

[Dowód: akta kontroli, str.263-267]

W „Sprawozdaniach z działalności” Rzecznik Konsumentów wskazał problematykę zgłaszaną w ramach poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej dotyczących usług ubezpieczeniowych, tj. głównie z zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych, dotyczącego zapłaty podwójnego ubezpieczenia OC, zaniżania wysokości odszkodowania, przedłużania terminów wypłaty odszkodowań.

[Dowód: akta kontroli, str. 230, 252, 263-267]

Rzecznik konsumentów posiadał informację o możliwości zawarcia porozumienia o współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych. W dniu 2 kwietnia 2008 r. Rzecznik Konsumentów otrzymał z Biura Rzecznika Ubezpieczonych za pośrednictwem Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów: „Projekt nawiązania współpracy pomiędzy Rzecznikiem Ubezpieczonych a powiatowymi (miejskimi) rzecznikami konsumentów- list intencyjny, określający zakładane płaszczyzny długofalowej współpracy” oraz wzorcowe porozumienie

o współpracy pomiędzy RU a poszczególnymi Rzecznikami Konsumentów- „Projekt z dn. 1 kwietnia 2008 r. –Porozumienie o współpracy”, z informacją że każdy rzecznik decyduje sam, czy jest zainteresowany taką formą współpracy z RU.

[Dowód: akta kontroli, str. 189-198]

Rzecznik Konsumentów w e-mailu z 15 maja 2008 r. wystosował do Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, pytanie: „*Czy faktycznie rzecznik konsumentów może samodzielnie zdecydować o nawiązaniu współpracy?*”, podając jednocześnie swoje stanowisko w brzmieniu: „*1) projekt znowelizowanej ustawy o pracownikach samorządowych, który ma wejść w życie 01.01.2009 r. przewiduje podporządkowanie rzecznika konsumentów-starostom, prezydentom miast. Czy w tej sytuacji rzecznik może samodzielnie zdecydować o podjęciu dodatkowych obowiązków. Może się to przecież łączyć z koniecznością zatrudnienia dodatkowej osoby w przypadku narastającej ilości spraw w tym zakresie. Kto więc będzie ponosił odpowiedzialność za podjęta decyzję; 2) Już na dzień dzisiejszy obciążenie rzecznika konsumentów znacznie przerasta możliwości jego działania. Jest to najczęściej jednoosobowe stanowisko pracy i sprostanie nałożonym na rzecznika obowiązkom jest bardzo trudne. Konsumenci coraz bardziej świadomi są swoich praw i coraz chętniej obciążają tym rzecznika, oczekując kompleksowego załatwienia za nich sprawy; W tej sytuacji, decyzja o włączeniu się rzecznika w tematykę ubezpieczeń, jest na dzień dzisiejszy zbyt przedwczesna w kontekście proponowanych zmian w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów w związku ze zmianą o pracownikach samorządowych, jakkolwiek inicjatywa Rzecznika ubezpieczonych jest słuszna i zasadna.*”

[Dowód: akta kontroli, str.187]

W sprawie ewentualnego podpisania porozumienia z RU i potencjalnych korzyści z jego podpisania Rzecznik Konsumentów wyjaśnił: „*Możliwość podpisania porozumienia o współpracy z Rzecznikiem Ubezpieczonych była przeze mnie rozważana, jednak o niepodjęciu tego zobowiązania na dzień dzisiejszy, zaważyły następujące argumenty i wątpliwości natury formalno - prawnej, a mianowicie: Czy Rzecznik konsumentów posiada kompetencje do podpisania przedmiotowego porozumienia i bycia jego stroną. Rzecznik jest pracownikiem Starostwa, bezpośrednio podległym Staroście i w mojej ocenie nie jest upoważniony do podejmowania tego typu decyzji. Podpisanie porozumienia z Rzecznikiem Ubezpieczonych niesie za sobą przypisanie rzecznikowi konsumentów dodatkowych zadań, m.in. dotyczących rozpropagowania informacji wśród społeczności lokalnej o możliwości skorzystania z pomocy prawnej w zakresie ubezpieczeń, funduszy emerytalnych itp. w wyniku czego, bardzo prawdopodobny jest znaczny wzrost spraw z tego zakresu kierowanych do rzecznika konsumentów.*



W tej sytuacji podpisanie porozumienia może wiązać się z koniecznością zwiększenia obsady etatowej w biurze rzecznika konsumentów. Aktualnie, obciążenie rzecznika konsumentów już przekracza możliwości jego działania, bowiem rozstrzyga sprawy merytoryczne jednoosobowo. Pragnę jednocześnie zaznaczyć, że Rzecznik konsumentów bez „Porozumienia” wypełnia swoje ustawowe obowiązki wobec konsumentów w przedmiocie ubezpieczeń poprzez udzielanie szczegółowych porad w formie informacji dotyczącej danych adresowych, zakresu działania Rzecznika Ubezpieczonych, a także o sposobie przygotowania dokumentacji i prośby o pomoc. Jeżeli konsument zgłasza się do rzecznika konsumentów osobiście lub na piśmie, rzecznik dokonuje analizy dokumentów i na jej podstawie podejmuje decyzję, czy jest w stanie osobiście pokierować sprawą, czy też zasadne jest jej skierowanie przez konsumenta/ rzecznika konsumentów - do Rzecznika Ubezpieczonych. Niektóre przypadki konsumenckie konsultowane są z Biurem Rzecznika Ubezpieczonych, telefonicznie.”

[Dowód: akta kontroli, str. 199-203]

6. Obowiązki sprawozdawcze.

Zgodnie z postanowieniami art. 43 ust.1 ustawy o okik rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada staroście do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim oraz przekazuje je właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.⁹

Stosownie do wymogu art. 43 ust.1 ustawy o okik Rzecznik Konsumentów przedłożył Radzie Powiatu Radomskiego/ Staroście „Sprawozdania z działalności”:

- a) za 2007 r. – Radzie Powiatu 13 lutego 2008 r. znak Rz. K. 6340/3/08,
- b) za 2008 r. i 2009 r. – Staroście, odpowiednio 26 marca 2009 r. pismem znak BRz.K.6340/15/09 i 17 marca 2010 r. pismem znak Rz.K.6340/10/10.

oaz przekazał sprawozdania do UOKiK Delegatury w Warszawie:

- a) za 2007 r. – 7 kwietnia 2008 r. pismem Rz.K.6340/3/08, po zatwierdzeniu sprawozdania przez Radę Powiatu w Radomiu (Uchwała Nr 167/XVII/2008 z dnia 31 marca 2008 r. w sprawie przedłożenia radzie Powiatu do zatwierdzenia sprawozdania Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Radomiu za 2007 r.),
- b) za 2008 r. – 30 marca 2009 r. pismem BRz.K.6340/15/09/R,

⁹ do 31 grudnia 2008 r. obowiązywało brzmienie art. 43 ust. 1 ustawy o okik: „Rzecznik konsumentów, w terminie do dnia 31 marca każdego roku, przedkłada radzie do zatwierdzenia roczne sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim.” i ust.2: „zatwierdzone przez radę sprawozdanie, o którym mowa w ust. 1, rzecznik konsumentów przekazuje właściwej miejscowo delegaturze UOKiK.

c) za 2009 r. – 19 marca 2010 r. pismem BRz.K.6340/10/10/R;

W „Sprawozdaniach z działalności” Rzecznik Konsumentów m.in. informował o problematyce z zakresu bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, w tym dotyczących ubezpieczeń, wskazując, że problemy dotyczyły głównie zakresu ubezpieczeń komunikacyjnych: zapłaty podwójnego ubezpieczenia OC, zaniżania wysokości odszkodowania, przedłużania terminów wypłaty odszkodowań. Ponadto Rzecznik Konsumentów wskazał m.in. na okoliczności i problemy w zakresie występowania do przedsiębiorców w sprawach ochrony interesów konsumentów, wytaczania powództw.

[Dowód: akta kontroli, str.205-262]

=====

O przeprowadzeniu kontroli dokonano wpisu do księgi ewidencji kontroli Starostwa pod pozycją 3 w 2010 r. na str. 14.

Poprzez zamieszczenie w protokole kontroli niżej wymienionych pouczeń kontrolujący poinformował Starostę Radomskiego o przysługującym prawie:

- zgłoszenia przed podpisaniem protokołu kontroli, w terminie 14 dni od daty otrzymania niniejszego protokołu kontroli, pisemnych, umotywowanych zastrzeżeń co do ustaleń zawartych w protokole kontroli (art. 55 ust. 1 i 2 ustawy o NIK);
- odmowy podpisania niniejszego protokołu kontroli, z jednoczesnym obowiązkiem złożenia na tę okoliczność, w terminie 7 dni, wyjaśnień dotyczących przyczyn odmowy podpisania protokołu kontroli (art. 57 ust. 1 ustawy o NIK). W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń, termin 7 dni - zgodnie z art. 57 ust. 2 ustawy o NIK - biegnie od dnia otrzymania ostatecznej uchwały w sprawie ich rozpatrzenia;



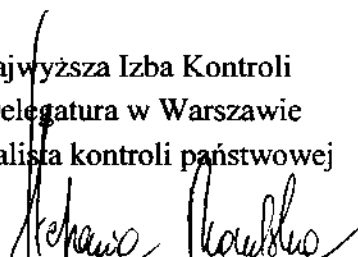
- złożenia z własnej inicjatywy na piśmie dodatkowych wyjaśnień co do przyczyn i okoliczności powstania nieprawidłowości opisanych w niniejszym protokole kontroli, w terminie uzgodnionym z kontrolerami (art. 59 ust. 2 ustawy o NIK).

Jeden egzemplarz protokołu kontroli przekazano Staroście w dniu 11 października 2010 r.

[Dowód: akta kontroli str.295]

Radom, dnia 11 października 2010 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Warszawie
Specjalista kontroli państwowej



Stefania Moczulska

Radom, dnia 11 października 2010 r.

Starosta Radomski



Tadeusz Osiński