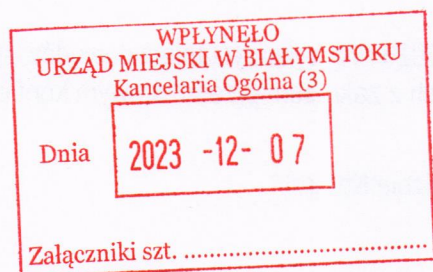




NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Departament Budżetu i Finansów

KBF.411.3.12.2023



Pan  
Tadeusz Truskolaski  
Prezydent Miasta Białegostoku  
Urząd Miejski w Białymstoku  
ul. Słonimska 1  
15-950 Białystok

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

I/23/003/KBF – Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów  
rynku finansowego

## I. Dane identyfikacyjne

Jednostka kontrolowana	Urząd Miejski w Białymstoku, ul. Słonimska 1, 15-950 Białystok
Kierownik jednostki kontrolowanej	Tadeusz Truskolaski, Prezydent Miasta Białegostoku od 6 grudnia 2006 r.
Zakres przedmiotowy kontroli	Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego
Okres objęty kontrolą	Od 1 stycznia 2021 r. do 31 maja 2023 r., z wykorzystaniem dowodów sporządzonych przed i po tym okresie , związanych z zakresem przedmiotowym kontroli
Podstawa prawna podjęcia kontroli	Art. 2 ust. 2 ustawy o Najwyższej Izbie Kontroli <sup>1</sup>
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Budżetu i Finansów
Kontroler	Adam Durski, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr KBF/50/2023 z 29 czerwca 2023 r.

(akta kontroli: str. 1)

## II. Ocena ogólna<sup>2</sup> kontrolowanej działalności

### OCENA OGÓLNA

W okresie od 1 stycznia 2021 r. do 31 maja 2023 r. Rzecznik Konsumentów w Białymstoku (dalej także: Rzecznik Konsumentów lub Rzecznik) udzielił 474 porad prawnych dotyczących spraw finansowych, co stanowiło 3,8% wszystkich udzielonych przez niego porad. Natomiast w ramach realizacji rządowego programu nieodpłatnej pomocy prawnej w punktach pomocy prawnej udzielono 123 porad klientom podmiotów rynku finansowego, co stanowiło 1,4% wszystkich udzielonych porad w tych punktach.

Powyższe może świadczyć o występowaniu niewielkiej liczby istotnych zagrożeń wymagających podjęcia szczególnych działań edukacyjnych dla konsumentów na terenie Białegostoku, jak też o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług.

Na terenie miasta realizowano działania edukacyjne w postaci wydawania informatorów, poradników i publikacji, a także prowadzenia wykładów edukacyjnych dla seniorów i młodzieży. Utworzono dedykowaną stronę internetową dla Urzędu Miasta w Białymstoku (dalej także: Urząd Miasta) poświęconą informacjom merytorycznym z zakresu programu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz zawierającą materiały edukacyjne wydawane w wersji elektronicznej. Rzecznik przekazywał do umieszczenia na stronie internetowej Urzędu Miasta informacje dotyczące m.in. reklamacji i zwrotu towarów. Ponadto Rzecznik organizował działania edukacyjne

<sup>1</sup> Dz. U. z 2022 r. poz. 623; dalej: ustawa o NIK.

<sup>2</sup> Najwyższa Izba Kontroli formułuje ocenę ogólną jako ocenę pozytywną, ocenę negatywną albo ocenę w formie opisowej.

głównie za pośrednictwem lokalnych mediów: radia i prasy, w tym w ramach stałej audycji radiowej „Wokół portfela”, a także poprzez prowadzenie stacjonarnych prelekcji dla seniorów w miejskim Centrum Aktywności Społecznej z zakresu praw konsumenta.

Pracownicy Biura Rzecznika Konsumentów aktywnie pozyskiwali wiedzę w zakresie usług finansowych, współpracowali z Rzecznikiem Finansowym oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przekazywali konsumentom wydawane przez te organy materiały, a także korzystali z merytorycznych rozstrzygnięć tych organów.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

OBSZAR

#### **Finansowanie i realizacja zadań związanych z edukacją klientów podmiotów rynku finansowego**

Opis stanu faktycznego

Miejski Rzecznik Konsumentów w Białymstoku zatrudniony jest od 1 stycznia 1991 r. w pełnym wymiarze czasu pracy na podstawie umowy o pracę i bezpośrednio podlega Prezydentowi Miasta Białegostoku. W Biurze Rzecznika, poza Rzecznikiem, zatrudnione są dwie osoby w pełnym wymiarze czasu pracy na podstawie umów o pracę, w tym jedna na stanowisku sekretarki i jedna na stanowisku inspektora. Rzecznik i inspektor spełniają wymagania określone w art. 40 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>3</sup>.

Zakres zadań Biura Rzecznika został określony w Regulaminie Organizacyjnym Urzędu Miasta i jest zgodny z zakresem określonym w art. 42 ust.1 ustawy o okik. Zasady funkcjonowania i zadania Biura określono Zarządzeniem nr 55/15 Prezydenta Miasta Białegostoku z 6 lipca 2015 r.

Budżet Biura Rzecznika nie jest wyodrębniony w budżecie Miasta. Rzecznik nie posiada również wyodrębnionej pozycji w podziałce klasyfikacji budżetowej wydatków. W badanym okresie Biuro nie dokonywało żadnych zakupów usług edukacyjnych na rzecz konsumentów od zewnętrznych kontrahentów. Wydatki Biura obejmowały wynagrodzenia wraz z pochodnymi pracowników Biura oraz wydatki na bieżące funkcjonowanie Biura.

W okresie objętym kontrolą realizacja zadań Rzecznika z zakresu edukacji konsumentów została częściowo ograniczona do kontaktów w trybie on-line z uwagi na sytuację związaną ze stanem zagrożenia epidemiologicznego spowodowanego wirusem SARS-CoV-2. W ramach realizowanych czynności Rzecznik, przy wykorzystaniu wszelkich form kontaktu (indywidualnego, telefonicznego, pisemnego oraz poczty elektronicznej), podejmował działania edukacyjno-informacyjne w trakcie udzielania porad i kierowania wystąpień do przedsiębiorców i przekazywania zwrotnej informacji konsumentom.

Rozwiązywanie bieżących problemów konsumentów miało na celu udzielenie szerszych informacji o znaczeniu prewencyjnym, chroniącym konsumenta w przyszłości. W ocenie Rzecznika, wszystkie wystąpienia i udzielone porady posiadały walor edukacyjny, ponieważ w ich trakcie podawano podstawę prawną, wskazywano optymalny sposób działania w sprawie, uświadamiano klientom ich prawa i obowiązki. Konsumentom, oraz przedsiębiorcom przekazywano wiedzę, jak

<sup>3</sup> Dz. U. z 2023 r. poz. 1689, ze zm.; dalej: ustawa o okik.

należałoby zachować się w konkretnej sprawie i jak postąpić w przyszłości w podobnych sytuacjach.

Rzecznik prowadził działania edukacyjne również przy wykorzystaniu środków masowego przekazu. Pracownicy Biura Rzecznika w latach 2022-2023 brali udział w cyklicznych audycjach radiowych „*Wokół portfela*” (łącznie sześć audycji).

Ponadto Rzecznik przekazywał do umieszczenia na stronie internetowej Urzędu Miasta informacje dotyczące m.in. zagadnień związanych z reklamacjami, zwrotem towarów oraz umowami zawieranymi poza lokalem i na odległość.

Wykłady Rzecznika dla seniorów w tradycyjnej formie zostały wznowione od grudnia 2022 r. w ramach zadania publicznego „*Bezpieczny Senior*” w miejskim Centrum Aktywności Społecznej. Rzecznik prezentował seniorom prawa konsumentów, możliwości odstąpienia od zawartej umowy, zasady składania reklamacji, a także prawa przysługujące przy zakupach w Internecie i zawieraniu umów poza lokalem sprzedawcy.

Podjęte przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Białymstoku działania edukacyjne skierowane do klientów podmiotów rynku finansowego w badanym okresie miały charakter doraźny.

Potrzeby edukacyjne konsumentów usług finansowych Rzecznik ocenił na podstawie bieżącej liczby wniosków (skarg) składanych przez konsumentów do Biura Rzecznika. W okresie od 1 stycznia 2021 r. do końca maja 2023 r. Rzecznik udzielił konsumentom telefonicznie, osobiście i drogą elektroniczną łącznie 12 465 porad prawnych, w tym 474 porad dotyczących spraw finansowych, co stanowiło 3,8% wszystkich udzielonych porad.

(akta kontroli: str. 2-39, 47-59, 140-144, 145-179 )

W badanym okresie Urząd Miasta realizował program rządowy funkcjonowania nieodpłatnej pomocy prawnej. W jego ramach w okresie od 1 stycznia 2021 r. do 30 czerwca 2023 r. w 12 punktach nieodpłatnej pomocy prawnej udzielono ogółem 8571 indywidualnych porad prawnych, w tym 123 porad dotyczących konsumentów usług finansowych, co stanowiło 1,4% wszystkich udzielonych porad. W ramach programu podejmowano działania edukacyjne w postaci wydawania informatorów, poradników i publikacji, a także prowadzenia wykładów edukacyjnych dla seniorów i młodzieży. Utworzono dedykowaną stronę internetową dla Urzędu Miasta w Białymstoku poświęconą informacjom merytorycznym z zakresu programu nieodpłatnej pomocy prawnej oraz zawierającą materiały edukacyjne wydane w wersji elektronicznej.

(akta kontroli: str. 185-392)

Bardzo niski udział nieodpłatnych porad prawnych udzielonych konsumentom usług finansowych może świadczyć o występowaniu niewielkiej liczby istotnych zagrożeń wymagających podjęcia szczególnych działań edukacyjnych dla tej grupy konsumentów na terenie Białegostoku, jak też o braku wiedzy klientów podmiotów rynku finansowego o dostępności i świadczeniu tego typu usług.

Rzecznik Konsumentów współpracował z Rzecznikiem Finansowym oraz Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie edukacji konsumenckiej oraz postępowań wyjaśniających. Pracownicy Biura korzystali z organizowanych przez te urzędy webinarów oraz przekazywali konsumentom wydawane przez te organy materiały dydaktyczne. W badanym okresie pracownicy Biura brali udział w webinarach organizowanych przez Rzecznika Finansowego, w tym:

„Odszkodowania po wichurach, huraganach, powodziach i podtopieniach”, „Spłata kredytu przed terminem”, „Ubezpieczenie mieszkaniowe – na co zwrócić uwagę?”, „Ubezpieczenie turystyczne – rozsądny wybór”, „ADR – postępowanie polubowne przed Rzecznikiem Finansowym”, „Likwidacja szkód z ubezpieczeń podróży-najczęstsze problemy” oraz „Ubezpieczenie dzieci i młodzieży szkolnej: grupowo czy indywidualnie?”. Pracownicy Biura uczestniczyli w szkoleniach organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w tym: „Problemy konsumenckie na rynku finansowych inwestycji alternatywnych”, „Surfuję, sprawdzam, kupuję. Bezpieczny konsument w sieci”, „Rozszerzenie ochrony konsumentów” „Regulacje w zakresie treści i usług cyfrowych” oraz „Niezgodność towaru z umową”.

Miejski Rzecznik Konsumentów współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Rzecznikiem Finansowym w zakresie edukacji konsumenckiej.

W badanym okresie Rzecznik prowadził współpracę z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie czterech postępowań wyjaśniających.

Rzecznik Konsumentów informował konsumentów o możliwości wystąpienia do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o postępowanie interwencyjne lub polubowne, przekazywał szczegóły i kierował do strony internetowej Rzecznika Finansowego.

(akta kontroli: str. 60-94)

Rzecznik Konsumentów przedkładał Prezydentowi miasta oraz właściwej miejscowo delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, corocznie do 31 marca, sprawozdanie ze swojej działalności w roku poprzednim, zgodnie z art. 43 ust. 1 ustawy o okik.

Informacje przekazywane w sprawozdaniach, dotyczące działań edukacyjno-informacyjnych podejmowanych przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów były zgodne ze stanem faktycznym.

(akta kontroli: str. 145-179)

#### **IV. Uwagi i wnioski**

Najwyższa Izba Kontroli nie formułuje uwag ani wniosków.

#### **V. Pozostałe informacje i pouczenia**

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

Prawo zgłoszenia  
zastrzeżeń

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Departamentu Budżetu i Finansów Najwyższej Izby Kontroli. Prawo zgłaszania zastrzeżeń, zgodnie z art. 61b ust. 2 ustawy o NIK, nie przysługuje

do wystąpienia pokontrolnego zmienionego zgodnie z treścią uchwały w sprawie zastrzeżeń.

Warszawa, 1 grudnia 2023 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Departament Budżetu i Finansów  
p.o. Dyrektor  
Anna Wojcieszekiewicz

Koordynator  
Dariusz Starnowski  
Doradca Ekonomiczny

*Dariusz Starnowski*  
.....  
podpis

*Anna Wojcieszekiewicz*  
.....  
podpis