

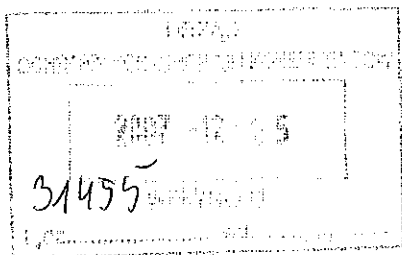


**WICEPREZES
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
STANISŁAW JAROSZ**

KBF-41018-4/07
P/07/029

Warszawa, 4 grudnia 2007 r.

**Pan
Marek NIECHCIAŁ
Prezes Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów**



WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Szanowny Panie Prezeso!

Na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli¹, zwanej dalej „ustawą o NIK”, Najwyższa Izba Kontroli – Departament Budżetu i Finansów skontrolowała Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie realizacji zadań w dziedzinie ochrony praw klientów banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego w latach 2005 – I połowa 2007.

W związku z kontrolą, której wyniki przedstawione zostały w protokole kontroli podpisanym w dniu 19 września 2007 r., Najwyższa Izba Kontroli na podstawie art. 60 ustawy o NIK, przekazuje Panu Prezesowi niniejsze wystąpienie pokontrolne.

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie z nieprawidłowościami wywiązywanie się przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z obowiązków ochrony praw klientów banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego. Pozytywna ocena odnosi się w szczególności do działań podjętych w związku ze skargami konsumentów. Niewystarczające były natomiast działania w ramach kontroli wzorców umownych oraz zaangażowanie UOKiK w ochronę klientów innych instytucji pośrednictwa finansowego niż banki.

SP/ 091-01/07/14

15.12.2007

¹ DzU z 2001 r. nr 85, poz. 937 ze zm.

1. W *Strategii polityki konsumenckiej na lata 2004-2006*² wskazano na konieczność prowadzenia ciągłego monitoringu rynku dóbr i usług w celu wzmocnienia ochrony konsumentów.

W ocenie NIK monitoring prowadzony przez UOKiK w stopniu niewystarczającym zapewniał prewencyjną ochronę klientów banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego. Bieżące obserwacje rynku oparte były przede wszystkim na skargach oraz nielicznych wystąpieniach powiatowych rzeczników konsumentów. UOKiK nie prowadził natomiast systematycznego monitoringu mediów, w sposób pozwalający na wychwytywanie negatywnych sygnałów z rynku³, ani monitoringu stron internetowych banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego, oferujących swe usługi. Wskutek tego w niewielkim stopniu ujawniane były niekorzystne dla konsumentów zachowania przedsiębiorców, niebędące przedmiotem skarg konsumenckich i wystąpień rzeczników. Niski poziom edukacji konsumenckiej społeczeństwa, potwierdzony między innymi wynikami badań zleconych przez UOKiK, czyni taki monitoring potrzebnym.

Dokonany przez NIK przegląd witryn internetowych 34 banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego, wykazał 11 przypadków noszących znamiona naruszenia przepisów chroniących konsumentów, w szczególności ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim⁴. O przypadkach tych został poinformowany Departament Polityki Konsumenckiej (DPK).

2. Zastrzeżenia budzi sposób prowadzenia kontroli wzorców umownych stosowanych przez banki oraz brak kompleksowych kontroli⁵ w tym zakresie w stosunku do pozostałych instytucji pośrednictwa finansowego o zasięgu ogólnopolskim.
- 2.1. W okresie objętym kontrolą Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK podjął trzy kompleksowe kontrole wzorców umownych stosowanych przez banki. Dwie z nich – kredytów mieszkaniowych i kredytów gotówkowych - były przewidziane w *Strategii*, przy czym w ramach kontroli kredytów gotówkowych badaniem nie objęto, tak jak zakładano w *Strategii*, programów kredytowych dużych sieci handlowych, a jedynie kredyty udzielane przez banki i spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe. UOKiK nie przeprowadził natomiast przewidywanej w tym dokumencie kontroli wzorców umów

² Przyjętej przez Radę Ministrów w dniu 27 lipca 2004 r.

³ UOKiK zlecił monitoring mediów wyspecjalizowanym podmiotom. Monitoring ten, oparty na wyszukiwaniu słów kluczowych, koncentrował się jednak na wyszukiwaniu doniesień na temat UOKiK i innych podmiotów działających w sferze ochrony konsumentów, jak np. Federacja Konsumentów, rzecznicy konsumentów, nie zaś na wyszukiwaniu sygnałów mogących wskazywać na występowanie nieprawidłowości w działaniu przedsiębiorców na poszczególnych rynkach.

⁴ DzU nr 100, poz. 1081 z późn. zm.

⁵ Poza kontrolami ograniczonymi do pojedynczych podmiotów podejmowanych w związku ze skargami klientów oraz kontrolą kredytów przedświadczeniowych, przeprowadzoną w dwóch spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych.

kredytów samochodowych, zastępując ją kontrolą wzorców umów o karty płatnicze. Według wyjaśnień Dyrektora DPK, zmiana ta była podyktowana rosnącą ilością problemów dotyczących kart płatniczych, zgłaszanych przez konsumentów. DPK nie przedstawił jednak dokumentów to potwierdzających. Kontrola wzorców umów o karty płatnicze wykazała, że konsument na tym rynku jest chroniony w sposób zadowalający, a pojawiające się problemy i wątpliwości prawne nie miały charakteru rażących nieprawidłowości występujących powszechnie w obrocie⁶.

UOKiK - w sprawozdaniu dla Rady Ministrów z wykonania *Strategii*⁷ – nie poinformował o ww. odstępstwach, uznając, że ich wystąpienie nie skutkowało niezrealizowaniem celów polityki konsumenckiej. Zauważyć jednak należy, że cele te były sformułowane w sposób ogólny, bez mierników ich realizacji.

- 2.2. W ocenie NIK, kontrole wzorców umów o kredyty mieszkaniowe oraz druga faza kontroli kredytów gotówkowych, po opublikowaniu raportu wstępnego, były prowadzone w sposób przewlekły.

Pierwsza z nich, rozpoczęta 4 sierpnia 2005 r., do dnia zakończenia kontroli NIK nie została sfinalizowana⁸. Upływ czasu między rozpoczęciem kontroli a jej zakończeniem może rzutować na aktualność jej wyników, bowiem warunki udzielania kredytów ulegają zazwyczaj częstym zmianom. Na przykład w 2006 r. weszła w życie rekomendacja S Komisji Nadzoru Bankowego dotycząca dobrych praktyk w zakresie ekspozycji kredytowych zabezpieczonych hipotecznie, która wymusiła na bankach zmiany w zasadach udzielania kredytów. W tych warunkach niektóre banki przesyłały nowe wzorce umowne, co dodatkowo wydłużyło czasochłonność kontroli.

Druga kontrola, którą objęto 3 banki i 2 spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe była prowadzona sprawnie do czasu opublikowania wstępnego raportu o wynikach kontroli. Po publikacji dalsze postępowanie było prowadzone w sposób przewlekły i do dnia zakończenia kontroli, w części dotyczącej banków, nie zostało formalnie zamknięte. Prezes UOKiK wystąpił do banków o przesłanie zmienionych wzorców umownych kredytów przedsięwzięcznych w trakcie kontroli NIK w czerwcu 2007 r.

⁶ UOKiK przedstawił 9 bankom 31 uwag, w tym tylko 13 zostało przez banki uznanych za zasadne. Weryfikacja przez NIK kompletności ustaleń UOKiK nie była możliwa z uwagi na nieprzedstawienie kontrolerom wzorców umownych, które objęte były badaniem.

⁷ Przekazanym do opiniowania międzyresortowego.

⁸ Podstawową przyczyną przewlekłości kontroli było zaplanowanie jej w zbyt dużej liczbie banków (21) w stosunku do liczby pracowników, którym to zadanie powierzono. Na etapie planowania kontroli niedoszacowano także pracochłonności kontroli, wynikającej ze skomplikowanej materii powiązanej z kredytami hipotecznymi (ubezpieczenia kredytów, ubezpieczenia nieruchomości). Czynnikiem, który nie sprzyjał sprawnemu zakończeniu kontroli było także niewyznaczenie terminu opracowania raportu o wynikach kontroli.

- 2.3. UOKiK prowadził poszczególne kontrole wzorców umów na podstawie dwóch różnych przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów⁹. Podstawę stanowił bądź ogólny przepis kompetencyjny, zawarty w art. 26 pkt 11 lub 12 tej ustawy, bądź art. 43 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 i 5, zakładający kontrolę wzorców umów w ramach wszczętego postępowania wyjaśniającego. Zdaniem NIK kontrole wzorców umów powinny się odbywać w ramach postępowań wyjaśniających. Tryb ten jest szczegółowo uregulowany w ustawie o okik i jego przestrzeganie ogranicza ryzyko prawne działań podejmowanych przez UOKiK. Zapewnia on także możliwość kontroli wewnętrznej nad przebiegiem postępowania, z uwagi na konieczność zakończenia postępowania postanowieniem, zawierającym uzasadnienie. Ponadto gwarantuje Prezesowi UOKiK możliwości podjęcia środków dyscyplinujących w stosunku do przedsiębiorców w przypadku, gdyby uchylali się oni od kontroli.
- 2.4. W trakcie kontroli wzorców umów o karty płatnicze Prezes UOKiK uznał, że stwierdzone nieprawidłowości można wyeliminować na drodze wystąpień do poszczególnych przedsiębiorców, ponieważ praktyka w kontaktach z bankami wskazuje na skuteczność tego typu działań, a kwestionowane postanowienie zostaje wyeliminowane w stosunkowo krótkim czasie. Z takiego załatwienia sprawy korzyści odnoszą jednak zazwyczaj nowi klienci banku, którzy zawrą umowy na podstawie zmienionego wzorca. Zakwestionowanie postanowień w drodze decyzji Prezesa UOKiK lub przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jako nowej klauzuli niedozwolonej pozwoliłoby także na ochronę dotychczasowych klientów. Ponadto rozszerzenie rejestru klauzul niedozwolonych miałoby charakter prewencyjny w stosunku do innych przedsiębiorców i to pomimo wątpliwości prawnych, co do skuteczności orzeczeń SOKiK wobec przedsiębiorców nieobjętych bezpośrednio takim orzeczeniem. W ocenie NIK Prezes UOKiK nie powinien rezygnować z tej drogi ochrony konsumentów, pomimo iż jest to proces bardziej długotrwały. Chodzi w szczególności o sytuacje, gdy w ramach polubownego załatwienia sprawy przedsiębiorcy nie zadeklarują wyeliminowania kwestionowanych postanowień z umów już zawartych.
- 2.5. UOKiK opublikował na stronach internetowych raporty zawierające jedynie wstępne wyniki kontroli wzorców umownych dotyczących kart płatniczych i kredytów przedświadczeniowych. NIK ocenia jako nierzetelne niesporządzenie i nieopublikowanie końcowych raportów z kontroli, w sytuacji gdy ponad połowa zastrzeżeń i uwag, sformułowanych przez UOKiK, została wycofana w wyniku korespondencji z bankami.

⁹ DzU z 2003 r. nr 86, poz. 804 z późn. zm., od 2 grudnia 2005 r. DzU z 2005 r. nr 244, poz. 2080 z późn. zm. - obowiązywała do 20 kwietnia 2007 r.

DPK nie dokonał także kontroli faktycznego zakresu zmian wzorców umownych, do których wprowadzenia zobowiązały się banki w trakcie kontroli umów o karty płatnicze uznając, że podjęcie ją w przypadku skarg klientów. Zdaniem NIK, ograniczenie kontroli sprawdzającej tylko do przypadków, gdy na postanowienie umowne wpłynęła skarga, nie zapewnia właściwej ochrony konsumentów.

- 2.6. W latach 2005-2007 UOKiK nie zaplanował i nie przeprowadził kompleksowej kontroli wzorców umów stosowanych przez inne niż banki instytucje pośrednictwa finansowego o zasięgu ogólnopolskim¹⁰. W ocenie NIK kontrola taka jest celowa, gdyż sektor ten cechuje się wyższym ryzykiem występowania nieprawidłowości niż sektor bankowy. Nie podlega on nadzorowi żadnej instytucji nadzorczej, a część podmiotów na nim aktywnych nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, opracowanego przez Konfederację Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. UOKiK prowadząc dobór tematów do kontroli oraz jednostek objętych kontrolą nie kierował się dotąd kompleksową analizą ryzyka występowania nieprawidłowości, lecz brał pod uwagę głównie ilość i rodzaj skarg napływających do Urzędu oraz udział podmiotu w rynku. Ocena ryzyka powinna być – zdaniem NIK – prowadzona przy planowaniu każdej kontroli wzorców umownych. W przypadku pozabankowych instytucji pośrednictwa finansowego należałoby wziąć pod uwagę, że ilość skarg klientów może być ograniczona. Klientami tych instytucji są na ogół osoby nie spełniające wymogów zdolności kredytowej ustalanych przez banki i w związku z tym mające ograniczone możliwości alternatywnego pozyskania środków finansowych. Z tego powodu mogą one nie być zainteresowane składaniem skarg.

Obecny stan prawny uniemożliwia prowadzenie przez UOKiK kontroli wzorców umów zawieranych przez spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe pod kątem stosowania niedozwolonych klauzul umownych i wyegzekwowanie od SKOK usunięcia takich postanowień. Stosunki między SKOK a klientami reguluje prawo spółdzielcze i nie mają do nich zastosowania przepisy kodeksu cywilnego o klauzulach abuzywnych. UOKiK powinien posiadać kompetencje do ochrony interesów klientów SKOK w tym zakresie.

3. NIK pozytywnie ocenia rozpatrywanie przez UOKiK skarg konsumentów. Od stycznia 2005 r. do czerwca 2007 r. wpłynęło do UOKiK 6.912 skarg, w tym 632 (9,1%) na działania banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego.

Z 64 zbadanych skarg 63 zostały rozpatrzone prawidłowo. W jednym przypadku kontrolerzy NIK nie przeprowadzili analizy rozstrzygnięcia, ponieważ w Urzędzie brak było dokumentacji sprawy.

¹⁰ Za wyjątkiem ograniczonej kontroli wzorców umów stosowanych przez 2 spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe.

Terminowość rozpatrzenia spraw nie budzi istotnych zastrzeżeń. Spośród wszystkich badanych przypadków 60 zostało rozpatrzonych bez zbędnej zwłoki, w terminach wynikających z art. 35 kodeksu postępowania administracyjnego. Cztery sprawy załatwiono z opóźnieniem wynoszącym od 4 do 15 dni, co było między innymi skutkiem dysproporcji między ilością spraw wpływających do DPK a ilością zatrudnionych pracowników oraz zmian personalnych w Departamencie.

4. NIK nie wnosi zastrzeżeń do prawidłowości działań oraz rozstrzygnięć podejmowanych przez Prezesa UOKiK w ramach postępowań wyjaśniających i postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonych w związku z działalnością banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego. Analizą objęto wszystkie 27 postępowań wyjaśniających oraz 12 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów¹¹, wszczętych w okresie objętym kontrolą i prowadzonych przez DPK.

NIK stwierdziła natomiast, że 81,8% zakończonych postępowań wyjaśniających i wszystkie zakończone postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów były prowadzone dłużej niż określają to przepisy art. 43 ust. 4 i art. 100f ustawy o okik z 2000 r. oraz art. 48 ust. 4 i art. 104 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹². Postępowania wyjaśniające, które w sprawach szczególnie skomplikowanych powinny trwać nie dłużej niż 60 dni, trwały od 73 do 376 dni, a postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które powinny zostać zakończone w ciągu 3 miesięcy, od 173 do 482 dni. Wprawdzie terminy te są terminami instrukcyjnym, niemniej w przypadku postępowania DDK-61-00047/05 stwierdzono, że Urząd nie podejmował działań przez 41,7% czasu jego trwania. Wpływ na to miały czynniki organizacyjno-kadrowe, w tym obciążenie pracowników DPK innymi zadaniami uznanymi za priorytetowe.

5. NIK pozytywnie ocenia współpracę UOKiK z powiatowymi i miejskimi rzecznikami konsumentów. Polegała ona w szczególności na udzielaniu porad, informacji oraz wyjaśnień dotyczących prawa konsumenckiego, organizacji spotkań Krajowej Rady Rzeczników Konsumentów, organizacji szkoleń dla rzeczników oraz na pozyskiwaniu od rzeczników informacji o potencjalnych nieprawidłowościach w działaniu przedsiębiorców.

¹¹ 27 postępowań wyjaśniających z sprawach banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego stanowiło 14,2% wszystkich postępowań wyjaśniających wszczętych przez Prezesa Urzędu w okresie objętym kontrolą (190), a 12 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego 11,5% w stosunku do 104 takich postępowań ogółem.

¹² DzU nr 50, poz. 331 ze zm.

Zdaniem NIK nie wszystkie podnoszone przez rzeczników konsumentów istotne sygnały na temat nieprawidłowości na rynku finansowym zostały przez UOKiK należycie uwzględnione. W szczególności nie został rozwiązany problem niedostatecznej ochrony klientów tzw. punktów płatności przed skutkami upadłości tych punktów. UOKiK zrezygnował z wystąpienia z propozycją zmian legislacyjnych, zmierzających do poddania tego typu działalności nadzorowi, z uwagi na trudność we wskazaniu odpowiedniego resortu, który byłby właściwy i zgodziłby się sprawować nadzór w tym zakresie¹³.

W ocenie NIK, UOKiK powinien ponownie przeanalizować to zagadnienie i zwrócić się do ministra właściwego do spraw instytucji finansowych o podjęcie działań legislacyjnych, wprowadzających mechanizmy zabezpieczające interesy konsumentów¹⁴.

6. W latach 2005-2007 UOKiK i Generalny Inspektorat Nadzoru Bankowego jedynie w niewielkim zakresie podejmowały współpracę w zakresie ochrony konsumentów w kontaktach z bankami. Z jednej strony przyczyną tego był brak wyraźnego mandatu prawnego dla GINB do zajmowania się kwestiami ochrony konsumentów, z drugiej obustronny brak woli jej podjęcia w sferach, w których była ona możliwa¹⁵. Współpracę utrudniał także art. 55 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o Narodowym Banku Polskim, który zakazywał pracownikom NBP, do których należeli także pracownicy GINB, ujawniania osobom nieupoważnionym informacji, uzyskanych w trakcie wykonywania obowiązków. Na jego podstawie Generalny Inspektor Nadzoru Bankowego odmówił m.in. przekazania Prezesowi UOKiK informacji o 27 bankach, które stosowały klauzule umowne uznane za niedozwolone w świetle przepisów kodeksu cywilnego lub za klauzule analogiczne. Utrudniało to Urzędowi sprawowanie efektywnej ochrony konsumentów. Powyższa bariera została usunięta z dniem 31 grudnia 2007 r. wraz z likwidacją, na mocy art. 66 ustawy z dnia 21 lipca 2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym¹⁶, GINB oraz Komisji Nadzoru Bankowego i przejęciu ich kompetencji przez Komisję Nadzoru Finansowego. W trakcie kontroli w GINB podnoszono jednak potrzebę

¹³ Analiza ta była wykonywana w okresie, gdy nie była powołana do życia Komisja Nadzoru Finansowego.

¹⁴ Ochronie konsumentów służyć mogą m.in. wprowadzenie minimalnego wymogu kapitałowego dla podmiotów prowadzących tego typu działalność, wprowadzenie obowiązkowych ubezpieczeń na wypadek utraty płynności przez te podmioty lub inne zabezpieczenia.

¹⁵ Przykładem takiego zachowania UOKiK jest nierzetelna odpowiedź, jaka została udzielona GINB, w związku z jego pismem o zbadanie przestrzegania przez banki ustawy o kredycie konsumenckim w zakresie obliczania i prezentowania rzeczywistej stopy procentowej. Prezes UOKiK poinformował GINB, że nie posiada odpowiednich instrumentów do kontroli stosowanych przez banki matematycznych zasad obliczania oprocentowania kredytów i sprawdzenia prawidłowości ich wyliczenia, natomiast natura przedstawionych problemów daje możliwość skutecznej interwencji ze strony nadzoru bankowego. Tymczasem w 2006 r. zostało wszczęte postępowanie wyjaśniające w sprawie badania rynku kredytów konsumenckich w zakresie prawidłowości obliczania i prezentowania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania oraz obliczania i prezentowania oprocentowania kredytów konsumenckich w reklamach i umowach kredytowych w 16 wybranych bankach.

¹⁶ DzU nr 157, poz. 1119 z późn. zm.

zachowania poufności informacji uzyskiwanych z banków w ramach nadzoru bankowego także po włączeniu go w zakres działalności KNF. Zdaniem NIK, dostęp UOKiK do niezbędnych informacji nie powinien być ograniczony.

Do zadań KNF, w odróżnieniu od GINB, należeć będzie także obowiązek zapewnienia szeroko rozumianej ochrony klientów banków. UOKiK powinien podjąć ścisłą współpracę z KNF w tym zakresie. Zdaniem NIK, na uwagę w tym kontekście zasługuje, sformułowana przez GINB, propozycja opracowania poradnika dla konsumentów na temat kredytów hipotecznych. Pozycja taka mogłaby być opracowana przy udziale obu instytucji, z wykorzystaniem wyników kontroli wzorców umów kredytów mieszkaniowych, finalizowanej przez DPK.

7. UOKiK prowadził działalność informacyjną i edukacyjną wśród konsumentów. Polegała ona w szczególności na wydawaniu komunikatów prasowych na temat rozstrzygnięć oraz toczących się postępowań w sprawach naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, publikacji i nagłaśnianiu w mediach wyników kontroli wzorców umów oraz przygotowaniu materiałów edukacyjnych dla różnych grup społecznych. Wyniki badań wiedzy konsumenckiej, przeprowadzone na zlecenie UOKiK w 2007 r. wykazują jednak, że jej poziom pozostaje nadal niezadowalający.

Kontrola NIK w samorządach szczebla powiatowego wykazała, że niektóre z nich nie realizowały zadania, określonego w art. 33 ustawy o okik z 2000 r. oraz art. 38 ustawy o okik z 2007 r., polegającego na prowadzeniu edukacji konsumenckiej, w szczególności poprzez wprowadzenie elementów wiedzy konsumenckiej do programów nauczania w szkołach publicznych. Podmioty te wskazywały na brak uprawnień do ingerencji w programy nauczania szkół. Zgodnie z art. 21 ust. 2 ustawy z dnia 7 września 1991 r. o systemie oświaty¹⁷, podstawy programowe kształcenia określa bowiem minister właściwy do spraw oświaty i wychowania, a ich wdrożenie nadzoruje administracja oświatowa.

W trakcie kontroli UOKiK wyraził opinię, że samorządy powinny prowadzić edukację konsumencką m.in. poprzez oferowanie placówkom oświatowym i prowadzenie w porozumieniu z dyrektorami szkół uzupełniających zajęć tematycznych dla młodzieży. Zdaniem NIK istotnym wsparciem takiej działalności byłoby opracowanie i wysłanie do powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów materiałów informacyjnych oraz poinstruowanie rzeczników, że działania edukacyjne mogą być prowadzone w uzgodnieniu z dyrektorami szkół. Celowa jest także współpraca UOKiK z ministrem właściwym do spraw oświaty i wychowania nad wprowadzeniem do programów nauczania szkół szerszego niż dotąd zakresu wiedzy konsumenckiej.

¹⁷ DzU z 2004 r. nr 256, poz. 2572 z późn. zm.

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi, Najwyższa Izba Kontroli wnosi o:

- 1) prowadzenie systematycznego monitoringu mediów oraz stron internetowych banków i innych instytucji pośrednictwa finansowego pod kątem przestrzegania praw konsumentów,
- 2) poinformowanie o działaniach podjętych przez UOKiK w związku ze stwierdzonymi przez NIK i przekazanymi DPK przypadkami naruszeń praw konsumentów,
- 3) prowadzenie kontroli wzorców umownych w ramach postępowań wszczynanych przez Prezesa Urzędu,
- 4) prowadzenie kontroli wzorców umownych stosowanych przez inne niż banki instytucje pośrednictwa finansowego oraz oceny ryzyka wystąpienia nieprawidłowości,
- 5) skrócenie postępowań oraz kontroli wzorców umownych prowadzonych przez UOKiK,
- 6) rozważenie opracowania poradnika dla kredytobiorców informującego o ich prawach oraz ryzykach związanych z zaciąganiem kredytów,
- 7) zainicjowanie zmian w przepisach prawnych, prowadzących do zwiększenia ochrony klientów spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych oraz kasowych punktów płatniczych,
- 8) poinformowanie powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów o zalecanych formach prowadzenia edukacji konsumenckiej,
- 9) podjęcie współpracy z ministrem właściwym do spraw oświaty i wychowania w celu rozszerzenia w programach nauczania zagadnień z zakresu wiedzy konsumenckiej.

Najwyższa Izba Kontroli na podstawie art. 62 ust. 1 ustawy o NIK, uprzejmie prosi o przedstawienie przez Pana Prezesa w terminie 30 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego, informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków bądź o działaniach podjętych w celu realizacji wniosków lub przyczyn niepodjęcia takich działań.

Zgodnie z treścią art. 61 ust. 1 ustawy o NIK, w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wystąpienia pokontrolnego przysługuje Panu Prezesowi prawo zgłoszenia na piśmie do Kolegium Najwyższej Izby Kontroli umotywowanych zastrzeżeń w sprawie ocen, uwag i wniosków zawartych w tym wystąpieniu.

W razie zgłoszenia zastrzeżeń, zgodnie z art. 62 ust. 2 ustawy o NIK, termin nadesłania informacji, o którym mowa wyżej, liczy się od dnia otrzymania uchwały Kolegium Najwyższej Izby Kontroli.

2 powołanie

