



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Monika Bronkau - Ługowska
Dyrektor Generalny

BDG - 0942 - 1 / 13

Warszawa, 13. 12. 2013 r.

Pani
Grażyna Rokicka
Prezes Stowarzyszenia
Konsumentów Polskich
ul. M. Kasprzaka 49
01-249 Warszawa

Na podstawie Zarządzenia nr 6/2012 Dyrektora Generalnego Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 stycznia 2012 r. w sprawie postępowania kontrolnego w dniach 28 i 29 października 2013 r. przeprowadzono kontrolę problemową dotyczącą prawidłowości wykorzystania dotacji celowej udzielonej przez Prezesa UOKiK w formie powierzenia wykonania zadania publicznego: Konsumenckie Centrum e-mailowe "E-Poradnictwo" przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich w Warszawie, przy ul. M. Kasprzaka 49, nr kodu 01-249 (skrót SKP).

Wyniki kontroli zostały przedstawione w protokole z kontroli podpisanym przez SKP w dniu 28 listopada b.r. W związku z ustaleniami dokonanymi w toku kontroli, stosownie do § 36 powyższego Zarządzenia przekazuję niniejsze:

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

Wynik kontroli jest pozytywny.

Jednak kontrola wskazuje potrzebę dokonania pewnych zmian w treści przekazywanej konsumentom informacji dotyczącej ochrony danych osobowych.

Zadanie obejmuje działania w zakresie profesjonalnego poradnictwa konsumenckiego i informowania konsumentów o przysługujących im prawach oraz o instytucjonalnych aspektach ochrony konsumentów w Polsce.

Czas wykonywania zadania: od 15 czerwca 2013 roku do 31 grudnia 2014 roku.

Kontrola obejmowała okres od 15 czerwca do 31 października 2013 roku.

Konsumenckie Centrum e-mailowe "E-Poradnictwo" odpowiada za pośrednictwem poczty elektronicznej na pytania skierowane na adres: porady@dlakonsumentow.pl przez konsumentów w sprawach konsumenckich.

W odniesieniu do pozostałych maili (np. skierowanych przez konsumentów ale dotyczących innych tematów lub skierowanych przez przedsiębiorców) nie udziela się porad a jedynie automatycznej odpowiedzi wyjaśniającej przyczyny odmowy.

W kontrolowanym okresie udzielono ponad 9 tysięcy porad co daje średnio ok. 2 tysiące porad w każdym miesiącu wakacyjnym i ok. 2.300 porad miesięcznie we wrześniu i październiku.

Odpowiedzi na maile udzielają konsultanci spełniający wymagania postawione przez UOKiK a ich pracę na bieżąco nadzoruje koordynator zadania.

Kontroli został poddany w szczególności system udzielania porad:

- Organizacja pracy koordynatora i konsultantów
- Działanie systemu informatycznego wspomagającego udzielanie porad
- Sposób wykonywania pracy przez koordynatora i konsultantów i jej rozliczanie

Konsultanci pracują w oparciu o umowy o dzieło i nie mają obowiązku świadczenia pracy w siedzibie SKP. Pozwala to im na swobodne dysponowanie czasem a od SKP nie wymaga przygotowania stanowisk pracy dla wszystkich konsultantów. Do zadań konsultanta należy udzielanie w wyznaczonym terminie e-porad, tzn. porad i informacji na pytania konsumentów. Poza tym jest zobowiązany do zarejestrowania i kategoryzacji udzielonych odpowiedzi w systemie informatycznym zgodnie z wytycznymi.

Pytania konsumentów są wybierane losowo z listy pytań oczekujących, tzn. bez wcześniejszego dostępu do ich treści i konsultant nie może zrezygnować z udzielenia odpowiedzi na pobrane pytanie. Termin odpowiedzi - 5 dni roboczych (pytanie bez załączników) i 10 dni roboczych (pytanie z załącznikiem) był przestrzegany, należy zaznaczyć, że w większości przypadków odpowiedzi udzielano tego samego dnia albo w ciągu 2 - 3 dni.

Dodatkowo po każdym 500 udzielonych poradach konsultant przygotowuje 1 krótki artykuł zawierający poradę na wybrany przez siebie temat konsumencki, który jest dołączany do bazy problemów konsumenckich - dostępnej dla pozostałych konsultantów i koordynatora.

Koordynator ma na bieżąco podgląd do zadawanych pytań, wyznaczonych terminów, treści udzielonych odpowiedzi, informacji o zalogowanych konsultantach i planowanych przez nich dniach pracy i może w razie potrzeby zgłaszać swoje uwagi i sugestie. Przygotowuje też informacje o zmianach przepisów prawnych i szkoleniach.

Kontrola nie zgłasza zastrzeżeń w tym zakresie.

System informatyczny wspomagający udzielanie porad jest przystosowany do liczby ok. 3 tysięcy porad miesięcznie i w razie potrzeby może zostać rozbudowany. Jest zainstalowany na serwerze UOKiK i mają do niego dostęp administrator systemu, koordynator i konsultanci. Gromadzi pytania przychodzące od konsumentów, umożliwia pobieranie ich przez konsultantów i udzielanie odpowiedzi, wyznacza końcowy termin udzielenia odpowiedzi, pozwala na kategoryzację spraw zgodnie z wytycznymi UOKiK i ich archiwizację oraz wykonywanie potrzebnych zestawień statystycznych.

Kontrola nie zgłasza zastrzeżeń w tym zakresie.

Konsultanci udzielali od kilkudziesięciu do ponad 1100 porad miesięcznie w odniesieniu do jednej osoby. Liczba ta w zasadzie zależy od samego konsultanta.

Wynagrodzenie za udzieloną e-poradę jest stałe, niezależnie od stopnia trudności i czasu potrzebnego na jej udzielenie. Zdaniem SKP jest to sprawiedliwy i prosty system ponieważ konsultanci pobierają losowo e-maile z listy oczekujących nie znając ich treści i stopnia trudności.

Dane o liczbie porad udzielonych przez każdego konsultanta według stanu na koniec przedostatniego dnia miesiąca koordynator przekazuje do biura rachunkowego, które przygotowuje rachunki dla konsultantów. Są one podstawą do przekazywania konsultantom wypłaty i potrącania podatku dochodowego zgodnie z przepisami.

Koordynator jest zatrudniony na umowę o pracę i część jego wynagrodzenia pochodzi z niniejszego zadania.

Kontrola nie zgłasza zastrzeżeń w tym zakresie.

Kolejne badane zagadnienia: współpraca z Adwokatem, skargi konsumentów na otrzymane odpowiedzi, wykrywanie przez koordynatora błędnej odpowiedzi udzielonej przez konsultanta oraz szkolenia konsultantów nie wzbudziły zastrzeżeń kontroli.

Informowanie konsumentów składających zapytania o ochronie ich danych osobowych

Osoba wysyłająca e-maila przekazuje swoje dane do SKP – jest to nie tylko adres poczty elektronicznej ale często inne dane – imię i nazwisko, adres zamieszkania itd. Do tych danych ma także dostęp UOKiK w zakresie sprawowanego nadzoru nad zadaniem wykonywanym przez SKP. Można się spodziewać, że autor e-maila dobrowolnie i świadomie udostępnia swoje dane ale powinien być powiadomiony, kto ma do nich dostęp i o możliwości usunięcia ich z bazy. Informacja może być przekazywana konsumentowi po udzieleniu porady – jeśli wniesie on o usunięcie swoich

danych osobowych porada pozostanie w bazie, jedynie konsument, któremu udzielono tej porady będzie anonimowy.

Obecnie konsument otrzymuje informację o ochronie danych osobowych tylko wtedy, gdy zamierza zarządzać swoją sprawą. Dotyczy ona gromadzenia danych osobowych przez SKP.

Zdaniem kontroli powyższa informacja jest niepełna gdyż nie uwzględnia przekazywania danych do UOKiK i nie jest przekazywana każdemu konsumentowi.

Biorąc pod uwagę ustalenia kontroli nie formułuje się zaleceń pokontrolnych.

Jednak kontrola zgłasza potrzebę wprowadzenia zmiany treści informacji o ochronie danych osobowych oraz jej miejsca w systemie informatycznym.

Bardzo proszę o opracowanie i ustalenie z przedstawicielami UOKiK treści omawianej informacji i miejsca umieszczenia jej w systemie informatycznym.

Proszę Panią Prezes o przedstawienie w ciągu I miesiąca od daty otrzymania wystąpienia pokontrolnego swojej opinii na temat powyższej uwagi i możliwości jej wprowadzenia.

Elżbieta Malinowska
13.12.2013 r.

DYREKTOR GENERALNY
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Monika Brankau-Lugowska