

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2010 rok**

Gdańsk, Luty, 2011 rok

SPIS TREŚCI

I. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.
2. Nadzór rynku.
3. Bezpieczeństwo produktów.
4. Paliwa ciekłe.
5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.
6. Artykuły żywnościowe.
7. Współpraca z organami celnymi.
8. Inne istotne wykonane prace. Współpraca z instytucjami, organami kontrolnymi administracji rządowej i samorządowej.

II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

1. Informacje o nieprawidłowościach oraz wnioskach o wszczęcie procedury mediacji.
 - A. Charakterystyka ilościowa i tematyczna informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.
 - B. Główne przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.
 - C. Sposób, skuteczność i terminowość załatwiania spraw.
 - a) Sposób załatwiania spraw
 - b) Skuteczność załatwiania spraw
 - c) Terminowość załatwiania spraw
 - D. Wnioski.
2. Poradnictwo konsumenckie.
3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.
4. Kontakty z mediami.

III. ANEKS.

1. Ogólne zestawienie liczbowe wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2010 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2010 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2010 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2010 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

W 2010 r. Inspektorat realizował zadania planowe oraz dodatkowe zlecane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a ponadto wynikające z informacji zgłaszanych przez konsumentów o nieprawidłowościach oraz rozeznania własnego.

Działalność kontrolna obejmowała zagadnienia związane z dyrektywami nowego podejścia, ogólnego bezpieczeństwa produktów, jakością paliw ciekłych, skroplonego gazu LPG, art. żywnościowymi, nieżywnościowymi oraz usługami.

Realizując wyżej wymienione zadania przeprowadzono **1217 kontroli**. Skontrolowano przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 797 placówek handlu detalicznego,
- 117 hurtowni żywnościowych i nieżywnościowych,
- 108 sklepów wielko-powierzchniowych,
- 74 punkty usługowe,
- 59 zakładów i placówek gastronomicznych,
- 9 punktów sprzedaży na targowiskach,
- 31 zakładów produkcyjnych,
- 17 importerów,
- 5 pozostałych podmiotów.

W trakcie kontroli w 2010 r. wydano **79 decyzji**:

- a) na podstawie art. 40k ust. 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności – **14 decyzji** zakazujących dalszego przekazywania wyrobów niespełniających wymagań zasadniczych,
- b) na podstawie art. 40a ust. 1 pkt. 3 i 4 ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych – **22 decyzje** o wymierzeniu kary pieniężnej za wprowadzenie do obrotu artykułów rolno-spożywczych nieodpowiadających jakości handlowej określonej w przepisach o jakości handlowej lub deklarowanej przez producenta w oznakowaniu tych artykułów oraz zafałszowanych,
- c) na podstawie art. 25 ust. 1 pkt. 5 lit. a i b oraz 25 ust. 3 pkt. 1 lit. c ustawy z dnia 25 czerwca 2009 r. o rolnictwie ekologicznym – **1 decyzja** o nałożeniu pieniężnej z uwagi na naruszenie przepisów w zakresie rolnictwa ekologicznego,
- d) na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia o Inspekcji Handlowej – **2 decyzje** o niezwłocznym usunięciu nieprawidłowości oraz wstrzymania wprowadzenia do obrotu środków spożywczych,

- e) na podstawie art. 32 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej – **1 decyzja** o wstrzymaniu wprowadzenia do obrotu produktu do czasu poprawy oznakowania.
- f) na podstawie art. 105 §1 kpa – **2 decyzje** o umorzeniu postępowania,
- g) na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, art. 40j ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności – **37 decyzji** o uiszczeniu kosztów badania próbek produktów.

Ponadto, postawiono **41 żądań organizacyjnych i porządkowych** o usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości.

W wyniku przeprowadzonych kontroli, wobec osób, które działały na szkodę konsumentów lub naruszały obowiązujące przepisy w obrocie i usługach skierowano **52 zawiadomienia** o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania. W rezultacie przekazanych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z ubiegłego roku oraz z poprzednich lat organy ścigania wszczęły **42** postępowania karne, zakończone w **6 przypadkach skierowaniem aktów oskarżenia do sądów**. Przekazano również **49 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych oraz wystąpiono z **27 wnioskami** o zastosowanie odpowiedzialności pracowniczej.

W wyniku przeprowadzonych rozpraw **nałożono grzywny o łącznej wartości 9.900 zł**.

W ubiegłym roku **29 uprawnionych inspektorów** nałożyło **343** mandaty karne. Wartość grzywien nałożonych w drodze mandatów karnych wyniosła **101.100 zł**. **Średnia wartość mandatu karnego wyniosła 294,75 zł**.

W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **204** informacje do innych organów kontrolnych (Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarno – Epidemiologicznych i innych organów).

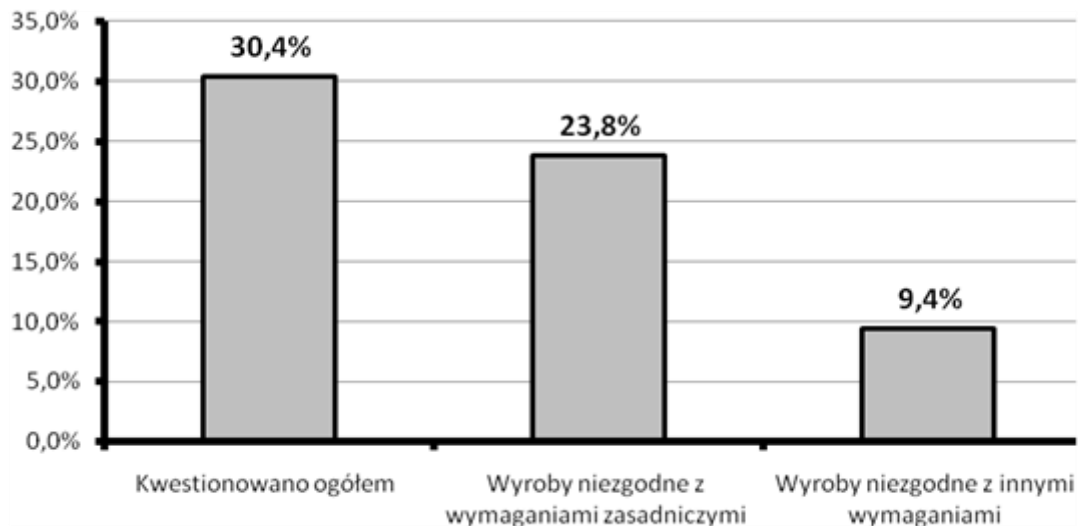
2. Nadzór Rynku.

W ramach nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia przeprowadzono 151 kontroli. Kontrolą objęto 533 partii wyrobów w tym w szczególności:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,

- środki ochrony indywidualnej ,
- maszyny

Na objęcie kontrolą 533 partii wyrobów zakwestionowano 162 partie, w tym z uwagi na niespełnienie wymagań zasadniczych 127 partii , tj.:



W związku z stwierdzonymi niezgodnościami z wymaganiami zasadniczymi, na podstawie art. 40k ust. 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002r. o systemie oceny zgodności wydano 14 decyzji zakazujących dalszego przekazywania użytkownikowi, konsumentowi lub innemu sprzedawcy 32 partii wyrobów. Do UOKiK w celu dalszego postępowania przekazano akta spraw dotyczące 76 wyrobów w stosunku do których stwierdzono niespełnienie wymagań zasadniczych lub innych wymagań. W odniesieniu do wyrobów w których stwierdzono mniej istotne niezgodności z wymaganiami zasadniczymi lub inne nieprawidłowości wynikające z rozporządzeń, podmioty wprowadzające do obrotu (we współpracy z dystrybutorami) podejmowały dobrowolne działania naprawcze.

Ustalenia kontroli w toku których stwierdzono brak znakowania znakiem CE, brak wymaganej deklaracji zgodności lub niezgodność objętych kontrolą wyrobów z wymaganiami zasadniczymi dały podstawę do skierowania do Prokuratur Rejonowych 39 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstw z art. 45, 46 i 47a ustawy z dnia 30 sierpnia 2002r. o systemie oceny zgodności.

3. Bezpieczeństwo produktów.

W obszarze ogólnego bezpieczeństwa produktów przeprowadzono łącznie 128 kontroli, w toku których sprawdzaniem objęto 481 produkty, w tym: wyroby włókiennicze, obuwie, rowery i części rowerowe, artykuły i meble przeznaczone dla małych dzieci, wskaźniki laserowe, zimowe płyny do spryskiwaczy, wyroby pirotechniczne, grille i podpałki do grilli, meble przeznaczone dla dzieci i młodzieży oraz sprzęt sportowy.

Znaczne prawdopodobieństwo, że badane produkty nie są bezpieczne stwierdzono w odniesieniu do 5 produktów, były to: hulajnogi, imitacja gumy do żucia rażąca prądem, 2 partie chodzików dla dzieci, obuwie z uwagi na zawartość DMF. W celu wszczęcia dalszego postępowania materiały z 5 spraw dotyczących powyższych produktów przekazano do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Sprawdzając oznakowania produktów pod kątem spełnienia wymagań rozdziału 2 ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów zakwestionowano 114 partii produktów z uwagi na brak dołączonych informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne ich użytkowanie, bądź podanie tych informacji i ostrzeżeń wyłącznie w językach obcych.

Kontrolowani przedsiębiorcy we współpracy z podmiotami umieszczającymi kwestionowane produkty na rynku polskim podjęli dobrowolne działania naprawcze i uzupełnili brakujące oznakowanie.

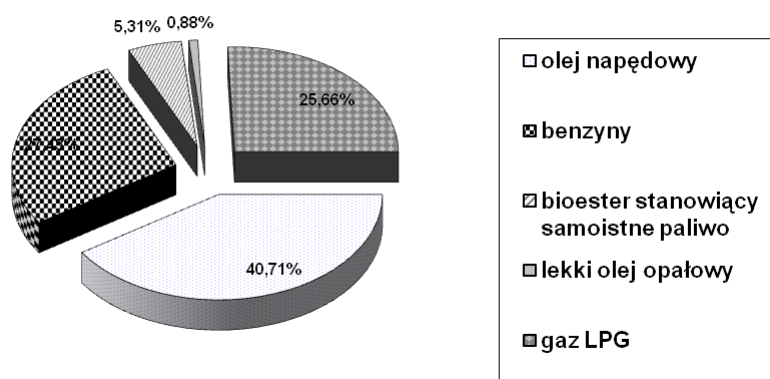
4. Paliwa ciekłe.

W ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw w na terenie województwa pomorskiego przeprowadzono 120 kontroli jakości paliwa w 100 podmiotach, w tym:

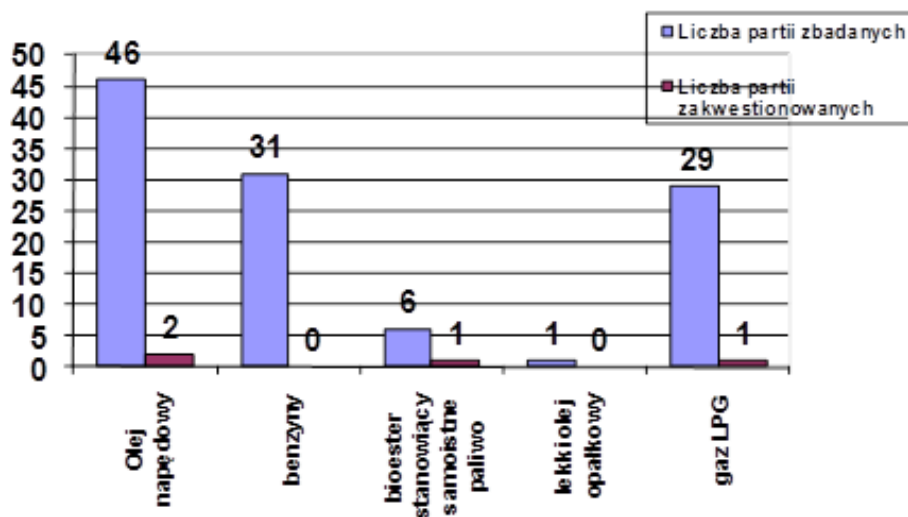
- 110 kontroli w 93 w stacjach paliw (w tym w 11 stacjach dwukrotnie, a w 3 trzykrotnie),
- 8 kontroli w 6 hurtowniach (w tym: w 2 hurtowniach dwukrotnie),
- 2 kontrole u 1 producenta,

W kontrolowanych podmiotach do badań w laboratorium pobrano 113 próbek paliw, w tym:

% rozkład próbek pobranych do badań



Na podstawie otrzymanych wyników badań ustalono, że obowiązujących wymagań jakościowych nie spełniły 4 badane próbki, w tym:



W związku z kwestionowaniem jakości paliw do Prokuratur Rejonowych w roku 2010 skierowano 5 zawiadomień (w tym 1 dotyczące sprawy z 2009 r.) w sprawie podejrzenia popełnienia przestępstw z art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych (Dz. U. Nr 169 poz.1200 ze zm.).

Ponadto informacje o negatywnych wynikach kontroli jakości paliw przekazano do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki oraz właściwych miejscowo Urzędów Kontroli Skarbowej i Urzędów Celných.

5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.

W toku kontroli przeprowadzanych w obszarze artykułów nieżywnościowych sprawdzono m.in. prawidłowość oznakowania i obrotu kosmetykami, substancjami i preparatami chemicznymi, produktami biobójczymi. Badaniem objęto również inne wyroby, dla których ustanowiono przepisy szczegółowe, tj. baterie i akumulatory, zaczepty holownicze, artykuły pielęgnacyjne dla dzieci, biżuterię oraz produkty takie jak „dopalacze”, zegarki, artykuły gospodarstwa domowego, akcesoria do okularów, artykuły piśmiennicze, aparaty fotograficzne i akcesoria, artykuły do tatuażu i piercingu.

Ze zbadanych łącznie 1323 partii towarów zakwestionowano oznakowanie 42 partii w zakresie nieprzestrzegania wymagań przepisów szczegółowych oraz 300 partii w zakresie przepisów ogólnych.

Prawidłowość funkcjonowania działalności usługowej skontrolowano w 58 placówkach. Były to usługi bytowe /m.in. krawieckie, optyczne, fryzjerskie, zegarmistrzowskie/, turystyczne i hotelarskie, motoryzacyjne, biura pośrednictwa obrotu nieruchomościami, myjnie samochodowe, salony tatuażu i piercingu, place zabaw w galeriach handlowych.

Nieprawidłowości w tym obszarze stwierdzono w 25 przypadkach.

6. Artykuły żywnościowe.

W obszarze artykułów żywnościowych przeprowadzono ogółem 561 kontroli, w czasie których dokonano m.in. oceny jakości i prawidłowości oznakowania środków spożywczych oraz sprawdzenia legalności działania przedsiębiorców i badania obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi.

Obok sprzedaży prowadzonej w hurtowniach, na targowiskach, , przez Internet, w sklepach i obiektach wielkopowierzchniowych kontrolą objęto również placówki gastronomiczne działające w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym w sezonie letnim oraz na terenie dworców komunikacji kolejowej i autobusowej, restauracje i bary mleczne.

Sprawdzono jakość i prawidłowość oznakowania m.in.: wyrobów spirytusowych, ryb i przetworów rybnych, wyrobów piekarniczych, przetworów mleczarskich i masła, produktów z mleka koziego i owczego, oliwy z oliwek, jaj kurzych, mrożonych wyrobów

kulinarnych, mięsa oraz przetworów mięsnych i drobiowych, miodów, owoców i warzyw, przetworów i mrożonek owocowych i warzywnych.

Ze sprawdzonych 5378 partii artykułów spożywczych zakwestionowano ogółem 1371 partii z uwagi na:

- niewłaściwą jakość – 57 partii,
- nieprawidłowe oznakowanie – 412 partii,
- upływ dat minimalnej trwałości i terminów przydatności do spożycia – 913 partii.

W związku z wprowadzeniem do obrotu produktów nie odpowiadających jakości handlowej określonej w przepisach o jakości handlowej lub deklarowanej przez producenta w oznakowaniu tych artykułów oraz artykułów spożywczych zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono w drodze 22 decyzji administracyjnych kary pieniężne na łączną wartość 74.264zł.

I tak dla przykładu:

- jaja oferowane w opakowaniu, zafałszowane w rozumieniu art. 3 pkt. 10 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych z uwagi na wprowadzające w błąd oznakowanie datą minimalnej trwałości oraz klasy wagowej,
- ryby mrożone glazurowane niespełniające deklaracji producenta podanej na opakowaniu, a więc nie odpowiadającym jakości handlowej z uwagi na zaniżoną masę ryby i wyższą zawartość glazury
- masło z uwagi na obecność niedopuszczalnego dodatku w postaci sterolu pochodzenia roślinnego oraz zawyżoną wartość wody.

Laboratoryjnie zbadano 489 próbek, z czego zakwestionowano 156 próbek ze względu na niezgodność z obowiązującymi przepisami (40 próbek) oraz niezgodność z deklaracją producenta na opakowaniu (116 próbek).

Ponadto stwierdzono podmiannę asortymentową oferowanych do sprzedaży napojów (zamiast soków podawano nektary i napoje) oraz surowców do produkcji potraw (stosowano wyroby seropodobne zamiast serów, sery sałatkowe zamiast sera feta, tłuszcz mleczny zamiast masła, filety płastugi limanda żółtopłetwa zamiast łososia i soli, boczek wędzony zamiast bekonu).

W zakresie przestrzegania ustawy o rolnictwie ekologicznym ujawniono partię warzyw i owoców, które zostały bezpodstawnie oznakowane terminami „EKO” i „ekologiczne” oraz logiem UE „rolnictwo ekologiczne”, z uwagi na nieważne

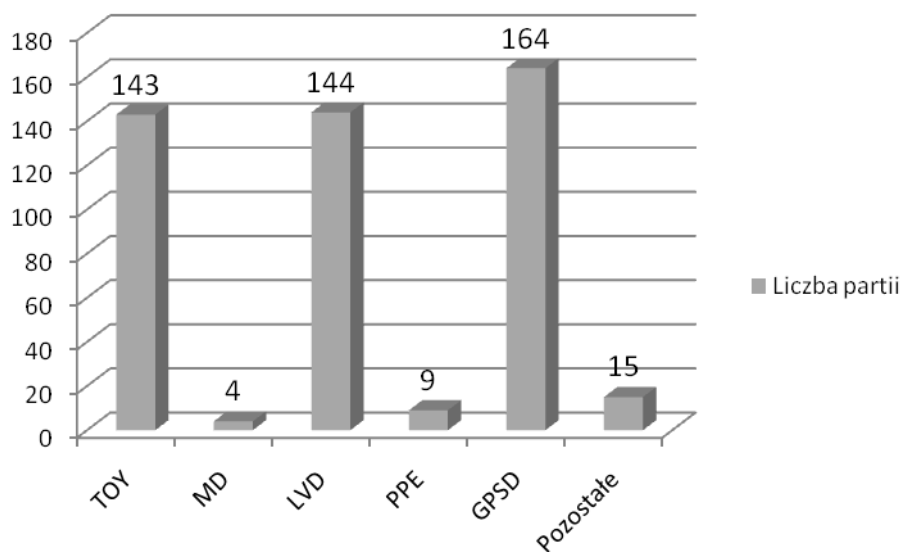
świadectwa spełnienia przez te wyroby warunków dla produktów ekologicznych oraz powołaniem się na numer jednostki certyfikującej, która nie dokonywała certyfikacji dostawcy – wymierzono w tym zakresie karę pieniężną w ustawowej wysokości, tj. 989 zł.

Ponadto kontrolą w zakresie zakładów gastronomicznych objęto 33 placówki - nieprawidłowości stwierdzono w 29 placówkach i polegały one na:

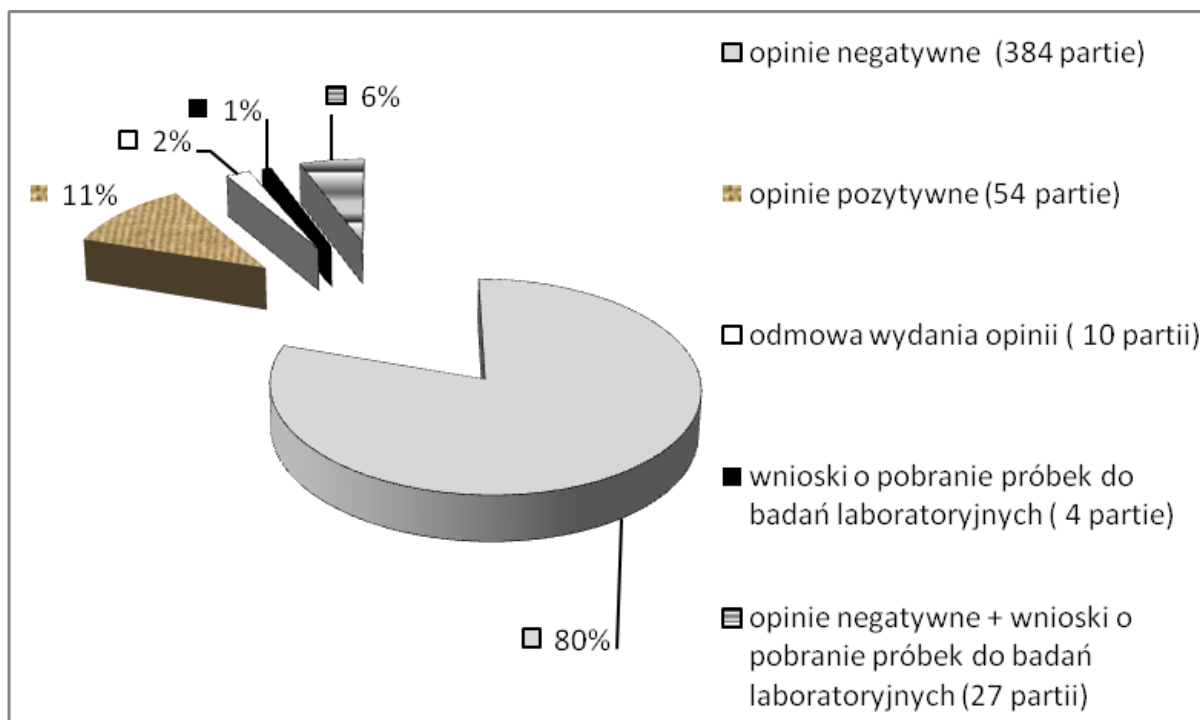
- nierzetelnym pobieraniu należności,
- niedowadze potraw (np. ślimaków na deklarowaną wagę à 120 g ,waga faktyczna wynosiła 72 g- niedowaga 48 g, na wartość 10,80 zł),
- niedomiarze napojów w tym głównie napojów alkoholowych np. na deklarowaną miarę napoju alkoholowego 40ml zakupione porcje posiadały po 30ml.

7. Współpraca z organami celnymi.

W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa oraz zasadniczych lub innych wymagań w roku 2010 organy celne wystąpiły z 86 wnioskami o wydanie opinii w związku z zatrzymaniem 479 partii wyrobów, w tym:



Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym:



Podstawą do negatywnego zaopiniowania zatrzymanych partii wyrobów było między innymi :

- brak wymaganego oznaczenia wyrobów znakiem CE lub umieszczone podobne (niezgodne z zatwierdzonym wzorem),
- nie przedłożenie nie budzącej wątpliwości dokumentacji potwierdzającej poddanie wyrobów obowiązującej procedurze oceny zgodności,
- brak dołączenia do wyrobów wymaganego cechowania w tym informacji i ostrzeżeń umożliwiających bezpieczne ich używanie,
- zaprojektowanie lub wykonanie wyrobów w sposób zagrażający bezpieczeństwu użytkowników.

Wspólnie podejmowane z organami celnymi działania są najefektywniejszą i najszybszą formą wykluczenia z obrotu produktów stwarzających zagrożenie dla bezpieczeństwa konsumentów. Wydanie przez Inspekcję Handlową opinii dla produktu niespełniającego ogólnych wymagań bezpieczeństwa lub niezgodnego z wymaganiami dyrektyw określających wymagania zasadnicze, eliminuje konieczność szukania go na rynku oraz prowadzenia skomplikowanych i kosztownych procedur kontrolnych. Podejmowane działania pozwalają usunąć

zagrożenia w momencie dopuszczenia produktów do obrotu i przez to przekładają się bezpośrednio na bezpieczeństwo konsumentów.

8. Inne istotne wykonane prace. Współpraca z instytucjami, organami kontrolnymi administracji rządowej i samorządowej.

W okresie sprawozdawczym pracownicy Inspektoratu przeprowadzili szkolenie dla przedsiębiorców w zakresie przepisów regulujących obrót handlowy na zaproszenie Prywatnego Zrzeszenia Handlu i Usług w Gdyni. Pod patronem Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku odbyły się:

- Wojewódzki Konkurs „ABC praw konsumenta w świetle przepisów Unii Europejskiej” dla szkół średnich w Gdańsku,
- Międzyszkolny Wojewódzki konkurs Wiedzy Konsumentckiej w Wejherowie ,
- Konkurs na najlepszego sprzedawcę wśród uczniów przygotowujących się do zawodu handlowca w Gdańsku.

Pracownicy Inspektoratu są autorami pytań konkursowych, przeprowadzając prelekcje edukacyjne dla uczestników konkursów (uczniów i nauczycieli) oraz są członkami Komisji Konkursowych.

Kontynuowano współpracę z Międzynarodowym Stowarzyszeniem Bursztynników zakresie eliminacji nieprawidłowości występujących w obrocie tym surowcem i wyrobami z bursztynu. Prowadzono między innymi prace nad ustaleniem treści normy jakościowej dla Bursztynu Bałtyckiego.

W ramach realizacji inicjatywy Wojewody Pomorskiego w utworzonej wspólnej dla wszystkich organów kontroli bazy danych „Platforma Paliwowa”, kontynuowana była współpraca w tym zakresie.

Zorganizowano wspólnie z Izbą Celną w Gdyni warsztaty szkoleniowe „Współpraca Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku z organami celnymi w zakresie bezpieczeństwa produktów”.

Kierownictwo Inspektoratu wychodząc naprzeciw inicjatywie Urzędów Pracy, delegowało kilku pracowników na spotkanie pn. „Forum Młodej Przedsiębiorczości” dot. warunków rozpoczynania działalności gospodarczej i wymogów z tym związanych, np. organizowanych przez Urząd Pracy w Sztumie i Słupsku. Dzień Promocji Indywidualnej Działalności Gospodarczej ma na celu promocję przedsiębiorczości, zwłaszcza samozatrudnienia wśród osób poszukujących pracy, zainteresowanych rozpoczęciem działalności gospodarczej, a także pomoc i wsparcie

dla prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą oraz małych przedsiębiorców zamierzających rozwinąć firmę.

Ponadto pracownicy Inspektoratu przeprowadzili szkolenie dla dealerów samochodowych oraz prelekcje na temat „Praw i obowiązków konsumentów i sprzedawców” w jednej ze szkół średnich na terenie miasta Gdańsk.

Nadal bardzo dobrze układa się współpraca z Powiatowymi (Miejskimi) Rzecznikami Konsumentów oraz organizacjami pozarządowymi (w tym reprezentującymi interesy kupców) w ramach pracy Wydziału Ochrony Konsumentów, Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego i jego Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku.

W ramach wykonywanych zadań ustawowych Inspektorat współpracował z takimi instytucjami jak: Urzędy Skarbowe, Urząd Kontroli Skarbowej, Terenowymi Stacjami Państwowej Inspekcji Sanitarnej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Urzędem Miar, Urzędem Regulacji Energetyki, Izbą Celną oraz organami Policji.

II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

1. Informacje o nieprawidłowościach oraz wnioski o wszczęcie procedury mediacji.

A. Charakterystyka ilościowa i tematyczna informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.

W 2010 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęło łącznie 1254 informacje o nieprawidłowościach oraz wnioski o mediację, w tym do Delegatury w Słupsku -152.

Rozpatrzono 1238 spraw, w tym 67 z roku 2009.

We własnym zakresie załatwiono 1160 spraw, pozostałe 78 przekazano zgodnie z właściwością innym organom.

W rozbiciu na grupy towarowe w okresie sprawozdawczym we własnym zakresie załatwiono:

- produkty przemysłowe – 883 sprawy;
- produkty spożywcze –160 spraw;
- usługi – 117 spraw.

W grupie dotyczącej produktów przemysłowych najczęściej kwestionowano:

- obuwie – 510 spraw (53,01 % wszystkich spraw dotyczących artykułów przemysłowych),
- sprzęt rtv i agd – 49 (5,09 %),
- sprzęt komputerowy – 35 (3,63 %),
- meble – 29 (3,01 %),
- zabawki – 11 (1,14 %),
- artykuły motoryzacyjne – 3 (0,31 %),
- inne produkty przemysłowe – 325 (33,78 %), w tym : odzież, telefony komórkowe, kosmetyki, paliwo, akcesoria, armatura sanitarna, sprzęt ogrodniczy, narzędzia, artykuły optyczne, zegarki, artykuły służące do wyposażenia mieszkań, towary budowlane, sprzęt sportowy, artykuły piśmiennicze.

Podobnie jak w roku ubiegłym większość spraw dotyczących artykułów przemysłowych związana była z dochodzeniem roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji oraz z niewłaściwą jakością towarów.

Konsumenci zgłaszali tu w szczególności problemy: odrzucania reklamacji przez sprzedawców i gwarantów; odmowy przyjmowania reklamacji; przekraczania terminów do ustosunkowania się do żądań reklamacyjnych oraz nieskutecznych napraw zakupionych towarów.

Wnioskodawcy podnosili też kwestie naruszania prawa do odstąpienia od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Wśród produktów żywnościowych najczęściej kwestionowano:

- mięso i przetwory mięsne – 16 spraw (10,52 % wszystkich spraw dotyczących produktów żywnościowych),
- wyroby alkoholowe – 12 (7,89 %),
- przetwory owocowo-warzywne i napoje – 9 (5,92%),
- przetwory rybne – 7 (4,6%),
- wyroby i przetwory mleczne – 6 (3,94 %),
- pozostałe produkty spożywcze – 102 (67,1 %), w tym między innymi: wyroby garmażeryjne, pieczywo, przyprawy oraz słodczyce.

Konsumenci zgłaszali tu przede wszystkim nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen.

Ponadto wnioskodawcy podnosili problematykę niewłaściwej jakości towarów; niewłaściwego oznaczenia produktów; braku rzetelnej obsługi. Inne zagadnienia opisywane przez konsumentów obejmowały między innymi: oferowanie do sprzedaży produktów przeterminowanych i brak legalizacji wag.

Konsumenci kwestionowali także usługi :

- gastronomiczne – 32 (22,85 % wszystkich spraw dotyczących usług),
- remontowo-budowlane - 30 spraw (21,42 %),
- motoryzacyjne – 7 (5%),
- fryzjerskie i kosmetyczne – 4 (2,85 %),
- pralnicze – 3 (2,14 %),
- inne – 64 (45,71 %), w tym usługi świadczone drogą elektroniczną, turystyczne, kamieniarskie, krawieckie, fotograficzne .

Wnioskodawcy wskazywali tu – podobnie jak w roku ubiegłym: niewłaściwą jakość prac; opóźnienia w zakresie realizacji prac przez przyjmujących zamówienia; brak rzetelności przy określaniu wysokości wynagrodzenia za dzieło; uchylenie się od odpowiedzialności w związku z wadami dzieła oraz fakt uszkodzenia przedmiotu usługi.

B. Główne przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.

Wnioski (informacje o nieprawidłowościach) były przekazywane przez konsumentów przede wszystkim z uwagi na nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa tj.:

- przepisów ustawy z dnia 05.07.2001 r. o cenach oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10.06.2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (brak uwidocznienia cen jednostkowych na wywieszkach lub w innej formie dostępnej dla kupujących; brak opatrzenia ceną w sposób bezpośredni na pojedynczych egzemplarzach; brak wywieszek zawierających nazwy handlowe i jednostki miar, do których odnoszą się uwidocznione ceny; brak uwidocznienia w miejscu ogólnodostępnym cenników usług);

- przepisów ustawy z dnia 25.08.2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (oferowanie do sprzedaży środków spożywczych oznakowanych datą minimalnej trwałości lub terminem przydatności do spożycia po tej dacie lub terminie);
- przepisów rozporządzenia Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi z dnia 10.07.2007 r. w sprawie znakowania środków spożywczych (oferowanie do sprzedaży produktów nie posiadających wymaganego oznakowania w zakresie daty minimalnej trwałości albo terminu przydatności do spożycia oraz innych informacji określonych przez przepisy prawa);

Duża liczba wniosków dotyczyła także niewłaściwej jakości towarów oraz bezpieczeństwa produktów a także nierzetelnej obsługi konsumentów.

Konsumenci podnosili także między innymi: fakt naruszania przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 11.05.2001 r. Prawo o miarach, poprzez używanie przy obsłudze konsumentów wag elektronicznych bez aktualnej cechy legalizacji; przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych, poprzez nieumieszczenie w obiekcie hotelarskim informacji zawierającej dane przedsiębiorcy świadczącego usługi hotelarskie oraz informacji o przystosowaniu obiektu do obsługi osób niepełnosprawnych.

Nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców przepisów było spowodowane zarówno nieznaną obowiązuje regulacji, jak też mogło stanowić zamierzone działanie .

Do głównych przyczyn powstawania sporów cywilnoprawnych zaliczyć można nieodpowiednią jakość towarów oraz nieuwzględnianie roszczeń składanych w związku z powyższym przez konsumentów.

Zasadniczymi przyczynami powstawania sporów cywilnoprawnych były też: nieznaną przepisów prawa lub ich niewłaściwa wykładnia dokonywana przez konsumentów i przedsiębiorców oraz zamierzone nieprzestrzeganie prawa przez przedsiębiorców, co dotyczyło przede wszystkim ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego; ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny i ustawy z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Podobnie jak w latach poprzednich należy tu wskazać przede wszystkim: samodzielne - niezależnie od posiadanych kompetencji i wiedzy rozpatrywanie

reklamacji przez przedsiębiorców oraz posługiwanie się przez przedsiębiorców opiniami nierzetelnych i nieobiektywnych rzeczoznawców; celową działalność przedsiębiorców polegającą na wprowadzaniu w błąd konsumentów w przedmiocie przysługujących im uprawnień; zamierzoną działalność przedsiębiorców polegającą na próbach przenoszenia odpowiedzialności na poprzedników prawnych – dostawców lub importerów lub podmioty odpowiedzialne z innego tytułu (niezgodność towaru z umową/gwarancja) ; nieuczciwe nakłanianie konsumentów do zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa. Przyczynami powstawania sporów było także nie zapoznawanie się przez konsumentów z treścią zawieranych umów, jak też brak potwierdzania faktu zawarcia umów i treści ich postanowień w formie pisemnej.

C. Sposób, skuteczność i terminowość załatwiania spraw.

a) Sposób załatwiania spraw.

W okresie sprawozdawczym załatwiono we własnym zakresie 1160 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o wszczęcie procedury mediacji.

825 spraw zostało załatwionych w formie postępowania mediacyjnego, a 280 spraw zostało załatwionych w formie postępowania kontrolnego.

55 spraw zostało załatwionych w inny sposób, między innymi poprzez udzielenie informacji lub porady.

Forma załatwienia sprawy uzależniona była przede wszystkim od treści pisma i charakteru podnoszonych problemów.

Postępowanie mediacyjne podejmowane było wtedy, gdy treść wniosku konsumenta wskazywała na istnienie sporu cywilnoprawnego pomiędzy nim a przedsiębiorcą.

Postępowanie kontrolne wszczynane było przede wszystkim wówczas, gdy z treści pisma nadawcy wynikało, iż naruszone zostały przepisy prawa dotyczące obrotu towarowego.

b) Skuteczność załatwiania spraw.

W wyniku postępowań mediacyjnych podjętych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku 565 sporów cywilnoprawnych, tj. 68,48% zostało zakończonych polubownie.

260 podjętych mediacji, tj. 31,51 % nie doprowadziło do zawarcia ugody pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wobec czego Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej odstępował od postępowania mediacyjnego.

W ww. sytuacji strony były szczegółowo informowane o możliwości i trybie dochodzenia roszczeń przed polubownymi sądami konsumenckimi lub sądami powszechnymi.

Konsumenci pouczani byli o także o uprawnieniach miejskich / powiatowych rzeczników konsumentów oraz organizacji społecznych do wytaczania powództw na ich rzecz w sprawach o ochronę interesów konsumentów, jak też do wstąpienia do postępowań.

Postępowania kontrolne w 132 przypadkach potwierdziły zarzuty podnoszone przez wnioskodawców; w 107 przypadkach nie potwierdziły tychże zarzutów; natomiast w 41 przypadkach częściowo potwierdziły zarzuty.

c) Terminowość załatwiania spraw.

Wnioski o mediację i informacje o nieprawidłowościach załatwiane były zgodnie z terminami określonymi przez obowiązujące przepisy prawa.

D. WNIOSKI

W roku 2010 r. łączna liczba wniosków o wszczęcie procedury mediacji oraz informacji o nieprawidłowościach wzrosła o 234 sprawy, tj. o 22,94 % w stosunku do roku 2009.

Konsumenci wykazywali duże zainteresowanie pozasądowym rozwiązywaniem sporów z przedsiębiorcami w formie mediacji; o 25% w stosunku do roku ubiegłego wzrosła liczba przeprowadzonych postępowań mediacyjnych.

Należy podkreślić dużą skuteczność podejmowanych mediacji- 68,48 % postępowań mediacyjnych doprowadziło do polubownego zakończenia sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Wynik taki świadczy, że mediacja stanowi doskonałą alternatywę dla systemu sądownictwa polubownego oraz innych arbitralnych sposobów rozwiązywania sporów cywilnoprawnych.

Należy dodać, że w związku z podejmowanymi postępowaniami mediacyjnymi nawiązywano także współpracę z miejskimi/powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami społecznymi, dzieląc się posiadanymi informacjami, wiedzą i doświadczeniami.

2. Poradnictwo konsumenckie.

Pracownicy Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielali porad i instruktaży konsumentom i osobom prowadzącym działalność gospodarczą, przybliżając im obowiązujące regulacje prawne oraz zwracając uwagę na prawidłowe stosowanie przepisów.

Porady i instruktaże udzielane były konsumentom i przedsiębiorcom bezpośrednio podczas przyjęć w Wojewódzkim Inspektoracie; telefonicznie oraz pisemnie.

Łączna liczba porad i instruktaży udzielonych w roku 2010 wyniosła ogółem 26053, z czego konsumentom udzielono 22217 porad i instruktaży, natomiast przedsiębiorcom-3836.

Podobnie jak w roku ubiegłym, większość porad i instruktaży - 22209, dotyczyło dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancji , 3844 porad i instruktaży - innych zagadnień związanych z obrotem towarowym.

W okresie sprawozdawczym liczba porad i instruktaży wzrosła o 1562, czyli 6,37 % w stosunku do roku ubiegłego.

Ponadto w celu zapewnienia ustawicznego dostępu do informacji, na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz stronie internetowej serwisu informacyjnego umieszczano artykuły związane z tematyką konsumencką. W 2010 r. liczba wizyt na ww. stronach wyniosła 247334. Zdecydowany wzrost ilości wizyt na stronach

internetowych w stosunku do lat ubiegłych świadczy o zasadności prowadzenia działalności edukacyjnej i informacyjnej w tej formie.

W dalszym ciągu kontynuowano prowadzenie działalności edukacyjnej poprzez udział w spotkaniach i szkoleniach poza siedzibą Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku .

Tematyka konsumencka była prezentowana także za pomocą środków masowego przekazu.

Przedstawione w niniejszym sprawozdaniu informacje wskazują, że zadania Inspekcji Handlowej polegające na podejmowaniu mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów oraz informowaniu i edukowaniu stanowią bardzo istotny element działalności, dlatego też powinny być aktywnie kontynuowane. Ww. dane świadczą także o dużym zaufaniu konsumentów i przedsiębiorców wobec kompetencji i profesjonalizmu organu Inspekcji Handlowej.

3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.

Do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku i Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku, ogółem wpłynęło w ww. okresie 561 wniosków, co jest porównywalną ilością z roku poprzedniego, gdy wniosków złożono 603. Szczegółowe dane liczbowe zawiera załącznik – sprawozdanie „statystyczne”.

Największa liczba wniosków dotyczyła: niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową – obuwia.

W omawianym okresie rozpatrzono i rozstrzygnięto w formie wyroków, 21 spraw w tym 11 uznających roszczenia wnioskodawcy i 10 oddalających żądania.

W omawianym okresie strony postępowania przed sądem konsumenckim nie korzystały z pomocy profesjonalnych pełnomocników – radców prawnych, adwokatów.

Na wyroki Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku, nie wpłynęły skargi w trybie art. 1205 k.p.c.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku, korzystał z pomocy biegłych - rzeczoznawców. W znaczącej większości wyznaczony biegły, był wpisany na listę rzeczoznawców prowadzoną przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku.

Z rzecznikami konsumentów utrzymywane są stałe dobre kontakty, bardziej ściśle w zależności od potrzeby.

Należy stwierdzić, iż Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku trwale wpisał się w świadomość konsumentów i przedsiębiorców z województwa pomorskiego, a zakres podmiotowy przedsiębiorców korzystających z usług sądu staje się coraz szerszy. Konsumenti i przedsiębiorcy doceniają szybkość postępowania, uproszczone procedury oraz trafność wydawanych wyrobów.

4. Kontakty z mediami.

Zagadnienia z zakresu tematyki konsumenckiej oraz wyniki kontroli były przekazywane mediom oraz na bieżąco zamieszczane na stronie internetowej.

W 2010 roku udzielono 23 wywiady radiowo-telewizyjne, w tym 15 radiowych i 10 telewizyjnych. W wyniku udzielonych wywiadów i przekazanych informacji ukazało się 18 artykułów prasowych, a na stronach internetowych Inspektoratu zamieszczono 18 publikacji, w tym 6 w ramach akcji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?”. Łącznie ukazało się 51 publikacji medialnych. Współpracowano z następującymi mediami: Telewizją TVP Info, „Polsat”, „TVN24”, „Media Kaszëbë”, Telewizją „Vectra”, „Kanał 6” w Słupsku, Radiem Gdańsk, Radiem „Eska Nord”, Radiem „TOK FM”, Radiem „Koszalin”, Radiem „Słupsk”, „Dziennikiem Bałtyckim”, „Faktami”, magazynem branży piekarskiej i cukierniczej „Bake & Sweet”, „Głosem Pomorza” i „Kurierem Słupskim”.

*Z up. Pomorskiego Wojewódzkiego
Inspektora Inspekcji Handlowej*

*/../ Elżbieta Łobacz
Zastępca Wojewódzkiego Inspektora
Inspekcji Handlowej*