

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2011 rok**

Gdańsk, Luty, 2012 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.

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 i skuteczność 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 2011 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2011 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2011 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2011 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w 2011 r.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

W 2011 r. Inspektorat realizował zadania planowe oraz dodatkowe zlecane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a ponadto wynikające z informacji zgłaszanych przez: konsumentów, centralne i terenowe organy administracji państwowej, samorządowej o nieprawidłowościach oraz rozeznania własnego.

Działalność kontrolna obejmowała zagadnienia związane z dyrektywami nowego podejścia, ogólnego bezpieczeństwa produktów, jakością paliw ciekłych, skroplonego gazu LPG i LNG, jakością i bezpieczeństwem artykułów żywnościowych w obrocie detalicznym, a w zakresie pozostałych artykułów nieżywnościowych, legalności i rzetelności prowadzonego obrotu tymi artykułami oraz usług.

Realizując wyżej wymienione zadania przeprowadzono **1491 kontroli**. Skontrolowano przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 1045 placówek handlu detalicznego,
- 143 sklepy wielko-powierzchniowe,
- 106 zakładów i placówek gastronomicznych,
- 100 hurtowni żywnościowych i nieżywnościowych,
- 28 punkty usługowe,
- 27 zakładów produkcyjnych,
- 23 importerów,
- 14 punktów sprzedaży na targowiskach,
- 1 magazyn centralny sieci handlowych,
- 4 pozostałe podmioty.

W trakcie kontroli w 2011 r. wydano **129 decyzji**, między innymi dot.:

- 1) wymierzenia kar pieniężnych za wprowadzenie do obrotu handlowego wyrobów nieodpowiadających jakości handlowej określonej w przepisach o jakości handlowej lub deklarowanej przez producenta w oznakowaniu tych produktów oraz artykułów spożywczych zafałszowanych - 40 decyzji;
- 2) umorzenia postępowań – 20 decyzji;
- 3) uiszczenia kosztów badań próbek towarów – 57 decyzji;
- 4) zakazu wprowadzania do obrotu towarów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami;
- 5) wstrzymania wprowadzania do obrotu kosmetyków;
- 6) zakazu wprowadzania do obrotu mięsa mielonego „luzem”;

- 7) wycofania z obrotu towarów po deklarowanym przekroczonym okresie gwarancji trwałości produktu;
- 8) wstrzymania sprzedaży paliw do czasu uzyskania koncesji na obrót paliwami ciekłymi.

Ponadto, postawiono **99 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 **56 zawiadomień** o podejrzeniu popełnienia przestępstw do organów ścigania. W rezultacie przekazanych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa organy ścigania wszczęły **26** postępowań karnych, zakończone w **5 przypadkach skierowaniem aktów oskarżenia do sądów**. Przekazano również **50 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych oraz wystąpiono z **21 wnioskami** o zastosowanie środków oddziaływania wychowawczego.

W wyniku przeprowadzonych rozpraw **nałożono grzywny o łącznej wartości 12.700 zł**.

W ubiegłym roku **32 uprawnionych inspektorów** nałożyło **465** mandaty karne. Wartość grzywien nałożonych w drodze mandatów karnych wyniosła **127.750 zł**.

W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **213** informacji do innych organów kontrolnych (Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarnej – Epidemiologicznych i innych organów).

2. Nadzór Rynku.

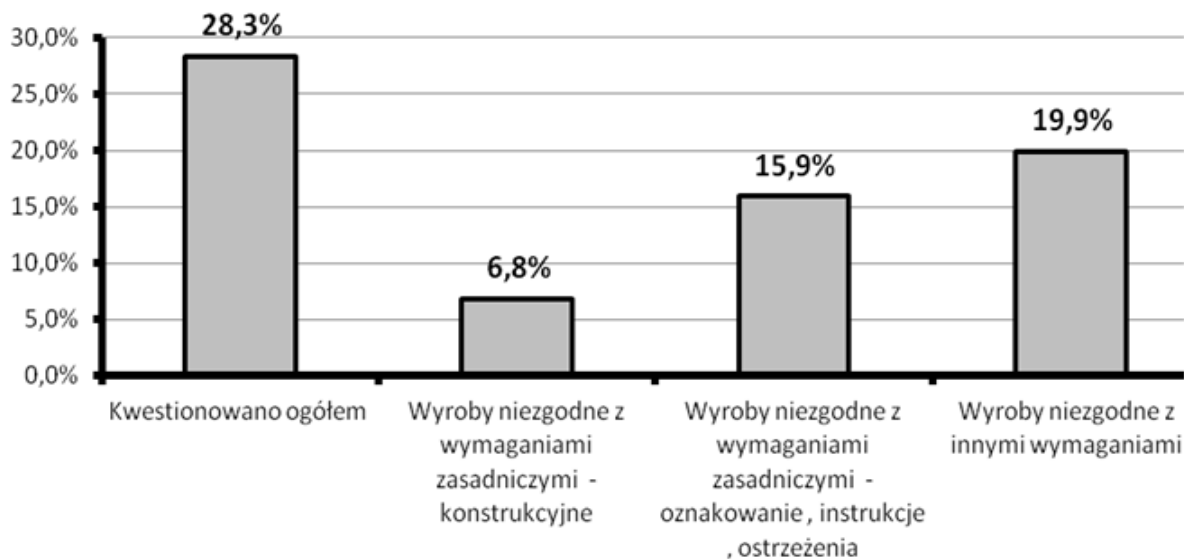
W ramach nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia kontrolą objęto 498 partii wyrobów, w tym w szczególności:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej,
- maszyny,
- nieautomatyczne wagi,
- bezkierunkowe lampy do użytku domowego,

- wyroby pirotechniczne.

Na objęte kontrolą 498 partii wyrobów zakwestionowano 141, w tym z uwagi na niespełnienie :

- wymagań zasadniczych o charakterze konstrukcyjnym – 34,
- wymagań zasadniczych dotyczących oznakowania, instrukcji i ostrzeżeń - 79,
- innych wymagań - 99.



- ostrzeżeń - 79,
- innych wymagań - 99

Za szczególnie niepokojące wskazać należy stwierdzone niezgodności o charakterze konstrukcyjno- materiałowym stwarzające bezpośrednie zagrożenie dla zdrowia lub życia, takie jak:

- **w zabawkach:**
 - stwierdzenie elementów których połknięcie lub wprowadzenie do jakiegokolwiek otworu w ciele dziecka może powodować ryzyko udławienia lub uduszenia,
 - dołączenie do zabawek ciągnących zbyt długiej linki stwarzającej ryzyko uduszenia,
 - obecność zadzioru, ostrych zakończeń otworów stwarzających nadmierne ryzyko zranienia,
 - zawartość niebezpiecznych substancji t.j. ftalanu dibutyłu (DBP) oraz ftalanu di(2-etyloheksylu) (DEHP);
 - łatwopalność materiału użytego do produkcji zabawki,

▪ **sprzęcie elektrycznym:**

- * wady stanowiące zagrożenie porażenia prądem elektrycznym:
 - brak ciągłości obwodu elektrycznego (*lampki choinkowe*);
 - zamocowanie przewodów w oprawkach nie wytrzymałych narażenia na wypychanie co stwarza zagrożenie porażenia prądem elektrycznym (*lampki choinkowe*),
 - małą wytrzymałością kołków łączeniowych wtyczki (*lampki choinkowe*),
 - zastosowaniem przewodu zasilającego o rzeczywistym przekroju żył ok. 0.4 mm² zamiast wymaganego 0,5 mm² (*lampki choinkowe*),
 - niewłaściwą klasę bezpieczeństwa elektrycznego oraz wykonanie opraw oświetleniowych tak, że mogły być traktowane przez dzieci jako zabawki i narazić dzieci podczas ewentualnej zabawy, na poważne obrażenia, ze śmiercią włącznie (*oprawy oświetleniowe*),
 - nie zastosowanie gniazda z kołkiem ochronnym, co może prowadzić do utraty ciągłości obwodu ochronnego (*deska do prasowania*),
 - zastosowanie przewodu zasilającego o przekroju żył ok. 0.5 mm² zamiast wymaganego 1.5 mm² oraz niewłaściwej grubości izolacji żył przewodu $g < 1,0$ mm (*przedłużacze*),
- * stosowanie do świadczenia usług łóżka do opalania o przekroczonym poziomie promieniowania UV, co stwarzało zagrożenia dla bezpieczeństwa konsumentów.

3. Bezpieczeństwo produktów.

W powyższym segmencie przeprowadzono łącznie 105 kontroli, w czasie których sprawdzono 415 partii produktów. Badaniem objęto min. foteliki i rowery dla dzieci, proste narzędzia ręczne, obuwie i wyroby jeansowe, wyroby włókiennicze, zapalniczki, meble, drabiny, wyroby pirotechniczne, zimowy sprzęt sportowy, kojce, liny przeznaczone do holowania pojazdów.

W wyniku przeprowadzonych kontroli zakwestionowano 75 produktów, z czego znaczne prawdopodobieństwo, że badane produkty nie są bezpieczne stwierdzono w odniesieniu do 12. W pozostałych zakwestionowanych produktach stwierdzono brak dołączenia do produktów informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne ich używanie.

Akta spraw dotyczące produktów, w których stwierdzono znaczne prawdopodobieństwo że nie są bezpieczne przekazano do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta. W przekazanych do postępowania produktach stwierdzono między innymi dla przykładu:

▪ **kojce:**

- brak w rozwiązaniu konstrukcyjnym dna, co stwarza ryzyko przemieszczania się dziecka wraz z „zagrodą” po powierzchni mieszkalnej albo podniesienia przez dziecko jej części składowej i przeczołgania się pod nią np. w kierunku urządzeń grzejnych w mieszkaniu i niezabezpieczonych schodów,
- zastosowanie do wykonania elementów konstrukcyjnych drewna z pękniętymi, niezaprawionymi sękami (szczebelki) oraz pęknięciem wzdłużnym ramy plotka obniża wytrzymałość wadliwych elementów oraz powstanie ryzyka złamania elementu i uszkodzenia ciała dziecka,
- brak zaokrąglenia dostępnych krawędzi ram „plotka” i łączników używanych do składania zagrody w harmonijkę oraz szorstka powierzchnia uszkodzonych elementów ramy plotka co stwarza ryzyko uszkodzenia ciała.

▪ **rowery dziecięce :**

- zbyt mała średnica pogrubienia zakończenia uchwytów kierownicy, co może spowodować osunięcie się dłoni z uchwytu i zranienie dłoni dziecka podczas kontaktu z ostrą powierzchnią (kora drzewa, ściana, itp.);

▪ **drabiny aluminiowe:**

- za wysoko umieszczony podest drabiny w przypadku ustawienia jej jako platforma, co stwarza ryzyko utraty równowagi i niekontrolowanego upadku użytkownika z platformy.

▪ **meble:**

- zastosowanie do wykonania elementów konstrukcyjnych mebla – drewna z pękniętymi (zepsutymi) nie zaprawionymi sękami, zażywiczeniem czy siniznami obniżającego jego wytrzymałość i stwarzającego ryzyko złamania elementów stelaża i urazu ciała,
- brak stabilności fotela, który przy siadaniu na przedniej krawędzi siedziska traci równowagę, powoduje znaczny przechył do przodu, co w konsekwencji może spowodować upadek użytkownika i stanowić zagrożenie dla jego zdrowia lub życia szczególnie dla osób niepełnosprawnych i starszych

▪ **odzież (spodnie typu jeans):**

- uwalnianie się z metalowych nitów niklu, który zgodnie z obowiązującymi przepisami nie może być stosowany jako powłoka w akcesoriach i dodatkach. Obecność niklu w dodatkach (nitach) stosowanych do wyrobów

włókienniczych stwarza zagrożenia związane z wystąpieniem reakcji alergicznej w przypadku bezpośredniego kontaktu nitów ze skórą u dzieci uczulonych na tą substancję.

▪ **linki holownicze:**

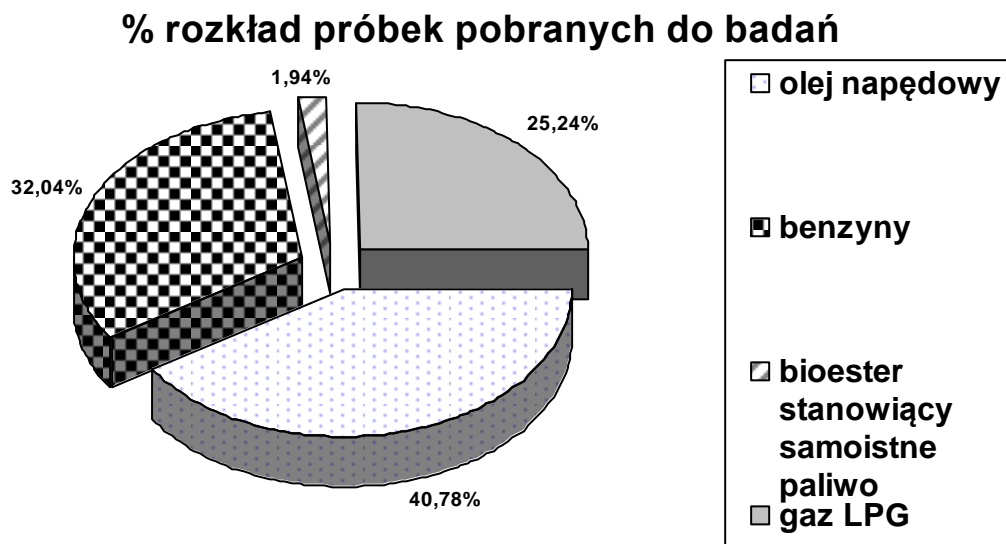
- niedostateczną wytrzymałość dla deklarowanej masy holowanego pojazdu. Niedostateczna wytrzymałość linek holowniczych może skutkować zerwaniem holu podczas holowania, i przez to powodować zagrożenie w ruchu ulicznym, szczególnie na skrzyżowaniach i przejazdach kolejowych,

4. Paliwa ciekłe.

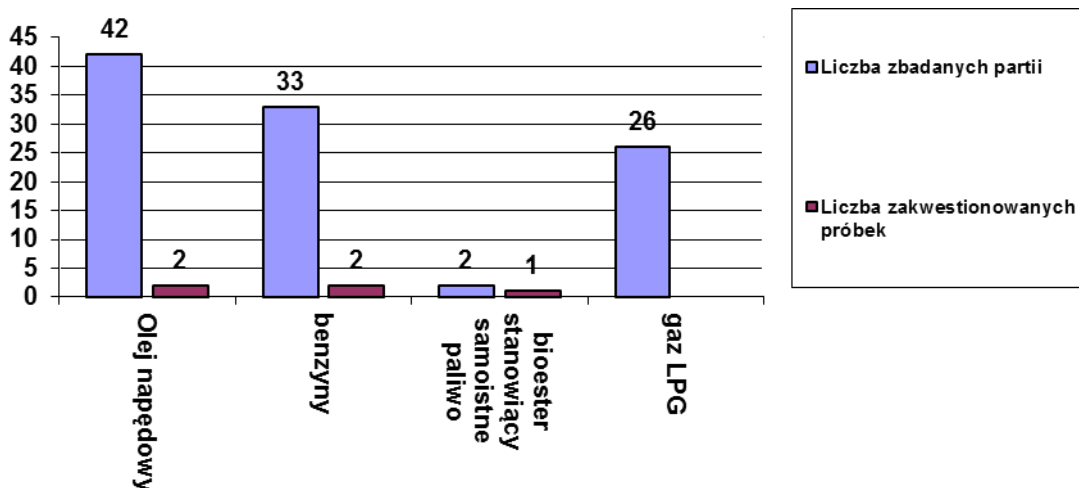
W ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw przeprowadzono 106 kontroli jakości paliwa w 89 miejscach, w tym:

- 94 kontrole w 80 stacjach paliw (w tym w 14 stacjach dwukrotnie),
- 11 kontroli w 8 hurtowniach (w tym: w 3 hurtowniach dwukrotnie),
- 1 kontrolę u producenta.

Łącznie w kontrolowanych podmiotach do badań w laboratorium pobrano 103 próbki paliw, w tym:



Na podstawie otrzymanych wyników badań ustalono, że obowiązujących wymagań jakościowych nie spełniło 5 badanych próbek pobranych z 103 partii paliw, w tym:



Kwestionowane parametry:

- olej napędowy:
 - zawyżona zawartość siarki (2 próbki),
 - zawyżona temperatura oddestylowania 95% (2 próbki),
 - zawyżona zawartość wody (1 próbka),
- benzyna bezołowiowa 95:
 - zawyżona prężność par (2 próbki),
- estry metylowe stanowiące samoistne paliwo:
 - zaniżona zawartość estrów metylowych kwasów tłuszczowych (1 próbka),

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

Niezależnie od przeprowadzonych kontroli jakości paliw w 2011 r. Inspektorat przeprowadził 23 kontrole w stacjach paliw w zakresie legalności prowadzonej działalności, prawidłowości oznakowania dystrybutorów do biopaliw ciekłych, uwidocznienia cen oraz prawidłowości zamieszczania informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych.

W wyniku ww. kontroli stwierdzono:

- niezamieszczenie na dwóch stacjach paliw czytelnych informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych wprowadzonych do obrotu, co sprzeczne było z art. 9a ust.1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych (Dz. U. Nr 169, poz. 1200 ze zm.),

- nieprzestrzeganie na dwóch stacjach paliw obowiązku oznaczenia i uwidocznienia cen dla kierowców, co stanowiło naruszenie § 12 pkt.1 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10.06.2002r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (Dz. U. Nr 99, poz. 894 ze zm.),
- sprzedaż paliw w jednej skontrolowanej stacji bez wymaganej art. 32 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 10 kwietnia 2007r. Prawo Energetyczne koncesji na obrót paliwami ciekłymi.

5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.

W obszarze artykułów nieżywnościowych badaniem objęto produkty, dla których ustanowiono przepisy szczegółowe określające prawidłowość obrotu i oznakowania tych wyrobów. Były to kosmetyki, obuwie, wyroby włókiennicze dla dzieci i dorosłych, baterie i akumulatory, części samochodowe, substancje i mieszaniny chemiczne, w tym detergenty i produkty biobójcze. Sprawdzone również inne towary takie jak artykuły dekoracyjne i użytkowe, akcesoria rowerowe, wyroby porcelanowe, ze szkła i ceramiki, dewocjonaalia, artykuły szkolne i biurowe, artykuły pielęgnacyjne dla dzieci, akcesoria kuchenne, ozdoby choinkowe, wyroby skórzane.

Łącznie w 150 placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania w odniesieniu do 2 023 partii wyrobów, z czego zakwestionowano 368 partii, w tym 128 partii z uwagi na naruszenie wymagań zawartych w przepisach szczegółowych.

O stwierdzonych nieprawidłowościach powiadomiono właściwe organy nadzoru, tj. Głównego Inspektora Ochrony Środowiska, Urząd Komunikacji Elektronicznej w Warszawie oraz Inspekcję Sanitarną.

Badając zagadnienie prawidłowości wprowadzania do obrotu kosmetyków stwierdzono w sklepie prowadzącym sprzedaż internetową, **kosmetyki deklarowane jako „raz użyte”**. W takim przypadku istnieje duże prawdopodobieństwo, że mogą one nie spełniać wymagań zapewniających bezpieczeństwo ich używania przez ludzi z uwagi na to, że produkty nawet w trakcie jednego użycia zgodnie z przeznaczeniem mogą ulec zanieczyszczeniu mikrobiologicznemu. Przy otwarciu opakowania (bez dozownika) z kremem lub tuszem, kosmetyk ma kontakt ze środowiskiem i może ulec zanieczyszczeniu prowadzącemu do pogorszenia się jakości wyrobu. **Korzystanie z kosmetyków**

uprzednio używanych przez inne osoby może mieć szkodliwy wpływ na skórę i oczy.

Ze względu na to, że **kwestionowane produkty mogły zagrażać zdrowiu ludzi** na podstawie art. 18 ust 1 i 3 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o Inspekcji Handlowej* wydano **2 decyzje** o wstrzymaniu wprowadzania ich do obrotu.

Przeprowadzone badania laboratoryjne wyrobów włókienniczych wykazały w ponad 40% badanych wyrobów niezgodność faktycznego składu surowcowego z oznaczonym przez producenta, np. deklarowany skład surowcowy **50% wełna i 50% akryl**, faktyczny skład surowcowy **100% akryl** lub deklarowany skład surowcowy **35% bawełna i 65% poliester**, faktyczny skład surowcowy **32% bawełna, 62,9% poliester i 5,1% elastan**.

W obszarze usług, sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług bytowych, hotelarskich i turystycznych, motoryzacyjnych, biur pośrednictwa obrotu nieruchomościami, kąpieliska i wypożyczalnie sprzętu pływającego, punktów serwisowych sprzętu sportowego. Uchybienia w tym zakresie stwierdzono głównie w usługach hotelarskich, a dotyczyły one niezgłoszenia obiektu do ewidencji innych obiektów świadczących usługi hotelarskie oraz stosowania nazw prawnie chronionych lub wprowadzających w błąd np. hotelik, motelik. Brak innych ustaleń negatywnych.

Ponadto przeprowadzono kontrole prawidłowości i rzetelności promocyjnej sprzedaży produktów nieżywnościowych, które wykazały szereg nieprawidłowości takich jak podawanie w materiałach reklamowych bądź na wywieszkach przy towarach objętych promocją, nieprawdziwych, wprowadzających w błąd informacji dotyczących promocji lub obniżek cen towarów lub brak informacji bardzo istotnych dla klientów.

Z ogółem skontrolowanych **778 partii** produktów oferowanych do sprzedaży w różnego rodzaju promocjach, z procentowym rabatem i z tzw. „gratisami”, nieprawidłowości stwierdzono w odniesieniu **442 partii**.

Polegały one na uwidocznieniu w gazetkach lub na wywieszkach **przekreślonych cen dotychczasowych wyższych lub niższych od faktycznie obowiązujących bezpośrednio przed promocją, cen z rabatem wyliczonych niezgodnie z obowiązującym rabatem**, nieprawidłowo wyliczanych cen jednostkowych. Odnotowano również **brak uwidocznienia cen obniżonych oraz brak podania przyczyny obniżki ceny i okresu jej obowiązywania**.

Ustalenia kontroli wskazują, że centralne sterowanie informacjami cenowymi przez jednostki nadrzędne prowadzi do nierzetelnej informacji konsumenta o stosowanych promocjach i w sposób istotny narusza jego interesy.

Ponadto uwidacznianie w materiałach reklamowych – gazetkach przekreślonych cen dotychczasowych rozbieżnych w stosunku do cen obowiązujących bezpośrednio przed promocją lub wyliczonych niezgodnie z deklarowanym rabatem wprowadza konsumenta w błąd i stanowi czyn nieuczciwej konkurencji lub nieuczciwą praktykę rynkową.

6. Artykuły żywnościowe.

W roku 2011 przeprowadzono łącznie **522 kontrole** obejmujące sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, prawidłowości oznakowania tych wyrobów oraz materiałów do kontaktu z żywnością, jak również zgodności środków żywienia zwierząt z prawem paszowym, legalności prowadzonej działalności przedsiębiorców oraz prawidłowości obrotu napojami alkoholowymi i wyrobami tytoniowymi.

Nieprawidłowości stwierdzono w 219 z nich.

Kontrole przeprowadzono w, hurtowniach, magazynach sieci handlowych, placówkach detalicznych, w tym sklepach „wiejskich”, sklepach wielkopowierzchniowych, na targowiskach. oraz w zakładach gastronomicznych m.in. działających w sezonie letnim w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym (np. Półwysep Helski, Mierzeja Wiślana, pas nadmorski, itp.).

W obszarze artykułów żywnościowych sprawdzono jakość i prawidłowość oznakowania wyrobów piekarniczych i cukierniczych, mięsa i wyrobów mięsnych, w tym wołowiny, wyrobów czekoladowych, mleka i przetworów mlecznych, oliwy z oliwek, soków, napojów bezalkoholowych i wód, przetworów mięsnych, miodu oferowanych pod markami sieci handlowych, wyrobów garmażeryjnych, przetworów owocowo – warzywnych, produktów z mleka koziego i owczego, przetworów zbożowych, masła w kierunku ujawniania zafałszowań, suszonych grzybów i innych środków spożywczych (śliwki, bakalie), ryb i przetworów rybnych, tłuszczów do smarowania, jaj spożywczych.

Na sprawdzone **26046** partii towarów zakwestionowano **1593** partie, z uwagi na:

- niewłaściwą jakość – 58 partii na 232 zbadanych (25,0%),
- nieprawidłowe oznakowanie – 331 partie na 1208 zbadanych (27,4%),
- upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia – 1215 partii na 25668 zbadanych (4,7%).

W związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono w drodze 40 decyzji kary pieniężne na kwotę 57.440 zł.

Powyższe nieprawidłowości dotyczyły m. in.:

- a) niezgodności z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów, z uwagi na niższą zawartość białka i tłuszczu (konserwy rybne), niższy udział pyłku przewodniego (miód lipowy), wyższą zawartość tłuszczu (konserwy mięsne), niższą zawartość ekstraktu ogólnego (koncentrat pomidorowy),
- b) niewłaściwe oznakowanie, m.in. słodczy, serów kozich, drobiu, pieczywa:

I tak np.:

Oferowane do sprzedaży słodczy (lizaki, cukierki w opakowaniach) nie zawierały na opakowaniach jednostkowych nazwy środka spożywczego, informacji dotyczących składników występujących w środku spożywczym, danych identyfikujących producenta, zawartości netto. Ponadto na opakowaniach nie podano przy symbolu barwnika obowiązującej informacji o treści: może mieć szkodliwy wpływ na aktywność i skupienie uwagi u dzieci - w odniesieniu do barwników użytych do produkcji środków spożywczych E-104, E-110, E-124. Jest to poważne uchybienie z punktu widzenia konsumenta, który wskutek braku należytej wiedzy został narażony na nieświadome dokonanie niewłaściwego wyboru przy zakupie tych artykułów z negatywnym skutkiem dla zdrowia dzieci. Przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 2000 zł.

- c) zafałszowania wyrobów (w kabanosach wieprzowych wykryto obecność białek mięsa drobiowego oraz DNA pochodzących z mięsa kurczaka i indyka; w marmoladce z moreli „Bez konserwantów” i śmietance termizowanej z oznakowaniem „Nie zawiera konserwantów” wykryto obecność niedozwolonego kwasu sorbowego i jego soli; w serze deklarowanym jako

wyprodukowany w 100% z mleka owczego wykryto obecność DNA pochodzącego od kozy, a w mleku kozim UHT obecność białka krowiego i DNA pochodzącego od krowy; w mięsie indyczym garmażeryjnym wykryto obecność DNA z mięsa wieprzowego; w serze dodatek tłuszczu obcego.

I tak np.

Przeprowadzone badania fizyko – chemiczne wykazały, że próbka sera „Gouda”, zawartość tłuszczu 20% nie odpowiadała wymaganiom jakościowym zawartych w obowiązujących przepisach, z uwagi na obecność tłuszczu obcego (stwierdzono $91,40 \pm 0,7\%$, zgodnie z wymaganiami niedopuszczalna) oraz deklaracji podanej na etykiecie ze względu na wyższą zawartość tłuszczu (w oznakowaniu produktu deklarowano 20%, stwierdzono $23,7 \pm 0,7\%$). Zawartość tłuszczów obcych oraz wyższa zawartość tłuszczu stanowiły znaczne naruszenie wymagań jakościowych oraz działanie na szkodę konsumentów. Konsumenty są przekonani, iż zakupują wyrób o nazwie ser, czyli wyrób mleczny, o określonych parametrach, co deklaruje sprzedawca na wywieszce lub eksponuje na etykiecie wyrobu a faktycznie jest to wyrób seropodobny. Kontrolowanemu przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 8.000 zł.

W sezonie letniego wypoczynku kontrolowano prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych w rejonie o nasilonym ruchu turystycznym. Nieprawidłowości stwierdzono w 95% skontrolowanych placówek i polegały one na m.in. niewidocznieniu cen (81%) , nieprawidłowym przechowywaniu surowców (43%) , stosowaniu do produkcji potraw surowców przeterminowanych oraz stosowaniu tzw. „podmian asortymentowych”, polegających na deklarowaniu w jadalospisach innych artykułów spożywczych niż faktycznie sprzedawane lub używane do produkcji, np. zamiast soków podawano napoje lub nektary, do produkcji potraw stosowano wyroby seropodobne zamiast serów dojrzewających oraz do produkcji „Kebaba greckiego” użyto ser sałatkowo – kanapkowy „Favita”, zamiast deklarowanego sera „Feta”.

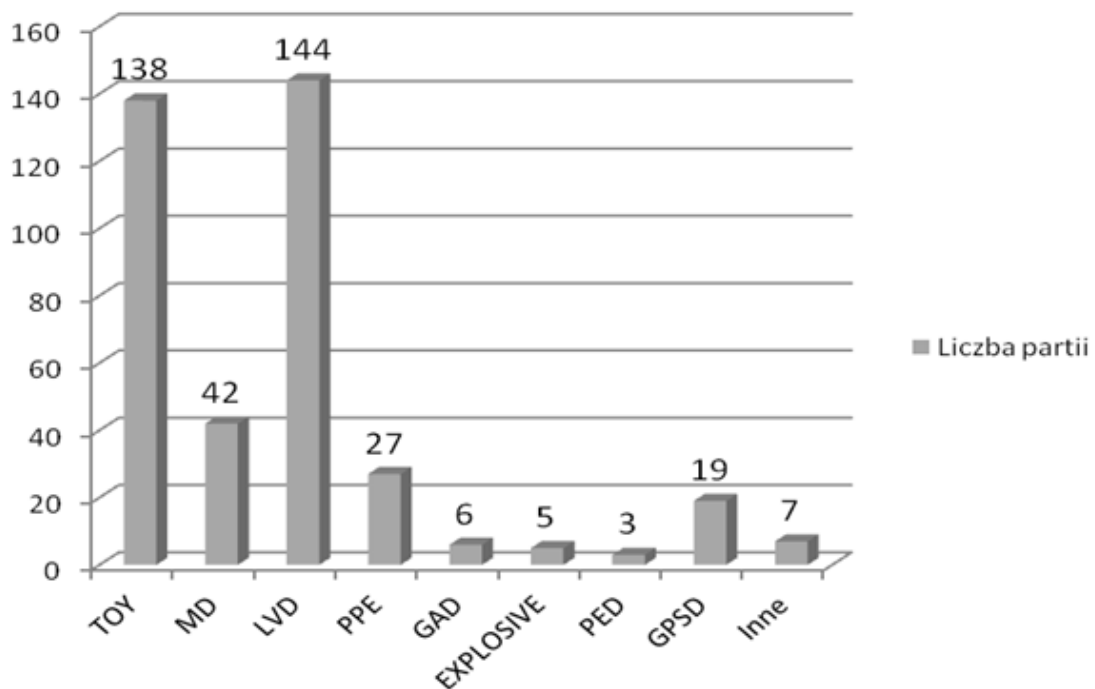
Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia stwierdzono w 59% kontrolowanych zakładów gastronomicznych, które polegały na niedowadze zakupionych potraw (od wartości 0,50 zł do 7,00 zł) i niedomiarze napojów alkoholowych (od 5 ml do 20 ml).

7. Współpraca z organami celnymi.

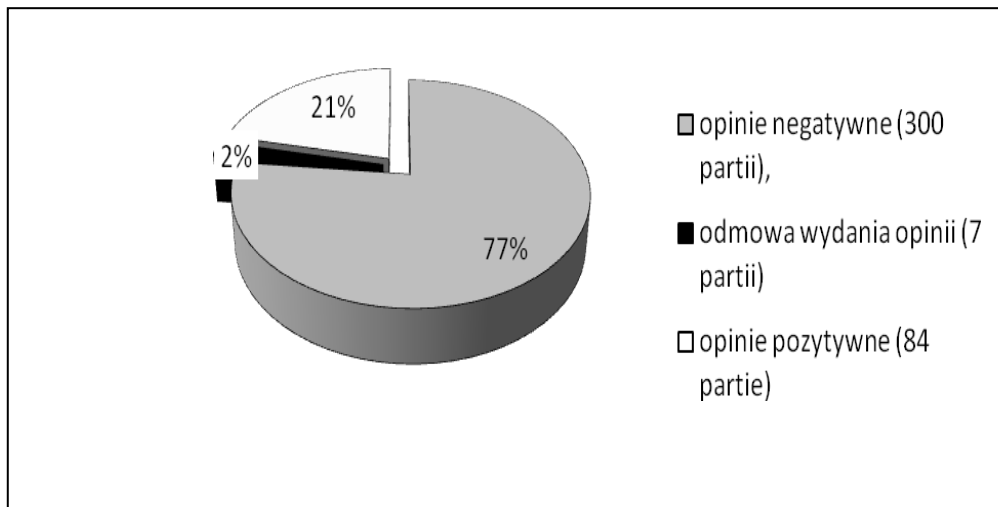
W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa oraz zasadniczych lub innych wymagań w roku 2011 organa celne wystąpiły z 136 wnioskami o wydanie opinii.



Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 391 partii wyrobów, w tym:



Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym 152 opinie dotyczące 384 partii produktów, tym :



W przypadku 10 partii wydane opinie były poprzedzone pobraniem próbek do badań laboratoryjnych.

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.

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

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

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

Ponadto pracownicy Inspektoratu prowadzili działania edukacyjne dla przedsiębiorców, np. dla Hipermarketu „OBI”. Przedstawiciele Wydziału Ochrony Konsumentów i Wydziału Prawno-Organizacyjnego wygłosili prelekcje dla studentów Politechniki Gdańskiej na kierunku „Europeistyka”, poświęcone prawom konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy o Inspekcji Handlowej i ustawy „konsumenckiej”. Na zaproszenie Urzędu Komunikacji Elektronicznej Oddział w Gdyni, ww. pracownicy Inspektoratu wzięli udział w konferencji dot. wymiany informacji i doświadczeń w zakresie reklamacji usług telekomunikacyjnych, w której udział brali także miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów z terenu województwa pomorskiego.

Nadal bardzo dobrze układa się współpraca z Powiatowymi (Miejskimi) Rzecznikami Konsumentów oraz organizacjami pozarządowymi w zakresie wymiany wiedzy fachowej, wymiany informacji o praktykach naruszających prawa konsumenta, a także w sprawach mediacji w ramach pracy Wydziału Ochrony Konsumentów, Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego i jego Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku.

Wykonując zadania ustawowe Inspektorat współpracował z takimi instytucjami jak: Urzędy Skarbowe, Terenowe Stacje Państwowej Inspekcji Sanitarnej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Urząd Miar, Urząd Regulacji Energetyki, Izba Celna oraz organy 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 2011 r. do Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęło łącznie 1555 informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji; w tym do Delegatury w Słupsku - 256. Rozpatrzono 1518 spraw, w tym 83 sprawy z 2010 roku.

We własnym zakresie załatwiono 1421 spraw, pozostałe 97 przekazano zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową innym organom.

W rozbiciu na grupy towarowe, we własnym zakresie załatwiono:

- produkty przemysłowe – 1105 spraw,
- produkty spożywcze – 156 spraw ,
- usługi – 160 spraw.

W grupie dotyczącej produktów przemysłowych wnioskodawcy najczęściej kwestionowali: obuwie, odzież, sprzęt komputerowy, sprzęt rtv i agd, meble, zabawki, artykuły motoryzacyjne, inne produkty – w tym: paliwa, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, sprzęt sportowy, artykuły ogrodnicze, artykuły remontowo-budowlane, artykuły wyposażenia wnętrz, artykuły optyczne, numizmaty, biżuterię, zegarki, akcesoria oraz usługi remontowo-budowlane, gastronomiczne, pralnicze i motoryzacyjne.

Podobnie jak w latach ubiegłych większość spraw dotyczących artykułów przemysłowych związana była z dochodzeniem roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji, a także z niewłaściwą jakością towarów. Konsumenty zgłaszali przede wszystkim problematykę: odrzucania reklamacji przez sprzedawców i gwarantów; odmowę przyjmowania i rozpoznawania reklamacji przez sprzedawców; przekraczanie przez sprzedawców terminów do ustosunkowania się do żądań zgłaszanych w toku postępowań reklamacyjnych oraz nieskuteczne naprawy produktów dokonywanych w związku z reklamacjami. Ponadto konsumenci zgłaszali naruszanie przepisów prawa dotyczących odstąpienia

od umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Konsumenci informowali także o opóźnieniach i braku wykonania umów sprzedaży zawartych na odległość przez przedsiębiorców.

Wśród produktów żywnościowych wnioskodawcy najczęściej kwestionowali: mięso i przetwory mięsne, wyroby alkoholowe, wyroby i przetwory mleczne, przetwory owocowo-warzywne i napoje, przetwory rybne, pozostałe produkty - w tym między innymi: wyroby garmażeryjne, wyroby cukiernicze, pieczywo, słodycze.

Konsumenci wskazywali tu przede wszystkim na nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen. Ponadto wnioskodawcy zgłaszali problematykę: niewłaściwej jakości towarów; niezgodnego z przepisami prawa oznaczenia produktów; braku rzetelnej obsługi przez sprzedawców i usługodawców; niewłaściwego funkcjonowania placówek; braku kultury obsługi. Zastrzeżenia konsumentów dotyczyły także bezpieczeństwa produktów. Wnoszone sprawy dotyczyły także innych zagadnień, między innymi: oferowania do sprzedaży produktów przeterminowanych, braku legalizacji urządzeń pomiarowych (wag), braku koncesji, braku wymaganych informacji w języku polskim.

Konsumenci podnosili tu między innymi: niewłaściwą jakość wykonanych prac; fakt opóźnień przy realizacji umów przez przyjmujących zamówienia; brak rzetelności przy określaniu wysokości wynagrodzenia; uchylanie się od odpowiedzialności w związku z wadami dzieła oraz uszkodzenie przedmiotu usługi.

B. Główne przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.

Analiza treści informacji o nieprawidłowościach, które wpłynęły w okresie sprawozdawczym wskazuje, że ich przyczyną było przede wszystkim niewłaściwe i nierzetelne postępowanie przedsiębiorców.

Wnioski były przekazywane przez konsumentów przede wszystkim z uwagi na nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności:

- 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);
- przepisów ustawy z dnia 25.08.2006 r. o bezpieczeństwie żywności i żywienia (sprzedaż towarów 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).

Wnioskodawcy informowali także o naruszaniu przez przedsiębiorców przepisów ustawy z dnia 11.05.2001 r. Prawo o miarach poprzez używanie przy obsłudze konsumentów urządzeń pomiarowych (wag) bez aktualnej cechy legalizacji oraz naruszenie przepisów ustawy z dnia 26.10.1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, poprzez nieumieszczenie w placówkach informacji o szkodliwości alkoholu.

Konsumenci zgłaszali również fakt nierzetelnej obsługi; brak rzetelności obsługi dotyczył w szczególności usług gastronomicznych.

Zastrzeżenia konsumentów budziła także niewłaściwa jakość produktów żywnościowych i przemysłowych oraz bezpieczeństwo produktów przemysłowych.

Fakt nieprzestrzegania przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa był spowodowany zarówno brakiem ich znajomości, jak i zamierzonym działaniem.

Podobnie jak w latach poprzednich przyczyną powstawania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami była przede wszystkim nieodpowiednia jakość towarów oraz nieuwzględnianie roszczeń składanych w toku postępowań reklamacyjnych przez konsumentów do sprzedawców oraz gwarantów.

Wynikało to z: nieznaności przepisów prawa lub ich błędnej wykładni dokonywanej przez konsumentów i przedsiębiorców oraz celowego nieprzestrzegania prawa przez przedsiębiorców, przede wszystkim Ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego i ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny.

Wskazać tu należy w szczególności: 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 i gwarancja); brak dokładnego zapoznawania się konsumentów z treścią zawieranych umów; nierzetelne postępowanie przedsiębiorców polegające na nieterminowej realizacji umów oraz braku ich wykonania.

C. Sposób i skuteczność załatwiania spraw.

W okresie sprawozdawczym załatwiono we własnym zakresie 1421 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o wszczęcie procedury mediacji. Większość spraw - 1034 zostało załatwionych w formie postępowania mediacyjnego, natomiast 263 sprawy zostały załatwione w formie postępowania kontrolnego. 124 sprawy zostały załatwione w inny sposób, w szczególności poprzez udzielenie informacji lub porady konsumentowi lub przedsiębiorcy. Forma załatwienia sprawy uzależniona była przede wszystkim od treści wniesionego pisma i charakteru wskazanego problemu. 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.

W wyniku prowadzonych postępowań mediacyjnych zostało załatwionych polubownie 690 spraw, tj. 66,73 %.

Natomiast 344 przeprowadzone mediacje, tj. 33,26 % nie doprowadziły do zawarcia ugody pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą.

Konsumenci każdorazowo byli szczegółowo informowani o możliwości dochodzenia roszczeń przed polubownymi sądami konsumenckimi lub sądami powszechnymi oraz o uprawnieniach miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów do

wytaczania powództw na ich rzecz w sprawach o ochronę interesów konsumentów, jak też do wstępowania do postępowań w każdym stadium.

Podjęte postępowania kontrolne w 164 przypadkach potwierdziły zarzuty podnoszone przez skarżących.

D. WNIOSKI

W 2011 roku łączna liczba spraw: wniosków o wszczęcie procedury mediacji oraz informacji o nieprawidłowościach, które wpłynęły do Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wzrosła o 302 sprawy (24,08 %) w stosunku do 2010 roku.

Również liczba mediacji podjętych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2011 roku wzrosła o 209 postępowań (25,33 %) w stosunku do 2010 roku.

Wyżej podane dane wskazują, że konsumenci coraz chętniej korzystają z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów cywilnoprawnych z przedsiębiorcami oraz, że mediacja stanowi dobrą alternatywę dla innych, arbitralnych sposobów rozwiązywania sporów cywilnoprawnych.

Podkreślić należy tu również skuteczność postępowań mediacyjnych podejmowanych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku; w 66,73 % spraw wynikiem mediacji było polubowne zakończenie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

W związku z podejmowanymi postępowaniami Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku prowadził także współpracę z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami społecznymi, co wiązało się z wymianą informacji, wiedzy fachowej oraz doświadczeń.

Przedstawione wyżej dane wskazują, że ustawowe zadanie organu Inspekcji Handlowej polegające na podejmowaniu mediacji w celu ochrony praw i interesów konsumentów stanowi ważny fragment jej działalności.

Wzrost liczby przeprowadzonych mediacji świadczy również o dużym zaufaniu konsumentów i przedsiębiorców do kompetencji organu Inspekcji Handlowej.

2. Poradnictwo konsumenckie.

Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku w okresie sprawozdawczym realizował ustawowe zadanie polegające na prowadzeniu poradnictwa konsumenckiego.

Liczba porad i instruktaży udzielonych w 2011 roku wyniosła łącznie 21799; z czego 18057 porad i instruktaży udzielono konsumentom, natomiast 3742 – przedsiębiorcom.

Podobnie jak w latach ubiegłych przedmiotem porad i instruktaży były przede wszystkim zagadnienia dotyczące niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancji - 18350 porad i instruktaży. W 2011 roku Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielił konsumentom 15969 porad i instruktaży dotyczących niezgodności towaru z umową oraz gwarancji. Liczba porad i instruktaży o wyżej wskazanej tematyce udzielonych przedsiębiorcom wyniosła 2381.

Udzielane porady dotyczyły także innych zagadnień związanych z obrotem handlowym - 3449 porad i instruktaży. W okresie sprawozdawczym Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielił konsumentom 2088 porad i instruktaży dotyczących obrotu handlowego. Liczba porad i instruktaży o wyżej wskazanej tematyce udzielonych przedsiębiorcom wyniosła 1361.

Organ Inspekcji Handlowej realizował zadanie polegające na prowadzeniu poradnictwa konsumenckiego prezentując treści o tematyce konsumenckiej w środkach masowego przekazu.

Również na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na stronie internetowej Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku zamieszczane były informacje o tematyce konsumenckiej. Ilość wizyt na wyżej wskazanych stronach świadczy o celowości prowadzenia działalności w tej formie.

3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

Do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Gdańsku i Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku, ogółem wpłynęło w ww. okresie 585 wniosków, co jest porównywalną ilością z roku poprzedniego, gdy wniosków złożono 561. 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, 24 spraw w tym 10 uznających roszczenia wnioskodawcy i 14 oddalających żądania. W porównaniu z rezultatami rozstrzygnięć w ub. roku nastąpiło zmniejszenie orzeczeń, wzrosła natomiast ilość spraw zakończonych w formie ugody przed Sądem.

4. Kontakty z mediami.

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

W 2011 r. udzielono 69 wywiadów (w tym radiowo – telewizyjnych, prasowych oraz portalom internetowym). W wyniku udzielonych wywiadów i przekazanych informacji łącznie ukazało się ponad 100 publikacji medialnych. Ponadto, na stronie internetowej Inspektoratu zamieszczono 20 komunikatów prasowych, w tym w ramach letniej oraz zimowej akcji Ministerstwa Finansów pt. „Weź Paragon” wspieranej m.in. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzeczników Konsumentów, Federację Konsumentów. Współpracowano m.in. z następującymi mediami:

1. **Telewizją:** Polska 2, TVN, Polsat, Superstacja, TVN Turbo, TVP Gdańsk, TeTka, EiA;
2. **Radiem:** RMF FM, ZET, TOK FM, PLUS, Gdańsk, Kaszebe, Słupsk, FAMA,;

3. **Prasą:** „Rzeczpospolita”, „Gazeta Wyborcza”, „Polska Dziennik Bałtycki”, „Fakt”, „Fakty i Mity”, „Głos Pomorza”, „Kurier Słupski”, „Gazeta Malborska”, „Magazyn Przemysłu Rybnego”;
4. **Portalami internetowymi:** Wirtualna Polska, trójmiasto.pl, portalpomorza.pl, tcz.pl, regionmoto.pl, portalspożywczy.pl, koscierskiexpress.pl, tcz.pl.

WK/PH

*Z up. Pomorskiego Wojewódzkiego
Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku*

/.../ Elżbieta Łobacz

*Z-ca Wojewódzkiego Inspektora
Inspekcji Handlowej w Gdańsku*