

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2012 rok**

Gdańsk, Luty, 2013 rok

SPIS TREŚCI

I. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.
2. Nadzór rynku.
3. Bezpieczeństwo produktów.
4. Paliwa i biokomponenty.
5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.
6. Artykuły żywnościowe.
7. Współpraca z organami celnymi.
8. Inne istotne prace wykonane przez Inspektorat.

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 2012 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2012 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2012 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2012 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w 2012 r.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

W 2012 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 **1680 kontroli**. Skontrolowano przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- **1189** placówek handlu detalicznego,
- **150** zakładów i placówek gastronomicznych,
- **146** sklepów wielkopowierzchniowych,
- **111** hurtowni żywnościowych i nieżywnościowych,
- **26** punkty usługowe,
- **18** zakładów produkcyjnych,
- **15** importerów,
- **13** pozostałych podmiotów,
- **12** punktów sprzedaży na targowiskach.

W trakcie kontroli w 2012 r. wydano **120 decyzji**:

- a) na podstawie art. 40 a ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych – **48 decyzji** o wymierzeniu 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,
- b) na podstawie art. 18 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r o Inspekcji Handlowej – **3 decyzje** o wstrzymaniu wprowadzania do obrotu kosmetyków po upływie dat ważności,
- c) na podstawie art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej – **2 decyzje** dot. zakazu wprowadzania do obrotu mięsa mielonego „luzem”,
- d) na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej – **31 decyzji** o uiszczeniu kosztów badań próbek towarów,
- e) na podstawie art. 25a ust. 5 ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów – **1 decyzję** dot. uiszczenia kosztów badań poniesionych przez WIIH.

- f) na podstawie art. 40j ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności – **17 decyzji** o uiszczeniu kosztów badań zgodności z zasadniczymi wymaganiami,
- g) na podstawie art. 105 §1 kpa – **13 decyzji** o umorzeniu postępowań,
- h) na podstawie art. 32 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej oraz art. 104 KPA – **1 decyzję** (zarządzenie pokontrolne) nakazującą niezwłoczne usunięcie nieprawidłowości polegającej na nie umieszczeniu w stacji paliw informacji dotyczącej zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych,
- i) na podstawie art. 19 ust.1 ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów oraz art. 104 kpa - **1 decyzję** nakazującą usunięcie niezgodności w oznakowaniu,
- j) na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 30 czerwca 2011 r. o wdrożeniu naziemnej telewizji cyfrowej (Dz. U. Nr 153, poz. 903) w związku z art. 19 ust. 1 ww. ustawy i art. 104 kpa – **1 decyzję** o wymierzeniu kary pieniężnej z uwagi na ustalenie sprzedaży odbiorników telewizji cyfrowej nieprzystosowanych do odbioru naziemnej telewizji cyfrowej i nie wykonanie obowiązku ujętego w art. 6 ust. 1 i ust.5 ustawy z dnia 30 czerwca 2011 r. o wdrożeniu naziemnej telewizji cyfrowej cyt. pow., tj. nieokazanie potwierdzeń na piśmie, że nabywcy zostali poinformowani, iż odbiorniki telewizji cyfrowej będące przedmiotem ich zakupu nie spełniają wymagań technicznych i eksploatacyjnych określonych w przepisach wydanych na podstawie art. 132 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne
- k) na podstawie art. 19 ust. 3 ustawy z dnia 30 czerwca 2011 r. o wdrożeniu naziemnej telewizji cyfrowej w związku z art. 19 ust. 1 ww. ustawy i art. 104 KPA – **2 decyzje** o wymierzeniu kary pieniężnej, w związku z ustaleniem nie dopełnienia obowiązku umieszczenia w miejscu sprzedaży odbiorników telewizji cyfrowej informacji dla potencjalnego nabywcy o treści: „Jedynie odbiorniki cyfrowe zgodne z wymaganiami określonymi w przepisach dotyczących wymagań technicznych i eksploatacyjnych dla urządzeń konsumenckich służących do odbioru cyfrowych naziemnych transmisji telewizyjnych umożliwiają odbiór naziemnej telewizji cyfrowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” co narusza wymagania art. 6 ust. 2 ww. ustawy.

Ponadto, postawiono **60 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 **70 zawiadomień** 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 **28** postępowań karnych, zakończonych **w 4 przypadkach skierowaniem aktów oskarżenia do sądów**. Przekazano również **75 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych.

W wyniku przeprowadzonych rozpraw **nałożono grzywny o łącznej wartości 20.200 zł.**

W ubiegłym roku **33 uprawnionych inspektorów** nałożyło **380** mandatów karnych. Wartość grzywien nałożonych w drodze mandatów karnych wyniosła **99.420 zł. Średnia wartość mandatu karnego wyniosła 261,63 zł.**

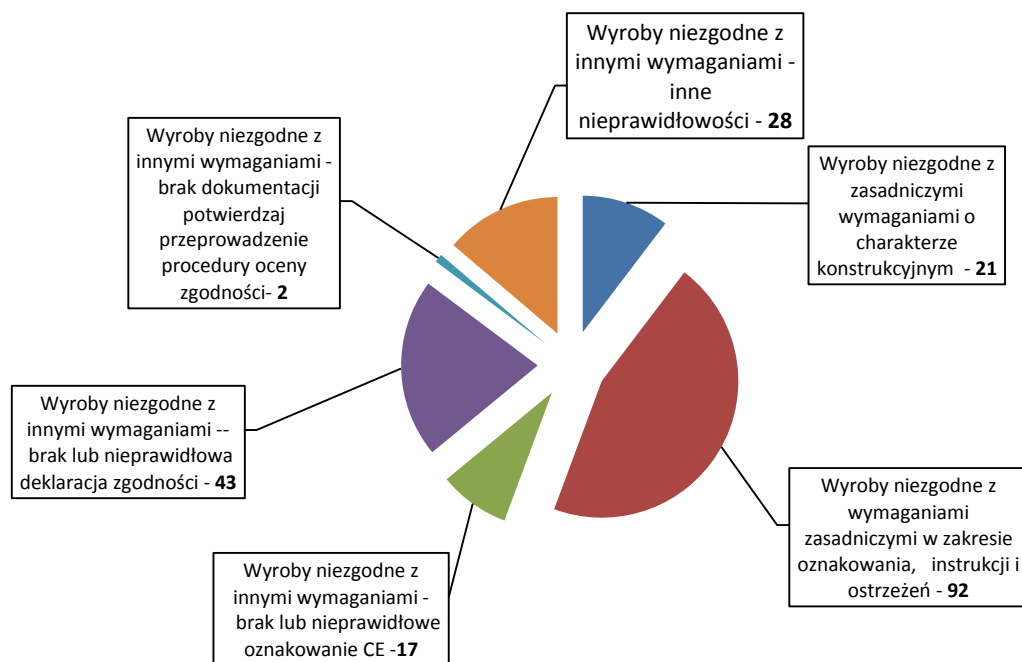
W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **221** informacji do innych organów kontrolnych (Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarno – Epidemiologicznych i innych organów).

2. Nadzór rynku.

W 2012 roku przeprowadzono 154 kontrole w zakresie nadzoru rynku (dyrektyw nowego podejścia). Kontrolą objęto 622 partie wyrobów, w tym w szczególności:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej,
- maszyny,
- bezkierunkowe lampy do użytku domowego (ekprojekt),
- wyroby pirotechniczne.

Na objętą kontrolą 622 partie wyrobów zakwestionowano 163, w tym :



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

- w zabawkach:
 - przekroczony poziom ciśnienia akustycznego (dźwięku) co może spowodować uszkodzenie słuchu,
 - stwierdzenie elementów których połknięcie lub wprowadzenie do jakiegokolwiek otworu w ciele dziecka może powodować ryzyko udławienia lub uduszenia ,
 - obecność zadziórów (ostrych krawędzi) stwarzających nadmierne ryzyko zranienia,
 - zawartość niebezpiecznych (rakotwórczych) substancji t.j. ftalanu di (2-etyloheksylu) (DEHP)
- sprzęcie elektrycznym :
 - niedostateczną wytrzymałość elektryczną izolacji elektrycznej (spawarki, ładowarki),
 - nieprawidłowe wykonanie połączeń do sieci zasilającej skutkującej możliwym przegrzaniem styków gniazda wtykowego (spawarki),
 - wadliwe wykonanie wtyczki sieciowej (ładowarki),

- zastosowanie przewodu zasilającego o przekroju żył nie zapewniającym odpowiedniej wytrzymałości mechanicznej i obciążalności prądowej (lampki choinkowe),
- niezapewnienie ochrony przed dostępem mogących być pod napięciem i tym samym stanowić zagrożenie porażenia prądem elektrycznym (girlandy).

3. Bezpieczeństwo produktów.

W powyższym segmencie przeprowadzono łącznie 108 kontroli, w czasie których sprawdzono 666 partii towarów, pobierając do badań laboratoryjnych próbki z 27 partii. Badaniem objęto min. wyroby włókiennicze z nadrukami dla kibiców, oraz dla dzieci do i powyżej 3 lat, obuwie i torby na zawartość DMF, artykuły dla dzieci (kojce, chodziki, łóżeczka), meble ogrodowe i meble dla dorosłych, sprzęt wędkarski, pomocnicze urządzenia wypornościowe do nauki pływania, wyroby pirotechniczne, rowery dla dorosłych, wyposażenie samochodów.

W zakresie oznakowania zakwestionowano 126 partii towarów z uwagi na brak informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne użytkowanie produktów. W przypadku 36 partii wyrobów włókienniczych nieprawidłowości polegały na użyciu określenia składu surowcowego nazw włókien nie ujętych w przepisach szczegółowych dotyczących wyrobów włókienniczych.

W wyniku przeprowadzonych badań organoleptycznych zakwestionowano rozwiązania konstrukcyjne i wykończeniowe 30 produktów, tj. sprzętu wędkarskiego, mebli, rowerów dla dorosłych, kojców dla dzieci, imitacji środków spożywczych i wyrobów włókienniczych.

Badania laboratoryjne linek holowniczych **wykazały niedostateczną wytrzymałość dla deklarowanej masy holowanego pojazdu, niewłaściwą długość holu oraz odkształcenia plastyczne zaczepu**. Powyższe nieprawidłowości **stwarzały realne zagrożenia w ruchu drogowym**. W związku z powyższym istniało znaczne prawdopodobieństwo, że **wyrób nie jest bezpieczny**. Materiały z powyższych spraw zostały przekazane do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku artykułów dla dzieci – kojec podróżny dla dzieci w wyniku oceny organoleptycznej stwierdzono, że nie spełnia on wymagań bezpieczeństwa (wady konstrukcyjne). Sprawa została przekazana do organu nadzoru - Departamentu

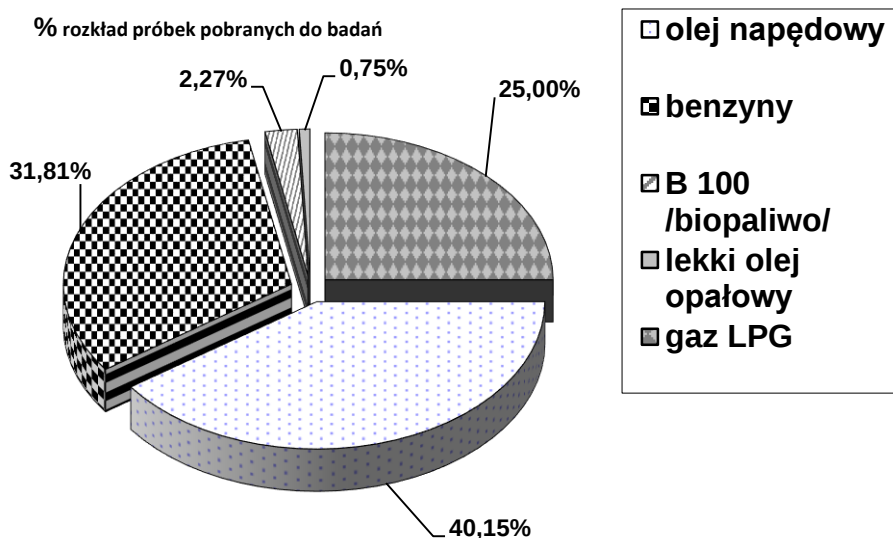
Nadzoru Rynku Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który wszczął postępowanie administracyjne z uwagi na zagrożenie bezpieczeństwa dziecka w trakcie użytkowania kojca.

4. Paliwa i biokomponenty.

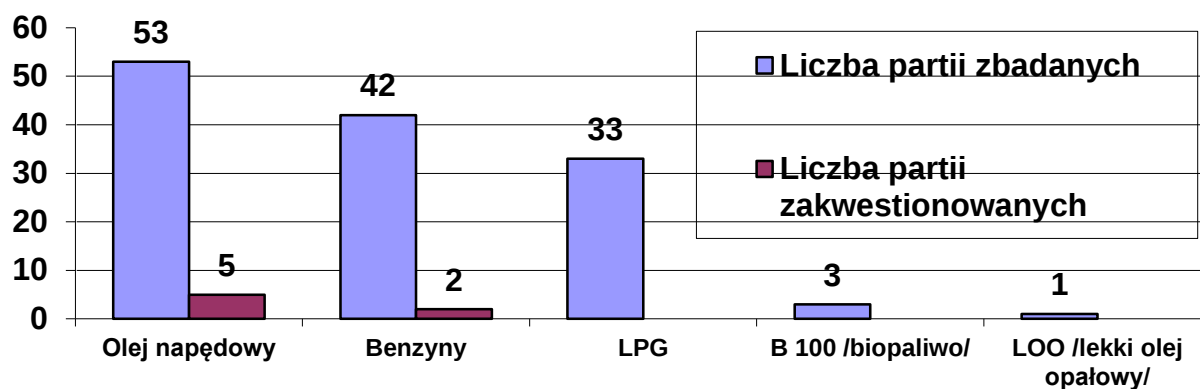
W ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw w okresie od stycznia do grudnia 2012 r. na terenie województwa pomorskiego przeprowadzono 133 kontrole jakości paliwa w 103 miejscach, w tym:

- 121 kontroli w 96 stacjach paliw (*w tym w 3 stacjach trzykrotnie, 19 stacjach dwukrotnie*),
- 6 kontroli w hurtowniach,
- 6 kontroli u jednego producenta paliw.

Łącznie w kontrolowanych podmiotach do badań w laboratorium pobrano 132 próbki paliw, w tym:



Na podstawie otrzymanych wyników badań ustalono, że obowiązujących wymagań jakościowych nie spełniło 7 badanych próbek, w tym:



Kwestionowane parametry:

- olej napędowy (5):
 - zaniżona temperatura zapłonu (4 próbki),
 - zawyżona zawartość siarki (3 próbki),
- benzyna bezołowiowa 95 (2):
 - zaniżona badawcza liczba oktanowa (2 próbki),
 - zaniżona motorowa liczba oktanowa (2 próbki),
 - zawyżona zawartość siarki (2 próbki),
 - niewłaściwa prężność par (1 próbka),
 - niewłaściwa temperatura końca destylacji (1 próbka).

Wyniki kontroli jakości paliw w podziale na poszczególne regiony woj. pomorskiego

Powiat / Miasto	Ilość pobranych do badań próbek						Ilość zakwestionowanych próbek					
	Benzyny	Olej napędowy		Lekki olej opałowy	B100 /biopaliwo/	Razem	Benzyny	Olej napędowy	Gaz LPG	Lekki olej opałowy	Bioester	Razem
Bytowski	3	3	3	0	2	11	0	0	0	0	0	0
Chojnicki	0	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0
Człuchowski	1	5	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0
Gdański	4	0	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Kartuski	2	2	1	0	0	5	0	0	0	0	0	0
Kościerski	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Kwidzyński	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0

Lęborski	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
m. Gdańsk	14	18	10	1	1	44	0	1	0	0	0	1
m. Gdynia	1	2	4	0	0	7	0	0	0	0	0	0
m. Słupsk	4	2	1	0	0	7	0	0	0	0	0	0
m. Sopot	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Malborski	2	4	0	0	0	6	2	2	0	0	0	4
Nowodworski	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Pucki	1	2	1	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Słupski	5	2	1	0	0	8	0	1	0	0	0	1
Starogardzki	0	1	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0
Sztumski	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Tczewski	2	1	4	0	0	7	0	0	0	0	0	0
Wejherowski	0	7	2	0	0	9	0	1	0	0	0	1
RAZEM	42	53	33	1	3	132	2	5	0	0	0	7

Lista skontrolowanych stacji paliw, hurtowni oraz producentów paliw z podaniem wyników badań laboratoryjnych publikowana jest na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

W związku z kwestionowaniem jakości paliw do Prokuratur Rejonowych w roku 2012 skierowano 4 zawiadomienia w sprawie podejrzenia popełnienia przestępstw z art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (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.

Niezależnie od przeprowadzonych kontroli jakości paliw w 2012 r. w ramach działań własnych Inspektorat przeprowadził:

- 44 kontrole w stacjach paliw w zakresie legalności obrotu paliwami, prawidłowości oznakowania dystrybutorów biopaliw ciekłych, zamieszczania informacji

- o dostępności biopaliw ciekłych i informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych oraz przestrzegania zasad uwidaczniania cen,
- 41 kontroli w zakresie zamieszczania na stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych.

W wyniku ww. kontroli stwierdzono:

- niezamieszczenie na dziewięciu 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 2006 r. *o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw* (Dz. U. Nr 169, poz. 1200 ze zm.),

Ustalenia przeprowadzonych kontroli dały podstawy do:

- skierowania 9 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 31a ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw* (Dz. U. Nr 169, poz. 1200 ze zm.),
- wydania 1 zarządzenia pokontrolnego w celu niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości.

Ponadto w 2012 r. przeprowadzono 5 kontroli podmiotów prowadzących obrót biokomponentami stosowanymi do produkcji paliw, pobierając do badań 2 próbki estrów metylowych kwasów tłuszczowych. W wyniku przeprowadzonych kontroli nie kwestionowano ich jakości .

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, substancje i mieszaniny chemiczne, środki biobójcze, detergenty. Sprawdzone również inne towary takie jak sprzęt RTV i AGD, biżuteria, wyroby skórzanе, opał, artykuły dekoracyjne, środki do czyszczenia komputerów, sprzęt na baterie, „dopalacze”,

Łącznie w 120 placówkach sprawdzono 908 partii wyrobów, z czego zakwestionowano pod względem prawidłowości oznakowania 94 partii z uwagi na naruszenie wymagań zawartych w przepisach szczegółowych.

Przeprowadzone badania laboratoryjne wyrobów włókienniczych wykazały w ponad 28% badanych wyrobów niezgodność faktycznego składu surowcowego z oznaczonym przez producenta, np. deklarowany skład surowcowy **30% wełna i 70% akryl**, faktyczny skład surowcowy **100% akryl**.

W obszarze usług (27 kontroli) sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług bytowych, hotelarskich, motoryzacyjnych, pośrednictwa obrotu nieruchomościami, pogrzebowych, projektowania wnętrz, kserograficznych oraz placów zabaw. Uchybienia w tym zakresie nie godziły w istotny sposób w interesy konsumentów i były one usuwane przez usługodawców w czasie kontroli.

Ponadto przeprowadzono kontrole prawidłowości i rzetelności promocyjnej sprzedaży produktów żywnościowych w okresie przedświątecznym, które wykazały znaczną poprawę w tym zakresie, w porównaniu do kontroli przeprowadzonych w roku 2011.

Skontrolowano **49 partii** produktów oferowanych do sprzedaży w różnego rodzaju promocjach, z procentowym rabatem i z tzw. „gratisami” nieprawidłowości stwierdzając w odniesieniu do **6 partii** (12%). Polegały one na uwidocznieniu w gazetkach lub na wywieszkach **przekreślonych cen dotychczasowych wyższych lub niższych od faktycznie obowiązujących bezpośrednio przed promocją**.

6. Artykuły żywnościowe.

W roku 2012 przeprowadzono łącznie **723 kontrole** obejmujące sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, prawidłowości oznakowania tych wyrobów oraz materiałów do kontaktu z żywnością, przestrzeganie terminów przydatności do spożycia i dat minimalnych trwałości, jak również zgodności środków żywienia zwierząt z prawem paszowym. **Nieprawidłowości stwierdzono w 234 z nich.**

Kontrole przeprowadzono w hurtowniach, placówkach detalicznych, w tym sklepach „wiejskich”, sklepach wielkopowierzchniowych, na targowiskach oraz w zakładach gastronomicznych i placówkach detalicznych m. in. działających w sezonie letnim w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym (np. Półwysep Helski, Mierzeja Wiślana, pas nadmorski, itp.), w rejonie stacji benzynowych oraz w miejscach pobytu kibiców EURO 2012.

W obszarze artykułów żywnościowych sprawdzono jakość i prawidłowość oznakowania przetworów zbożowych i mąki ziemniaczanej, mięsa i wyrobów mięsnych, w tym wołowiny i wyrobów nie poddanych obróbce termicznej, ryb i przetworów rybnych, oliwy z oliwek i środków spożywczych z dodatkiem oliwy, mrożonych środków spożywczych (wyroby kulinarne, owocowe i warzywne), produktów z mleka koziego i owczego oraz masła w kierunku ujawniania zafałszowań, mleka w tym mleka modyfikowanego dla dzieci do lat 3, karmy dla zwierząt towarzyszących.

Na sprawdzone **40.771** partii towarów zakwestionowano **1.789** partii, z uwagi na:

- niewłaściwą jakość – 55 partii na 168 zbadanych (32,7%),
- nieprawidłowe oznakowanie – 210 partii na 1.402 zbadane (15,0%),
- upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia – 1.525 partii na 39.921 zbadanych (3,8%).

W związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono w **drodze decyzji 48 kar pieniężnych na kwotę 126.500,- zł.**

Powyższe nieprawidłowości dotyczyły m. in.:

- a) **niezgodności z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów**, z uwagi na wyższą zawartość wody i tłuszczu (masło), wyższą zawartość tłuszczu (sery kozie), brak w wyrobie deklarowanego mięsa wieprzowego (mielonka z indykiem), niższą zawartość białka, wyższą lub niższą zawartość tłuszczu, niższą od deklarowanej masę netto (konserwy rybne – sardynki, tuńczyk, filety śledziowe), obecność w składzie niedeklarowanego tłuszczu mlecznego (czekolada gorzka),
- b) **niewłaściwego oznakowania** między innymi: jaj, wędlin, drobiu, pieczywa, wyrobów cukierniczych oferowanych do sprzedaży luzem,
- c) **zafałszowania wyrobów** (w maśle wykryto obecność niedozwolonych tłuszczów obcych i steroli roślinnych; obecność steroli roślinnych w serze smażonym; w serze „Gouda” wykryto obecność tłuszczu obcego w tłuszczu mlecznym; do produkcji sałatki greckiej użyto sera „Favita” zamiast deklarowanego sera „Feta”; podanie niezgodnych z prawdą danych dotyczących masy i daty minimalnej trwałości jaj konsumpcyjnych; w farszu pierogów deklarowanych jako cielece wykryto DNA mięsa drobiowego i wieprzowego), np.:

- przeprowadzone badania fizyko – chemiczne wykazały, że **próbka masła $\frac{3}{4}$ tłuszczu**, zawartość tłuszczu 60% **nie odpowiadała wymaganiom jakościowym z uwagi na obecność niedozwolonych tłuszczów obcych i steroli oraz deklaracji podanej na etykiecie ze względu na wyższą zawartość tłuszczu**. Zawartość steroli oraz wyższa zawartość tłuszczu stanowiły znaczne naruszenie wymagań jakościowych oraz działanie na szkodę konsumentów. Konsumenty są przekonani, iż zakupują wyrób o **nazwie masło, czyli wyrób czysto mleczny**, o określonych parametrach, co deklaruje sprzedawca na wywieszce lub eksponuje na etykiecie wyrobu, a **faktycznie jest to mix tłuszczowy**.

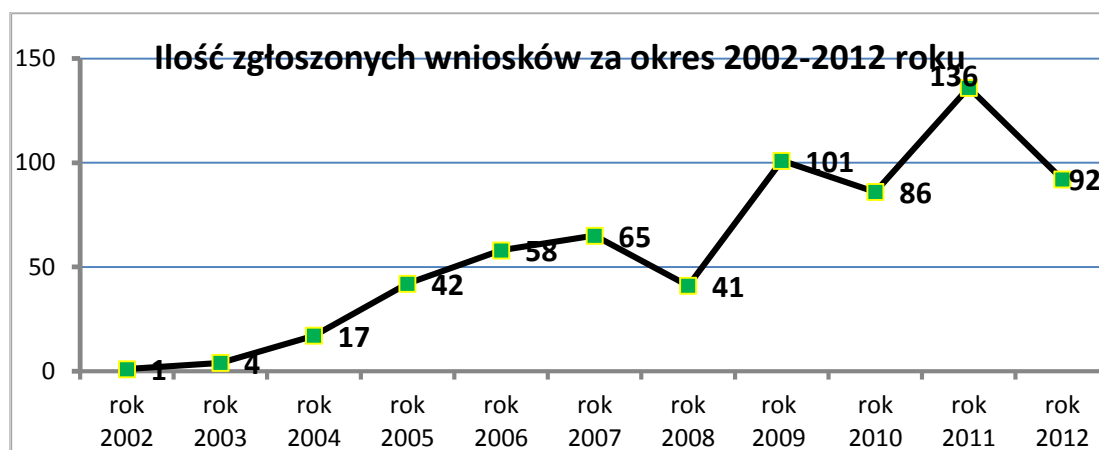
Kontrolowanemu przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 50.500zł.

W czasie trwania EURO 2012 i letniego wypoczynku kontrolowano prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych. Nieprawidłowości stwierdzono w 91% skontrolowanych placówek i polegały one na m.in. niewidocznieniu cen (66%), nieprawidłowym przechowywaniu surowców (15%), sporadycznym stosowaniu do produkcji potraw surowców przeterminowanych oraz stosowaniu tzw. „podmian asortymentowych”, polegających na deklarowaniu w jadłospisach innych artykułów spożywczych niż faktycznie sprzedawane lub używane do produkcji, np. zamiast soków podawano napoje lub nektary, do produkcji potraw stosowano wyroby sero-podobne zamiast serów dojrzewających oraz do produkcji sałatek, pizzy użyto sera sałatkowo – kanapkowego „Favita”, zamiast deklarowanego sera „Feta”.

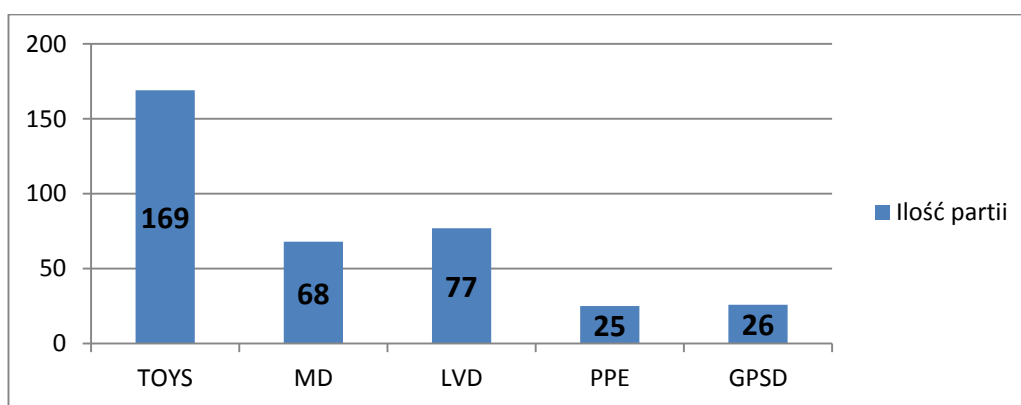
Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia stwierdzono w 27% kontrolowanych zakładach gastronomicznych i polegały one na niedowadze zakupionych potraw (**od wartości 2,60 zł do 6,84 zł**) i niedomiarze napojów alkoholowych (**od 6 ml do 31 ml**).

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 2012 organa celne wystąpiły z 92 wnioskami o wydanie opinii.



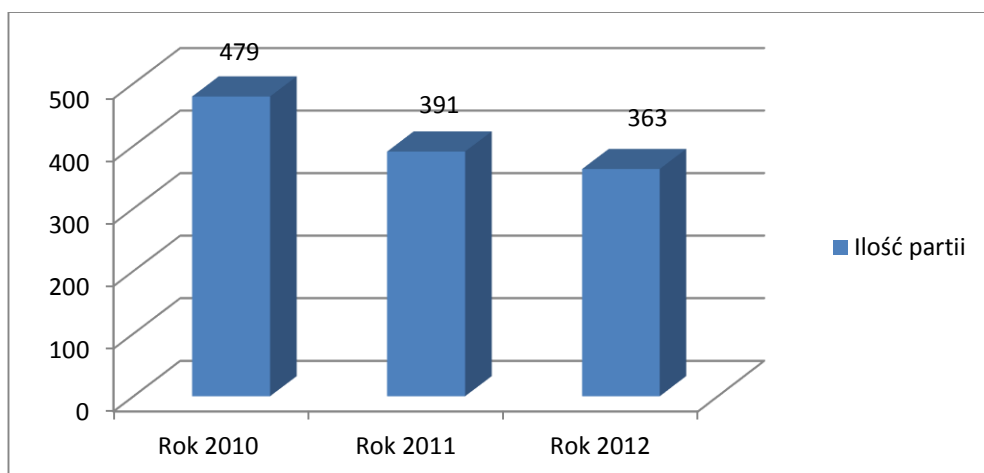
Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 363 partii wyrobów, w tym:



Uwaga:

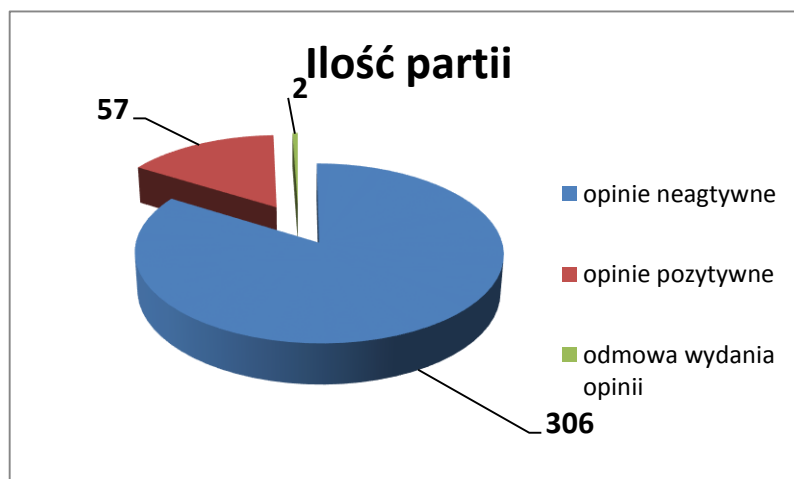
Dla dwóch partii wyrobów opinie wydano równocześnie w obszarze dyrektyw nowego podejścia i GPSD.

W porównaniu do lat ubiegłych ilość zatrzymanych partii wyrobów nieznacznie spadła.



Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym:

- 28 opinii pozytywnych dotyczących 57 partii wyrobów (po podjętych przez importerów działaniach naprawczych lub przeprowadzonych badaniach laboratoryjnych),
- 141 opinii negatywnych dotyczących 306 partii w tym 5 po badaniach laboratoryjnych tj:
 - 52 partii wyrobów, w odniesieniu do których do organów wystąpiono z wnioskiem o umieszczenie na dokumentach handlowych towarzyszących wyrobom adnotacji o niedopuszczeniu wyrobów do swobodnego obrotu na terenie UE,
 - 254 partii wyrobów gdzie zastosowanie umieszczenia na dokumentach handlowych towarzyszących wyrobom adnotacji zakazujących dopuszczenia do swobodnego obrotu na terenie UE uzależniono od skuteczności podjęcia przez importerów dobrowolnych działań naprawczych
- 2 odmowy wydania opinii dla 2 partii wyrobów (po przeanalizowaniu dokumentów przekazanych przez importera w jednym przypadku stwierdzono, że objęty wnioskiem „osprzęt” nie kwalifikuje się do „maszyn”, natomiast w drugiej sprawie towar kwalifikował się do półproduktu).



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 prace wykonane przez Inspektorat.

Inne istotne prace dotyczyły między innymi kontroli „doraźnych” realizowanych na zlecenie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (3 kontrole karmy dla kotów), Wojewody (9 kontroli sklepów z dopalaczami) lub w związku z przeprowadzanym audytem przez Unię Europejską (3 kontrole dot. oznakowania ryb).

Ponadto:

- zorganizowano na wniosek UOKiK wraz z Izbą Celną w Gdyni w dniach 22-26 października br. wizytę przedstawicieli holenderskiego organu nadzoru rynku kontrolującego wyroby pirotechniczne (Intelligence and Investigation Department of the Inspectorate for the Environment and Transport in the Netherlands) .
- na zaproszenie Polskiego Rejestru Statków S.A. w Gdańsku Naczelnik Wydziału Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw był prelegentem na konferencjach organizowanych przez :
 - Prezydenta Miasta Gdyni – „Bezpieczeństwo wyrobu: ocena zgodności i certyfikacja wyrobów, czyli jak prawidłowo ocenić zgodność wyrobu, aby z powodzeniem umieścić go na rynku”,
 - Polski Rejestr Statków S.A. – „Bezpieczeństwo sprzętu nurkowego i prac podwodnych”,

- we współpracy z Powiatowym Rzecznikiem Konsumentów w Słupsku zorganizowano obchody Światowego Dnia Konsumenta pod hasłem: „Konsumencie! Poznaj swoje prawa!”, podczas których odbyły się pokazy uczniów klas gimnazjalnych w formie przedstawienia scenek rodzajowych związanych z tematyką spotkania, przeprowadzono quiz wiedzy „Zanim klikniesz poznaj swoje prawa” dotyczący zasad dokonywania zakupów na odległość oraz usług telefonicznych oraz można było skorzystać z porad udzielanych przez pracowników Inspekcji Handlowej oraz Miejskiego i Powiatowego Rzecznika Konsumentów.

Pracownicy Inspektoratu prowadzili spotkania edukacyjne dla przedsiębiorców. Przedmiotem tych spotkań były zagadnienia prawa konsumenckiego, a w szczególności: problematyka ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego oraz instytucje: rękojmi i gwarancji, określone w ustawie z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny.

W okresie sprawozdawczym przeprowadzono 3 spotkania dla pracowników firm: Superhobby Market Budowlany Sp. z o.o. w Gdańsku i Superhobby Dom i Ogród Sp. z o.o. w Gdańsku. Przeprowadzone zostały także 2 spotkania edukacyjne dla młodzieży akademickiej (Politechnika Gdańska, Wydział Zarządzania i Ekonomii) poświęcone ochronie praw konsumenta, ze szczególnym uwzględnieniem ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej. Przedstawiciele Inspektoratu brali udział w „Pomorskim Dniu Przedsiębiorczości” w Sztumie, gdzie udzielali informacji dotyczących zagadnień ochrony konsumentów i obrotu towarowego.

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 2012 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęły łącznie 1532 informacje o nieprawidłowościach oraz wnioski o wszczęcie procedury mediacji; w tym do Delegatury w Słupsku - 261.

Rozpatrzone 1546 spraw, w tym 121 spraw z 2011 roku.

We własnym zakresie załatwiono 1438 spraw, pozostałe 108 przekazano zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową innym organom.

W rozbiciu na grupy towarowe, we własnym zakresie załatwiono:

- produkty przemysłowe - 1116 spraw,
- produkty spożywcze - 197 spraw,
- usługi - 125 spraw.

W grupie dotyczącej produktów przemysłowych wnioskodawcy najczęściej kwestionowali:

- obuwie - 653 sprawy (58,51 % wszystkich spraw dotyczących artykułów przemysłowych),
- odzież - 108 spraw (9,68 %),
- sprzęt komputerowy - 32 sprawy (2,87 %),
- sprzęt rtv i agd - 21 spraw (1,88 %),
- meble - 22 sprawy (1,97 %),
- zabawki - 10 spraw (0,90),
- artykuły motoryzacyjne - 4 sprawy (0,36 %),
- inne produkty – 266 spraw (23,84 %), w tym: paliwa, telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, wózki dziecięce, sprzęt sportowy, artykuły remontowo-budowlane, artykuły wyposażenia wnętrz, artykuły optyczne, biżuterię, zegarki, torby i torebki.

Podobnie jak w latach ubiegłych zasadnicza większość spraw dotyczących artykułów przemysłowych związana była z dochodzeniem roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji, a także z niewłaściwą jakością towarów. Konsumenci podnosili przede wszystkim problematykę: negatywnego rozpatrywania reklamacji przez podmioty odpowiedzialne: sprzedawców i gwarantów; odmowę przyjmowania i rozpoznawania reklamacji przez sprzedawców i gwarantów; przekraczanie przez sprzedawców terminów do ustosunkowania się do żądań zgłaszanych w toku postępowań reklamacyjnych. Otrzymane wnioski dotyczyły także braku instrukcji w języku polskim.

Ponadto konsumenci często zgłaszali opóźnienia i brak wykonania umów sprzedaży zawartych na odległość przez przedsiębiorców.

Wnoszone sprawy dotyczyły także innych naruszeń przepisów prawa dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Wśród produktów żywnościowych wnioskodawcy najczęściej kwestionowali:

- mięso i przetwory mięsne - 27 spraw (13,84 % wszystkich spraw dotyczących produktów żywnościowych),
- wyroby alkoholowe - 18 spraw (9,14 %),
- wyroby i przetwory mleczne - 5 spraw (2,54 %),
- przetwory owocowo-warzywne i napoje - 13 spraw (6,60 %),
- przetwory rybne - 8 spraw (4,01 %),
- pozostałe produkty – 126 spraw (63,96 %), w tym między innymi: wyroby garmazeryjne, wyroby cukiernicze, pieczywo, słodczy.

Konsumenci wskazywali tu przede wszystkim na nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen. Ponadto skarżący zgłaszali problematykę: niewłaściwej jakości towarów, niezgodnego z przepisami prawa oznaczenia produktów, braku rzetelnej obsługi przez sprzedawców, niewłaściwego funkcjonowania placówek, braku kultury obsługi. Zastrzeżenia konsumentów dotyczyły także innych zagadnień, między innymi: oferowania do sprzedaży produktów przeterminowanych, niewłaściwej gramatury produktów i braku wymaganych informacji w języku polskim.

Konsumenci kwestionowali także usługi :

- gastronomiczne - 33 sprawy (26,40 %),
- remontowo-budowlane - 17 spraw (13,60% wszystkich spraw dotyczących usług),
- pralnicze - 2 sprawy (1,60 %),
- motoryzacyjne - 9 spraw (7,20 %),
- inne - 64 sprawy (51,20 %); w tym usługi świadczone drogą elektroniczną, turystyczne, hotelowe, kamieniarskie, komputerowe, pośrednictwa obrotu nieruchomościami.

Konsumenci podnosili tu między innymi: niewłaściwą jakość wykonanych prac, fakt opóźnień przy realizacji umów przez przyjmujących zamówienia, brak rzetelności przy określaniu wysokości wynagrodzenia oraz uchylanie się od odpowiedzialności podczas postępowania reklamacyjnego.

B. Główne przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.

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

Informacje o nieprawidłowościach 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; rozbieżności cenowe);
- 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).

Konsumenci zgłaszali również fakt nierzetelnej obsługi; brak rzetelności obsługi dotyczył w szczególności usług gastronomicznych. Zastrzeżenia konsumentów budziła także niewłaściwa jakość produktów żywnościowych i przemysłowych. Informacje konsumentów dotyczyły także bezpieczeństwa produktów przemysłowych. Nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa był spowodowany zarówno brakiem ich znajomości, jak i zamierzonym działaniem.

Podobnie jak w latach poprzednich zasadniczymi przyczynami powstawania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami było nieuwzględnianie roszczeń składanych w toku postępowań reklamacyjnych przez konsumentów do sprzedawców oraz gwarantów, a także niewłaściwa jakość towarów. Wynikało to z: nieznajomości 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 lub 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 gwarancją).

Na podkreślenie zasługuje także fakt nieprzestrzegania przez przedsiębiorców przepisów Ustawy z dnia 02.03.2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, przede wszystkim nierzetelne postępowanie przedsiębiorców polegające na nieterminowej realizacji zamówień oraz pobieranie należności pieniężnych i nieprzesyłanie zamówionych towarów konsumentom.

C. Sposób i skuteczność załatwiania spraw.

Sposób załatwiania spraw.

W okresie sprawozdawczym załatwiono we własnym zakresie 1438 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o wszczęcie procedury mediacji. Większość spraw - 1054 zostało załatwionych w formie postępowania mediacyjnego, 333 załatwione w formie postępowania kontrolnego, 51 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. Przeprowadzenie kontroli miało na celu eliminację nieprawidłowości w funkcjonowaniu sklepów spożywczych, przemysłowych, placówek usługowych oraz gastronomii.

Skuteczność załatwiania spraw.

W wyniku postępowań mediacyjnych podejmowanych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku zostało załatwionych polubownie 710 spraw, tj. 67,36 %.

Natomiast 344 przeprowadzone mediacje, tj. 32,64 % nie doprowadziły do zawarcia ugody pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, wobec czego Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej odstępował od postępowania mediacyjnego.

W przypadku odstępowania od postępowań mediacyjnych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku konsumenci byli szczegółowo informowani o możliwości dochodzenia roszczeń przed polubownymi sądami konsumenckimi lub sądami powszechnymi.

Ponadto konsumenci pouczani byli 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.

Postępowania kontrolne podjęte przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 157 przypadkach potwierdziły zarzuty podnoszone przez skarżących; w 145 przypadkach nie potwierdziły podnoszonych zarzutów; natomiast w 31 przypadkach częściowo potwierdziły zarzuty.

Terminowość załatwiania spraw.

W okresie sprawozdawczym wnioski o wszczęcie procedury mediacji i informacje o nieprawidłowościach załatwiane były zgodnie z terminami określonymi przez obowiązujące przepisy prawa.

D. Wnioski.

W 2012 roku łączna liczba spraw: wniosków o wszczęcie procedury mediacji oraz informacji o nieprawidłowościach, które wpłynęły do Wojewódzkiego

Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku utrzymywała się na poziomie porównywalnym z osiągniętym w roku poprzednim.

Wyżej podane dane statystyczne przemawiają za tym, że konsumenci w dalszym ciągu chętnie korzystają z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów cywilnoprawnych z przedsiębiorcami w drodze mediacji oraz, że mediacja stanowi doskonałą alternatywę dla innych, arbitralnych sposobów rozwiązywania sporów cywilnoprawnych.

Podkreślić należy tu również dużą, porównywalną do wyniku osiągniętego w roku 2011, skuteczność postępowań mediacyjnych podejmowanych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku; w 67,36 % 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; współpraca polegała na konsultacjach oraz wymianie informacji. W szczególności miejscy i powiatowi rzecznicy konsumentów przekazywali do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej jako organu kontroli informacje o nieprawidłowościach w obrocie towarowym. Również konsumenci informowani byli przez organ Inspekcji Handlowej o uprawnieniach miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów i możliwości skorzystania z ich pomocy.

Mediatorzy organu Inspekcji Handlowej ściśle współdziałali również z Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku.

Duża liczba przeprowadzonych przez Pomorskiego Inspektora Inspekcji Handlowej mediacji świadczy o szczególnym zaufaniu konsumentów i przedsiębiorców do kompetencji i profesjonalizmu organu Inspekcji Handlowej oraz dużej wiarygodności tego organu jako mediatora.

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 2012 roku wyniosła łącznie 23.747 z czego 19.086 porad i instruktaży udzielono konsumentom, natomiast 4.661 przedsiębiorcom.

Podobnie jak w latach ubiegłych przedmiotem porad i instruktaży były przede wszystkim zagadnienia dotyczące niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancji – 19.640 porad i instruktaży. W 2012 roku Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielił konsumentom 16.697 porad i instruktaży dotyczących niezgodności towaru z umową oraz gwarancji. Liczba porad i instruktaży o wyżej wskazanej tematyce udzielonych przedsiębiorcom wyniosła 2.943.

Udzielane porady dotyczyły także innych zagadnień związanych z obrotem handlowym – 4.107 porad i instruktaży. W okresie sprawozdawczym Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielił konsumentom 2.389 porad i instruktaży dotyczących obrotu handlowego. Liczba porad i instruktaży o wyżej wskazanej tematyce udzielonych przedsiębiorcom wyniosła 1.718.

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 Konsumenckiego.

Do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku i Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku w roku 2012 ogółem wpłynęło 609 wniosków. W Ośrodku Zamiejscowym w Słupsku zarejestrowano 105 wniosków, natomiast w Gdańsku 504 wnioski.

W porównaniu z rokiem 2011 ilość wniosków wzrosła o 24 .

Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku wyznaczył 45 posiedzeń, w terminie jednego miesiąca od dnia złożenia „zapisu na sąd „ przez strony postępowania, podczas których rozpatrywał średnio od 4 do 6 spraw.

Większość spraw w ilości 313 zakończyła się w postępowaniu wstępnym ugodowo.

Natomiast w postępowaniu sądowym wydano 17 wyroków, w tym 14 zakończyły się wyrokami na korzyść klientów, w trzech przypadkach były to wyroki oddalające roszczenia klientów, a ponadto w 30 przypadkach zawarto ugody sądowe.

Największa ilość wniosków dotyczyła: niezgodności towaru z umową – obuwia w ilości 370, następne w kolejności to usługi w ilości 89, w tym budowlane oraz odzież wniosków 49.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku korzysta z opinii biegłych w około 40 % spraw. Biegli najczęściej powoływani są z listy prowadzonej przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku. Koszty powołania biegłego w sprawie pokrywa strona przegrywająca spór.

W działalności Sądu zauważyć można, iż są przedsiębiorcy, którzy zawsze dokonują zapisu na sąd, jak również firmy, które nigdy nie zgadzają się na rozstrzygnięcie sprawy przez Sąd Konsumencki.

Należy nadmienić, iż Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku wraz z Ośrodkiem Zamiejscowym w Słupsku, od kilku lat rozpatruje najwięcej sporów w kraju między konsumentami a przedsiębiorcami.

4. Współpraca z mediami.

Istotnym elementem realizacji polityki konsumenckiej, jest przeprowadzana przez Inspekcję Handlową w Gdańsku przy współpracy z mediami, działalność informacyjno-edukacyjna, mająca na celu dotarcie do szerokiej opinii publicznej. Obejmowała ona bieżący kontakt oraz podtrzymywanie i nawiązywanie relacji z przedstawicielami świata mediów.

Powyższe działania miały na celu przede wszystkim podnoszenie świadomości konsumenckiej, upublicznianie nieuczciwych działań przedsiębiorców oraz kształtowanie wizerunku Inspekcji Handlowej jako urzędu szczególnie przyjaznego przedstawicielom świata mediów.

Urząd udzielił ponad 60 odpowiedzi na bieżące pytania dziennikarzy. Ponadto, opublikował 19 komunikatów prasowych, w tym w ramach kolejnej już akcji Ministerstwa Finansów pt. „Weź Paragon” wspieranej m.in. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Rzeczników Konsumentów, Federację Konsumentów.

Współpracował m.in. z następującymi mediami ogólnopolskimi, regionalnymi i lokalnymi:

1. **Telewizją:** TVN 24, TVP Gdańsk, TeTka, EiA, TVT Telewizja Teletronik;
2. **Radiem:** ZET, TOK FM, Plus, Gdańsk, Eska, Kaszebe, Słupsk, FAMA,;
3. **Prasą:** „Dziennik Gazeta Prawna”, „Gazeta Wyborcza”, „Polska Dziennik Bałtycki”, „Fakt”, „Dziennik Metro”, „Chwila dla Ciebie”, „Głos Pomorza”, „Kurier Słupski”, „Magazyn Przemysłu Rybnego”;
4. **Portalami internetowymi:** Wirtualna Polska, onet.pl, wprost.pl, gazeta.pl, trójmiasto.pl, portaltpomorza.pl, strefa biznesu.gp24.pl; portalspożywczy.pl, koscierskiexpress.pl, tcz.pl; dla handlu.pl, mprfish.com, media regionalne.pl, bakeandsweet.pl, stara oliwa.pl, raport rolny.pl.

Współpraca z mediami zaowocowała również powstaniem reportażu z udziałem i przy współpracy pracowników tut. Inspektoratu zrealizowanych przez:

1. TVN24 w programie „Czarno na Białym”, zatytułowany „Rąbiemy drogą gorzałę i sprzedajemy na Starówkę”, który dotyczył zaopatrywania w alkohol niewiadomego pochodzenia restauracji zlokalizowanych w sercu Warszawy oraz stwierdzonych nieprawidłowości na podstawie kontroli przeprowadzonych w pomorskich lokalach gastronomicznych;
2. Wirtualną Polskę w programie: „Kontrowersje”, zatytułowany „Niebezpieczne zabawki”, zainspirowany m.in. komunikatami prasowymi tut. Inspektoratu omawiającymi tematykę zabawek. Odpowiadał na pytania – dlaczego niektóre zabawki mogą zagrażać dzieciom, co należy zrobić aby przed nimi się uchronić i gdzie rodzice mogą znaleźć odpowiednie informacje i porady w tym zakresie?

Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej w Gdańsku

/../Elżbieta Łobacz