

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT  
INSPEKCJI HANDLOWEJ  
W GDAŃSKU**

**SPRAWOZDANIE**

**z działalności**

**Wojewódzkiego Inspektoratu  
Inspekcji Handlowej w Gdańsku  
za 2013 rok**

**Gdańsk, Luty, 2014 rok**

# SPIS TREŚCI

## I. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

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

## II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

1. Informacje dot. wpływu i sposobu załatwiania informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.
  - A. Ogólna charakterystyka ilościowa i tematyczna informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.
  - B. Przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilno-prawnych.
2. Poradnictwo konsumenckie.
3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.
4. Współpraca z mediami i działalność edukacyjna.

## III. ANEKS.

1. Ogólne zestawienie liczbowe wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2013 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2013 r.

## 1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

W 2013 r. Inspektorat realizował kontrole planowe o znaczeniu ogólnokrajowym, wynikające z rozeznania własnego oraz dodatkowe zlecane przez Wojewodę Pomorskiego oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a ponadto wynikające z informacji o nieprawidłowościach zgłaszanych przez konsumentów, przedsiębiorców, rzeczników konsumentów oraz organy samorządowe.

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

Realizując wyżej wymienione zadania przeprowadzono **1646 kontroli**. Skontrolowano przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- **1193** placówki handlu detalicznego,
- **151** sklepów wielkopowierzchniowych,
- **122** zakłady i placówki gastronomiczne,
- **102** hurtownie żywnościowe i nieżywnościowe,
- **40** punktów usługowych,
- **15** zakładów produkcyjnych,
- **10** importerów,
- **7** pozostałych podmiotów,
- **6** punktów sprzedaży na targowiskach.

W trakcie kontroli w 2013 r. wydano **143 decyzje**:

- a) na podstawie ustaw: o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, o rolnictwie ekologicznym, o Inspekcji Handlowej, o systemie oceny zgodności – **95 decyzji** dotyczących wymierzenia kar pieniężnych i uiszczenia kosztów badań,
- b) na podstawie ustaw: o Inspekcji Handlowej, o systemie oceny zgodności, o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – **22 decyzje** dotyczące wstrzymania wprowadzania towarów i wycofania ich z obrotu, zakazujące dalszego udostępniania lub przekazywania wyrobów,
- c) na podstawie ustawy o wdrożeniu naziemnej telewizji cyfrowej – **1 decyzję** dot. niedopełnienia obowiązku umieszczenia w miejscu sprzedaży odbiorników telewizji cyfrowej, w zakresie poinformowania konsumenta, że jedynie odbiorniki cyfrowe spełniające wymagania techniczne i eksploatacyjne dla urządzeń konsumenckich służących do odbioru cyfrowych naziemnych transmisji telewizyjnych umożliwiają odbiór naziemnej telewizji cyfrowej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- d) na podstawie ustawy kodeks postępowania administracyjnego – **25 decyzji** dotyczących umorzenia postępowania.

W wyniku przeprowadzonych kontroli, wobec osób, które działały na szkodę konsumentów lub naruszały obowiązujące przepisy w obrocie i usługach skierowano **63 zawiadomienia** o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania. W rezultacie przekazanych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa organy ścigania wszczęły **33 postępowania karne** zakończone w 4 przypadkach skierowaniem aktów oskarżenia.

Pracownicy Inspektoratu prowadzili **4 dochodzenia karne** w sprawie sprzedaży lub podawania napojów alkoholowych bez wymaganego zezwolenia, zakończone skierowaniem aktów oskarżenia do sądów. Przekazano również **71 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych.

W wyniku przeprowadzonych rozpraw **nałożono grzywny o łącznej wartości 12.000 zł.**

W 2013 r. **34 uprawnionych inspektorów** nałożyło **445 mandatów** karnych. Wartość grzywien nałożonych w drodze mandatów karnych wyniosła **113.420 zł. Średnia wartość mandatu karnego wyniosła 254,88 zł.**

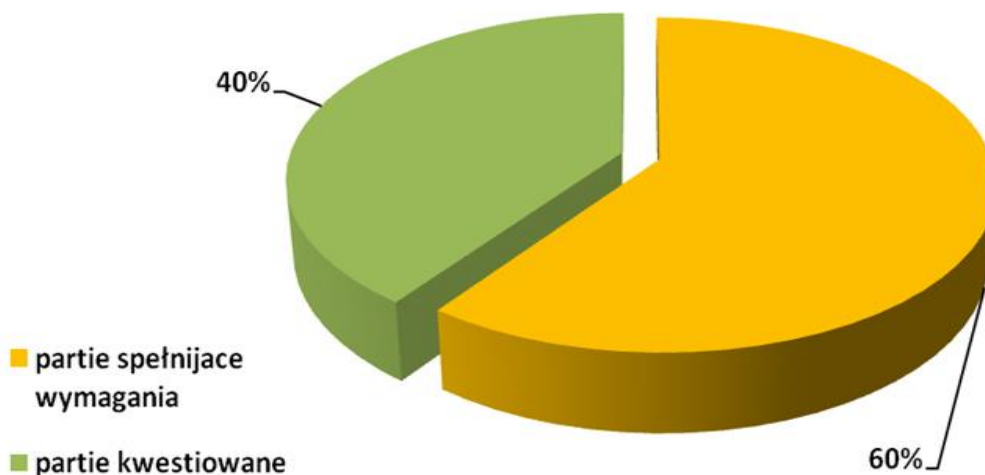
W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **293** informacje do innych organów kontrolnych między innymi - Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarno – Epidemiologicznych i innych.

## **2. Nadzór rynku i bezpieczeństwo produktów.**

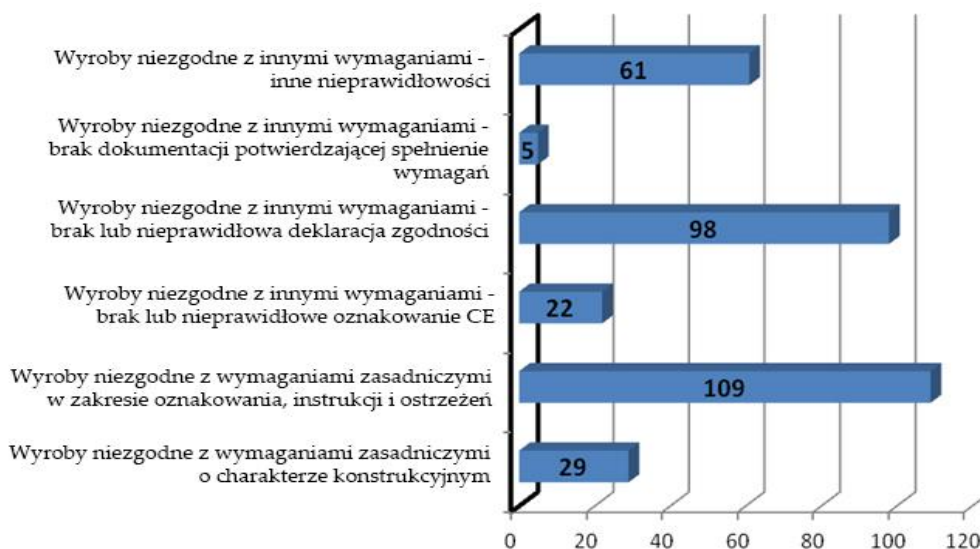
W ramach nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia przeprowadzono **168** kontroli. Sprawdzeniem objęto **503** partie wyrobów, w tym w szczególności:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej,
- maszyny,
- bezkierunkowe lampy do użytku domowego (ekoprojekt),
- sprzęt agd - w zakresie etykiet energetycznych,
- urządzenia chłodnicze, pralki i zmywarki (ekoprojekt),
- urządzenia spalające paliwa gazowe,
- lampki choinkowe- girlandy,
- wyroby pirotechniczne,

Na objęte kontrolą 503 partie wyrobów zakwestionowano 201:



w tym:



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

- w zabawkach:
  - obecność dostępnych zadziórów stwarzających nadmiernie ryzyko zranienia,
  - pojawienie się w wyniku badania małych części, które mogą być połknięte lub wprowadzone do jakiegokolwiek otworu w ciele dziecka i tym samym stanowić ryzyko uduszenia lub udławienia,
  - niewłaściwy kształt geometryczny (grzechotek), co może spowodować ryzyko uduszenia lub udławienia,

- obecność niebezpiecznych (rakotwórczych) substancji tj. ftalanów,
- złożenie się obciążonej zabawki (wózek dla lalek) i tym samym ryzyko uszkodzenia ciała,
- sprzęcie elektrycznym:
  - niedostateczną wytrzymałość elektryczną izolacji elektrycznej (spawarki, ładowarki),
  - nieprawidłowe wykonanie połączeń do sieci zasilającej skutkujące możliwym przegrzaniem styków gniazda wtykowego (spawarki, lampy led),
  - zastosowanie przewodu zasilającego o przekroju żył nie zapewniającym odpowiedniej wytrzymałości mechanicznej i obciążalności prądowej (lampki choinkowe, przedłużacze),
  - niezapewnienie ochrony przed dostępem do części czynnych i porażeniem elektrycznym (girlandy, lampy led, przedłużacze),
  - brak odpowiedniej izolacji (separacji) między powierzchnią montażową i dostępnymi dla dotyku częściami metalowymi a izolacją podstawową (lampy led),
  - brak wymaganego odciążenia (lampy led),
  - palność obudowy (przedłużacze, oprawy oświetleniowe),
  - nieprawidłowy zacisk ochronny - wadliwie wykonane połączenie elektryczne między obudową a przewodem (spawarki),
  - niedostateczną wytrzymałość izolacji elektrycznej między obwodem zasilania i spawania (spawarki),
  - niewłaściwe mocowanie przewodu zasilającego (lampy led, oprawy oświetleniowe),
  - niewłaściwą jakość wtyczki przyłączeniowej – powodującą deformacje kołków wtyczki uniemożliwiającą włożenie wtyczki do gniazda wtyczkowego (oprawy oświetleniowe),
  - niezastosowanie w procesie projektowania i wytwarzania sprzętu odpowiednich środków technicznych zapewniających niepowstawanie temperatury, łuków lub promieniowania (przedłużacze).

**W segmencie bezpieczeństwa produktów** przeprowadzono łącznie **111** kontroli, w czasie których sprawdzono **483** partie towarów kwestionując ogółem **112** partii, w tym:

- z uwagi na nieprawidłowości w zakresie oznakowania - brak informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne użytkowanie produktów - **106** partii towarów (22% ogółu zbadanych),
- z uwagi na nieprawidłowe rozwiązania konstrukcyjne i wykończeniowe - **28** produktów (9,6%), meble (mieszkaniowe, wypoczynkowe, do nauki dla dzieci), grille, rowery dziecięce, niezmechanizowane narzędzia proste, sprzęt sportowo – rekreacyjny, artykuły dla dzieci (nosidełka, leżaczki) i lampy olejowe. Materiały z powyższych spraw zostały przekazane do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji

i Konsumentów, który na podstawie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów wszczął postępowanie w sprawie tego produktu.

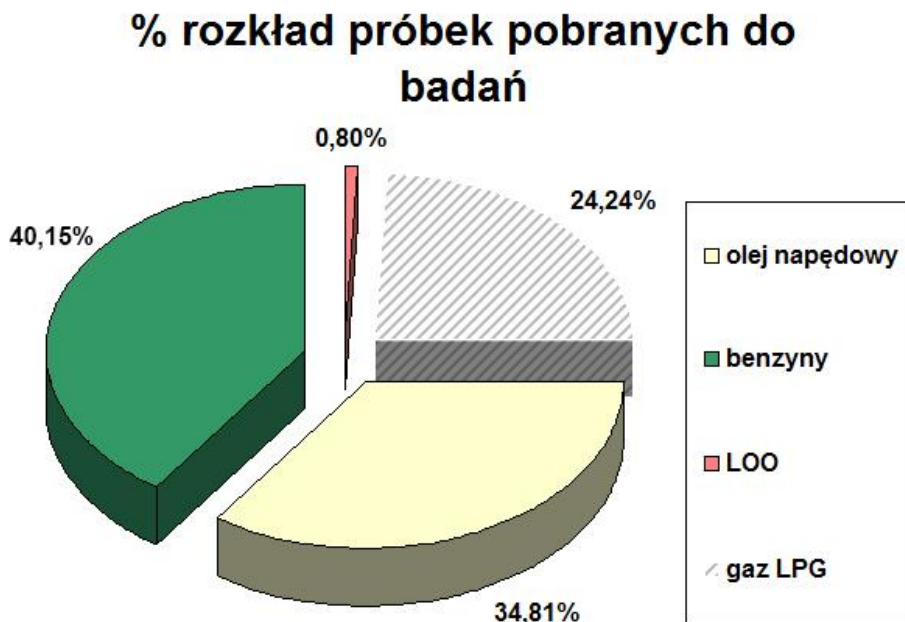
- laboratoryjnie zakwestionowano 5 partii i tak np.: hulajnoga – wady konstrukcyjne; lampa olejowa (kwestionowana również organoleptycznie) - stwierdzono: wyciek oleju, luźno nałożony uchwyt na knot stanowiący jednocześnie zamknięcie, brak osłony knota.

### 3. Paliwa i biokomponenty.

W ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw w roku 2013 r. na terenie województwa pomorskiego przeprowadzono 135 kontroli jakości paliwa w 107 miejscach, w tym:

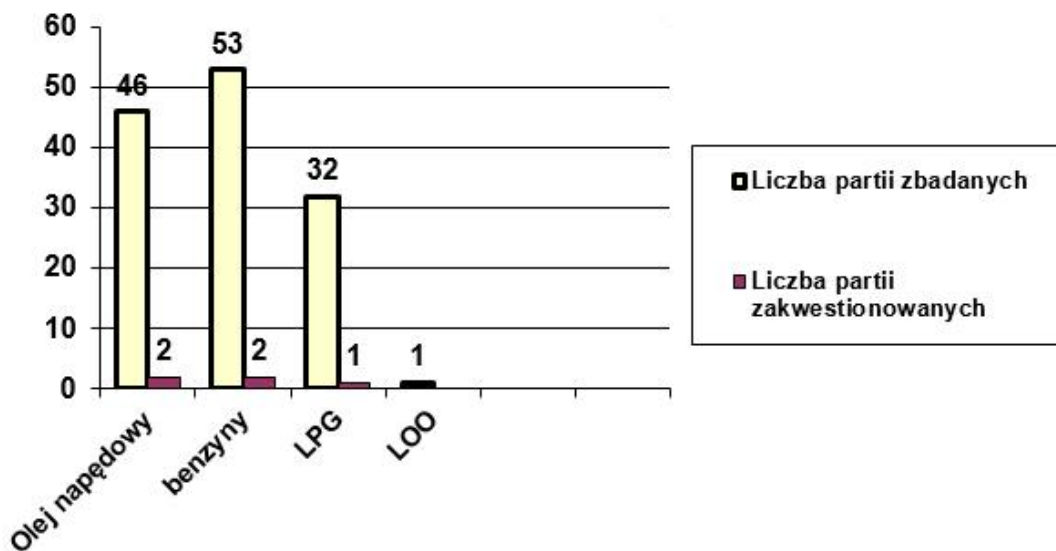
- 125 kontroli w 102 stacjach paliw (w tym w 3 stacje trzykrotnie, 17 stacji dwukrotnie),
- 3 kontrole w hurtowniach,
- 7 kontroli u producentów paliw (w tym w 1 producent pięciokrotnie, 1 producent dwukrotnie).

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



Na podstawie otrzymanych wyników badań ustalono, że obowiązujących wymagań jakościowych nie spełniło 5 badanych próbek, tj. 2 próbki oleju napędowego pobranego podczas 2 kontroli na tej samej stacji paliw (jeden przedsiębiorca), 2 próbki benzyny

bezołowiowej 98 pobranej w 2 stacjach paliw oraz 1 próbka gazu skroplonego LPG pobrana u producenta:



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](http://www.uokik.gov.pl))

Kwestionowano parametry:

- olej napędowy (2):
  - zaniżona temperatura zapłonu (2 próbki),
- benzyna bezołowiowa 98 (2):
  - zawyżona zawartość eterów (2 próbki),
- gaz skroplony LPG (1):
  - niewyczuwalny zapach.

W związku z kwestionowaniem jakości paliw do Prokuratur Rejonowych w roku 2013 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 ciekłych (Dz. U. Nr 169 poz. 1200 ze zm.). W wyniku czego organy ścigania w jednym przypadku odmówiły wszczęcia postępowania, w 3 przypadkach zostały wszczęte dochodzenia, zakończone w 1 sprawie skierowaniem aktu oskarżenia, w następnej umorzeniem postępowania a kolejna jest w trakcie rozpatrywania.

Wydano 1 decyzję wycofującą kwestionowane paliwo z obrotu, powiadamiając o tym fakcie właściwy miejscowo Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska.



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

Niezależnie od przeprowadzonych kontroli jakości paliw w 2013 r. w ramach działań własnych Inspektorat przeprowadził:

- 5 kontroli 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,
- 18 kontroli w zakresie zamieszczania na stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych.

Nieprawidłowości podczas ww. kontroli nie stwierdzono.

#### 4. Artykuły niezwywnościowe i usługi.

W obszarze artykułów niezwywnościowych badaniem objęto produkty, dla których ustanowiono przepisy szczegółowe określające prawidłowość obrotu i oznakowania tych wyrobów. Były to kosmetyki, substancje i mieszaniny chemiczne, detergenty, środki biobójcze, wyroby włókiennicze dla dzieci i dorosłych, opony samochodowe, baterie i akumulatory, biżuteria, wyroby skórzane, zużyty sprzęt elektryczny, obuwie, radia samochodowe i nawigacje CB. Sprawdzono również inne towary takie jak artykuły samochodowe (lampy do jazdy dziennej), opał, sprzęt na baterie, tzw. „dopalacze”, farby.

Łącznie w 119 placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania wyrobów, z czego zakwestionowano 194 partii, w tym 117 partii z uwagi na naruszenie wymagań zawartych w przepisach szczegółowych i tak np. w przypadku:

- kosmetyków stwierdzono brak oznaczenia cyfrowej daty minimalnej trwałości, do której produkt kosmetyczny przechowywany w odpowiednich warunkach zachowuje w pełni swoje pierwotne właściwości, brak oznaczenia numeru partii lub oznaczenia pozwalającego na identyfikację produktu.
- baterii stwierdzono **na brak oznaczenia symbolu selektywnego zbierania bezpośrednio na opakowaniu jednostkowym**. Natomiast akumulatory zakwestionowano, z uwagi na **brak dołączenia informacji o zorganizowanych dla nich punktach zbierania**.

## Badania laboratoryjne:

1. **Wyrobów włókienniczych** wykazały w ponad 27% badanych wyrobów niezgodność faktycznego składu surowcowego z oznaczonym przez producenta i tak np.:

- rajstopy damskie: skład deklarowany na etykiecie : pliamid 83%, elastan 17%- skład ustalony laboratoryjnie : poliamid 90,0%, elastan 10,0%
- skarpety męskie zdrowotne: skład deklarowany na etykiecie: bawełna 80%, poliamid 16%, elastan 4%- skład ustalony laboratoryjnie bawełna 86,6%, poliester 12,4% , elastan 1,0%.

Kwestionowane wyroby przedsiębiorca wycofał z obrotu do czasu prawidłowego oznakowania. Kontrolowanego przedsiębiorcę obciążono kosztami badań w wysokości 547,00zł

2. **Baterii guzikowych** wykazały obecność rtęci w ilości  $(0,582 \pm 0,070)\%$ ,  $(0,616 \pm 0,074)\%$ ,  $(0,544 \pm 0,066)\%$  i  $(0,580 \pm 0,070)\%$  - co było niezgodne pod względem wymienionego wskaźnika z wymogami ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o bateriach i akumulatorach (Dz. U. Nr 79, poz. 666 ze zm.). Kontrolowany przedsiębiorca poinformował, że podjęto działania naprawcze mające na celu prawidłowe oznakowanie i do czasu usunięcia nieprawidłowości wycofano ze sprzedaży z wszystkich multimarketów w Polsce przedmiotowe baterie. Przedsiębiorcę obciążono kosztami badań.

3. **Kontrola wybranych wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych.**

Sprawdzeniem objęto zawartość:

- **niklu** (w akcesoriach krawieckich i biżuterii sztucznej)
- **kadmu** (w akcesoriach do włosów i biżuterii sztucznej)
- **amin aromatycznych** (w wyrobach skórzanych - torebkach skórzanych i wyrobach włókienniczych)
- **fumaranu dimetylu** (w wyrobach skórzanych i wyrobach skóropodobnych)
- **ftalanów** (w artykułach pielęgnacyjnych dla dzieci)

W wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych na poddanych ocenie 15 partii zakwestionowano 2 partie tj.:

- a) **9 sztuk szalików męskich, wprowadzonych do obrotu przez LPP S.A. w Gdańsku** - z uwagi na przekroczoną zawartość aminy (nr 11) 3,3' – dimetoksybenzydyny. W wyniku badań laboratoryjnych stwierdzono zawartość aminy (nr 11) 3,3' – dimetoksybenzydyny w ilości  $(92 \pm 42)$  mg/kg podczas gdy, wg ww. rozporządzenia dopuszczalna wartość wynosi nie więcej niż 30 mg/kg. Informację o stwierdzonych nieprawidłowościach przekazano do WSSE w Gdańsku. Ponadto skierowano zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej w Gdańsku Śródmieściu w sprawie podejrzenia popełnienia

przestępstwa z art. 36 ust. 2 ustawy z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach chemicznych i ich mieszaninach.

- b) **2 sztuki bransoletki damskiej** - z uwagi na przekroczoną zawartość kadmu. W wyniku badań laboratoryjnych stwierdzono zawartość kadmu w ilości powyżej 166000 mg/kg (powyżej 16, 6%) podczas gdy, wg ww. rozporządzenia wartość zgodna z wymaganiami wynosi nie więcej niż 100 mg/kg (nie więcej niż 0,01%). Aktualnie trwają czynności mające na celu ustalenie podmiotu odpowiedzialnego za wprowadzenie ww. wyrobu na rynek polski.

W obszarze usług, sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług bytowych, hotelarskich, motoryzacyjnych, turystycznych, projektowania i usług budowlanych, placów zabaw, usług parkingowych i myjni samochodowych.

W przypadku obiektów hotelarskich (kontrola na wniosek Urzędu Marszałkowskiego) nieprawidłowości dotyczyły stosowania nazw prawnie chronionych typu hotel lub wprowadzających w błąd „hotelik”.

Przeprowadzono kontrole przedsiębiorców oferujących do sprzedaży tzw. „dopalacze” np. produkty w postaci saszetek do przygotowania mieszanki sadzeniowej do roślin egzotycznych doniczkowych. O wynikach kontroli powiadomiono Pomorskiego Państwowego Wojewódzkiego Inspektora Sanitarnego w Gdańsku.

Kontrola bezpieczeństwa świadczonych usług w zakresie organizacji placów zabaw wykazała:

- łatwy dostęp dzieci do gniazd elektrycznych i listew zasilających,
- **oraz nieprawidłowości stwarzające ryzyko** urazu ciała , zakleszczenia, dziecka w przypadku włożenia głowy do otworów z rozerwanymi siatkami bocznymi i górnymi w zestawach wielofunkcyjnych przeznaczonych do zabawy.

W toku prowadzonych kontroli przedsiębiorcy usunęli stwierdzone niezgodności. Do przedsiębiorców odpowiedzialnych za stwierdzone nieprawidłowości skierowano wystąpienia z wnioskiem o podjęcie zdecydowanych działań mających na celu bieżące monitorowanie bezpieczeństwa świadczonych usług oraz niezwłoczne eliminowanie pojawiających się zagrożeń.

W IV kwartale 2013 r. na terenie województwa pomorskiego przeprowadzono kontrole, w toku których kontrolą objęto zestawy e- papierosów oraz liquidy - płyny do napełniania e -papierosów.

Oceniając oznakowanie objętych kontrolą partii płynów do napełniania e-papierosów zakwestionowano 122 partie z uwagi na brak między innymi:

- wyczuwalnego dotykem ostrzeżenia o niebezpieczeństwie,
- znaków ostrzegawczych i napisów określających ich znaczenie,
- zwrotów wskazujących rodzaj zagrożenia,

- informacji co do składu,
- danych podmiotu odpowiedzialnego za wprowadzenie wyrobu do obrotu,
- umieszczenia oznakowania w języku obcym bez polskiej wersji językowej.

W związku z powyższymi ustaleniami, kontrolowanym przedsiębiorcom wydano decyzje nakazujące wycofać z obrotu kwestionowane partie płynów. Ponadto skierowano wnioski do Sądów Rejonowych o ukaranie kontrolowanych przedsiębiorców w związku z podejrzeniem popełnienia wykroczeń z art. 43 ust. 1 i art. 46 ust. 1 ustawy z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach i ich mieszaninach.

Przeprowadzono również kontrole (m.in. w związku z informacjami otrzymanymi od konsumentów) prawidłowości i rzetelności promocyjnej sprzedaży produktów nieżywnościowych, które wykazały znaczną poprawę w tym temacie, w porównaniu do kontroli przeprowadzonych w roku 2012. Kontrolą w tym zakresie objęto przede wszystkim hipermarkety oraz sklepy zlokalizowane na terenie centów handlowych.

Z ogółem skontrolowanych **184 partii** produktów oferowanych do sprzedaż w różnego rodzaju promocjach, z procentowym rabatem i z tzw. „gratisami”, nieprawidłowości stwierdzono w odniesieniu do **17 partii** (9%). Polegały one na uwidocznieniu w gazetkach lub na wywieszkach **przekreślonych cen dotychczasowych wyższych lub niższych od faktycznie obowiązujących bezpośrednio przed promocją.**

## 5. Artykuły żywnościowe.

W roku 2013 przeprowadzono łącznie **742 kontrole** obejmujące sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, prawidłowość oznakowania tych wyrobów w tym produktów rolnictwa ekologicznego, produktów objętych ochroną jako chroniona nazwa pochodzenia (ChNP), chronione oznaczenie geograficzne (ChOG) oraz gwarantowana tradycyjna specjalność (GTS), przetworów zbożowych, pieczywa oraz bułki tartej, mięsa i wyrobów mięsnych, w tym wołowiny i wyrobów nie poddanych obróbce termicznej, drobiu i przetworów drobiowych, ryb i przetworów rybnych, przetworów owocowych i warzywnych, wyrobów garmażeryjnych, napojów alkoholowych, miodu pszczelego, olejów i mrożonych środków spożywczych (wyroby kulinarne, owocowe i warzywne), tłuszczów jadalnych (masła) pod kątem zafałszowań tłuszczami roślinnymi, mięsa wołowego pod kątem zafałszowania koniną, oraz prawidłowość oznakowania materiałów do kontaktu z żywnością, przestrzeganie terminów przydatności do spożycia i dat minimalnych trwałości, zgodność środków żywienia zwierząt domowych z prawem paszowym.

Kontrole przeprowadzono w placówkach detalicznych, w tym sklepach zlokalizowanych na

wsiach, sklepach wielkopowierzchniowych, na targowiskach oraz w zakładach gastronomicznych, w tym działających na obszarach o zwiększonym ruchu turystycznym, hurtowniach, oraz w zakładzie produkcyjnym zaopatrującym bezpośrednio konsumentów.

**Nieprawidłowości stwierdzono w 291 kwestionując 1.700 partii, z uwagi na:**

1. upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia – 1.434 partie,
2. niewłaściwą jakość – 43 partie - z uwagi na:
  - a) **niezgodność z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów**, z uwagi na wyższą zawartość wody (masło), niższą od deklarowanej masę netto (ryby mrożone), obecność szkodników w grzybach suszonych (owadów latających, larw), cechy organoleptyczne wskazujące na zepsucie (krewetki mrożone, miruna mrożona), niższą zawartość pyłku przewodniego (miód) i tak np.:
    - w obrocie stwierdzono 1 partię **krewetki koktajlowej gotowanej, obranej, mrożonej, glazurowanej w ilości 2190 opakowań jednostkowych à 1 kg** o wartości 54.531 zł nieodpowiadającej jakości handlowej deklarowanej przez producenta w oznakowaniu tego artykułu **z uwagi na wady organoleptyczne: intensywny, obcy zapach nieświeżego produktu świadczący o rozpoczęciu procesu psucia.**

**Przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 35.000zł.**

**Z tytułu wprowadzenia do obrotu artykułów spożywczych nieodpowiadających deklaracji, przedsiębiorcom wymierzono kary pieniężne w wysokości od 500,- zł do 35.000,- zł.**

**b) zafałszowania wyrobów i tak np.:**

- do produkcji pizzy użyto wyrobu „seropodobnego” zamiast deklarowanego sera dojrzewającego, niższa zawartość wódki w drinkach alkoholowych, w próbce zakupionej wódki stwierdzono niższą zawartość alkoholu – 37,4% na deklarowane 40,0%, co stwierdzono w czasie przeprowadzonych badań laboratoryjnych (zakwestionowano 42% badanych próbek).

**Kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono kary pieniężne w wysokości po 1.000zł.**

- do sprzedaży oferowano Ser Gouda o łącznej masie 180,00kg **zafałszowany** – analiza laboratoryjna wykazała **obecność niedozwolonego tłuszczu obcego w tłuszczu mlecznym** (w ilości 86%, 51%) **oraz niedozwolonych steroli pochodzenia roślinnego** ( $\beta$ -sitosterolu, stigmasterolu, campesterolu).

**Przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 55.000zł**

3. nieprawidłowe oznakowanie – 226 partii m. in. jaj, wędlin, mrożonych wyrobów kulinarnych i ryb, pieczywa, wyrobów cukierniczych, pasztetów, produktów rolnictwa ekologicznego, np.:

- w oznakowaniu 6 rodzajów mrożonych produktów rybołówstwa nie **podano dodatkowo** informacji określających okres przechowywania przez konsumenta wraz z temperaturą przechowywania lub wymaganym rodzajem wyposażenia do przechowywania.

**Przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 3.870,- zł.**

W związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono **w drodze decyzji 39 kar pieniężnych na łączną kwotę 130.000,- zł. Zobowiązano również przedsiębiorców, w przypadku kwestionowania artykułów rolno – spożywczych, do zwrotu kosztów badań laboratoryjnych na łączną kwotę 23.482zł.**

W związku z wykryciem na terenie Polski produktów wołowych zafałszowanych mięsem końskim na wniosek Prezesa UOKiK przeprowadzono kontrole w placówkach detalicznych i gastronomicznych oferujących do sprzedaży produkty z mięsa wołowego lub zawierające jako główny składnik wołowinę. Do badań laboratoryjnych pobrano takie produkty jak m.in. **Stek siekany wołowy, Burger wołowy zmielony.** Analiza laboratoryjna pobranych wyrobów do badań nie wykazała **obecności DNA konia.**

W rejonach o nasilonym ruchu turystycznym, w sezonie letniego wypoczynku kontrolowano prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych. Nieprawidłowości stwierdzono w **90%** skontrolowanych placówek i polegały one na m.in. niewidocznieniu cen (**81%**), nieprawidłowym przechowywaniu surowców (**29%**), używaniu do produkcji potraw surowców przeterminowanych (**16%**) 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, zamiast filetów z soli podawano filety z limandy żółtopłetwej, do produkcji potraw stosowano wyroby seropodobne zamiast serów dojrzewających, do produkcji sałatek użyto sera sałatkowo – kanapkowego „Favita”, zamiast deklarowanego sera „Feta”, .

Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia stwierdzono w **35%** kontrolowanych zakładów gastronomicznych i polegały one na niedowadze zakupionych potraw (**od wartości 0,91 zł do 14,15 zł**) i niedomiarze napojów alkoholowych (**od 5 ml (wódka) do 66 ml (drinki alkoholowe)**).

W zakresie prawidłowości obrotu i sprzedaży napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych stwierdzono liczne nieprawidłowości. W placówkach detalicznych i gastronomicznych w ofercie sprzedaży znajdowały się wyroby alkoholowe i wyroby tytoniowe oznakowane banderolami o niewłaściwych nominałach i bez znaków skarbowych akcyzy. W drodze decyzji zarządzono wstrzymanie wprowadzania do obrotu ww. wyrobów oraz powiadomiono Urząd Celny w Słupsku, którego funkcjonariusze dokonali zabezpieczenia kwestionowanych wyrobów akcyzowych. Ponadto w toku kontroli w kilku

placówkach ujawniono brak obowiązującej informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych oraz sprzedaż napojów alkoholowych przez przedsiębiorców nie posiadających stosownych zezwoleń na ich sprzedaż **i tak np.:**

- **na stacji paliw** w Lęborku podczas kontroli stwierdzono, że sprzedaż napojów alkoholowych w sklepie prowadzona była na podstawie zezwoleń wydanych na właściciela stacji a faktyczną działalność polegającą na sprzedaży napojów alkoholowych prowadzona była przez innych przedsiębiorców którzy nie posiadali zezwoleń na sprzedaż napojów alkoholowych.  
W związku z powyższym **do Prokuratury Rejonowej w Lęborku skierowano zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 43 ust. 1 ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi.**
- w **restauracji** w Gdańsku, prowadzona była sprzedaż napojów alkoholowych niezgodnie z warunkami posiadanych zezwoleń. Przedsiębiorca posiadał zezwolenia typu A, B i C wydane przez Prezydenta Miasta Gdańska, na sprzedaż napojów alkoholowych **do spożycia podczas organizowanych przyjęć - CATERING.** Na stolikach konsumenckich znajdowały się zaproszenia o treści „Zaproszenie, Imprezy okolicznościowe w Restauracji”. **Kontrolującym inspektorom sprzedano napoje alkoholowe (wódka), podczas gdy nie byli oni uczestnikami imprezy. Dochodzenie z art. 43 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi zostało zakończone. Do Sądu Rejonowego w Gdańsku skierowano akt oskarżenia przeciwko przedsiębiorcy.**

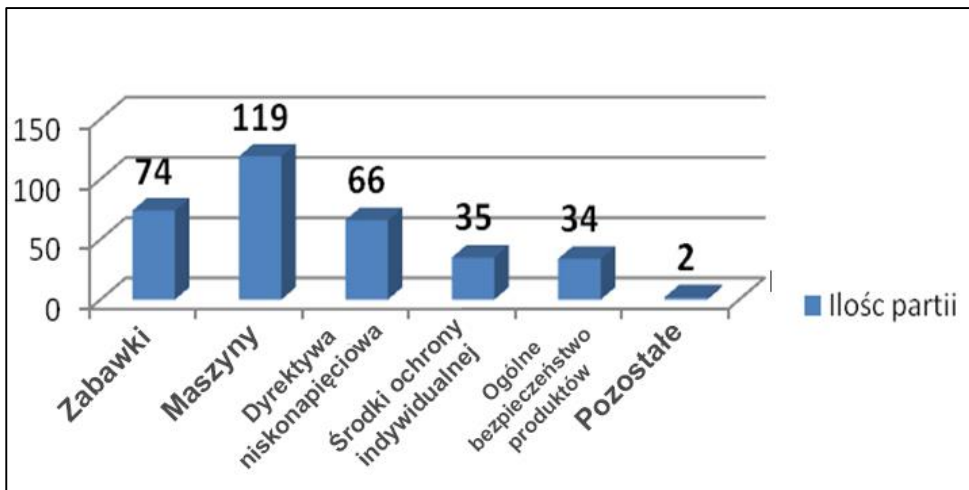
Na przedsiębiorców, którzy nie uwidocznili obowiązujących informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych nałożono grzywny w drodze mandatów karnych kredytowanych na łączną wartość 600zł.

## **6. Współpraca z organami celnymi.**

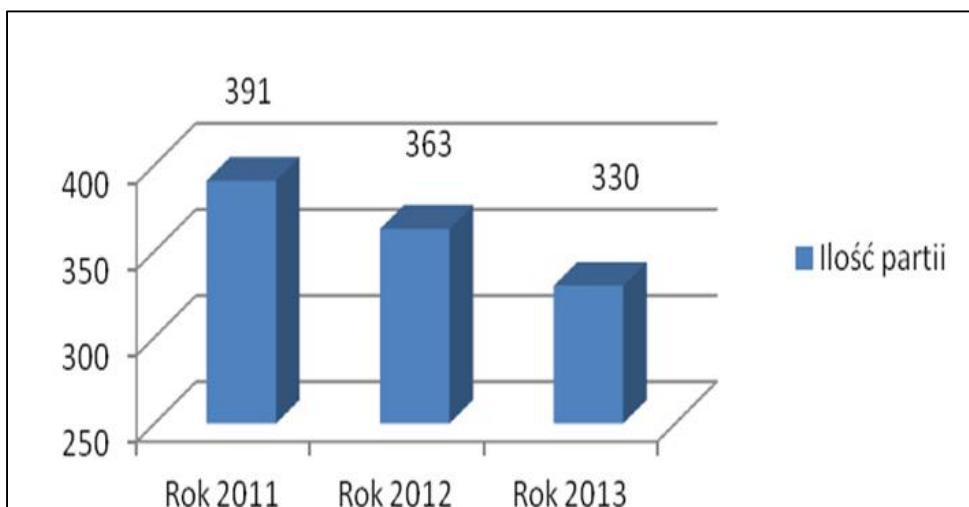
W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa oraz zasadniczych lub innych wymagań w roku 2013 organa celne wystąpiły z **98** wnioskami o wydanie opinii.



Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 330 partii wyrobów, w tym:



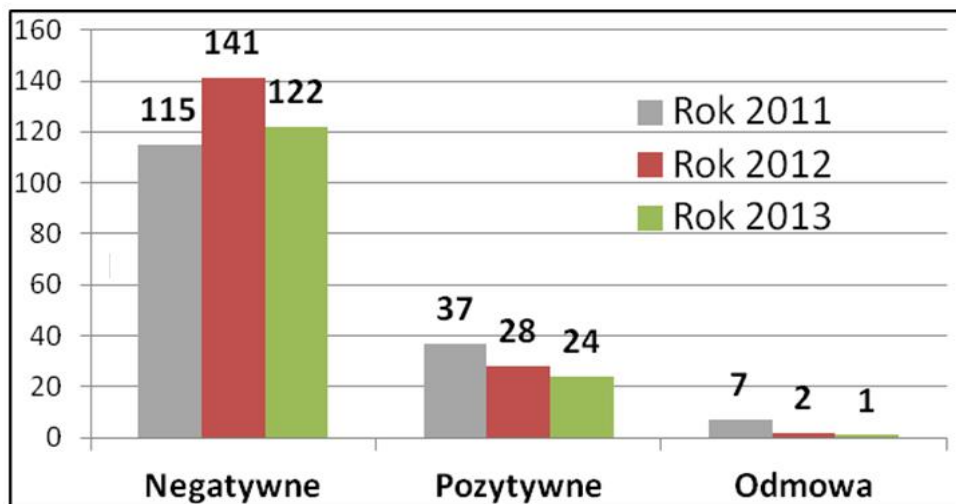
W ostatnich trzech latach ilość zatrzymanych partii wyrobów utrzymuje się na zbliżonym poziomie:





Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym:

- 24 opinie pozytywne dotyczące 71 partii wyrobów (po podjętych przez importerów działaniach naprawczych lub przeprowadzonych badaniach laboratoryjnych),
- 122 opinie negatywne dotyczące 259 partii w tym 24 po badaniach laboratoryjnych tj.:
  - 77 partii wyrobów, w odniesieniu do których wystąpiono do organów celnych z wnioskiem o umieszczenie na dokumentach handlowych towarzyszących wyrobom adnotacji o niedopuszczeniu wyrobów do swobodnego obrotu na terenie UE,
  - 182 partie wyrobów, w przypadku których 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
- 1 odmowę wydania opinii (po przeanalizowaniu zebranej dokumentacji stwierdzono, że objęte wnioskiem wyroby nie podlegają opiniowaniu przez Inspekcję Handlową). Wyroby te podlegały pod wymagania dyrektywy EMC.



Podstawą do negatywnego zaopiniowania zatrzymanych partii wyrobów było między innymi:

- brak wymaganego oznaczenia wyrobów znakiem CE lub umieszczenie podobnego znaku CE, niezgodnego 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.

**Podjęmowane 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 poszukiwania go na rynku oraz prowadzenia skomplikowanych i kosztownych procedur kontrolnych. Podejmowane działania pozwalają usunąć zagrożenia w momencie dopuszczenia produktów do obrotu, a powyższe przekłada się bezpośrednio na bezpieczeństwo konsumentów.

## 7. Inne istotne prace wykonane przez Inspektorat.

Szczególnym działaniem podjętym w związku z przypadającym w dniu 15 marca, każdego roku kalendarzowego „Światowym Dniem Konsumenta” było: udzielanie przez pracowników Inspektoratu porad i instruktaży dla konsumentów i przedsiębiorców na terenie marketu „OBI” oraz „Media Markt” w Gdańsku, a także dodatkowo, w popołudniowych godzinach pracy urzędu. Ponadto pełniony był dyżur prasowy w redakcji „Głosu Pomorza”, którego tematem były niebezpieczeństwa, czyhające na osoby podpisujące umowy pożyczkowe, kredytowe oraz o kredytowaniu zakupów.

Ponadto:

- we współpracy z Izłą Celną w Gdyni zorganizowano warsztaty szkoleniowe dla przedstawicieli Urzędów Celnych „Współpraca WIIH w Gdańsku z organami celnymi w zakresie bezpieczeństwa produktów”,
- na zaproszenie Polskiej Izby Paliw Płynnych uczestniczono w regionalnym spotkaniu branży paliwowej w Gdańsku.
- przeprowadzono szkolenie dla pracowników firmy OBI Superhobby Market Budowlany Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie – Marketu OBI w Lipienicy k. Chojnic. Przedmiotem szkolenia była problematyka ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego oraz instytucje rękojmi i gwarancji określone w ustawie z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny,
- odbyto prelekcję dla studentów Wydziału Zarządzania i Ekonomii Politechniki Gdańskiej. Przedmiotem wykładu były postanowienia ustawy z dnia 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej (działalność kontrolna i mediacyjna organu Inspekcji Handlowej; działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej), a także wybrane zagadnienia ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego,
- na zaproszenie Powiatowego Urzędu Pracy w Sztumie, pracownicy Inspektoratu uczestniczyli w Pomorskim Dniu Przedsiębiorczości w Sztumie. Podczas przedsięwzięcia, pracownicy udzielali przybywającym mieszkańcom Powiatu Sztumskiego informacji dotyczących ochrony praw konsumentów.

- objęto patronat honorowy nad kolejną edycją Wojewódzkiego Konkursu Wiedzy o tytuł najlepszego sprzedawcy, organizowanego przez Zespół Szkół Budownictwa Okręgowego w Gdańsku. Przedstawiciel Inspektoratu brał również udział w pracach komisji konkursowej.

## II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

### 1. Informacje dot. wpływu i sposobu załatwiania informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.

#### A. Ogólna charakterystyka ilościowa i tematyczna informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji.

W okresie sprawozdawczym wpłynęło łącznie 1615 informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji; w tym do Delegatury w Słupsku - 327.

Załatwiono łącznie 1590 spraw, w tym 107 spraw z 2012 roku. 117 spraw przekazano zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową innym organom.

W rozbiciu na grupy towarowe wnioski dotyczyły:

- produktów przemysłowych - 1260 spraw,
- produktów spożywczych - 235 spraw,
- usług - 120 spraw.

W grupie dotyczącej produktów przemysłowych wnioskodawcy kwestionowali: obuwie, odzież, sprzęt komputerowy, sprzęt rtv i agd, meble, zabawki, artykuły motoryzacyjne, inne produkty przemysłowe.

Podobnie jak w roku ubiegłym, większość spraw dotyczących artykułów przemysłowych związana była z dochodzeniem roszczeń z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji, a także z niewłaściwą jakością nabytych towarów. Konsumenty wskazywali przede wszystkim problematykę: negatywnego rozpatrywania reklamacji przez osoby 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 reklamacji.

Ponadto konsumenci często zgłaszali nieprawidłowości dotyczące wykonania przez przedsiębiorców umów sprzedaży zawartych na odległość poprzez sklepy internetowe.

Do najczęściej podnoszonych zarzutów należały: nieterminowe przesyłanie towarów przez przedsiębiorców oraz nieprzesłanie towarów, pomimo zapłaty ceny przez konsumentów.

Wnoszone sprawy dotyczyły także naruszeń przepisów prawa, dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa.

Wśród produktów żywnościowych wnioskodawcy kwestionowali najczęściej: mięso i przetwory mięsne, wyroby alkoholowe, wyroby i przetwory mleczne, przetwory owocowo-warzywne i napoje, przetwory rybne, pozostałe produkty, pieczywo, słodycze, artykuły cukiernicze, warzywa, owoce, wyroby garmazeryjne. Wskazywano tu przede wszystkim na nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen, promocji oraz jakości produktów. Konsumenci kwestionowali także usługi: gastronomiczne, remontowo-budowlane, pralnicze, motoryzacyjne i inne (w tym usługi świadczone drogą elektroniczną, turystyczne, przewozowe, kamieniarskie, renowacyjne, komputerowe, kominiarskie, ogrodnicze). Podnoszono również nieprawidłowości w zakresie: nierzetelności przedsiębiorców, braku lub niewłaściwie sporządzonych cenników, podmiany asortymentowej. Składający wnioski o mediacje podnosili także: niewłaściwą jakość wykonanych prac, fakt opóźnień przy realizacji umów przez przyjmujących zamówienia oraz uchylanie się od odpowiedzialności podczas postępowania reklamacyjnego.

## **B. Przyczyny powstawania nieprawidłowości oraz sporów cywilnoprawnych.**

Informacje o nieprawidłowościach były przekazywane przez konsumentów przede wszystkim z uwagi na nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa, między innymi:

- przepisów ustawy z dnia 5 lipca 2001 r. o cenach oraz rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 10 czerwca 2002 r. w sprawie szczegółowych zasad uwidaczniania cen towarów i usług oraz sposobu oznaczania ceną towarów przeznaczonych do sprzedaży (brak cenników; brak wywieszek zawierających nazwy handlowe, ceny i ceny jednostkowe; rozbieżności pomiędzy cenami uwidocznionymi na towarze a cenami zakodowanymi w kasie);
- przepisów ustawy z dnia 25 sierpnia 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 lipca 2007 r. w sprawie znakowania środków spożywczych (oferowanie do sprzedaży produktów nie posiadających wymaganego oznakowania);
- przepisów ustawy z dnia 7 października 1999 r. o języku polskim (oferowanie do sprzedaży produktów, których nazwy handlowe wyrażono wyłącznie w obcej wersji językowej);

- przepisów ustawy z dnia 26 października 1982 roku o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (sprzedaż alkoholu bez wymaganych zezwoleń).

Konsumenci kwestionowali także zasady postępowania przedsiębiorców w zakresie przyjmowania zwracanych i na wymianę opakowań wielokrotnego użytku, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 maja 2001 roku o opakowaniach i odpadach opakowaniowych. Nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązujących przepisów prawa był spowodowany zarówno brakiem ich znajomości, jak i zamierzonym działaniem. W zakresie jakości produktów żywnościowych oraz stanu sanitarnego placówek, nieprawidłowości wynikały często z zaniedbań przedsiębiorców.

Informacje dotyczyły również bezpieczeństwa produktów przemysłowych i świadczonych usług, w tym produktów i usług przeznaczonych dla dzieci. Tu stwierdzone nieprawidłowości wynikały także z braku świadomości przedsiębiorców w zakresie potencjalnych zagrożeń.

Podobnie jak w latach ubiegłych, podstawowymi przyczynami powstawania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami było nieuwzględnianie żądań składanych w toku postępowań reklamacyjnych przez konsumentów do sprzedawców oraz gwarantów, a także niewłaściwa jakość towarów. Wynikało to przede wszystkim z: nieznanności przepisów prawa lub ich błędnej wykładni dokonywanej przez strony oraz zamierzonego 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.

Przedsiębiorcy samodzielnie - niezależnie od posiadanych kompetencji i wiedzy rozpatrywali reklamacje oraz korzystali z opinii nierzetelnych lub nieobiektywnych rzeczoznawców. Ponadto wskazać należy celową działalność przedsiębiorców, polegającą na wprowadzaniu w błąd konsumentów w przedmiocie przysługujących im uprawnień i 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).

Na podkreślenie zasługuje zjawisko polegające na **nieprzestrzeganiu 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.** W stosunku do dwóch przedsiębiorców skierowane zostały 3 zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstw polegających na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem

o łącznej wartości 11.142,51 zł na szkodę 15 konsumentów i mieniem o łącznej wartości 2.590,88 zł na szkodę 17 konsumentów poprzez wprowadzenie ich w błąd, w celu osiągnięcia korzyści majątkowej tj. o popełnienie czynów zabronionych z art. 286 § 1 k.k. W powyższych sprawach prowadzone są czynności wyjaśniająco – dochodzące.

## **2. Poradnictwo konsumenckie.**

Inspekcja aktywnie realizowała ustawowe zadanie polegające na prowadzeniu poradnictwa konsumenckiego. Liczba porad i instruktaży udzielonych w 2013 roku wyniosła łącznie **15507**. Podobnie jak w latach ubiegłych przedmiotem porad i instruktaży były przede wszystkim zagadnienia dotyczące niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancji.

Udzielane porady dotyczyły także innych zagadnień związanych z obrotem handlowym.

Zadania powyższe realizowane były również poprzez prezentację treści o tematyce konsumenckiej w środkach masowego przekazu.

Także na stronie Biuletynu Informacji Publicznej oraz na naszej stronie internetowej zamieszczane były informacje o tematyce konsumenckiej. Stosunkowo duża 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 działającego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2013 r. wpłynęło łącznie **567** wniosków

o rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki, w tym do Ośrodka Zamiejscowego w Słupsku – 55 wniosków.

Stały Polubowny Sąd Konsumencki oraz Ośrodek Zamiejscowy w okresie sprawozdawczym rozpoznał sprawy w trakcie 40 posiedzeń.

Wnioski dotyczyły między innymi: obuwia – 342, sprzętu rtv i agd – 22, sprzętu elektronicznego – 21, odzieży – 30, mebli – 29, innych artykułów – 71, usług remontowo - budowlanych - 12; innych usług - 40.

Większość spraw (313) zakończyła się w postępowaniu wstępnym ugodowo. Natomiast w postępowaniu sądowym wydano 8 wyroków, 4 z nich na korzyść konsumentów, a w 4 przypadkach były to wyroki oddalające roszczenia konsumentów. Ponadto, w 22 przypadkach zawarto ugody sądowe.

W praktyce Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego zdarzały się przypadki, gdy przedsiębiorca oprócz wyrażenia zgody na rozpatrzenie sprawy przez sąd polubowny,

jednocześnie składał propozycję ugody. W takiej sytuacji konsument podejmował decyzję, czy przyjmuje propozycję ugody, czy też wnosi o rozstrzygnięcie sporu na rozprawie.

Stały Polubowny Sąd Konsumentcki korzystał z pomocy rzeczoznawców w 30% spraw. Zgodnie z treścią art. 98 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 1964 r., nr 43, poz. 296 ze zm.), koszty powołania rzeczoznawcy są pokrywane przez stronę przegrywającą spór.

Co do zasady rzeczoznawcy powoływani są z listy biegłych prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku. W przypadku, gdy na liście rzeczoznawców nie znajduje się specjalista w danej dziedzinie, wyznacza się biegłego nie ujętego na liście. Należy podkreślić, iż w większości rozpoznawanych spraw, na liście rzeczoznawców znajduje się właściwy specjalista z określonej branży.

#### **4. Współpraca z mediami i działalność edukacyjna.**

Istotnym elementem realizacji polityki konsumenckiej, jest współpraca z mediami, szkołami i uczelniami, działalność informacyjno-edukacyjna, mająca na celu dotarcie do szerokiej opinii publicznej.

Powyższe działania miały na celu przede wszystkim podnoszenie świadomości konsumenckiej poprzez przekazywanie wiedzy w zakresie praw i obowiązków dwóch stron umów, np. sprzedaży, o dzieło, a także przekazywanie wyników działalności kontrolnej Inspektoratu oraz związanych z tym niebezpieczeństw i pułapek czekających na konsumentów.

W okresie sprawozdawczym udzielono kilkadziesiąt odpowiedzi na pytania dziennikarzy. Ponadto opublikowano na własnej stronie internetowej 22 komunikaty prasowe. Pracownicy Inspektoratu brali udział w kolejnym przedsięwzięciu organizowanym przed sezonem letnim przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie, wspólnie z innymi organami centralnymi zajmującymi się problematyką ochrony praw konsumentów. Akcja ta, pod nazwą „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?” ma na celu uświadomienie konsumentom zasad bezpiecznego korzystania z wypoczynku w sezonie letnim. Opracowano w tym zakresie 5 publikacji o charakterze poradnikowym.

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

1. Telewizją TVN24, CNBC, TVP Gdańsk, EiA, TV Kaszebe,
2. Radiem ZET, TOK-FM, Gdańsk, Eska, Plus, Kaszebe, Słupsk,
3. „Gazetą Wyborczą”, „Dziennikiem Bałtyckim”, „Faktem”, „Głosem Pomorza”, „Kurierem Słupskim”, „Gazetą Tczewską”,
4. Portalami internetowymi: Wirtualna Polska, gazeta.pl, trójmiasto.pl, portalpomorza.pl.

Współpraca z mediami zaowocowała powstaniem reportażu w magazynie „Kontrowersje” portalu Wirtualna Polska na temat detergentów, z udziałem pracownika Inspektoratu.

W pozostałym zakresie działalność edukacyjna Inspektoratu została opisana w pkt. I.7 – Inne istotne prace wykonane przez Inspektorat.

*Wojewódzki Inspektor  
Inspekcji Handlowej  
w Gdańsku*

*/../ Elżbieta Łobacz*