

o/o

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

**z działalności
Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2014 rok**

Gdańsk, luty 2015 rok

SPIS TREŚCI

I. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.
2. Nadzór nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia.
3. Paliwa i biokomponenty.
4. Bezpieczeństwo produktów.
5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.
6. Artykuły żywnościowe.
7. Współpraca z organami celnymi.

II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

1. Poradnictwo konsumenckie.
2. Postępowania mediacyjne.
3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego.
4. Działalność edukacyjna i współpraca z mediami.

III. ANEKS.

1. Ogólne zestawienie liczbowe wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2014 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2014 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2014 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2014 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w 2013 r.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

W 2014 r. Inspektorat realizował kontrole planowe o znaczeniu ogólnokrajowym, wynikające z rozeznania własnego oraz dodatkowe zlecane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a ponadto wynikające z informacji o nieprawidłowościach zgłaszanych przez konsumentów.

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

Realizując wyżej wymienione zadania przeprowadzono **1680 kontroli**. Skontrolowano przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 1132 placówki handlu detalicznego,
- 167 zakładów i placówek gastronomicznych,
- 163 sklepy wielkopowierzchniowe,
- 91 hurtowni żywnościowych i nieżywnościowych,
- 78 punktów usługowych,
- 15 punktów sprzedaży na targowiskach,
- 9 zakładów produkcyjnych,
- 6 importerów,
- 1 magazyn centralny sieci handlowej,
- 18 pozostałych podmiotów.

W trakcie kontroli w 2014 r. wydano **116 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 – **38 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 między innymi art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz art. 40 j ust. 1 i 2 ustawy o systemie oceny zgodności – **36 decyzji** o uiszczeniu kosztów badań laboratoryjnych,
- c) na podstawie art. 105 § 1 kpa – **12 decyzji** o umorzeniu prowadzonego postępowania,
- d) na podstawie między innymi art. 18 ust. 1 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej - **9 decyzji** nakazujących wycofanie produktów z obrotu (płyny do e-papierosów, biżuterię, detergenty),
- e) na podstawie art. 40 k ust. 1 ustawy o systemie oceny zgodności – **7 decyzji** zakazujących dalszego udostępniania 8 partii wyrobów niespełniających zasadniczych wymagań (3 partie zestawów e- papierosów, 1 partia ładowarek i 4 partie zabawek),
- f) na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług – **6 decyzji**,

- g) na podstawie art. 56 ust. 1 pkt. 12 ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniami - **3 decyzje** nakładające kary pieniężne za brak informacji dla klientów w miejscu sprzedaży. W jednym przypadku złożono odwołanie. UOKiK utrzymał w mocy zaskarżoną decyzję,
- h) na podstawie art. 25 ust. 1 pkt 5 ustawy o rolnictwie ekologicznym - **2 decyzje**,
- i) na podstawie art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej – **1 decyzję** dot. wstrzymania świadczenia usług hotelarskich (zarządzenie pokontrolne),
- j) na podstawie art. 132 § 1 kpa - **1 decyzję** o zmianie kwoty nałożonej kary pieniężnej oraz **1 decyzję** o uchyleniu decyzji.

W wyniku przeprowadzonych kontroli, wobec osób, które działały na szkodę konsumentów lub naruszały obowiązujące przepisy w obrocie i usługach skierowano **55 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 **32** postępowania karne, skierowano **6 aktów** oskarżenia do sądów i **1 wniosek** o warunkowe umorzenie postępowania. Przekazano również **76 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych.

W wyniku przeprowadzonych rozpraw **nałożono grzywny o łącznej wartości 36.100 zł.**

W 2014 r. **31 uprawnionych inspektorów** nałożyło **397 mandatów** karnych. Wartość grzywien nałożonych w drodze mandatów karnych wyniosła **87.700 zł. Średnia wartość mandatu karnego wyniosła 220,91 zł.**

W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **290 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).

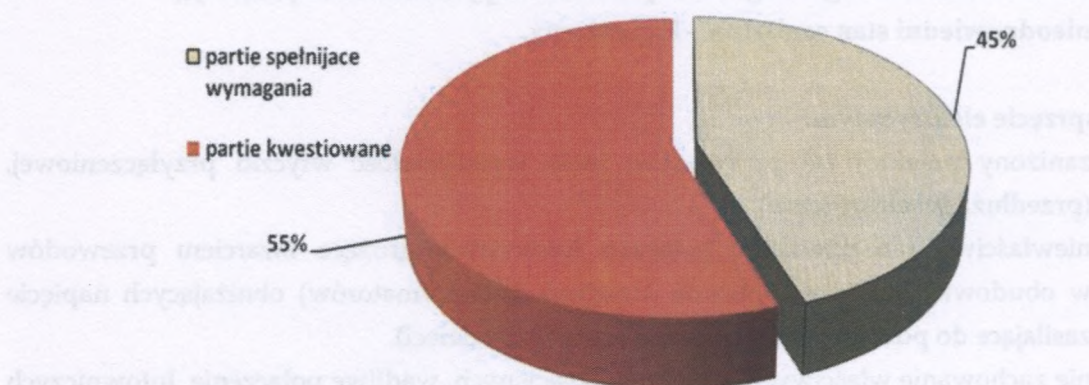
2. Nadzór nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia.

W ramach nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia kontrolą objęto **462 partie wyrobów**, w tym w szczególności:

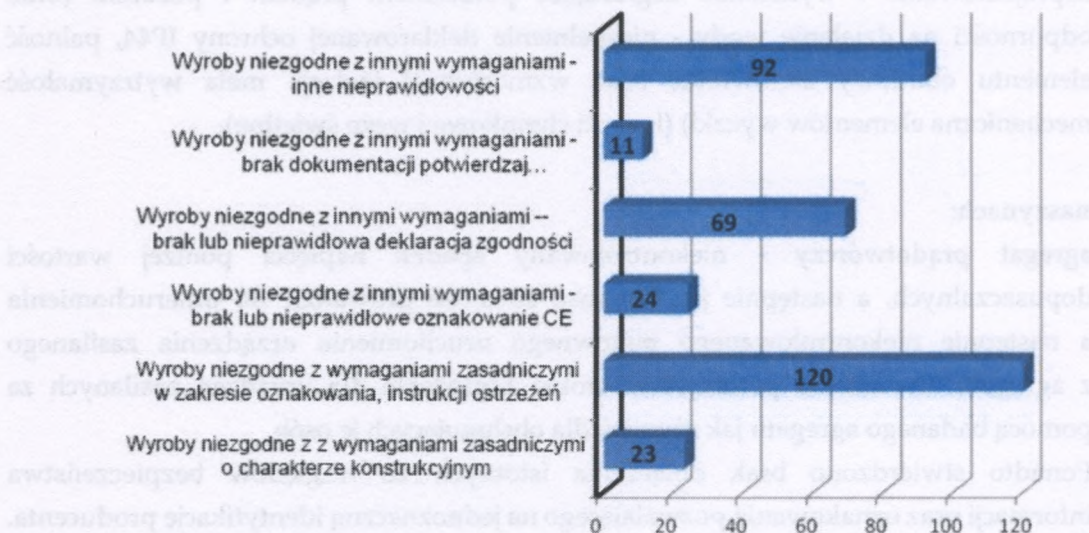
- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej,
- maszyny,
- sprzęt agd, klimatyzatory, wentylatory, bezkierunkowe lampy do użytku domowego (kontrola wymagań ekoprojektu),

- zmywarki, urządzenia chłodnicze i pralki dla gospodarstw domowych / kontrola etykiet energetycznych),
- nieautomatyczne urządzenia wagowe,
- lampki choinkowe- girlandy,
- wyroby pirotechniczne,

Na objęte kontrolą 462 partie wyrobów zakwestionowano 256.



w tym:



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

- w zabawkach:
 - zadziory oraz samoczynne składanie się zabawki stwarzające ryzyko zranienia ciała (wózek spacerowy dla lalek),

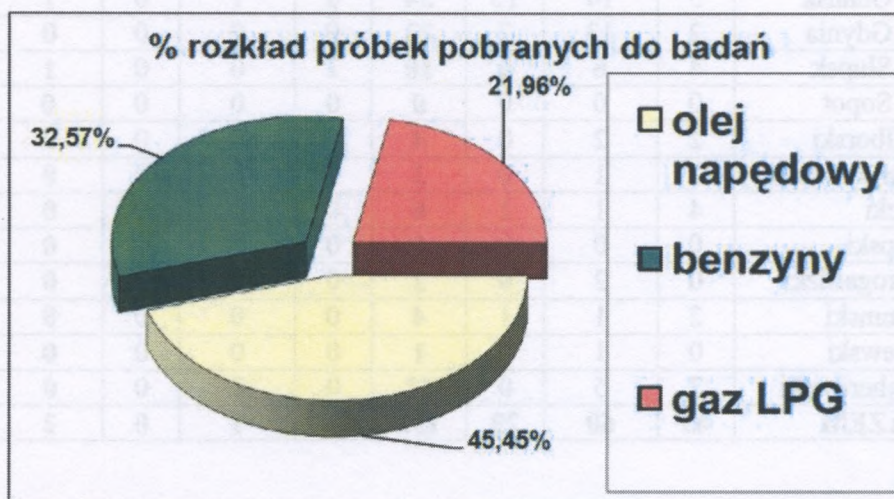
- obecność (zawartość) niebezpiecznych, rakotwórczych substancji (nieдозwolone ftalany),
 - obecność niedozwolonych magnesów stwarzających ryzyko uduszenia (wędką z rybkami),
 - pojawienie się w wyniku badania małych części, które mogą być połknięte lub wprowadzone do jakiegokolwiek otworu w ciele dziecka i tym samym stanowić ryzyko uduszenia lub udławienia,
 - nieodpowiednią wytrzymałość, brak stabilności, wadliwy montaż kół oraz brak mechanizmu wolnego biegu lub oparcia na stopy (rowerek trójkołowy),
 - nieodpowiedni stan sanitarno – higieniczny.
- w sprzęcie elektrycznym:
 - zaniżony przekrój żył przewodów, mała wytrzymałość wtyczki przyłączeniowej, (przedłużacze elektryczne),
 - niewłaściwe zabezpieczenie połączeń lutowanych grożące zwarcieniem przewodów w obudowie, brak zastosowania urządzeń (transformatorów) obniżających napięcie zasilające do poziomu bezpiecznego (lampki dla dzieci),
 - nie zachowanie właściwych odstępów izolacyjnych, wadliwe połączenie lutowniczych oraz zbyt mała odporność na grzanie materiału, z którego wykonano obudowę oraz wtyczkę sieciową (ładowarki uniwersalne),
 - zaprojektowanie i wykonanie zagrażające porażeniem prądem i pożarem (brak odporności na działanie wody - niespełnienie deklarowanej ochrony IP44, palność elementu obudowy sterownika, brak wzmocnionej izolacji, mała wytrzymałość mechaniczna elementów wtyczki) (lampki choinkowe i węże świetlne).
 - w maszynach:
 - **agregat prądotwórczy** - niekontrolowany spadek napięcia poniżej wartości dopuszczalnych, a następnie jego wzrost, co może prowadzić do unieruchomienia a następnie niekontrolowanego ponownego uruchomienia urządzenia zasilanego z agregatu. Stwarza to potencjalnie istotne zagrożenie dla urządzeń zasilanych za pomocą badanego agregatu jak również dla obsługujących je osób. Ponadto stwierdzono brak dołączenia istotnych ze względów bezpieczeństwa informacji oraz oznakowania pozwalającego na jednoznaczną identyfikację producenta.
 - **piłarka spalinowa** - zaprojektowanie i wykonanie maszyny w sposób nie zapewniający bezpieczeństwa i ochrony zdrowia (nieodpowiednia wytrzymałość uchwytu, brak należytej ochrony przed ryzykiem związanym z ruchomymi elementami maszyny). Ponadto stwierdzono brak dołączenia istotnych ze względów bezpieczeństwa informacji oraz oznakowania pozwalającego na jednoznaczną identyfikację producenta.

3. Paliwa i biokomponenty.

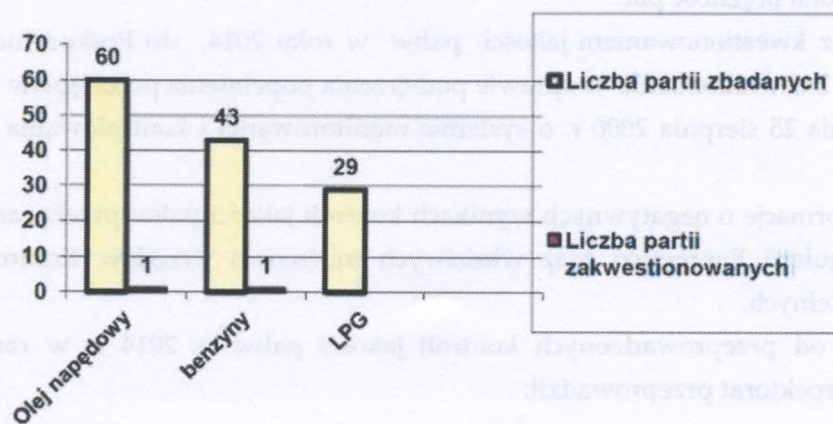
W ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw w roku 2014 w województwie pomorskim przeprowadzono **132 kontrole jakości paliw**, w tym:

- 119 kontroli w 100 stacjach paliw (w tym w 1 stacji 3 krotnie, 17 stacjach dwukrotnie),
- 9 kontroli w 7 hurtowniach (w tym w 2 hurtowniach dwukrotnie),
- 4 kontrole u 2 producentów paliw (w tym u 1 producenta 3 krotnie),

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 spełniały 2 badane próbki tj. 1 próbka oleju napędowego pobrana w stacji paliw i 1 próbka benzyny bezołowiowej 95 pobrana w hurtowni.



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

Powiat/Miasto	Benzyny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem	Benzyny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem
bytowski	1	1	2	4	0	0	0	0
chojnicki	0	0	3	3	0	0	0	0
człuchowski	2	2	0	4	0	0	0	0
gdański	3	3	0	6	0	0	0	0
kartuski	5	1	0	6	0	0	0	0
kościerski	1	4	0	5	0	0	0	0
kwidziński	4	1	0	5	0	0	0	0
łęborski	0	2	0	2	0	0	0	0
m. Gdańsk	5	14	15	34	0	1	0	1
m. Gdynia	2	13	7	22	0	0	0	0
m. Słupsk	4	6	0	10	1	0	0	1
m. Sopot	0	0	0	0	0	0	0	0
malborski	2	2	0	4	0	0	0	0
nowodworski	1	1	0	2	0	0	0	0
pucki	4	1	1	6	0	0	0	0
ślupski	0	0	0	0	0	0	0	0
starogardzki	0	2	0	2	0	0	0	0
sztumski	2	1	1	4	0	0	0	0
tczewski	0	1	0	1	0	0	0	0
wejherowski	7	5	0	12	0	0	0	0
RAZEM	43	60	29	132	1	1	0	2

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

Kwestionowane parametry:

- olej napędowy (1):
 - zawyżona temperatura oddestylowania 95% (v/v),
- benzyna bezołowiowa 95 (1):
 - zawyżona prężność par.

W związku z kwestionowaniem jakości paliw w roku 2014, do Prokuratur Rejonowych skierowano 2 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.

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 2014 r. w ramach działań własnych Inspektorat przeprowadził:

- **19 kontroli** w stacjach paliw **w zakresie legalności i rzetelności prowadzonej działalności gospodarczej**, przy współudziale biegłych z Okręgowego Urzędu Miar,
- **30 kontroli** w zakresie **zamieszczania na stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych.**

W wyniku ww. kontroli stwierdzono:

- niezamieszczenie w 4 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 ciekłych,
- nierzetelne odmierzanie paliw przez 2 dystrybutorów w 2 stacjach paliw,
- sprzedaż gazu skroplonego LPG w 1 stacji paliw, bez wymaganej przepisami koncesji,

Ustalenia przeprowadzonych kontroli dały podstawy do:

- skierowania 4 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 31a ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw ciekłych,
- nałożenia 2 kar grzywny w formie mandatu karnego kredytowanego o łącznej wartości 300 PLN (100 PLN i 200 PLN).

Ponadto wobec Prezesa jednej kontrolowanej spółki trwają czynności, celem skierowania wniosku o ukaranie do sadu rejonowego z art. 60¹ §1 KW (sprzedaż gazu skroplonego bez koncesji).

Niezależnie od powyższego w sprawie braku koncesji na obrót gazu skroplonego LPG został powiadomiony Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.

4. Bezpieczeństwo produktów.

W powyższym segmencie przeprowadzono **łącznie 106 kontroli**, w czasie których sprawdzono 258 partii towarów, pobierając do badań laboratoryjnych próbki z 18 partii. Badaniem objęto m. in. wyroby włókiennicze, zimowe płyny do spryskiwaczy samochodowych, drabiny, podpałki do grilli, meble ogrodowe, rowery dla dzieci i akcesoria, pomocnicze urządzenia wypornościowe, rolety do okien, wyroby pirotechniczne, obuwie, meble dla dzieci, produkty rażące prądem, artykuły pielęgnacyjne dla dzieci, świece, czujniki CO, tarcze ściernicze, kubki termiczne, piłki do metalu, bagażniki do przewozu rowerów.

W zakresie oznakowania zakwestionowano **67 partii towarów** z uwagi na brak informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne użytkowanie produktów. W przypadku wyrobów włókienniczych nieprawidłowości głównie polegały na użyciu przy określeniu ich składu surowcowego nazw włókien nie przewidzianych w przepisach szczegółowych dotyczących oznakowania wyrobów włókienniczych.

W wyniku przeprowadzonych badań organoleptycznych zakwestionowano rozwiązania konstrukcyjne 7 produktów, tj. drabin, mebli ogrodowych, piłek do metalu.

Badania organoleptyczne odzieży dla dzieci, tj.: spodni, kurtki i kompletu dresowego **wykazały, że nie spełniały one wymagań bezpieczeństwa** (obecność sznurków mogących spowodować zagrożenie zdrowia dziecka) - istniało **poważne i wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia użytkownika**. Były to wyroby przeznaczone dla dzieci do 3 lat i starszych.

Badania laboratoryjne gadżetów wykazały, iż 3 takie produkty rażące prądem (breloki, zapalniczka, zapalaki) mają możliwość dostępu do ich części czynnych podczas normalnego użytkownika jak również nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa z uwagi na przekroczenie dopuszczalnej wartości maksymalnego napięcia (stwierdzono od 740 - 856 V, podczas gdy napięcie nie powinno przekraczać 42,4 V). W związku z powyższym istniało znaczne prawdopodobieństwo, że **produkty nie spełniały wymagań bezpieczeństwa**. Produkty te stwarzają zagrożenie porażenia prądem elektrycznym, w szczególności osób korzystających ze stymulatora pracy serca, dzieci oraz osób nadwrażliwych na prąd.

Wymogów bezpieczeństwa nie spełniała również partia naczyń stołowych ceramicznych, deklarowanych i oferowanych do sprzedaży jako nadające się do **używania w piekarniku**, podczas gdy wbrew deklaracjom ustalono w wyniku badań laboratoryjnych, iż nie są one **produktami bezpiecznymi dla konsumentów**. Badania laboratoryjne wykazały, iż istnieje możliwość pęknięcia naczyń w czasie stosowania w piekarniku, co może stwarzać zagrożenie dla użytkownika w postaci poparzenia lub skaleczenia. Stwierdzono również brak stosownych ostrzeżeń i instrukcji bezpiecznego użytkownika.

Materiały z kontroli, w trakcie których zakwestionowano bezpieczeństwo wyrobów zostały przekazane do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, celem prowadzenia dalszych postępowań administracyjnych.

5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.

W obszarze artykułów nieżywnościowych i usług przeprowadzono **łącznie 247 kontroli**. Badaniem objęto produkty, dla których ustanowiono przepisy szczegółowe określające prawidłowość obrotu i oznakowania tych wyrobów. Były to kosmetyki, obuwie, produkty włókiennicze dla dzieci i dorosłych, baterie i akumulatory, części samochodowe, substancje i mieszaniny chemiczne, detergenty i produkty biobójcze, opony.

Sprawdzono również inne towary takie jak wyroby porcelanowe, wyroby skórzane, węgiel, alkotesty, zużyty sprzęt elektryczny, zabawki, i sprzęt na baterie.

Łącznie w 94 placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania w odniesieniu do 683 partii wyrobów, z czego zakwestionowano 386 partii, w tym 334 partii z uwagi na naruszenie wymagań zawartych w przepisach szczegółowych.

O stwierdzonych nieprawidłowościach powiadomiono właściwe organy nadzoru.

Przeprowadzone badania laboratoryjne wyrobów włókienniczych wykazały w ponad 30% badanych wyrobów niezgodność faktycznego składu surowcowego z oznaczonym przez producenta, np. deklarowany skład surowcowy 97% **poliamid** i 3% **elastan**, faktyczny skład surowcowy 100% **poliamid** lub deklarowany skład surowcowy 100% **bawełna**, faktyczny skład surowcowy 98,5% **bawełna** i 1,5% **elastan**. Ponadto w jednej z próbek stwierdzono **niezgodność odporności wybarwień na działanie potu alkalicznego i kwaśnego oraz wody**.

W obszarze usług sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług **bytowych** (pralnicze, szewskie, fotograficzne, fryzjerskie, krawieckie, naprawa sprzętu RTV i AGD, ksero, dorabianie kluczy, tapicerskie, hydrauliczne), **hotelarskich i turystycznych**, biur pośrednictwa obrotu nieruchomościami, przewozy osobowe (Taxi), place zabaw, wytwarzanie pamiątek, motoryzacyjne. Uchybienia w tym zakresie stwierdzono głównie w usługach hotelarskich, a dotyczyły one stosowania nazw prawnie chronionych bez wymaganej decyzji kategoryzacyjnej lub wprowadzających konsumentów w błąd np. hotelik, motelik.

6. Artykuły żywnościowe.

W roku 2014 przeprowadzono łącznie 697 kontroli obejmując nimi sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, prawidłowość oznakowania tych wyrobów oraz materiałów do kontaktu z żywnością, jak również zgodności środków żywienia zwierząt z prawem paszowym oraz legalności prowadzonej działalności przedsiębiorców.

Nieprawidłowości stwierdzono w 296 przypadkach.

Kontrole przeprowadzono w: hurtowniach, magazynach sieci handlowych, placówkach detalicznych, sklepach wielkopowierzchniowych, na targowiskach oraz w zakładach gastronomicznych m. in. działających w sezonie letnim w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym (Półwysep Helski, Mierzeja Wiślana, pas nadmorski). Po raz pierwszy skontrolowano punkty sprzedaży lodów prowadzące sprzedaż swych wyrobów w miejscowościach turystycznych.

W obszarze artykułów żywnościowych sprawdzono jakość i prawidłowość oznakowania produktów rolnictwa ekologicznego, posiadających chronione nazwy i oznaczenia (ChOG, ChNP, GTS), wyrobów piekarniczych i cukierniczych, mięsa i wyrobów mięsnych, w tym wołowiny, drobiu i przetworów drobiowych, wyrobów czekoladowych, mrożonek, mleka

i przetworów mlecznych, oliwy z oliwek, soków, napojów bezalkoholowych, miodu, wyrobów garmazeryjnych, przetworów owocowo – warzywnych, produktów z mleka koziego i owczego, przetworów zbożowych, masła w kierunku ujawniania zafałszowań, ryb i przetworów rybnych, jaj spożywczych.

Na sprawdzone 25.498 partii artykułów żywnościowych zakwestionowano 1.576 partii, z uwagi na:

- a) niewłaściwą jakość handlową – 23 partie na 186 zbadanych (12,4%),
- b) nieprawidłowe oznakowanie – 221 partii na 902 zbadane (24,5%),
- c) upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia – 1361 partii na 25169 zbadanych (5,4%).

Kontrolowanym przedsiębiorcom wydano 38 decyzji dot. wymierzenia kar pieniężnych, w związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych (łączna kwota kar pieniężnych: 40.354 PLN).

Powyższe nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim:

- **niezgodności z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów**, z uwagi na obecność zaczerwionych grzybów (podgrzybek marynowany), dodatku tłuszczu obcego (ser deklarowany w pizzy), niższą zawartość ekstraktu ogólnego (powidła ekologiczne), nieobecność mięsa drobiowego (pierogi z udziałem mięsa z drobiu), zawyżoną zawartość stigmastadienów (oliwa z oliwek),
- **niewłaściwego oznakowania wyrobów**, między innymi:
 - lodów gałkowych, produktów rolnictwa ekologicznego, przetworów mięsnych, rybnych, wyrobów garmazeryjnych, mrożonek, czekolad, soków, oliwy z oliwek, jaj spożywczych, np.: oferowane do sprzedaży lody gałkowe nie były oznaczone nazwą środka spożywczego oraz nie podano przy nich wykazu składników występujących w składzie surowcowym. Kontrolowanym przedsiębiorcom w tym zakresie wymierzono kary pieniężne w łącznej wysokości 8.430 PLN.
 - środków spożywczych, dobrowolnie oznakowanych informacjami typu: „domowy”, „naturalny”, „tradycyjny”, „bez konserwantów”, itp. W przypadku Pasztetu wiejskiego „Premium” stwierdzono, iż użyte w oznakowaniu określenie „wiejski” wprowadzało konsumenta w błąd co do charakterystyki środka spożywczego, w tym jego właściwości, składu i metod wytwarzania.
- **zafałszowania wyrobów**:
 - w burgerze, deklarowanym jako zawierającym 100% wołowiny, wykryto obecność mięsa wieprzowego. Badania fizykochemiczne wykazały, że próbka burgera 100% wołowiny nie odpowiadała wymaganiom jakościowym zawartym w deklaracji producenta, z uwagi na obecność wieprzowiny w ilości 8,79%. Kontrolowanemu przedsiębiorcy wymierzono karę pieniężną w wysokości 1.000 PLN.

- ryb mrożonych w glazurze – zbadano 11 partii, z czego zakwestionowano 4 partie (36,4%), tj.:
 - filet mrożony z sandacza ze skórą, z uwagi na niższą masę netto ryby bez glazury o 9,4% oraz w tej samej wielkości wyższą zawartość glazury,
 - filet mrożony z pangii, z uwagi na niższą zawartość fileta o 15% oraz wyższą zawartość glazury w tej samej wielkości,
 - kostka z fileta mrożona z morszczuka, z uwagi na wyższą zawartość o 9,9% glazury oraz niewłaściwe cechy organoleptyczne, tj. przekrwienia, niejednolita tekstura mięsa po ugotowaniu,
 - filet z tilapii nilowej, z uwagi na wyższą zawartość glazury o 12% w stosunku do deklarowanej ilości.

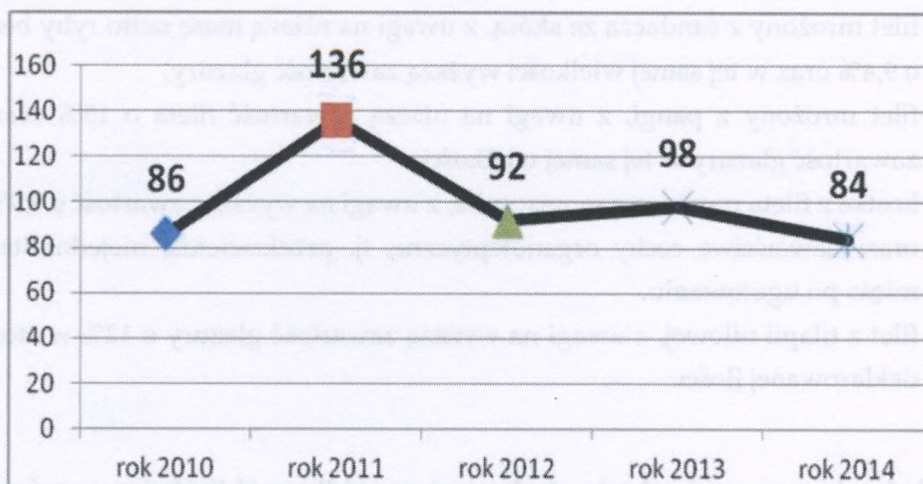
W sezonie letniego wypoczynku kontrolowano prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych w rejonie o nasilonym ruchu turystycznym. Nieprawidłowości stwierdzono w 95% skontrolowanych placówek i polegały one na m. in. niewidocznieniu cen (81 %), nieprawidłowym przechowywaniu surowców (43%), stosowaniu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

Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia stwierdzono w 59% kontrolowanych zakładów gastronomicznych, które polegały na niedowadze zakupionych potraw (od wartości 0,51 zł do 8,24 zł) i niedomiarze napojów alkoholowych (od 12 ml do 51 ml) o wartości od 2,40 zł do 14,26 zł.

7. Współpraca z organami celnymi.

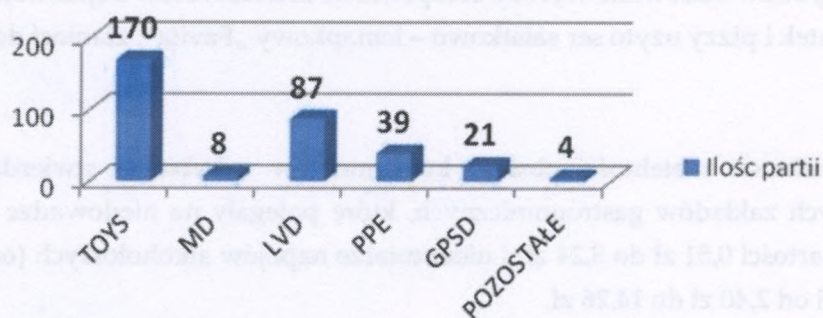
W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa oraz zasadniczych lub innych wymagań w roku 2014 organa celne wystąpiły z 84 wnioskami o wydanie opinii.

Ilość zgłoszonych wniosków za lata 2010-2014

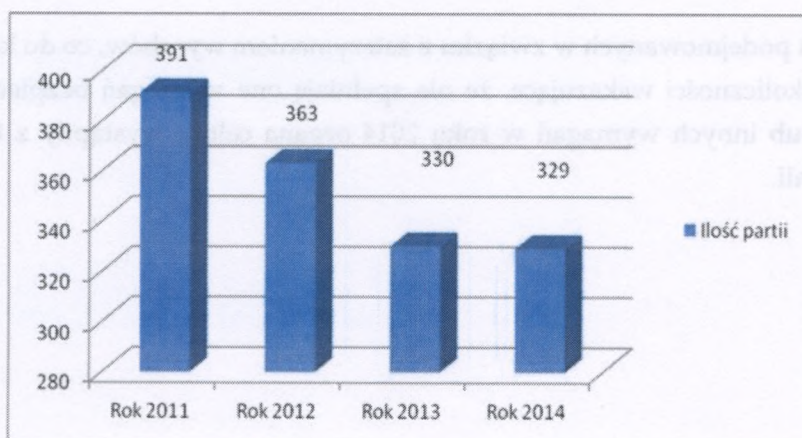


Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 329 partii wyrobów, w tym:

Ilość partii



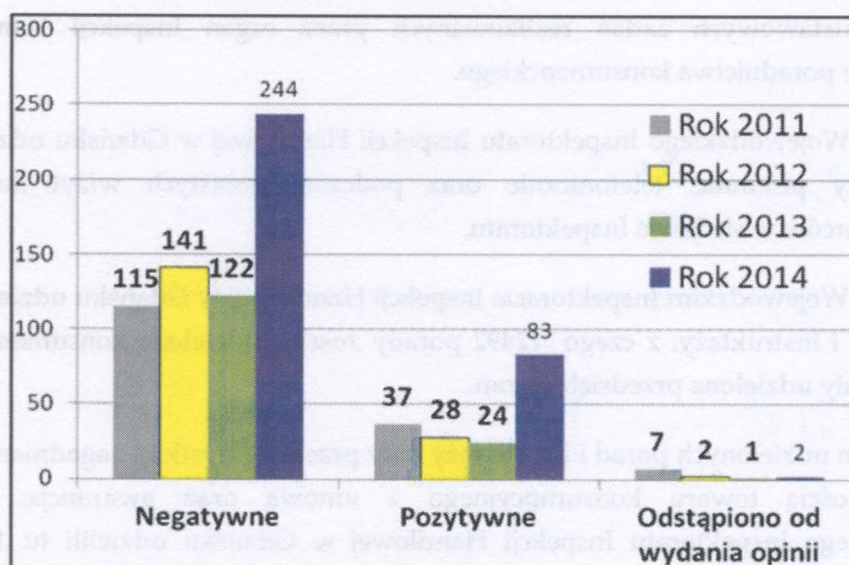
W ostatnich trzech latach ilość zatrzymanych partii wyrobów utrzymuje się na zbliżonym poziomie.



Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym:

- 29 opinii pozytywnych dotyczących 83 partii wyrobów (w tym po podjętych przez importerów działaniach naprawczych lub przeprowadzonych badaniach laboratoryjnych),
- 67 opinii negatywnych dotyczących 244 partii w tym:
 - 15 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,
 - 229 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.
- 1 odstąpienie od wydania opinii dot. 2 partii (w toku prowadzonego postępowania importer zmienił przeznaczenie wyrobów (na cele ekspozycyjne.)

Wydane opinie – ilość partii.



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,

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.

II. POMOC PRAWNA DLA KONSUMENTÓW.

1. Poradnictwo konsumenckie.

Jednym z ustawowych zadań realizowanych przez organ Inspekcji Handlowej jest prowadzenie poradnictwa konsumenckiego.

Pracownicy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielają porad i instruktaży pisemnie, telefonicznie oraz podczas osobistych wizyt konsumentów i przedsiębiorców w siedzibie Inspektoratu.

W 2014 r. w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielono łącznie 14514 porad i instruktaży, z czego 12492 porady zostały udzielone konsumentom, a 2022 porady zostały udzielone przedsiębiorcom.

Przedmiotem udzielonych porad i instruktaży były przede wszystkim zagadnienia związane z niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancją; pracownicy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielili tu 11245 porad konsumentom, a 1314 porad przedsiębiorcom.

Ponadto udzielane były porady i instruktaże dotyczące innych zagadnień dotyczących szeroko pojętego obrotu handlowego; pracownicy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielili tu 1247 porad konsumentom, a 708 porad przedsiębiorcom.

Działalność organu Inspekcji Handlowej w zakresie poradnictwa konsumenckiego przyczyniła się do wzrostu świadomości prawnej uczestników obrotu handlowego oraz eliminacji nieprawidłowości istniejących na rynku.

2. Postępowania mediacyjne.

W 2014 roku do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęło łącznie 1095 wniosków o wszczęcie procedury mediacji w sprawie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wynikłych z zawartych umów cywilnoprawnych.

Załatwiono łącznie 1034 sprawy, w tym 104 sprawy z 2013 roku. 94 sprawy przekazano zgodnie z właściwością miejscową i rzeczową innym organom. 73 sprawy pozostały do załatwienia.

W grupie dotyczącej produktów przemysłowych wnioskodawcy kwestionowali:

- obuwie - 705 spraw,
- odzież - 50 spraw,
- sprzęt komputerowy - 18 spraw,
- sprzęt rtv i agd - 32 sprawy,
- meble - 36 spraw,
- zabawki - 13 spraw,
- artykuły motoryzacyjne - 21 spraw,
- inne produkty - 170 spraw, w tym między innymi: telefony komórkowe, aparaty fotograficzne, wózki dziecięce, sprzęt sportowy, artykuły remontowo-budowlane, artykuły wyposażenia wnętrz, artykuły optyczne, artykuły oświetleniowe i elektryczne, biżuterię, zegarki, walizki i torebki, akcesoria.

Konsumenci kwestionowali również usługi:

- remontowo-budowlane - 14 spraw,
- pralnicze - 6 spraw,
- motoryzacyjne - 3 sprawy,
- fryzjerskie / kosmetyczne - 1 sprawa,
- inne - 26 spraw, w tym między innymi: hotelowe, turystyczne, przewozowe, kamieniarskie, komputerowe.

W wyniku postępowań mediacyjnych podejmowanych przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku zostało załatwionych polubownie 678 spraw, tj. 66,6 %. Natomiast 340 przeprowadzonych mediacji, tj. 33,4 % nie doprowadziło 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. Konsumenci pouczani byli także o uprawnieniach miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów do wytaczania

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

Ponadto, w związku z otrzymanymi od konsumentów wnioskami dotyczącymi nieotrzymania zamówionych przez stronę internetową towarów oraz niezwracania wpłaconych kwot, organ Inspekcji Handlowej skierował 3 zawiadomienia o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 286 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny do właściwych miejscowo Prokuratur Rejonowych. Skierowane zawiadomienia dotyczyły 23 konsumentów, którzy ponieśli w wyniku braku realizacji zamówień szkodę w łącznej wysokości 20.449,46 zł. Zebrany przez Inspektorat materiał dowodowy został włączony do postępowań przygotowawczego prowadzonego przez Prokuraturę Rejonową Gdańsk-Śródmieście.

Wnioski o wszczęcie procedury mediacji załatwiane były przez organ Inspekcji Handlowej zgodnie z terminami określonymi przez obowiązujące przepisy prawa. Postępowania mediacyjne były prowadzone bez zbędnej zwłoki. Załatwienie sprawy mediacyjnej następowało nie później niż w ciągu jednego miesiąca, a sprawy mediacyjnej szczególnie skomplikowanej - nie później niż dwa miesiące od dnia wpływu wniosku. O przedłużeniu okresu postępowania mediacyjnego do dwóch miesięcy, konsumenci byli powiadamiani przez organ Inspekcji Handlowej na piśmie.

Wyżej przedstawione dane statystyczne pokazują, że konsumenci nadal korzystają z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów cywilnoprawnych z przedsiębiorcami oraz, że mediacja stanowi atrakcyjną alternatywę dla władczych sposobów rozwiązywania sporów cywilnoprawnych. Nadmienić należy, że istnieje grupa przedsiębiorców, która wyraża zgodę na udział w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych przez organ Inspekcji Handlowej, dążąc do polubownego zakończenia sporów z konsumentami. W praktyce działalności mediacyjnej organ Inspekcji Handlowej spotyka również przedsiębiorców, którzy co do zasady nie wyrażają zgody na mediację. Dlatego też należy kontynuować działania z zakresu edukacji konsumenckiej i kierować je także do przedsiębiorców, co będzie skutkowało wzrostem zaufania do pozasądowego sposobu rozwiązywania sporów.

W związku z podejmowanymi działaniami mediacyjnymi Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku kontynuował współpracę z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami społecznymi; współpraca polegała na konsultacjach oraz wymianie informacji.

Mediatorzy organu Inspekcji Handlowej w dalszym ciągu ściśle współdziałali również z Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku. Niejednokrotnie podczas prowadzonej mediacji strony sporu wyrażały zgodę na rozpoznanie sporu przez sąd polubowny.

Duża liczba przeprowadzonych przez Pomorskiego Inspektora Inspekcji Handlowej mediacji świadczy o zaufaniu uczestników obrotu towarowego do kompetencji i profesjonalizmu organu Inspekcji Handlowej oraz jego dużej wiarygodności.

3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

W 2014 r. do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Gdańsku działającego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku wpłynęło ogółem **525 wniosków o rozpoznanie sporów**.

W stosunku do roku 2013 liczba spraw nieznacznie się zmniejszyła – o 42 wnioski, tj. o 7,4%. Złożone wnioski dotyczyły odpowiednio:

- obuwia (281 wniosków, co stanowi 53,5% wszystkich spraw),
- innych towarów (105 wniosków, co stanowi 20% wszystkich spraw),
- usług (61 wniosków, co stanowi 11,6% wszystkich spraw),
- odzieży (41 wniosków, co stanowi 7,8% wszystkich spraw),
- energii elektrycznej (37 wniosków, co stanowi 7,1% wszystkich spraw)

Łączna wartość roszczeń zgłoszonych w 2014 r. wyniosła 374.165 PLN.

Złożone wnioski dotyczyły przede wszystkim dochodzenia roszczeń z tytułu niezgodności towarów z umową.

W 176 sprawach (33,5% wszystkich spraw) przedsiębiorcy nie dokonali zapisów na sąd polubowny. W porównaniu do poprzedniego okresu sprawozdawczego jest to liczba zbliżona (2013 r. – 174 odmowy zapisu na sąd polubowny).

250 spraw zakończono ugodą w postępowaniu wstępnym, natomiast w postępowaniu przed sądem ugodą zakończono 14 spraw.

Stały Polubowny Sąd Konsumentcki w Gdańsku wydał 11 wyroków, w tym 5 wyroków zasądzających na rzecz konsumentów i 6 wyroków oddalających powództwa konsumentów. W porównaniu z 2013 r. liczba wydanych wyroków zwiększyła się o 3.

Stały Polubowny Sąd Konsumentcki w Gdańsku korzystał z opinii rzeczoznawców w 11 sprawach. Biegli byli powoływani z listy rzeczoznawców prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku. W 1 przypadku powołano rzeczoznawcę nie ujętego na ww. liście. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 98 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego, koszty powołania rzeczoznawcy ponosiły strony przegrywające spór.

Od września 2013 r. nowe regulacje zawarte w ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne poszerzyły kompetencje Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej o rozpatrywanie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami z zakresu energetyki.

W 2014 r. do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku wpłynęło 37 wniosków dotyczących dostaw mediów, w tym 35 wniosków dotyczących energii elektrycznej oraz 2 dotyczące gazu. W przedmiotowym zakresie, w postępowaniu wstępnym zawarta została 1 ugoda, a w jednej sprawie sąd wydał wyrok oddalający roszczenie konsumenta.

Niepokój budzi fakt, iż w 35 sprawach przedsiębiorcy energetyczni nie wyrażali zgody na rozpoznanie sprawy przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki.

4. Działalność edukacyjna i współpraca z mediami.

Istotnym elementem działalności Inspektoratu w zakresie ochrony praw konsumentów jest prowadzenie działalności edukacyjnej na rzecz konsumentów i przedsiębiorców. Powyższe działania miały na celu przede wszystkim podnoszenie świadomości konsumenckiej poprzez przekazywanie im wiedzy w zakresie praw i obowiązków, zapoznawanie z nowymi aktami prawnymi, tj. ustawą o prawach konsumenta, przekazywaniu wyników z działalności kontrolnej Inspekcji Handlowej w Gdańsku, a także podnoszenie wiedzy przedsiębiorców co do realizacji umów sprzedaży o dzieło oraz zlecenia.

I tak, szczególnym działaniem podjętym w związku z przypadającym w dniu 15 marca, każdego roku kalendarzowego „Światowym Dniem Konsumenta” było prowadzenie akcji edukacyjnej w formie punktów informacyjnych zewnętrznych na terenie Marketu Budowlanego OBI przy ul. Przywidzkiej 6 w Gdańsku oraz na terenie sklepu Media Markt Polska przy ul. Grunwaldzkiej 309 w Gdańsku. Wprowadzono także dyżury w siedzibie Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku i Delegaturze w Słupsku, podczas których udzielane były porady z zakresu prawa konsumenckiego. Pracownik Delegatury w Słupsku pełnił dyżur w redakcji „Głosu Pomorza”. Na stronie internetowej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku opublikowany został artykuł poświęcony zmianom w prawie konsumenckim, które wejdą w życie najpóźniej z dniem 13 czerwca 2014 r.

Ponadto:

- pracownicy Inspektoratu wzięli udział w dwóch akcjach organizowanych pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - po raz piąty „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?”. W ramach tej akcji opracowano pięć artykułów:

- Przed wakacjami – co warto wiedzieć? Praktyczne wskazówki dla konsumentów korzystających z usług placówek gastronomicznych oraz kupujących artykuły żywnościowe,
- Bezpieczne wakacje nad wodą,
- Bezpieczne grillowanie,
- Wypoczynek i podróże w sezonie letnim,
- Timeshare – sposób na udane wakacje?
- dotyczącej sprzedaży bezpośredniej – opracowano artykuł „Sprzedaż bezpośrednia – blaski i cienie” – prezentujący w sposób całościowy wady i zalety tego rodzaju sprzedaży.
- przeprowadzono dwa wykłady dla słuchaczy Uniwersytetu Gdańskiego / Gdańskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku, dotyczące ochrony niektórych praw konsumentów oraz praw i obowiązków stron umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. W trakcie wykładów przedstawiono słuchaczom projekt zmian obowiązujących regulacji prawnych oraz aktualny stan prawny.
- przeprowadzono wykład przeznaczony dla studentów Politechniki Gdańskiej - Wydziału Zarządzania i Ekonomii, którego tematem były postanowienia ustawy z dnia 15.12.2000 r. o Inspekcji Handlowej (działalność kontrolna i mediacyjna organu Inspekcji Handlowej; organizacja i działanie Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej), a także wybrane zagadnienia ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej.
- na zaproszenie Powiatowego Urzędu Pracy w Sztumie pracownicy Inspektoratu brali udział w Pomorskim Dniu Przedsiębiorczości IDG w Sztumie. Podczas wydarzenia informowano uczestników o działalności organu Inspekcji Handlowej, a także udzielano porad dotyczących reklamacji w reżimie niezgodności towaru z umową/gwarancji i dotyczących szeroko pojętego obrotu gospodarczego. We współpracy z Izbą Celną w Gdyni zorganizowano szkolenie obejmujące zagadnienia bezpieczeństwa sal zbaw dla dzieci,
- uczestniczono w zorganizowanej przez Stowarzyszenie na rzecz e-palenia konferencji dotyczącej „Elektroniczne papierosy w świetle wyników kontroli Inspekcji Handlowej na Pomorzu”.

W okresie sprawozdawczym udzielono kilkadziesiąt odpowiedzi na pytania dziennikarzy. Ponadto opublikowano na własnej stronie internetowej 13 komunikatów prasowych o różnorodnym charakterze, w tym poradnikowym.

Współpracowano między innymi z następującymi mediami ogólnopolskimi, regionalnymi i lokalnymi:

1. Telewizja: TV Polsat, Superstacja, TVP Gdańsk, Twoja Telewizja Morska, Pomorska TV,
2. Radiem: Programem 1 Polskiego Radia, Radiem ZET, Gdańsk, Kaszëbe, Norda FM,

3. Prasa: „Rzeczpospolita”, „Dziennikiem Bałtyckim”, „Głosem Pomorza”, Gazetą Codzienną „Fakt”, Gazetą Tczewską, Wieściami Kociewskimi,
4. Portalami internetowymi: Onet.pl, Wyborcza.pl, Gryf24.pl, Gazeta.pl, Dziennikbałtycki.pl.

Współpraca ta zaowocowała kilkudziesięcioma wywiadami i publikacjami.

WOJEWÓDZKI INSPEKTOR
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDANSKU

Elżbieta Łobacz