

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2015 rok**

Gdańsk, luty 2016 rok

SPIS TREŚCI

I. CELE, ZAKRES DZIAŁALNOŚCI.

II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.
2. Nadzór rynku.
3. Kontrola paliw.
4. Bezpieczeństwo produktów.
5. Inne artykuły nieżywnościowe i usługi.
6. Artykuły żywnościowe.
7. Współpraca z organami celnymi.

III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

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

IV. ANEKS.

1. Ogólne zestawienie liczbowe wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2015 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2015 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2015 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2015 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w 2015 r.

I. CELE, ZAKRES DZIAŁALNOŚCI.

Celem działania Inspekcji Handlowej w Gdańsku była **ochrona interesów i praw konsumentów oraz skuteczne egzekwowanie prawa konsumenckiego**, a także **zapewnienie wysokiego poziomu ochrony interesów gospodarczych państwa**. Realizacja tych założeń oparta została na zadaniach określonych w rządowej Polityce konsumenckiej na lata 2014 – 2018.

Założenia te Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku realizował poprzez:

1. Prowadzenie działań kontrolnych w obszarach:
 - a) nadzoru rynku,
 - b) paliw, w tym gazu LPG,
 - c) bezpieczeństwa produktów,
 - d) artykułów nieżywnościowych i usług,
 - e) artykułów żywnościowych.
2. Współpracę z organami celnymi w zakresie wydawania opinii,
3. Udzielanie pomocy konsumentom, w formie:
 - a) poradnictwa konsumenckiego i mediacji,
 - b) rozstrzygania sporów między konsumentem a przedsiębiorcą przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki w Gdańsku oraz jego Ośrodek Zamiejscowy w Słupsku.

Zadania wykonywane były w toku kontroli planowych uzgadnianych z Wojewodą Pomorskim i zatwierdzanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz kontroli pozaplanowych, wynikających z otrzymywanych skarg i informacji przede wszystkim od konsumentów, organów administracji rządowej i samorządowej, a także przedsiębiorców.

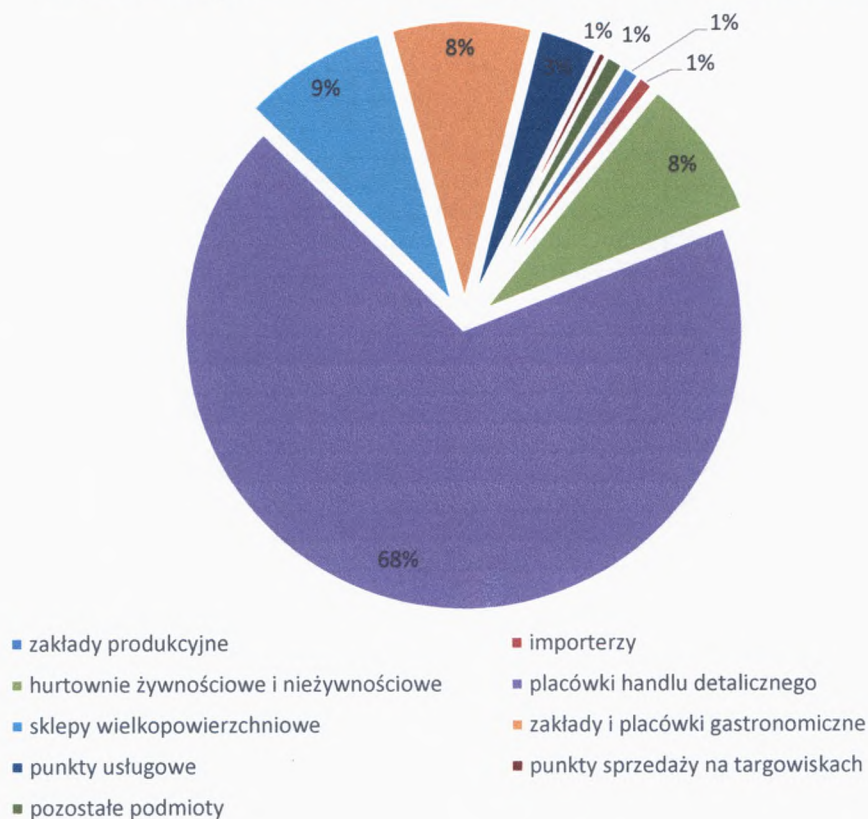
II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

Przeprowadzono **1678 kontroli** u przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- **1144** w placówkach handlu detalicznego,
- **142** w sklepach wielkopowierzchniowych,
- **140** w hurtowniach żywnościowych i nieżywnościowych,
- **138** w zakładach i placówkach gastronomicznych,
- **57** w punktach usługowych,
- **17** w zakładach produkcyjnych,
- **15** u importerów,
- **8** w punktach sprzedaży na targowiskach,
- **17** w pozostałych podmiotach.

Procentowy udział kontrolowanych podmiotów w 2015 r.



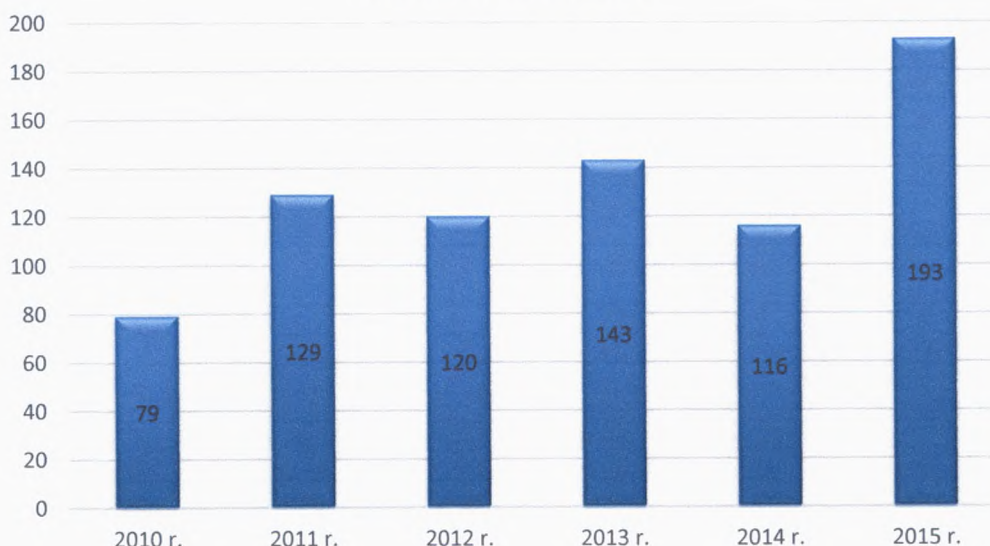
Ustalenia kontrolne dały podstawę do wydania **195 decyzji administracyjnych**:

- na podstawie art. 40 a ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych – **66 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,
- na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług – **49 decyzji** o nałożeniu kar pieniężnych, w związku z niedopełnieniem obowiązku uwidocznienia cen oraz cen jednostkowych towarów (usług),
- na podstawie m.in. art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz art. 40j ust. 1 i 2 ustawy o systemie oceny zgodności – **43 decyzje** o uiszczeniu kosztów badań laboratoryjnych,
- na podstawie art. 105 § 1 kpa – **16 decyzji** o umorzeniu prowadzonego postępowania,
- na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 1 i art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej - **9 decyzji** nakazujących wycofanie produktów z obrotu,
- na podstawie art. 40k ust. 1 ustawy o systemie oceny zgodności – **5 decyzji** zakazujących dalszego udostępniania zabawek niespełniających zasadniczych wymagań,
- na podstawie art. 35a pkt 4 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – **4 decyzje** nakładające kary pieniężne z uwagi na nie zamieszczenie na stacji paliwowej informacji dot. zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych wprowadzonych do obrotu,

- h) na podstawie art. 140n ust. 2 pkt 1 ustawy prawo o ruchu drogowym – **2 decyzje** o nałożeniu kar pieniężnych z uwagi na oferowanie akcesoriów samochodowych bez wymaganych świadectw homologacji,
- i) na podstawie art. 40a ust. 5c ustawy o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych – **1 decyzja** o odstąpieniu od wymierzenia kary pieniężnej.

Łączna kwota nałożonych kar pieniężnych wynosiła **135.176 zł**.

**Liczba wydanych decyzji administracyjnych
w latach 2010-2015**



W wyniku przeprowadzonych kontroli, wobec osób, które działały na szkodę konsumentów lub naruszały obowiązujące przepisy w obrocie i usługach skierowano **33 zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania**. W rezultacie przekazanych zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z ubiegłego roku oraz z poprzednich lat skierowano **3 akty oskarżenia do sądów i 2 wnioski o warunkowe umorzenie postępowania**. Ponadto przekazano **66 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych, które orzekły grzywny w łącznej wysokości **15.110 zł**.

Prowadzone były również 3 dochodzenia karne. Zostały one zakończone wydaniem postanowień o umorzeniu dochodzeń z uwagi na brak znamion czynu zabronionego lub stwierdzenia znikomego stopnia społecznej szkodliwości czynu. Do odrębnego dochodzenia Prokuratura wyłączyła materiały w sprawie składania fałszywych zeznań przez jedną z osób przesłuchiwaną.

W 2015 r. **30 uprawnionych inspektorów** nałożyło **241 mandatów karnych**. Grzywny stanowiły kwotę **53.100 zł**.

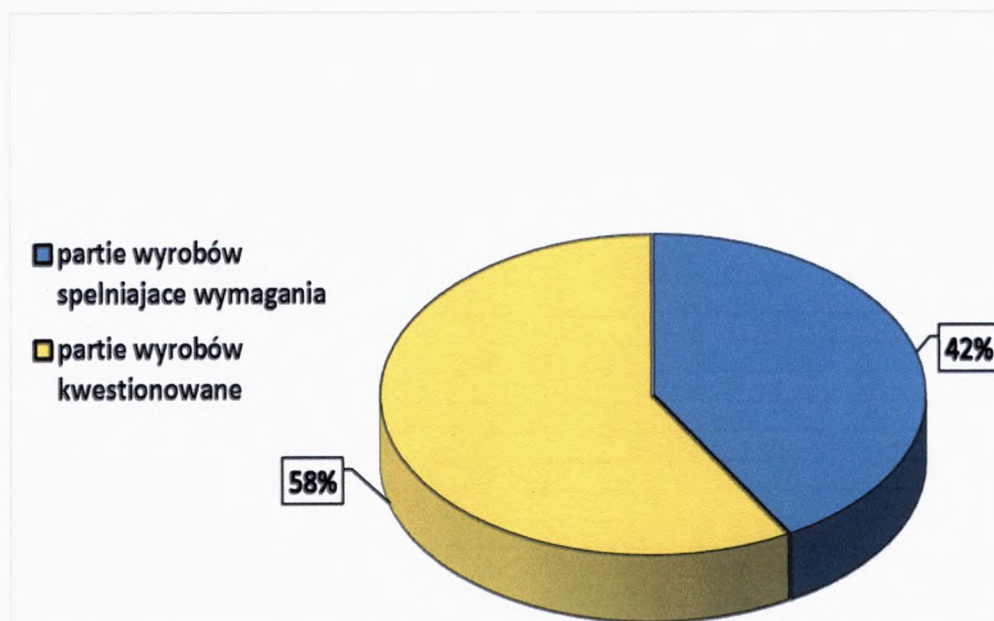
W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **330 informacji** do innych organów kontrolnych (Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarno – Epidemiologicznych i innych organów).

2. Nadzór rynku.

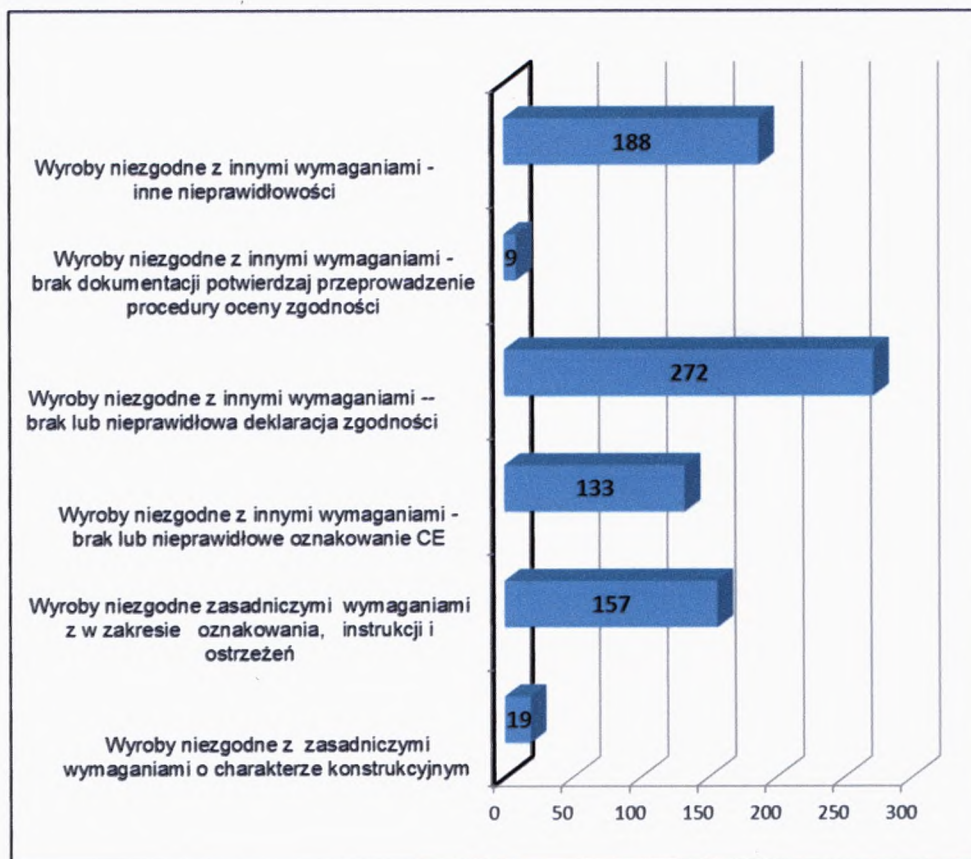
Przeprowadzając kontrole z zakresu nadzoru rynku Inspekcja Handlowa chroni konsumentów poprzez wycofywanie z obrotu produktów niespełniających zasadniczych, innych wymagań i szczegółowych wymagań. Natomiast przedsiębiorcy są edukowani poprzez uzyskanie informacji, iż w obrocie nie mogą znajdować się kwestionowane wyroby pod rygorem zastosowania wobec wprowadzających do obrotu podmiotów sankcji karnych. Przeprowadzono w powyższym zakresie **185 kontroli**, badając:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej,
- maszyny,
- odmierzacze do paliw,
- klimatyzatory, wentylatory, odkurzacze, lampy bezkierunkowe do użytku domowego (kontrola wymagań ekoprojektu),
- klimatyzatory (kontrola etykiet energetycznych),
- lampki choinkowe - girlandy,
- wyroby pirotechniczne,
- kaski dla narciarzy zjazdowych i snowboardzistów.

Ogółem zbadano 523 partie wyrobów. Zakwestionowano 305 partii (58% ogółem skontrolowanych).



w tym:



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

a) w zabawkach:

- pojawienie się w wyniku badania małych części, które połknięte lub wprowadzone do jakiegokolwiek otworu w ciele dziecka mogą stanowić ryzyko uduszenia lub udławienia,
- przekroczenie dopuszczalnej długości sznurka przy zabawce do pociągania - ryzyko uduszenia wskutek owinięcia się wokół szyi lub poprzez odcięcie dopływu powietrza,
- nieodpowiednią wytrzymałość mechaniczną,
- nieodpowiednie odstępy pomiędzy elementami składowymi - ryzyko zakleszczenia.

b) w sprzęcie elektrycznym:

- niewłaściwą wytrzymałość mechaniczną w odniesieniu do: opraw oświetleniowych, (co może spowodować spadek tych wyrobów na podłogę, a także spowodowanie ewentualnych obrażeń wśród użytkowników),
- niezapewnienie przez obudowy spawarek odpowiedniego poziomu ochrony przed wnikaniem wody – zagrożenie porażenia prądem,,
- brak właściwego sposobu podłączania i nieprawidłowe wykonanie obwodów ochronnych w spawarkach – zagrożenie porażenia prądem,
- w przewodach girland brak podwójnej izolacji, dostęp do części czynnych girland, nieodpowiednią wytrzymałość mechaniczną na rozciąganie i skręcanie przewodów – zagrożenie porażenia prądem i możliwość wystąpienia pożaru.

c) **środkach ochrony indywidualnej:**

- nieodpowiednie właściwości fotometryczne akcesoriów odblaskowych co stwarza ryzyko nie oświetlenia innych użytkowników dróg - zagrożenia zdrowia lub życia.

Sprawy dotyczące **95 wyrobów** zostały przekazane do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów celem prowadzenia dalszego postępowania administracyjnego.

3. Kontrola paliw.

Rok 2015 był kolejnym rokiem, w którym była realizowana kontrola jakości paliw.

Zgodnie z ustawą z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, kontroli podlegały wszystkie dostępne na rynku paliwa, tj. benzyna bezołowiowa 95 i 98, olej napędowy, biopaliwa ciekłe, gaz skroplony (LPG) oraz lekki olej opałowy. Celami kontroli jakości paliw, były:

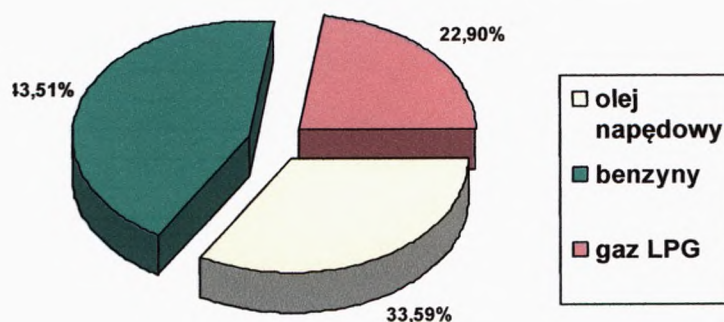
- eliminowanie z obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych na stacjach benzynowych,
- przeciwdziałanie transportowaniu, magazynowaniu, wprowadzaniu do obrotu, a także gromadzeniu w stacjach zakładowych paliw niespełniających wymagań jakościowych określonych dla danego rodzaju paliwa,
- zebranie danych potrzebnych do monitorowania jakości paliw, a w szczególności do sporządzania analiz, sprawozdań i rocznych raportów dla Zarządzającego Systemem i Komisji Europejskiej – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W okresie sprawozdawczym przeprowadzono **132 kontrole jakości paliw**, w tym:

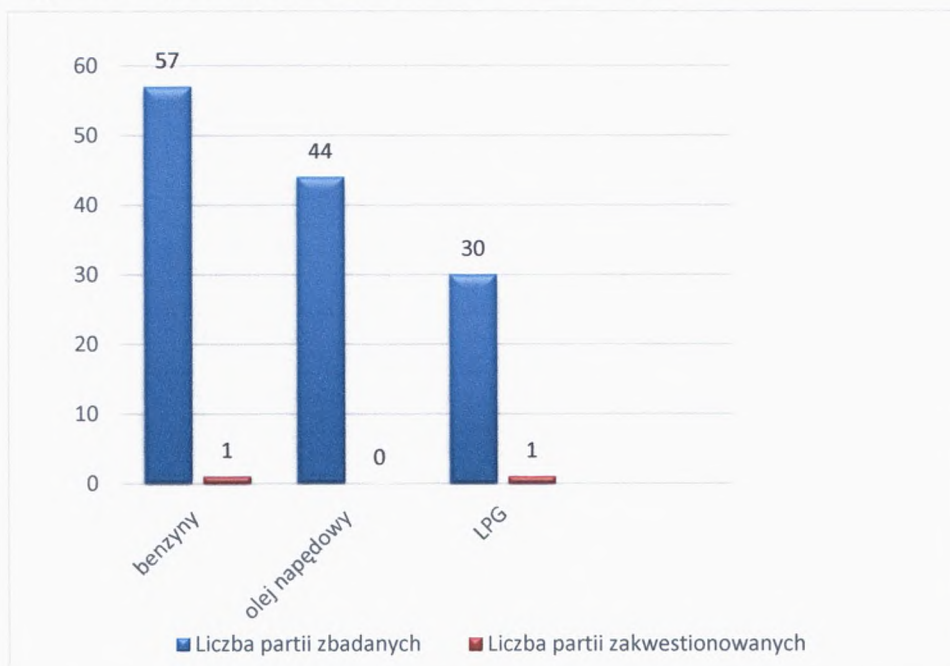
- 124 kontrole w 112 stacjach paliw (w tym w 12 stacjach dwukrotnie),
- 4 kontrole w 3 hurtowniach (w tym w 1 hurtowni dwukrotnie),
- 4 kontrole u 1 producenta paliw.

Do badań laboratoryjnych pobrano 131 próbek paliw, w tym:

% rozkład próbek pobranych do badań



Na podstawie otrzymanych wyników badań ustalono, że obowiązujących **wymagań jakościowych nie spełniały 2 badane próbki tj. 1 próbka benzyny bezołowiowej 95 i 1 próbka gazu skroplonego LPG** pobrane w 2 stacjach paliw.



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

powiat / miasto	próbki paliw badane				próbki paliw kwestionowane			
	Benzyzny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem	Benzyzny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem
Bytowski	0	0	0	0	0	0	0	0
Chojnicki	1	2	4	7	0	0	0	0
Człuchowski	5	0	4	9	0	0	0	0
Gdański	0	2	0	2	0	0	0	0
Kartuski	2	1	0	3	0	0	0	0
Kościerski	4	1	0	5	0	0	0	0
Kwidzyński	0	0	1	1	0	0	0	0
Lęborski	0	0	0	0	0	0	0	0
m. Gdańsk	14	15	1	30	0	0	0	0
m. Gdynia	11	1	7	19	0	0	0	0
m. Słupsk	4	4	0	8	0	0	0	0
m. Sopot	1	1	1	3	0	0	0	0
Malborski	3	3	1	7	1	0	0	1
Nowodworski	0	2	0	2	0	0	0	0
Pucki	1	2	0	3	0	0	0	0
Słupski	2	1	0	3	0	0	0	0
Starogardzki	1	0	3	4	0	0	1	1
Sztumski	0	1	0	1	0	0	0	0
Tczewski	6	2	0	8	0	0	0	0
Wejherowski	2	6	8	16	0	0	0	0
RAZEM	57	44	30	131	1	0	1	2

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).

Kwestionowane podczas kontroli wartości parametrów paliw, to:

- benzyna bezołowiowa 95 (1) - zawyżona wartość indeksu lotności,
- gaz skroplony LPG (1) - zawyżona całkowita zawartość siarki.

W związku z kwestionowaniem jakości paliw skierowano do Prokuratur Rejonowych 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 oraz informacje do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki oraz właściwych miejscowo Urzędów Kontroli Skarbowej i Urzędów Celnych.

Niezależnie od przeprowadzonych kontroli jakości paliw w ramach działań własnych Inspektorat **przeprowadził 53 kontrole na stacjach paliw w zakresie legalności i rzetelności prowadzonej działalności gospodarczej** – przy współudziale w 16 kontrolach biegłych z Urzędu Miar, badając:

- posiadanie aktualnych koncesji na obrót paliwami,
- oznakowanie dystrybutorów pod kątem przekazywania konsumentom informacji o zawartości w paliwach biokomponentów,
- jakość biokomponentów – eteru metylowego stosowanego do produkcji oleju napędowego,
- rzetelności odmierzania paliw przez dystrybutory.

Ustalono niezamieszczanie na 4 stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych.

W toku **3 kontroli** u tego samego przedsiębiorcy stwierdzono nierzetelne odmierzanie paliw w używanych na stacji **14 dystrybutorach** (stacja paliw w Tczewie).

Powyższe stwierdzenia dały podstawę do:

- nałożenia 4 kar pieniężnych o wartości 20.000 zł,
- skierowania zawiadomienia do organu ścigania za używanie na stacji benzynowej przy sprzedaży paliw przerobionych narzędzi pomiarowych – dystrybutorów paliw powodujących odmierzanie paliw na niekorzyść konsumentów,
- informacji do Centralnego Biura Śledczego, Komendy Wojewódzkiej Policji w Warszawie i Lublinie,
- wydania decyzji administracyjnych wstrzymujących świadczenie usług sprzedaży paliw.

4. Bezpieczeństwo produktów.

Badania produktów oferowanych do sprzedaży konsumentom miały na celu eliminowanie z obrotu towarów stwarzających zagrożenie dla zdrowia lub życia użytkowników.

W powyższym zakresie przeprowadzono łącznie **131 kontroli**, obejmując sprawdzeniem:

- meble do spania,

- rowery dla młodzieży i dorosłych,
- narzędzia proste do użytku domowego i sprzęt do majsterkowania,
- narzędzia ogrodnicze,
- grille i podpałki,
- sprzęt do ćwiczeń w domu,
- gniazda wtykowe i próbniki fazy,
- drabiny i tarcze ściernie,
- wyroby pirotechniczne i zapalniczki,
- wyroby konfekcyjne dla dzieci i obuwie,
- adaptery i lampy olejowe,
- rolety i żaluzje.

Zbadano organoleptycznie i laboratoryjnie **261 partii towarów**, w tym:

- w zakresie bezpieczeństwa – rozwiązania konstrukcyjne zakwestionowano w **53 partiach**,
- w zakresie oznakowania – zakwestionowano **72 partie**.

Ujawnione nieprawidłowości polegały na:

- na zastosowaniu niewłaściwych rozwiązań konstrukcyjnych, np.
 - w rozgałęźnikach gniazda wtyczkowe przenośne stanowiły integralną część oprawy lampowej – zagrożenie powstania pożaru lub porażenia prądem,
 - na placach zabaw dla dzieci stwierdzono brak lub niewłaściwe wykonanie zabezpieczeń przed upadkiem z wysokości, dostęp do ostrych elementów konstrukcyjnych i pracujących urządzeń elektrycznych – ryzyko urazów ciała i zranień, porażenia prądem,
 - na braku stabilności, niewłaściwym zamknięciu wlewu, przeciekach i braku osłony knota w lampach olejowych,
- braku oznaczeń wymaganych przepisami prawa,
- braku instrukcji użytkowania wyrobu lub informacji istotnych z punktu widzenia bezpiecznego użytkowania,
- stwierdzeniu zawartości naftalenu w obuwiu – niebezpieczna substancja organiczna,
- niewłaściwym wykonaniu narzędzia – nieprawidłowe umocowanie obucha na trzonku i liczne zadziory na jego trzonku – ryzyko uszkodzenia ciała,
- oferowaniu do sprzedaży detalicznej zapalniczek posiadających cechy typowe dla gadżetów, atrakcyjnych i interesujących dla dzieci,
- sprzedaży naczyń ceramicznych – przeznaczonych do zapiekania w piekarnikach, pękających w wysokiej temperaturze – ryzyko poparzenia lub uszkodzenia ciała użytkownika.

Zakwestionowane wyroby były dobrowolnie przez kontrolowanych wycofywane z obrotu, a także wycofywane z obrotu w drodze decyzji administracyjnych.

Materiały w **23 sprawach** zostały przekazane do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów celem prowadzenia dalszych postępowań administracyjnych.

5. Inne artykuły nieżywnościowe i usługi.

W ubiegłym roku Inspektorat przeprowadził **186 kontroli** innych artykułów nieżywnościowych i usług. W obszarze artykułów nieżywnościowych 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,
- substancje i mieszaniny chemiczne,
- detergenty i produkty biobójcze.

Sprawdzono również inne towary takie jak opony, części samochodowe węgiel, zużyty sprzęt elektryczny, sprzęt na baterie, artykuły malarskie, akcesoria rowerowe, materace, sprzęt AGD, artykuły skórzane oraz nasiona i sadzonki.

Łącznie w 128 placówkach sprawdzono prawidłowość oznakowania **w odniesieniu do 698 partii wyrobów**, z czego zakwestionowano **220 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 **60%** badanych wyrobów niezgodność faktycznego składu surowcowego z deklarowanym przez producentów, np.:

- deklarowany skład surowcowy **100% bawełna**, faktyczny skład surowcowy **80% bawełna** i **20% poliester**,
- deklarowany skład surowcowy 100% akryl, faktyczny skład surowcowy **85% akryl** i **15% nylon**,
- deklarowany skład surowcowy **60% wełna**, **10% merynos**, **10% moher** i **20% akryl**, faktyczny skład **73,3% akryl** i **26,7% wełna**.

Ponadto we wszystkich 5 próbkach obrusów **deklarowanych jako płamoodporne** stwierdzono **brak płamoodporności** na czynniki brudzące takie jak herbata, kawa, olej, majonez, keczup.

W obszarze usług sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług **bytowych** (fryzjerskie, kosmetyczne, studia tatuaży), **hotelarskich**, **świadczania przewozów osobowych** oraz dodatkowo punkty ksero, myjnie samochodowe oraz place zabaw.

Stwierdzone nieprawidłowości to przede wszystkim brak uwidocznienia cenników, natomiast w usługach hotelarskich brak stosownych decyzji w zakresie kategoryzacji obiektów oraz używanie nazw rodzajowych obiektów, które podlegają ochronie (motel, hotel, kemping). We wszystkich ujawnionych przypadkach nałożono **4 mandaty karne** na łączną **kwotę 1800 zł**. Ponadto na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej wydano

decyzję zarządzającą niezwłoczne usunięcie nazwy prawnie chronionej kemping, skierowano **3 informacje do Urzędu Marszałkowskiego** oraz do organów sanitarnych, przeciwpożarowych i budowlanych.

Należy tu nadmienić, że kontrole usług hotelarskich przeprowadzono na wniosek Urzędu Marszałkowskiego.

We współpracy z Wojewódzkim Inspektoratem Transportu Drogowego w Gdańsku przeprowadzono 6 kontroli w zakresie rzetelności świadczonych usług przewozu okazjonalnego (1 kontrola w ramach umowy określono nazwę firm (01.05.2016) JH). Wspólne działania spowodowały wszczęcie **5 postępowań administracyjnych** przez ITD zakończonych wymierzeniem kar na kwotę **40.000zł**.

6. Artykuły żywnościowe.

W okresie sprawozdawczym pracownicy Inspektoratu przeprowadzili kontrole artykułów żywnościowych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością – **łącznie 678 kontroli**. Zakres kontroli obejmował przede wszystkim: sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych, w tym oznakowania oferowanych produktów, ich identyfikacji na podstawie dostaw, warunki przechowywania, przestrzegania wyznaczonych terminów przydatności do spożycia i dat minimalnej trwałości, legalności działania przedsiębiorców i posiadanie przez zatrudnionych pracowników mających bezpośredni kontakt z żywnością orzeczeń lekarskich dla celów sanitarno-epidemiologicznych.

Kontrole przeprowadzono w:

- hurtowniach,
- placówkach detalicznych (w tym sklepach prowadzących sprzedaż przez internet),
- w sklepach wielkopowierzchniowych,
- na targowiskach,
- zakładach gastronomicznych (między innymi Półwysep Helski, Mierzeja Wiślana, pas nadmorski) i punktach sprzedaży lodów.

Ponadto sprawdzono:

- jakość i prawidłowość oznakowania produktów rolnictwa ekologicznego,
- chronione nazwy i oznaczenia ChOG, ChNP, GTS,
- jakość:
 - wyrobów piekarniczych i cukierniczych,
 - mięsa i wyrobów mięsnych,
 - ryb i ich przetworów,
 - wyrobów czekoladowych,
 - mrożonek,
 - mleka i przetworów mlecznych, w tym masła,
 - olejów i oliwy z oliwek,

- soków i napojów bezalkoholowych,
- miodu,
- przetworów zbożowych,
- wyrobów garmażeryjnych,
- przetworów owocowo-warzywnych,
- jaj,
- produktów z mleka koziego i owczego.

Zakwestionowano **2862** partii, z uwagi na:

- niewłaściwą jakość handlową (17,9%),
- nieprawidłowe oznakowanie (70,4%),
- upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia (6,4%).

W związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono **w drodze decyzji administracyjnych 46 kar pieniężnych na kwotę 47.515 zł**. Nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim:

- **niezgodności rzeczywistego składu z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów**, z uwagi na dodatek tłuszczu obcego (pizza), obecność mięsa drobiowego (parówki z deklarowanym udziałem wyłącznie mięsa wieprzowego), niższą zawartość białka w piersiach z kurczaka w sosie własnym (deklarowano 19%, wynik badania 12,8%) lub wyższą zawartość tłuszczu w szynce szwarcwaldzkiej (deklaracja 15%, wynik badania 22%),
- **niewłaściwego oznakowania wyrobów**, polegającego na niepodaniu wykazu składników występujących w składzie artykułów spożywczych, z uwzględnieniem substancji alergennych, między innymi lodów gałkowych, pieczywa i wyrobów cukierniczych bez opakowania, produktów rolnictwa ekologicznego, przetworów mlecznych, mięsnych, rybnych, owocowo-warzywnych, wyrobów garmażeryjnych, czekolad, jaj spożywczych,
- **zafałszowania wyrobów** - do produkcji pizzy używano wyrobów "seropodobnych", podczas gdy w kartach menu deklarowano jako składnik **ser**; w sałatkach "Greckich" stwierdzono podmianę asortymentową - zamiast **sera feta**, którego nazwa podlega ochronie, do produkcji używano sera z mleka krowiego "Favita"; w oferowanych do sprzedaży wyrobach garmażeryjnych nie stwierdzono obecności deklarowanego rodzaju mięsa, np. w pierogach z mięsem wieprzowo-wołowym znajdowało się wyłącznie tańsze mięso wieprzowe.

W sezonie letniego wypoczynku kontrolowano prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych w rejonie o nasilonym ruchu turystycznym. **Nieprawidłowości stwierdzono we wszystkich skontrolowanych placówkach i polegały one na między innymi nieprawidłowym przechowywaniu surowców (43%), stosowaniu do produkcji potraw surowców przeterminowanych (44%), nie podanie do wiadomości konsumentów**

informacji o składnikach alergicznych występujących w potrawach i wykazu składników (71%) oraz stosowaniu tzw. „podmian asortymentowych” polegających na deklarowaniu w jadłospisach innych artykułów spożywczych niż faktycznie sprzedawane lub używane do produkcji, np. zamiast fileta z soli sprzedawano filet z limandy żółtopłetwej.

Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia stwierdzono w 29% kontrolowanych zakładów gastronomicznych, które polegały na niedowadze zakupionych potraw i niedomiarze napojów alkoholowych.

Dodatkowo w ramach całorocznego planu kontroli własnych sprawdzono rzetelność obsługi konsumentów w placówkach detalicznych i gastronomicznych, w wyniku czego stwierdzono nieprawidłowości polegające na oszustwie konsumentów **w 18 placówkach.**

Ponadto kontynuowano kontrole przestrzegania niektórych przepisów regulujących obrót wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi, zawartych w ustawach o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, podatku akcyzowym i ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych. W tym zakresie skontrolowano 49 przedsiębiorców, nieprawidłowości stwierdzono w 5 placówkach, gdzie nie uwidoczniono obowiązującej informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych – na osoby winne popełnienia wykroczenia nałożono **5 mandatów** karnych.

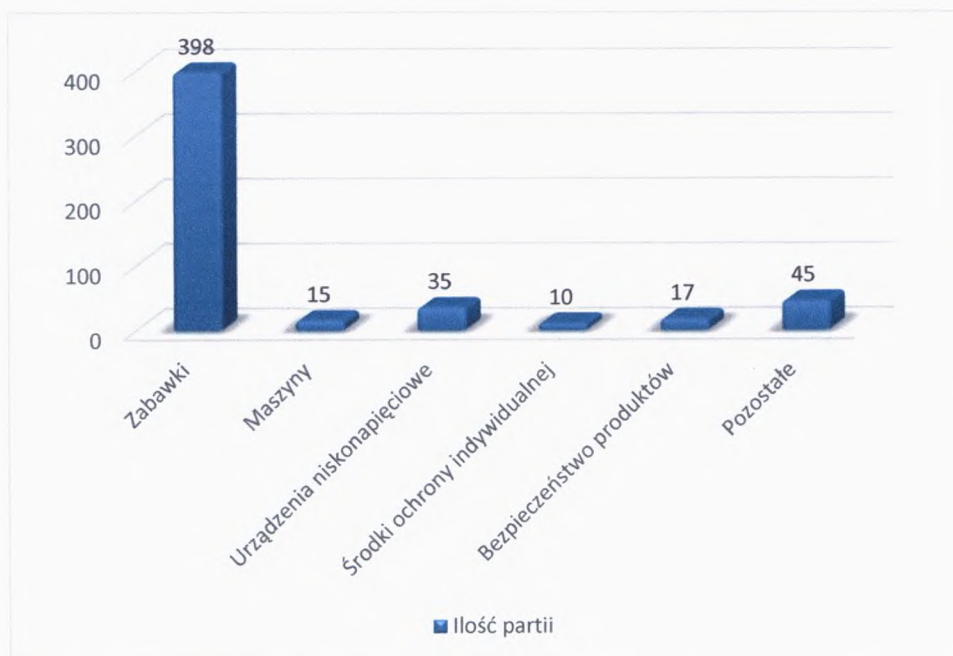
Stałym tematem kontroli jest monitorowanie prawidłowości informowania konsumentów o cenach sprzedawanych towarów. Reagowano na każdy sygnał konsumentów. Stwierdzono 49 przypadków nieprawidłowego oznaczania produktów ceną (niezgodność ceny uwidocznionej przy towarze z ceną zakodowaną w kasie fiskalnej, brak wywieszek z ceną, brak cen jednostkowych jak również brak informacji o przyczynie wprowadzenia obniżki). W związku z powyższym wydano łącznie **49 decyzji administracyjnych** z ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług nakładających kary na kwotę **44.950zł**, w tym dwie decyzje w warunkach ponownego naruszenia przepisów po **10.000 zł.** każda.

7. Współpraca z organami celnymi.

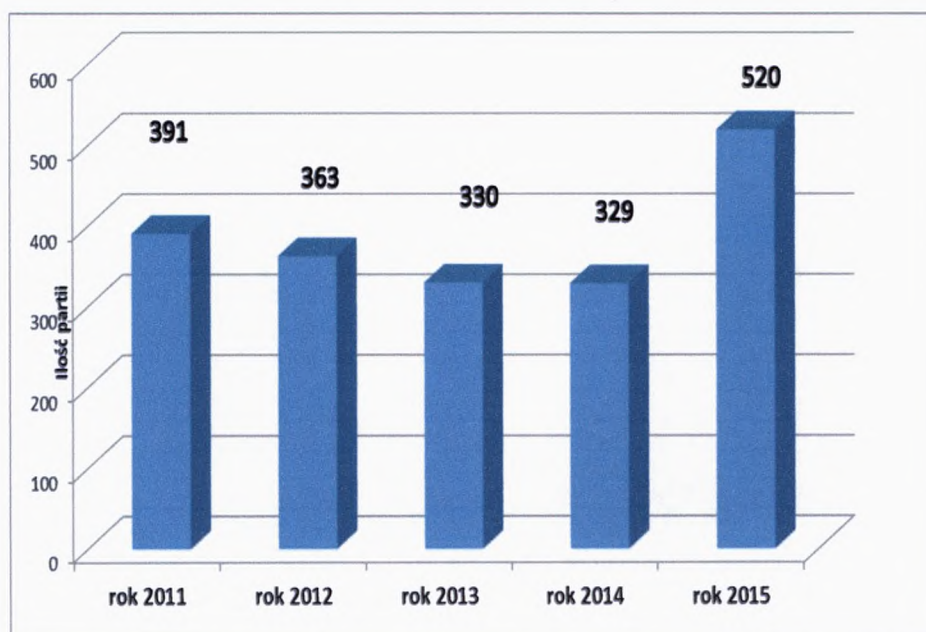
W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań bezpieczeństwa, zasadniczych lub innych wymagań lub niespełniających wymagań objętych innymi regulacjami wspólnotowego prawodawstwa harmonizacyjnego, w roku 2015 **organa celne wystąpiły z 84 wnioskami o wydanie opinii.**



Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 520 partii wyrobów, w tym:



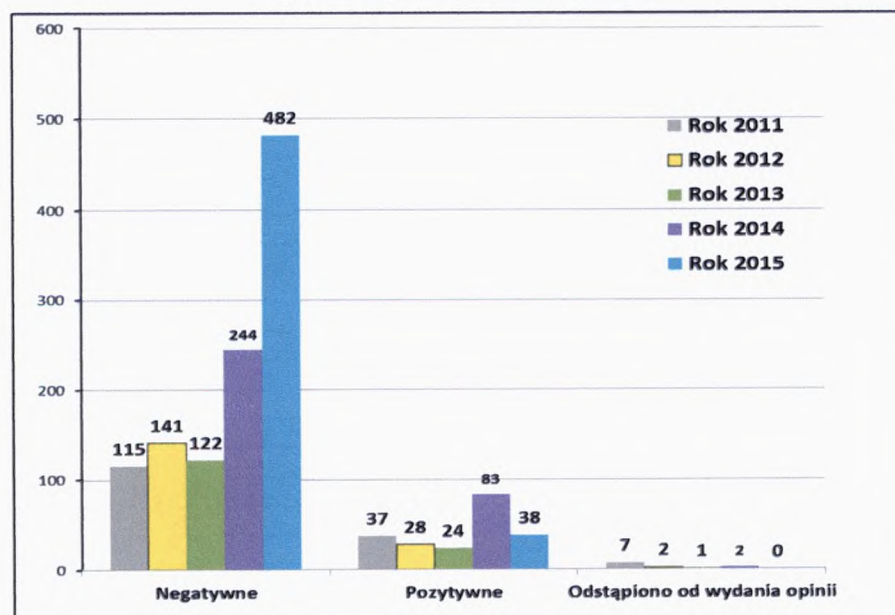
W porównaniu do lat ubiegłych ilość zatrzymanych partii wyrobów wzrosła.



Po przeanalizowaniu zgłoszonych wniosków Inspektorat przekazał organom celnym:

- 13 opinii pozytywnych dotyczących 38 partii wyrobów (w tym po podjętych przez importerów działaniach naprawczych lub przeprowadzonych badaniach laboratoryjnych),
- 80 opinii negatywnych dotyczących 482 partii w tym:
 - 101 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,
 - 381 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.

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 wyrobów stwarzających zagrożenie dla bezpieczeństwa konsumentów lub niespełniających innych wymagań**. Wydanie przez Inspekcję Handlową opinii dla produktu niespełniającego obowiązujących wymagań 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 i interes konsumentów.

III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Poza działalnością kontrolną Inspekcja podejmowała szereg działań związanych z ochroną praw konsumentów, w szczególności prowadziła poradnictwo dla konsumentów i przedsiębiorców, podejmowała mediacje celem których jest polubowne zakończenie sporu cywilnoprawnego pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Stały Polubowny Sąd Konsumentki w Gdańsku oraz jego Ośrodek Zamiejscowy w Słupsku rozstrzygał spory zawisłe między konsumentami a podmiotami funkcjonującymi na rynku. Ponadto Wojewódzki Inspektor prowadzi listę rzeczoznawców ds. jakości produktów lub usług.

Powyższe działania mają na celu zwiększenie świadomości prawnej uczestników obrotu handlowego, a tym samym przyczyniają się do eliminacji negatywnych zjawisk istniejących na rynku.

1. Poradnictwo konsumentki.

W okresie sprawozdawczym udzielono łącznie **11250 porad i instruktaży (9642 porad konsumentom, 1608 przedsiębiorcom)**.

Przedmiotem udzielonych porad i instruktaży były przede wszystkim zagadnienia związane z rękojmią i niezgodnością towaru konsumpcyjnego z umową oraz gwarancją. Z uwagi na dynamicznie rozwijającą się sprzedaż internetową informowano konsumentów o regulacjach

prawnych dotyczących sprzedaży na odległość oraz dochodzenia roszczeń z tytułu nie wywiązywania się z realizacji zawartych umów. W związku z nasilającą się agresywną sprzedażą poza lokalem przedsiębiorstwa, szczególnie wśród osób starszych (prezentacje, sprzedaż okrężna, oferty telefoniczne, akwizycja w domach klientów) udzielano pomocy prawnej osobom pochoinnie i nieświadomie zawierającym umowy zakupu towarów oraz usług, przede wszystkim telekomunikacyjnych i energetycznych. W tym zakresie należy odnotować fakt braku udzielania pełnych informacji, przedstawiania nieprawdziwych ofert, nie informowania o możliwości odstąpienia od umowy lub utrudnienia tego prawa oraz niedotrzymywania terminów. Pojawiające się problemy konsumentów związane są z nie zapoznaniem się z treścią, często dość skomplikowanych i napisanych trudnym językiem umów, a także z nieuczciwym działaniem przedsiębiorców.

Znacząca liczba porad, których udzielano zarówno konsumentom, jak i przedsiębiorcom, dotyczyła regulacji zawartych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, która weszła w życie z dniem 25 grudnia 2014 roku.

2. Postępowania mediacyjne.

W 2015 roku wpłynęło **937 wniosków o wszczęcie procedury mediacji** w sprawie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wynikłych z zawartych umów cywilnoprawnych. W wyniku **842** postępowań mediacyjnych załatwionych zostało polubownie 571 spraw, tj. **67,8 %**.

Przedmiotem prowadzonych postępowań były m.in. towary takie jak: obuwie, odzież, sprzęt komputerowy, sprzęt rtv i agd, meble, artykuły motoryzacyjne, telefony komórkowe oraz usługi remontowo – budowlane, pralnicze, motoryzacyjne, turystyczne, hotelarskie, przewozowe.

Należy zauważyć, iż znacząca liczba spraw, w których podejmowano czynności mediacyjne dotyczyła roszczeń konsumentów, w związku z negatywnym rozpatrzeniem spraw przez przedsiębiorcę ^{usunięto (01.03.2016) JP} „sprzedającym obuwie. Wniesione przez konsumentów skargi odnosiły się do jakości oferowanego do sprzedaży obuwia, nie zależne od wysokości ceny za jaką zostało ono zakupione. W wyniku podjętej działalności około 95 % spraw zostało uwzględnione przez przedsiębiorcę na korzyść konsumentów.

Niepokojącym sygnałem na terenie naszego województwa jest działalność firmy ^{usunięto nazwę firmy (01.03.2016) JP} , która zawiera poza lokalem przedsiębiorstwa umowy, dotyczące montażu naziemnej telewizji cyfrowej, szczególnie wśród osób w podeszłym wieku. Mimo, iż konsumenci zgodnie z obowiązującym terminem odstępują od umowy przedsiębiorca nie respektuje tego prawa, również czynności mediacyjne nie przynoszą zamierzonego efektu. W związku z uzasadnionym podejrzeniem zbiorowego naruszenia interesów konsumentów skierowane zostanie wystąpienie do UOKiK.

Ponadto, w związku z otrzymanymi od konsumentów wnioskami, dotyczącymi nieotrzymania zamówionych przez stronę internetową towarów oraz niezwracania wpłaconych kwot, organ Inspekcji Handlowej skierował jedno zawiadomienie o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 286 § 1 Kodeksu karnego, do właściwej miejscowo Prokuratury Rejonowej. W wyniku powyższego zostało wszczęte dochodzenie.

Wyżej przedstawione dane statystyczne wskazują na dużą skuteczność postępowań, dlatego też konsumenci w dalszym ciągu **korzystają z możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów cywilnoprawnych z przedsiębiorcami w drodze mediacji oraz, że mediacja jest alternatywą dla innych, władczych sposobów rozwiązywania sporów cywilnoprawnych.**

Podobnie jak w latach ubiegłych odnotowano, że istnieje grupa przedsiębiorców, która wyraża zgodę na udział w postępowaniach mediacyjnych dążąc do polubownego zakończenia sporu. Są też przedsiębiorcy, którzy nie wyrażają zgody na mediację, dlatego też naszym stałym działaniem jest edukacja, kierowana do prowadzących działalność gospodarczą, celem zwiększenia zaufania do takiego sposobu rozstrzygnięcia sporów.

Projektowane regulacje prawne dotyczące alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów zapewne zwiększą liczbę podmiotów przystępujących do mediacji.

Wojewódzki Inspektor podobnie jak w latach ubiegłych kontynuował współpracę z miejskimi i powiatowymi rzecznikami konsumentów oraz organizacjami społecznymi; współpraca polegała na konsultacjach i wymianie informacji. Również konsumenci w trakcie działań z zakresu poradnictwa konsumenckiego oraz z zakresu mediacji informowani byli o uprawnieniach miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów i możliwości skorzystania z ich pomocy.

Efektywna działalność w powyższym zakresie od lat plasuje Inspekcję w Gdańsku w czołówce krajowej, co świadczy o zaufaniu konsumentów do naszego organu.

3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

Polubowny Sąd Konsumentcki rozpatruje sprawy o prawa majątkowe wynikające z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentem, a przedsiębiorcą. Poddanie się pod rozstrzygnięcie Sądu jest dobrowolne. Obie strony sporu muszą wyrazić na to zgodę podpisując zapis.

Wyroki Sądu, a także ugody mają moc prawną równą wyrokom sądów powszechnych.

W 2015 roku do Sądu wpłynęło ogółem 494 wnioski o rozpoznanie sporów, przedmiotem których był m.in. sprzęt rtv i agd, sprzęt elektroniczny, odzież, obuwie, meble oraz usługi remontowo – budowlane i energetyczne.

Łączna wartość roszczeń zgłoszonych wyniosła 510 141 zł.

Konsumenci dochodzili roszczeń z tytułu niezgodności towarów z umową oraz rękojmi.

Sąd wydał **20 wyroków**, w tym 12 wyroków zasądających roszczenie na rzecz konsumentów i 8 wyroków oddalających powództwa konsumentów. Zawarto w postępowaniu wstępnym **211 ugód** oraz **11** w postępowaniu przed Sądem. W 200 sprawach przedsiębiorcy nie dokonali zapisów na sąd polubowny.

W 18 sprawach skorzystano z opinii rzeczoznawców. Biegli w większości byli powoływani z listy rzeczoznawców prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora. Zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego, koszty powołania rzeczoznawcy ponosiły strony przegrywające spór.

Od września 2013 roku regulacje zawarte w ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne poszerzyły kompetencje Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich o rozpatrywanie sporów z zakresu energetyki. W 2015 roku do Sądu wpłynęło 38 wniosków dotyczących energii elektrycznej; nie odnotowano wniosków dotyczących gazu i ciepła. W przedmiotowym zakresie w postępowaniu wstępnym zawarta została 1 ugoda, natomiast przed Sądem zawarto 2 ugody. Na uwagę zwraca fakt, że przedsiębiorca energetyczny, podobnie jak w roku ubiegłym w większości przypadków nie wyrażał zgody na rozpoznawanie sporów z konsumentami - w 32 przypadkach nie dokonała zapisu na sąd.

usuwafo wazę Pnedsybi.org
(01.06.2016) Jg

Sąd Polubowny w Gdańsku cieszy się dużą popularnością, o czym świadczy ilość wniosków kierowanych do rozpatrzenia, od dwóch lat plasuje się na pierwszym miejscu w skali kraju.

4. Działalność edukacyjna i współpraca z mediami.

Jak w latach ubiegłych, pracownicy Inspektoratu podejmowali szereg działań prokonsumenckich. Szczególnym działaniem podjętym w związku z przypadającym w dniu 15 marca „53 Światowym Dniem Konsumenta” było prowadzenie akcji edukacyjnej w formie punktów informacyjnych zewnętrznych na terenie Marketu OBI Superhobby Dom i Ogród Sp. z o. o. przy ul. Złota Karczma w Gdańsku. Wprowadzono także dyżury w siedzibie Inspektoratu 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”.

Ponadto:

- pracownicy Inspektoratu przeprowadzili bezpłatne szkolenia z zagadnień prawa konsumenckiego, w szczególności obejmujących przepisy ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta dla przedsiębiorców STOKKI Sp. z o.o. z siedzibą w Chrzanowie

- (sklep firmowy w Rumii) oraz Marketu Budowlanego OBI przy ul. Przywidzkiej w Gdańsku,
- przeprowadzono wykład 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 wykładu przedstawiono słuchaczom projekt zmian obowiązujących regulacji prawnych oraz aktualny stan prawny,
 - 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 prawa konsumenckiego i prawa regulującego obrót gospodarczy,
 - w ramach VI edycji akcji „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?” pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, opracowano pięć artykułów:
 - Hotel, motel, pensjonat, gospodarstwo agroturystyczne, a może kemping, pole namiotowe?
 - Sąd konsumencki na straży interesów i praw konsumentów Pomorza jak i turystów odwiedzających nasz region,
 - Reklamujemy usługę turystyczną,
 - Reklamujemy usługę turystyczną – tabela frankfurcka,
 - Pora na hulajnogę.
 - na wniosek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, we współpracy z Izbą Celną w Gdyni w dniu 26.08.2015 r. przyjęto wizytę przedstawicieli organów nadzoru rynku z Chorwacji i Wielkiej Brytanii,
 - na wniosek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, we współpracy z Izbą Celną w Gdyni w dniu 02.09.2015 r. przyjęto wizytę przedstawicieli organów nadzoru rynku z Turcji,
 - Naczelnik Wydziału Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw WIIH w Gdańsku wziął udział w organizowanym przez Izbę Celną w Gdyni szkoleniu dla funkcjonariuszy celnych nt. wybranych zagadnień dot. przepisów ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów i ustawy o systemie oceny zgodności – przedstawił prezentację pt. „Inspekcja Handlowa na straży prawa konsumentów do bezpiecznego produktu”,
 - Naczelnik Wydziału Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw WIIH w Gdańsku wziął udział w ogólnopolskiej naradzie dyrektorów OUM – przedstawił prezentację pt. „Rola i zadania inspekcji handlowej w obszarze nadzoru rynku”,
 - pracownik Wydziału Prawno-Organizacyjnego Inspektoratu, na zaproszenie strony włoskiej, jako członek delegacji polskiej, wziął udział w posiedzeniu Grupy Współpracy Administracyjnej Organów Nadzoru Rynku Unii Europejskiej w Rzymie. Obrady dotyczyły kontroli, klasyfikacji, metod badawczych oraz uznawania certyfikatów poświadczających spełnienie wymogów bezpieczeństwa artykułów pirotechnicznych na obszarze Unii Europejskiej. Polska przewodniczy obradom Grupy w latach 2015-2016.

Za pośrednictwem lokalnych i ogólnopolskich mediów oraz strony internetowej urzędu informowano o wynikach kontroli tematycznych oraz prawach konsumentów. W okresie sprawozdawczym udzielono wielu odpowiedzi na pytania dziennikarzy. Na stronie internetowej Inspektoratu publikowano komunikaty edukacyjne dla konsumentów. Współpraca ta zaowocowała kilkudziesięcioma wywiadami.

*Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
w Gdańsku
/-/ Elżbieta Łobacz*