

o/e

**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU**

SPRAWOZDANIE

z działalności

**Wojewódzkiego Inspektoratu
Inspekcji Handlowej w Gdańsku
za 2016 rok**

Gdańsk, luty 2017 rok

SPIS TREŚCI

I. CELE, ZAKRES DZIAŁALNOŚCI.

II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.
2. Nadzór nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia.
3. Kontrola paliw.
4. Bezpieczeństwo produktów.
5. 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 informacyjno-edukacyjna i współpraca z mediami.

IV. ANEKS.

1. Ogólne zestawienie liczbowe wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2016 r.
2. Zestawienie liczbowe dot. wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2016 r.
3. Zestawienie liczbowe informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2016 r.
4. Zestawienie liczbowe porad i instruktaży udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku w 2016 r.
5. Zestawienie liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w 2016 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 oraz Kierunkach Działania Inspekcji Handlowej.

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.

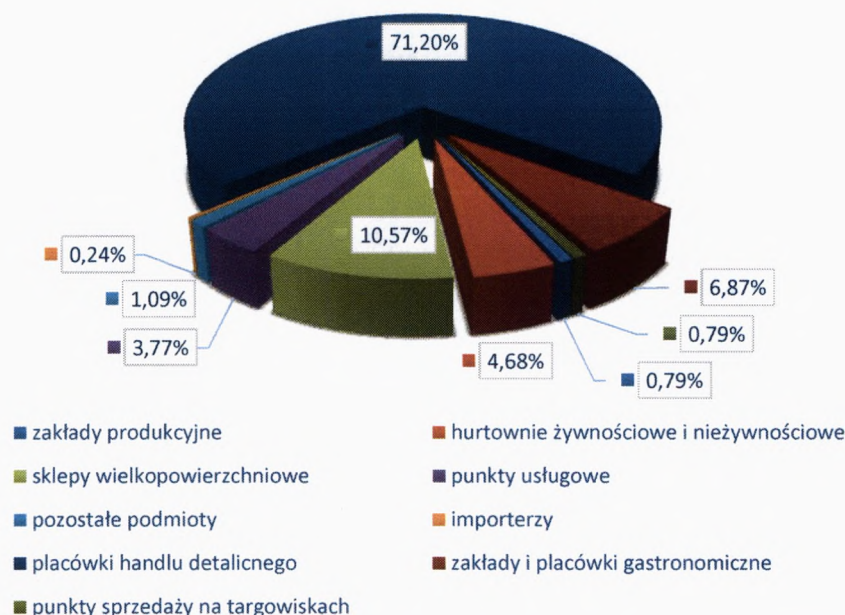
II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej.

Przeprowadzono **1646 kontroli** u przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 1172 w placówkach handlu detalicznego,
- 174 w sklepach wielkopowierzchniowych,
- 77 w hurtowniach żywnościowych i nieżywnościowych,
- 113 w zakładach i placówkach gastronomicznych,
- 62 w punktach usługowych,
- 13 w zakładach produkcyjnych,
- 4 u importerów,
- 13 w punktach sprzedaży na targowiskach,
- 18 w pozostałych podmiotach.

Procentowy udział kontrolowanych podmiotów w 2016 r.

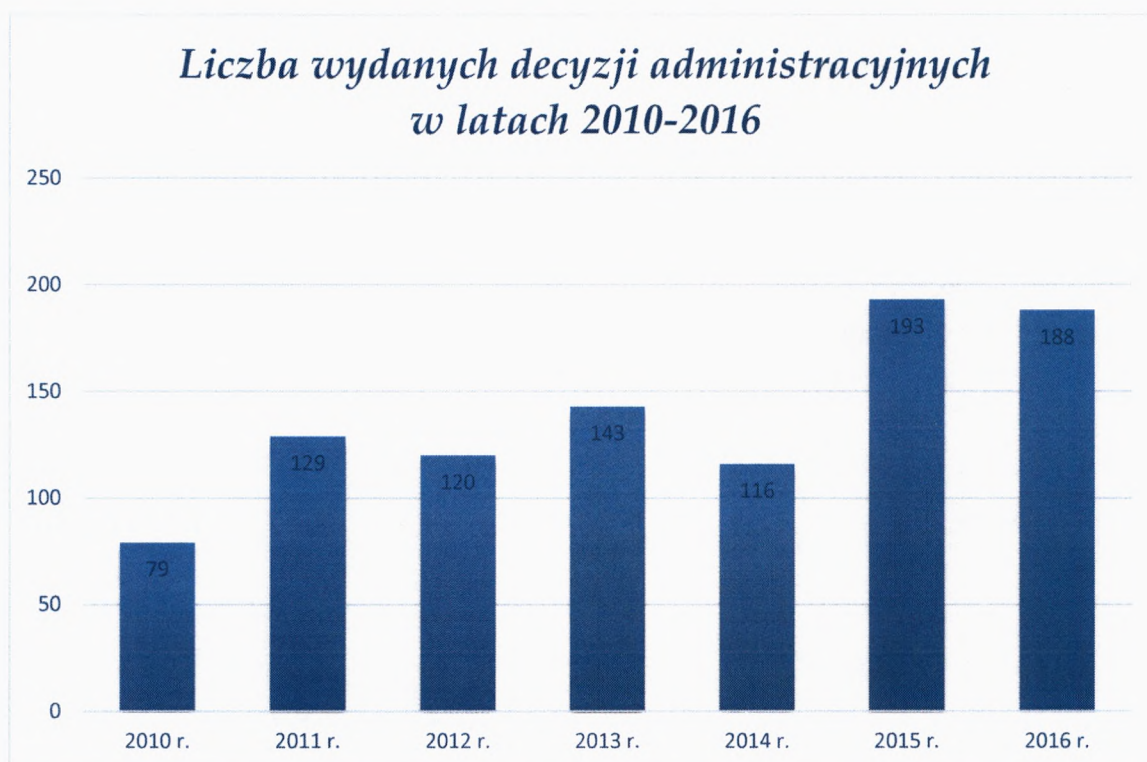


Ustalenia kontrolne dały podstawę do wydania **188 decyzji administracyjnych**:

- na podstawie art. 40 a ust. 1 pkt 3 i 4 ustawy z dnia 21 grudnia 2000 r. o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych – **65 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 – **48 decyzji** o nałożeniu kar pieniężnych, w związku z niedopełnieniem obowiązku uwidocznienia cen oraz cen jednostkowych towarów (usług),
- na podstawie art. 40a ust. 5c ustawy o jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych – **26 decyzji** o odstąpieniu od wymierzenia kary pieniężnej,
- na podstawie m.in. art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz art. 40j ust. 1 i 2 ustawy o systemie oceny zgodności – **24 decyzje** o uiszczeniu kosztów badań laboratoryjnych,
- na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 1 i art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej - **15 decyzji** nakazujących wycofanie produktów z obrotu lub wstrzymanie świadczenia usług,
- na podstawie art. 35a pkt 4 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – **6 decyzji** nakładających kary pieniężne z uwagi na niezamieszczenie na stacji paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych wprowadzonych do obrotu. W 3 przypadkach złożono odwołanie. Prezes Urzędu Ochrony

- Konkurencji i Konsumentów w 2 przypadkach utrzymał w mocy zaskarżone decyzje, w 1 przypadku rozpoznanie złożonego odwołania jest w toku,
- g) na podstawie art. 91 pkt 25, w związku z art. 37 ust. 4 ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym – **2 decyzje** o nałożeniu kar pieniężnych z uwagi na niedopełnienie obowiązku umieszczenia w punktach sprzedaży informacji dla konsumentów o przestrzeganiu przepisów ww. ustawy. W obu przypadkach złożono odwołanie. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów utrzymał w mocy zaskarżone decyzje,
- h) na podstawie art. 25 ust. 1 i 3 ustawy o rolnictwie ekologicznym - **1 decyzja**,
- i) na podstawie art. 105 §1 kpa – **1 decyzja** o umorzeniu postępowania.

Łączna kwota nałożonych kar pieniężnych wynosiła **143.237 zł**.



W wyniku przeprowadzonych kontroli, wobec osób, które działały na szkodę konsumentów lub naruszały obowiązujące przepisy w obrocie i usługach skierowano **25 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania**. Ponadto przekazano **87 wniosków** o ukaranie do Sądów Rejonowych, które orzekły grzywny w łącznej wysokości **33.740 zł**.

Prowadzone były również **3 dochodzenia karne**. Dwa zostały zakończone: warunkowym umorzeniem postępowania oraz skierowaniem aktu oskarżenia do sądu, a następnie został wydany wyrok skazujący. Natomiast trzecie dochodzenie jest w trakcie jego kontynuowania.

W 2016 r. **32 uprawnionych inspektorów** nałożyło **235 mandatów karnych**. Grzywny stanowiły kwotę **52.500 zł**.

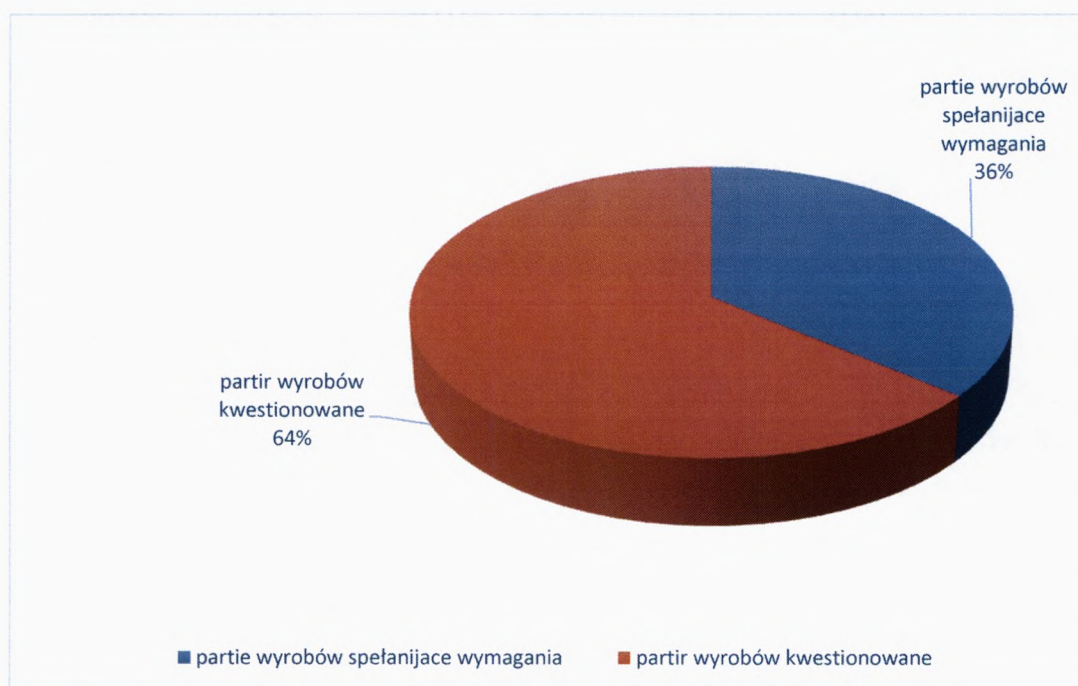
W wyniku poczynionych ustaleń kontrolnych przekazano **278 informacji** do innych organów kontrolnych (Urzędów Skarbowych, Urzędów Kontroli Skarbowej, Inspekcji Kontroli Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, Powiatowych i Wojewódzkich Stacji Sanitarно – Epidemiologicznych i innych organów).

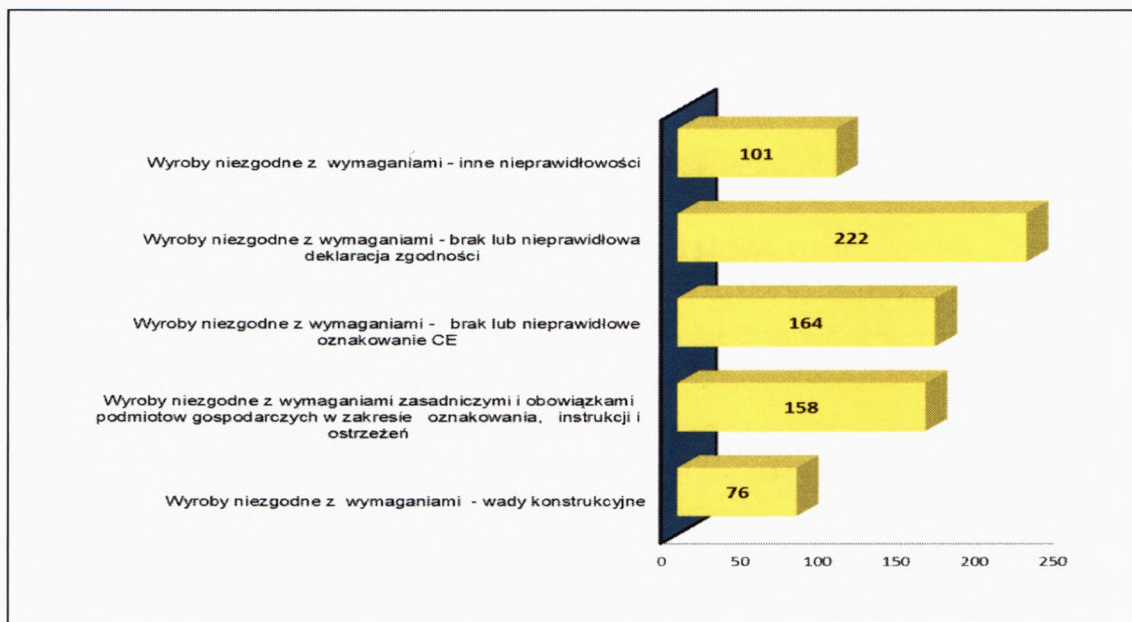
2. Nadzór nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia.

W ramach nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia przeprowadzono 154 kontrole, którymi objęto 393 partie wyrobów, w tym w szczególności:

- zabawki,
- sprzęt elektryczny,
- środki ochrony indywidualnej (odzież ostrzegawcza, odzież ochronna i kaski ochronne, kaski dla narciarzy zjazdowych i snowboardzistów),
- maszyny,
- lampy LED do użytku domowego (kontrola etykiet efektywności energetycznej),
- pompy cyrkulacyjne oraz pompy do wody (kontrola wymagań ekoprojektu),
- piekarniki i okapy (kontrola etykiet energetycznych),
- lampki choinkowe- girlandy,
- wyroby pirotechniczne,.

Na objęte kontrolą **393 partie** wyrobów **zakwestionowano 251:**





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

- zabawki:
 - nieodpowiednia wytrzymałość mechaniczna i fizyczna, **co stwarza ryzyko uszkodzenia ciała,**
 - wadliwe wykonanie blokady przy rozłożeniu zabawki, **co stwarza ryzyko zakleszczenia,**
 - zaniżona średnica lin i otworów, **co stwarza niebezpieczeństwo uwięzienia głowy i szyi** (huśtawka zawieszana),
 - pojawienie się w wyniku badania małych części, które mogą być połknięte lub wprowadzone do jakiegokolwiek innego otworu w ciele dziecka (ucho, nos) **i tym samym mogą stanowić ryzyko uduszenia lub udławienia,**
 - przekroczoną zawartość niedozwolonych substancji chemicznych (ftalanów), **co stwarza poważne zagrożenie dla zdrowia i bezpieczeństwa,**
 - nieodpowiednią wytrzymałość szwów w zabawce pluszowej, **co może spowodować uduszenie się dziecka materiałem wypełniającym zabawkę.**
- sprzęt elektryczny:
 - ograniczniki przepięć - rozpadnięcie się (podczas badań laboratoryjnych imitujących wyładowania elektryczne – uderzenia pioruna) przy prądzie niższym (nawet o 75% wartości) niż deklarowany oraz brak elementu ucinającego przepięcia, co w przypadku pojawiania się udaru prądowego wskutek wyładowań atmosferycznych **stanowi zagrożenie porażenia prądem – pożaru,**

- lampki choinkowe: zastosowanie przewodu przyłączeniowego bez wymaganej izolacji, brak odporności mechanicznej przewodu na wyciąganie i skręcanie, brak odporności na wnikanie ciał stałych i wody oraz możliwość dotknięcia części czynnych **co stwarza zagrożenie porażenia prądem elektrycznym.**
- spawarki:
 - brak należytej ochrony przed porażeniem elektrycznym przy uszkodzeniu spawarki,
 - błędne oznaczenie zacisków obwodu wyjściowego,
 - uszkodzenie spawarki w czasie normalnych warunków pracy,
 - mniejsze od wymaganych odstępki izolacyjne,
 - przebicie izolacji między obwodem zasilania spawarki a obwodem spawania, **co stwarza zagrożenie porażenia prądem elektrycznym użytkownika.**

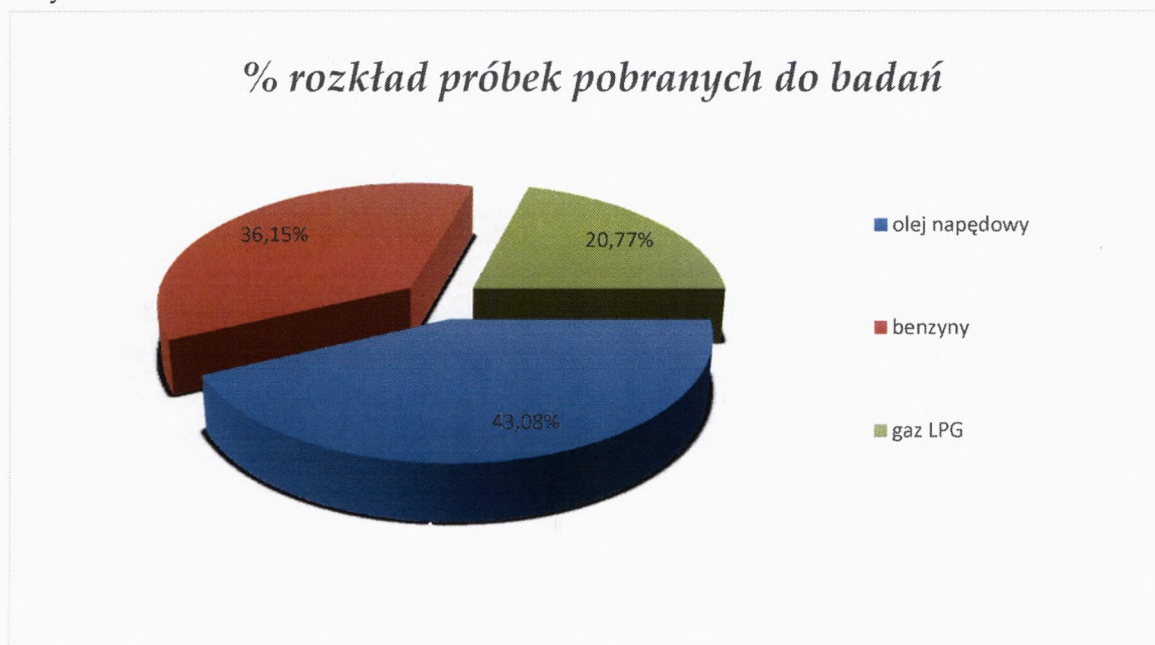
W związku z stwierdzonymi nieprawidłowościami akta spraw obejmujące 206 partii wyrobów przekazano do Prezesa UOKiK w celu wszczęcia dalszego postępowania administracyjnego. Ponadto do organów ścigania skierowano 13 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstw.

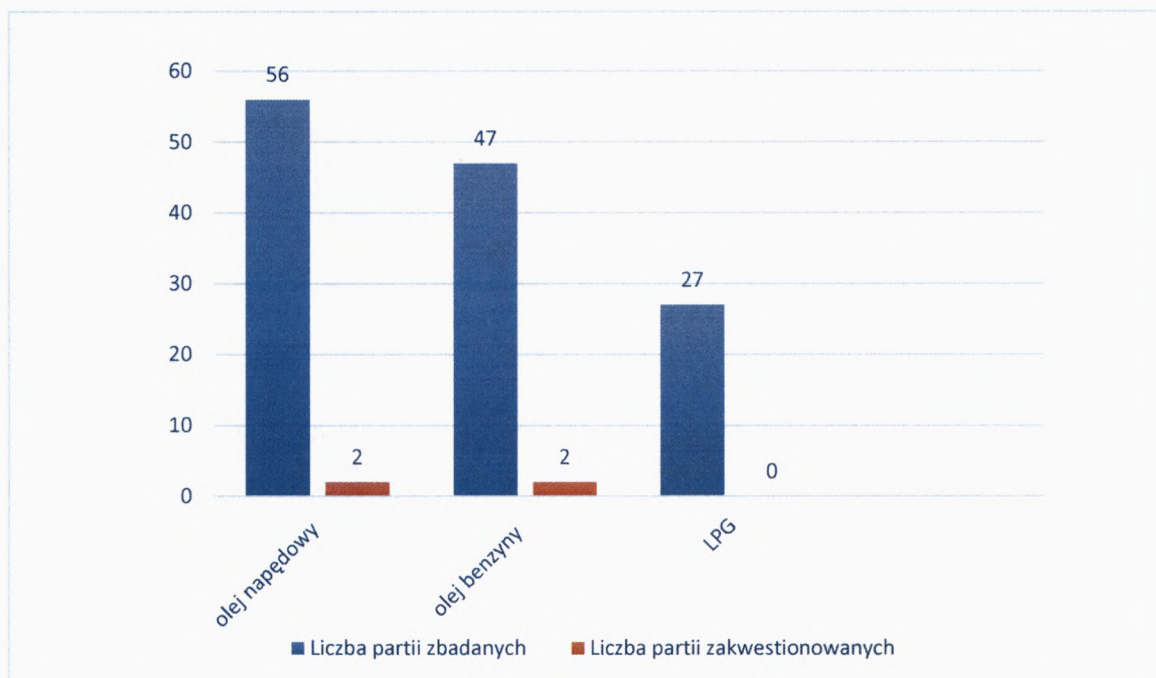
3. Kontrola paliw.

W okresie sprawozdawczym, w województwie pomorskim przeprowadzono 133 kontrole jakości paliw, w tym:

- 125 kontrole w 111 stacjach paliw (w tym w 2 stacjach trzykrotnie i 10 stacjach dwukrotnie),
- 4 kontrole w 4 hurtowniach,
- 4 kontrole u 3 producentów paliw (w tym u 1 producenta dwukrotnie).

Łącznie w kontrolowanych podmiotach do badań w laboratorium **pobrano 130 próbek paliw**, w tym:





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

Powiat / Miasto	Zbadano				Kwestionowano			
	Benzyny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem	Benzyny	Olej napędowy	Gaz LPG	Razem
bytowski	3	0	0	3	0	0	0	0
chojnicki	0	0	5	5	0	0	0	0
człuchowski	3	3	0	6	0	0	0	0
gdański	0	1	3	4	0	0	0	0
kartuski	6	4	0	10	0	0	0	0
kościerski	2	1	1	4	0	0	0	0
kwidzyński	4	0	0	4	0	0	0	0
lęborski	1	0	0	1	0	0	0	0
m. Gdańsk	17	21	6	44	2	1	0	3
m. Gdynia	0	4	0	4	0	0	0	0
m. Słupsk	0	7	0	7	0	0	0	0
m. Sopot	0	0	0	0	0	0	0	0
malborski	3	1	0	4	0	0	0	0
nowodworski	0	0	0	0	0	0	0	0

pucki	2	1	1	4	0	0	0	0
słupski	0	2	0	2	0	1	0	1
starogardzki	1	3	1	5	0	0	0	0
sztumski	0	0	2	2	0	0	0	0
tczewski	0	1	5	6	0	0	0	0
wejherowski	5	7	3	15	0	0	0	0
RAZEM	47	56	27	130	2	2	0	4

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 parametry:

- benzyna bezołowiowa 98 (2)
 - zawyżona prężność par,
- olej napędowy (2)
 - zaniżona temperatura zapłonu (1),
 - zawyżona temperatura oddestylowania 95% V/V (1),

W związku z kwestionowaniem jakości paliw w roku 2016, do Prokuratur Rejonowych skierowano **3 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 (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz.1928).

Ponadto w toku 1 kontroli Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej wydał **decyzję zarządzającą wycofanie z obrotu kwestionowanego paliwa**.

Informacje o negatywnych wynikach kontroli jakości paliw przekazano do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w Warszawie oraz właściwych miejscowo Urzędów Kontroli Skarbowej i Urzędów Celnym. W sprawie wykonania decyzji zarządzającej wycofanie kwestionowanego paliwa został poinformowany właściwy Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska.

Ponadto podczas 46 kontroli jakości paliw sprawdzano posiadanie przez przedsiębiorców koncesji na obrót paliwami ciekłymi wymaganych art. 32 ustawy Prawo Energetyczne. W powyższym zakresie nieprawidłowości nie stwierdzono.

Niezależnie od przeprowadzonych kontroli jakości paliw w 2016 r. w ramach działań własnych Inspektorat przeprowadził:

- 18 kontroli w stacjach paliw w zakresie legalności i rzetelności prowadzonej działalności gospodarczej,
- 27 kontroli w zakresie zamieszczania na stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych oraz oznakowania dystrybutorów benzyn silnikowych zawierających od 5,0% do 10% objętościowo bioetanolu lub od 15% do 22,0% objętościowo eteru etylo-tert-butyłowego lub eteru etylo-tert-amylowego,

- 1 kontrolę jakości biokomponentu – estru metylowego.

W wyniku ww. kontroli stwierdzono:

- **niezamieszczenie w 6 stacjach paliw informacji dotyczących zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych**, co sprzeczne było z art. 9a ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1928),
- **sprzedaż paliw ciekłych przy wykorzystaniu infrastruktury technicznej, bez koncesji wymaganej art. 32 ust. 1 pkt. 4 ustawy z dnia 10.04.1997 r. Prawo Energetyczne**.

Ustalenia przeprowadzonych kontroli dały podstawy do:

- wydania 6 decyzji przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku nakładających na przedsiębiorców nie zamieszczających informacji o zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych **kar pieniężnych w kwocie 5.000 zł na każdego z przedsiębiorców**,
- wydania decyzji przez Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku zarządzającej **wstrzymanie świadczenia usług sprzedaży paliw tj. oleju napędowego, benzyny bezołowiowej 95 przy wykorzystaniu infrastruktury technicznej tj. stacji paliw zlokalizowanej w Kwidzynie przy ul. Maiborskiej 14, należącej do „Repoil” Sp. z o. o.**, z uwagi na istotne naruszenie bezpieczeństwa, interesu konsumentów oraz interesu gospodarczego państwa (brak wymaganej w tym koncesji na obrót paliwami ciekłymi z wykorzystaniem posiadanej infrastruktury),
- **skierowania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 57g ustawy Prawo Energetyczne** w związku ze sprzedażą paliw ciekłych przy wykorzystaniu infrastruktury technicznej, bez wymaganej koncesji na obrót paliwami ciekłymi i art. 38 ustawy o Inspekcji Handlowej tj. nie wykonaniem decyzji Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji handlowej w Gdańsku zarządzającej wstrzymanie świadczenia usług sprzedaży paliw,
- podjęcia postępowania mającego na celu skierowania wniosku o ukaranie do Sądu Rejonowego o ukaranie prezesa kontrolowanej spółki z art. 60¹ kw.

4. Bezpieczeństwo produktów.

W powyższym segmencie przeprowadzono łącznie 118 kontroli, w czasie których sprawdzono 224 partie towarów, pobierając do badań laboratoryjnych próbki z 17 partii oraz dokonując oceny organoleptycznej 221 partii.

Badaniem objęto m. in. zimowy sprzęt sportowy, meble do spania, wyroby konfekcyjne dla dzieci, rowerki dziecięce, foteliki i przyczepki rowerowe, sale zabaw dla dzieci, wyposażenie samochodowe, wskaźniki laserowe, naczynia do zapiekania.

W zakresie **oznakowania zakwestionowano 28 partii towarów** z uwagi na brak informacji i ostrzeżeń umożliwiających konsumentom bezpieczne użytkowanie produktów.

W wyniku przeprowadzonych badań organoleptycznych **zakwestionowano rozwiązania konstrukcyjne 19 produktów**, tj. mebli do spania, rowerków dziecięcych, fotelików, przyczepki rowerowych, grilli ogrodowych, hulajnogi dla dzieci.

Badania organoleptyczne wyrobów konfekcyjnych dla dzieci - spodni i bluz **wykazały, że nie spełniały one wymagań bezpieczeństwa** (obecność sznurków mogących spowodować zagrożenie zdrowia dziecka) - istniało **poważne i wysokie prawdopodobieństwo wystąpienia zagrożenia użytkowania**. Były to wyroby przeznaczone dla dzieci do 3 lat i starszych.

W związku z powyższym istniało znaczne prawdopodobieństwo, że **produkty nie spełniały wymagań bezpieczeństwa**.

Materiały z kontroli dotyczące 28 produktów, w stosunku do których zakwestionowano bezpieczeństwo wyrobów zostały przekazane do organu nadzoru – Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przykładowe wyroby, w stosunku do których stwierdzono naruszenie wymagań bezpieczeństwa, to:

- nosidło – nietrwałość systemów mocowania, **grożąca stłuczeniami oraz urazami kręgosłupa i głowy**,
- rowery dziecięce, hulajnogi dla dzieci – ostre krawędzie, brak blokady przed całkowitym skretem, wadliwy montaż wspornika kierownicy i jej luzy – **ryzyko upadku, w wyniku czego może dojść do uszkodzenia ciała**,
- pas mocujący ładunki na naczepie samochodowej, linka holownicza – nieodpowiednia wytrzymałość – **ryzyko wypadku komunikacyjnego**,
- wyroby ceramiczne przeznaczone do zapiekania w nich żywności w piekarnikach – niewłaściwa odporność na wysoką temperaturę – **ryzyko pęknięcia naczyń, poparzenia lub skaleczenia użytkownika**,
- place zabaw – przeprowadzono 15 kontroli, **stwierdzono bezpośrednie zagrożenie dla bezpieczeństwa dzieci** korzystających ze świadczonych usług w **9 przypadkach** – niewłaściwe wykonanie zabezpieczeń lub ich brak, dostęp do ostrych elementów konstrukcyjnych, niedozwolonych otworów i szczelin – **ryzyko urazów ciała w przypadku upadków z wysokości, zranień ciała, zakleszczeń głowy, kończyn górnych i dolnych**.

W związku z ustaleniami kontroli:

- wydano **2 decyzje administracyjne nakazujące niezwłoczne usunięcie nieprawidłowości**,
- wydano **1 decyzję zakazującą świadczenia usług** do czasu usunięcia nieprawidłowości,

- skierowano 5 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do organów ścigania,
- kontrolowani podejmowali dobrowolne działania naprawcze.

5. Artykuły nieżywnościowe i usługi.

W obszarze artykułów nieżywnościowych przeprowadzono 108 kontroli, a badaniem objęto produkty, dla których ustanowiono przepisy szczegółowe określające prawidłowość obrotu i oznakowania tych wyrobów. Były to kosmetyki, produkty włókiennicze, baterie i akumulatory, substancje i mieszaniny chemiczne, części samochodowe podlegające homologacji, opony, detergenty, produkty biobójcze i produkty badane na obecność substancji zgodnie z załącznikiem XII REACH.

Sprawdzono również inne towary takie jak węgiel i ekogroszek, zużyty sprzęt elektryczny, sprzęt na baterie, patelnie, wyroby aerozolowe, art. drogerijne i jubilerskie, modele kolekcjonerskie oraz igły do tatuażu.

W placówkach sprawdzono 523 partie wyrobów, z czego zakwestionowano 170 partii pod względem oznakowania w zakresie wymagania przepisów szczegółowych (o stwierdzonych nieprawidłowościach powiadomiono właściwe organy nadzoru) oraz 9 na podstawie przeprowadzonych badań organoleptycznych i fizykochemicznych, w tym 7 partii wyrobów włókienniczych, których skład deklarowany przez producentów był niezgodny z faktycznym, np.:

- deklarowany skład surowcowy 88% **poliamid**, 10% **elastan**, 2% **bawełna**, faktyczny skład surowcowy 90% **poliamid**, 10% **elastan**
- deklarowany skład surowcowy 95% **poliamid**, 5% **elastan**, faktyczny skład surowcowy 100% **poliamid**,
- deklarowany skład surowcowy 95% **wiskoza** 5% **elastan**, faktyczny skład surowcowy 89,8% **poliester**, 10,2% **elastan**.

Ponadto w 4 próbkach obrusów deklarowanych jako plamoodporne stwierdzono brak plamoodporności na czynniki brudzące takie jak olej rzepakowy, keczup, herbata i kakao.

Dodatkowo w 1 placówce poddano ocenie organoleptycznej 3 partie skarpet frotte, w wyniku czego stwierdzono wychodzenie okrywy ciętej, powodujące powstawanie miejscowych powierzchni bez okrywy, a tym samym pogorszenie cech funkcjonalno - użytkowych wyrobów. Na podstawie art. 18 ustawy o Inspekcji Handlowej wydano decyzję zarządzającą **wstrzymanie wprowadzania do obrotu wadliwych wyrobów.**

W obszarze usług przeprowadzono 55 kontroli. Sprawdzono prawidłowość funkcjonowania usług bytowych (fryzjerskie, szewskie), hotelarskich, związanych z obrotem nieruchomości,

motoryzacyjnych oraz dodatkowo usługi parkingowe, kąpieliska i wypożyczalnie sprzętu pływającego, świadczenia przewozów osobowych (taxi), myjnie samochodowe, lombardy oraz zakład kamieniarski.

Uchybienia w tym zakresie stwierdzono w usługach **hotelarskich (w 12 na 18 placówek objętych kontrolami)**, a dotyczyły one stosowania nazw rodzajowych prawnie chronionych (hotel, motel, camping) bez uzyskania odpowiednich decyzji, używania niezgodnie z posiadaną decyzją kategorii obiektu (ilość "gwiazdek"), nie okazania dokumentów potwierdzających spełnienie przez obiekt wymagań sanitarnych, przeciwpożarowych i budowlanych oraz w **innych usługach** (w 23 na 38 - kąpieliska, usługi parkingowe).

Łącznie wydano 8 decyzji na podstawie art. 18 ustawy o Inspekcji Handlowej nakazujących wstrzymanie świadczenia usług lub niezwłoczne usunięcie stwierdzonych w czasie kontroli nieprawidłowości ze względu na bezpieczeństwo lub ochronę interesów konsumentów.

6. Artykuły żywnościowe.

W roku 2016 przeprowadzono łącznie **747 kontroli** obejmując nimi sprawdzenie jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych, prawidłowość oznakowania tych wyrobów i materiałów do kontaktu z żywnością, jak również posiadanie aktualnych badań sanepid przez osoby mające kontakt z żywnością oraz przestrzeganie dat minimalnej trwałości i terminów przydatności do spożycia. **Nieprawidłowości stwierdzono w 307 z nich.**

Kontrole przeprowadzono w: hurtowniach, placówkach detalicznych, sklepach wielkopowierzchniowych, na targowiskach i w zakładach gastronomicznych m.in. działających w hotelach, motelach i zajazdach, na terenie szkół i wyższych uczelni oraz typu fast-food.

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 oraz ryb i ich przetworów m. in. w kierunku zafałszowania innymi gatunkami, wyrobów cukierniczych, w tym czekoladowych, mleka i przetworów mlecznych w kierunku zafałszowań tłuszczem niemlecznym, nierafinowanych olejów i oliwy z oliwek, napojów winiarskich i spirytusowych, świeżych owoców i warzyw, ziół i przypraw, produktów oznakowanych dobrowolnymi informacjami typu: wiejski, domowy, babuni, bez konserwantów itp.

Ponadto w placówkach gastronomicznych sprawdzano prawidłowość informowania konsumentów o składnikach oferowanych potraw i wyrobów oraz obecności składników alergicznych.

Na sprawdzone 17689 partii towarów zakwestionowano 2799 partii, z uwagi na:

- **niewłaściwą jakość – 77 partii na 223 zbadanych (34,5%),**
- **nieprawidłowe oznakowanie – 1420 partii na 2268 zbadanych (62,6%),**

- **upływ dat minimalnej trwałości lub terminów przydatności do spożycia – 1370 partii na 15368 zbadanych (8,9%).**

W związku z wprowadzeniem do obrotu handlowego towarów o niewłaściwej jakości handlowej oraz wyrobów zafałszowanych kontrolowanym przedsiębiorcom wymierzono **w drodze decyzji 40 kar pieniężnych na kwotę 33.000 zł.**

Powyższe nieprawidłowości dotyczyły przede wszystkim:

- a) **niezgodności z deklaracją producenta na opakowaniach wyrobów**, np. z uwagi na obecność niedeklarowanych składników (parówki z deklarowanym udziałem wyłącznie mięsa drobiowego zawierały mięso wieprzowe i wołowe) lub mniejszą zawartość składnika deklarowanego.

Badania chemiczne wykazały w parówkach drobiowych z dodatkiem cielęciny mniejszą od deklarowanej zawartość mięsa cielęcego oraz obecność mięsa wieprzowego i z indyka.

W drodze decyzji przedsiębiorcę obciążono kosztami badań w kwocie 4.894 zł oraz nałożono karę pieniężną w wysokości 500 zł.

- b) **niewłaściwego oznakowania wyrobów**, m.in. lodów gałkowych, pieczywa i wyrobów cukierniczych, mięsa i jego przetworów, ryb, w tym sprzedawanych „luzem”, produktów rolnictwa ekologicznego, owocowo-warzywnych, wyrobów cukierniczych, świeżych owoców i warzyw, olejów nierafinowanych, ziół, jaj spożywczych, np. przy oferowanych do sprzedaży lodach gałkowych, wyrobach cukierniczych i pieczywie, sprzedawanych luzem, nie podano wykazu składników występujących w składzie surowcowym oraz składników alergennych.

Przedsiębiorcom wymierzono kary pieniężne w formie decyzji w łącznej wysokości 13.000 zł.

- c) **zafałszowania wyrobów** - w sałatkach „greckich” stwierdzono podmiianę asortymentową - zamiast sera **feta**, którego nazwa podlega ochronie do produkcji używano sera z mleka krowiego „Favita”; zamiast deklarowanej ryby o nazwie sola konsumenci otrzymywali limandę żółtopletwą lub w przypadku deklarowanego fileta z dorsza faktycznie sprzedano fileta z witlinka lub czarniaka.

Przedsiębiorcom wymierzono kary pieniężne w łącznej wysokości 8.000 zł.

W czasie kontroli prawidłowość funkcjonowania placówek gastronomicznych działających w hotelach, motelach i zajazdach, w szkołach i na uczelniach **nieprawidłowości stwierdzono w 88,7% skontrolowanych placówkach i polegały one na m.in. nieprawidłowym przechowywaniu surowców (43%), stosowaniu do produkcji potraw surowców przeterminowanych (24%), nie podaniu do wiadomości konsumentów informacji o składnikach alergennych występujących w potrawach i wykazu składników (82%) oraz stosowaniu tzw. „podmian asortymentowych” polegających na deklarowaniu w jadłospisach innych artykułów spożywczych niż faktycznie sprzedawane lub używane do produkcji, np. zamiast soków podawano napoje lub nektary; do produkcji sałatek użyto ser sałatkowo –**

kanapkowy „Favita”, zamiast deklarowanego sera „Feta”; zamiast fileta z soli sprzedawano filet z limandy żółtopłetwej.

Ponadto w zakresie rzetelności obsługi konsumentów uchybienia odnotowano w 30% kontrolowanych zakładów gastronomicznych, które polegały na niedowadze zakupionych potraw i niedomiarze napojów alkoholowych.

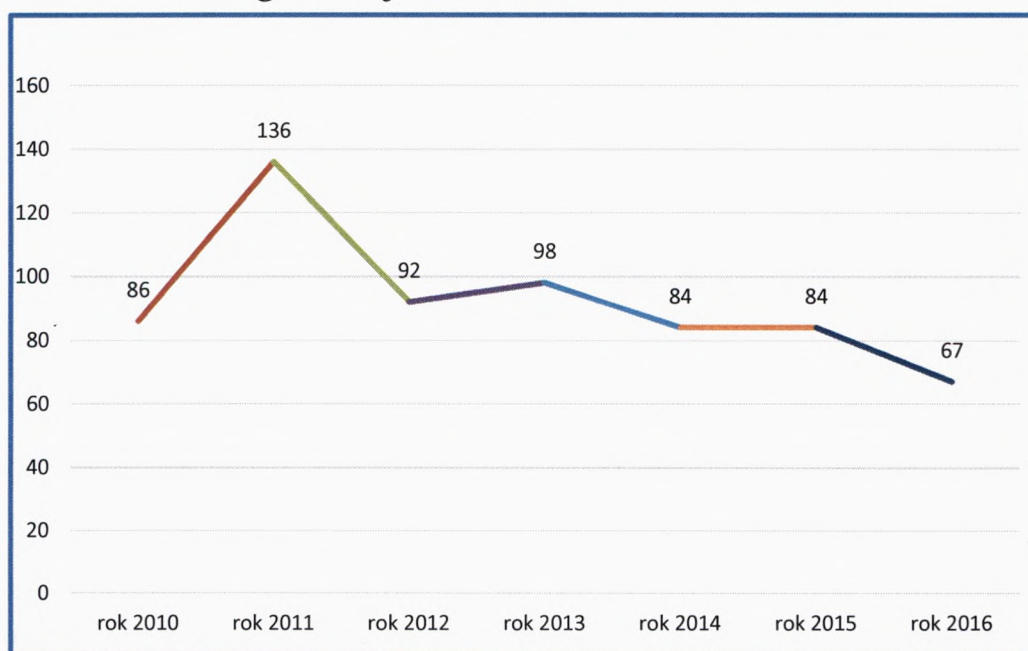
Dodatkowo w ramach całorocznego planu kontroli własnych sprawdzono rzetelność obsługi konsumentów w placówkach detalicznych, w wyniku czego stwierdzono nieprawidłowości polegające na oszustwie konsumentów **w 12 placówkach**.

W związku z powyższym **do sądów rejonowych skierowano 17 wniosków o ukaranie z art. 134 § 1 kw.**

7. Współpraca z organami celnymi.

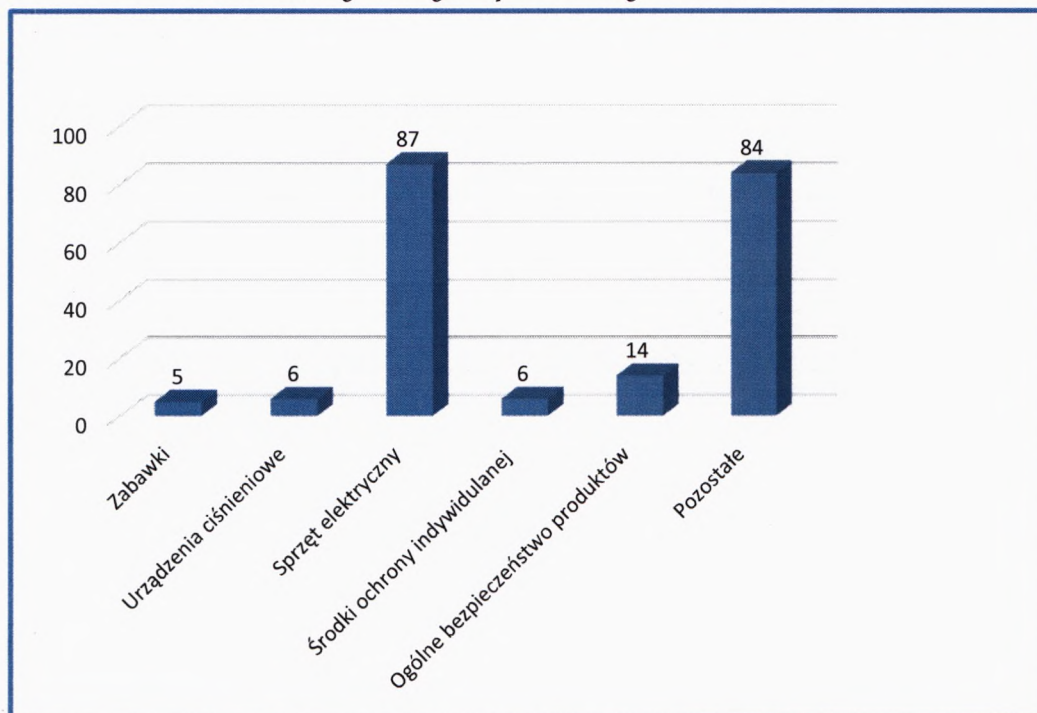
W toku działań podejmowanych w związku z zatrzymaniem wyrobów, co do których istnieją uzasadnione okoliczności wskazujące, że nie spełniają one wymagań objętych regulacjami wspólnotowego prawodawstwa harmonizacyjnego, w roku 2016 organa celne wystąpiły z 67 wnioskami o wydanie opinii.

Ilość zgłoszonych wniosków za lata 2010-2016

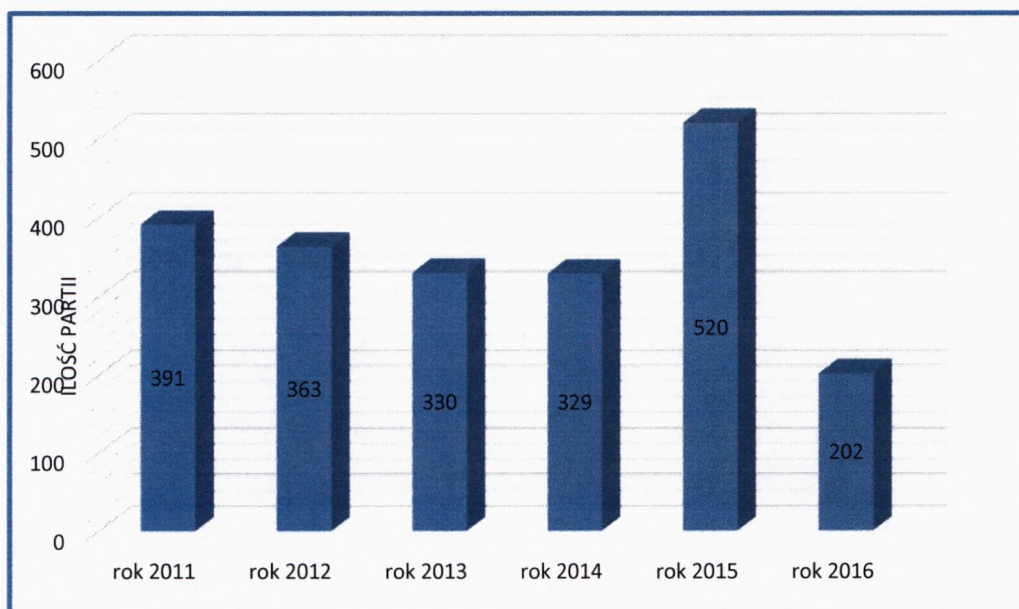


Zgłoszone przez organa celne wnioski dotyczyły zatrzymania 202 partii wyrobów, w tym:

Ilość zatrzymanych partii wyrobów w 2016 r.



Ilość zatrzymanych partii wyrobów w porównaniu do lat ubiegłych:

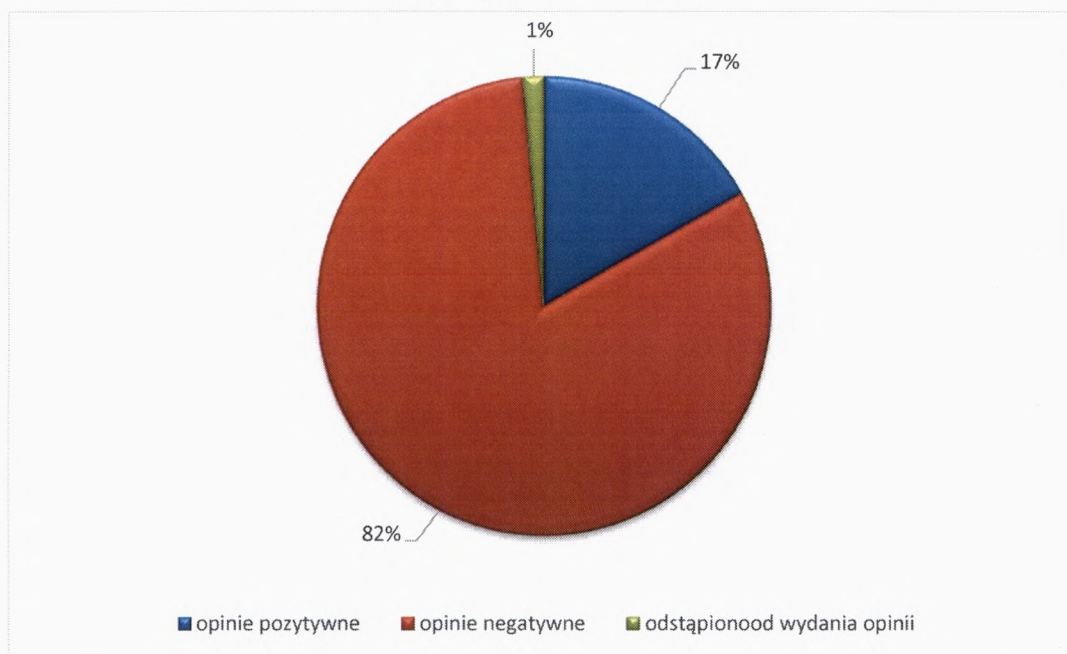


Po rozpatrzeniu zgłoszonych wniosków Inspektorat wydał i przekazał organom celnym:

- 13 opinii pozytywnych dotyczących 34 partii wyrobów (w tym po podjętych przez importerów działaniach naprawczych lub przeprowadzonych badaniach laboratoryjnych),
- 55 opinii negatywnych dotyczących 165 partii, w tym:

- 46 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,**
- **119 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,
- nieprzedłożenie nie budzącej wątpliwości dokumentacji potwierdzającej poddanie wyrobów obowiązującej procedurze oceny zgodności,
- brak dołączenia do wyrobów wymaganego oznakowania w tym informacji i ostrzeżeń umożliwiających bezpieczne ich używanie,
- zaprojektowanie lub wykonanie wyrobów w sposób zagrażający bezpieczeństwu użytkowników.

Podjęte z organami celnymi działania są najefektywniejszą i najszybszą formą wykluczenia z obrotu wyrobów niespełniających wymagań objętych regulacjami wspólnotowego prawodawstwa harmonizacyjnego i eliminują konieczność poszukiwania ich na rynku oraz prowadzenia skomplikowanych i kosztownych procedur kontrolnych.

Podejmowane działania pozwalają usunąć zagrożenia już w trakcie postępowania celnego w sprawie dopuszczania produktów do obrotu i przez to przekładają się bezpośrednio na bezpieczeństwo i interes konsumentów.

III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW.

Niezależnie od działalności kontrolnej Inspekcja Handlowa podejmowała inne działania związane z ochroną praw i interesów konsumentów, w szczególności prowadziła poradnictwo dla konsumentów i przedsiębiorców oraz podejmowała mediacje w celu polubownego zakończenia sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Ponadto Stały Polubowny Sad Konsumentcki rozpoznawał spory o charakterze majątkowym zawisłe pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami funkcjonującymi na rynku.

1. Poradnictwo konsumenckie.

W 2016 roku w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku udzielono **łącznie 11817 porad i instruktaży**, z czego 10109 porad zostało udzielone konsumentom, a 1708 porad przedsiębiorcom, w szczególności dotyczących przepisów ustawy o prawach konsumenta.

Z uwagi na ciągle zwiększanie się ilości umów sprzedaży towarów przez internet wskazywano konsumentom informacje na temat przepisów prawnych dotyczących sprzedaży na odległość oraz informowano, jak dochodzić roszczeń z tytułu braku realizacji zawartych umów. Ponadto udzielano pomocy prawnej osobom zawierającym umowy sprzedaży towarów i usług poza lokalem przedsiębiorstw, w tym na pokazach, prezentacjach, podczas akwizycji.

Omawiana działalność w zakresie poradnictwa konsumenckiego spowodowała wzrost świadomości prawnej konsumentów i przedsiębiorców. Jednocześnie akcje edukacyjne spowodowały zmniejszenie ilości nieprawidłowości w obrocie handlowym.

2. Postępowania mediacyjne.

W 2016 roku **wpłynęło 811 wniosków o wszczęcie procedury mediacji** w sprawach sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, wynikłych z zawartych umów cywilnoprawnych.

Przedmiotem prowadzonych postępowań były między innymi towary takie jak: obuwie, odzież, meble, sprzęt rtv i agd, sprzęt komputerowy, artykuły motoryzacyjne, zabawki oraz

usługi remontowo-budowlane, pralnicze, fryzjerskie i kosmetyczne, motoryzacyjne, hotelowe, turystyczne, parkingowe, kamieniarskie i inne.

Podobnie jak w latach ubiegłych przyczyną powstawania sporów cywilnoprawnych pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami była przede wszystkim niewłaściwa jakość towarów oraz nieuwzględnienie żądań reklamacyjnych składanych przez konsumentów do sprzedawców oraz gwarantów. Konsumenty wskazywali także na niewłaściwe wykonywanie zobowiązań przez przedsiębiorców.

Wnioskodawcy podkreślali w szczególności, że sprzedawcy stronniczo rozpatrywali reklamacje oraz korzystali z opinii nierzetelnych i nieobiektywnych rzeczoznawców. Działania takie spowodowane były brakiem zachowania należytej staranności w postępowaniach reklamacyjnych. Przypuszczać należy, że część przedsiębiorców działała w zamiarze maksymalizacji zysków.

W wyniku podjętych postępowań mediacyjnych zostały załatwione polubownie **462 sprawy, tj. 70,1 %**.

W przypadku braku ugody konsumenci byli szczegółowo informowani o możliwości dochodzenia roszczeń przed polubownymi sądami konsumenckimi lub sądami powszechnymi, a także pouczeni byli o uprawnieniach miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów do wytaczania powództw na ich rzecz w sprawach o ochronę interesów konsumentów, jak też do wstępowania rzecznika do postępowań w każdym stadium.

Podobnie jak w latach ubiegłych odnotowano zwiększenie grupy przedsiębiorców, która wyrażała zgodę na udział w postępowaniach mediacyjnych prowadzonych przez nasz organ.

Liczba przeprowadzonych mediacji świadczy o dużym zaufaniu konsumentów do kompetencji i profesjonalizmu organu Inspekcji Handlowej.

Przynosząca efekty w zakresie polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich działalność mediacyjna stawia nasz organ w czołówce krajowej.

3. Działalność Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego.

W 2016 roku do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego w Gdańsku przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej Gdańsku wpłynęło ogółem **375 wniosków o rozpoznanie sporów**.

Złożone wnioski dotyczyły między innymi następujących towarów: sprzętu elektronicznego, sprzętu rtv i agd, obuwia, odzieży, mebli oraz usług remontowo-budowlanych, energetycznych i innych.

Łączna wartość roszczeń zgłoszonych w 2016 roku wyniosła **411 908 złotych**.

Wnioski o rozpoznanie sporów dotyczyły przede wszystkim dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi i niezgodności towaru z umową.

Sąd wydał **13 wyroków**, w tym 8 wyroków zasądzających na rzecz konsumentów i 5 wyroków oddalających powództwa konsumentów.

Ugodami w postępowaniach przed Sądem zakończono **15 spraw**.

139 spraw zakończono ugodami w postępowaniach wstępnych.

W 153 sprawach przedsiębiorcy nie dokonali zapisów na sąd polubowny.

W postępowaniach Sąd korzystał z opinii rzeczoznawców z listy prowadzonej przez Wojewódzkiego Inspektora. Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 98 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego, koszty rzeczoznawcy ponosiły strony przegrywające spór.

Ilość wniosków o rozpoznanie sporów, które wpływają do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego świadczy o popularności Sądu wśród uczestników obrotu handlowego.

Pod względem liczby rozpoznawanych spraw Sąd Konsumentcki w Gdańsku od kilku lat zajmuje pierwsze miejsca w skali krajowej.

4. Działalność informacyjno-edukacyjna i współpraca z mediami.

W roku 2016, podobnie jak w latach ubiegłych, pracownicy Inspektoratu podejmowali szereg działań prokonsumenckich. I tak, szczególnym działaniem podjętym w związku z przypadającym w dniu 15 marca „54 Światowym Dniem Konsumenta” było prowadzenie akcji edukacyjnej w formie: punktów informacyjnych zewnętrznych na terenie Marketu OBI. Wprowadzono także dyżury w siedzibie Inspektoratu i Delegaturze w Słupsku oraz „Głosie Pomorza”, podczas których udzielane były porady z zakresu prawa konsumenckiego. Ukazały się dwa artykuły na naszej stronie internetowej.

Ponadto:

- w ramach VII edycji akcji „Przed wakacjami – co warto wiedzieć?” pod patronatem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, opracowano 4 artykuły:
 - Żarty nie zawsze bezpieczne,
 - Sąd konsumentcki na straży interesów i praw konsumentów Pomorza jak i turystów odwiedzających nasz region,
 - Reklamacja usługi turystycznej,
 - Uwaga na produkt niebezpieczny.
- w dniach 15-16 czerwca 2016 r. przy współpracy z UOKiK w ramach unijnego projektu wymiany urzędników w obszarze nadzoru rynku, podejmowano przedstawiciela organu


nadzoru rynku z Luxemburga (ILNAS). W toku wizyty zaprezentowano praktyczne aspekty funkcjonowania Inspekcji Handlowej oraz dokonano wymiany doświadczeń w obszarze nadzoru rynku.

- przedstawiciele WIIH w Gdańsku – pracownicy Wydziału Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw wzięli udział w organizowanym w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym w Gdyni przez firmę „riskCE” Piotr R. Gajos „Seminarium REACH - stosowanie chemikaliów / obowiązki przedsiębiorcy”. Na spotkaniu przedstawili przygotowaną prezentację pt. „Wymagania dotyczące praktycznego aspektu nadzoru nad chemikaliami realizowanego przez WIIH”,
- Naczelnik Wydziału Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw WIIH w Gdańsku wzięł udział w organizowanym w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym w Gdyni przez firmę „riskCE” Piotr R. Gajos „Seminarium wymagania / produkty / badania” – przedstawił prezentację „Inspekcja Handlowa w systemie nadzoru rynku nad wyrobami podlegającymi oznakowaniu CE”,
- pracownicy WIIH w Gdańsku wzięli udział w spotkaniu roboczym z przedstawicielami Komendy Wojewódzkiej Policji w Gdańsku, Wydział d/w z Przystępnością Gospodarczą w sprawie omówienia współpracy w zakresie kontroli legalności obrotu paliwami oraz kontroli jakości paliw.
- 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.
- przeprowadzono wykład dla słuchaczy Uniwersytetu Gdańskiego - Gdańskiego Uniwersytetu Trzeciego Wieku, dotyczący 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,
- przeprowadzono bezpłatne szkolenie z zagadnień prawa konsumenckiego, w szczególności obejmujące przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta dla firmy „Green World” z województwa pomorskiego.
- wzorem lat ubiegłych, pod patronatem Wojewódzkiego Inspektora, zorganizowana została w Centrum Kształcenia Zawodowego i Ustawicznego nr 1 w Gdańsku kolejna – **VII edycja Międzyszkolnego Konkursu Wiedzy o prawach konsumenta „ABC praw konsumenta”.**

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 w takich mediach ogólnopolskich, jak: TVP Info, TVN24, Radio Zet, Radio Eska Nord, Gazeta Prawna, Rzeczpospolita, Fakt, Strefa zabawy. Wiadomości Handlowe, portal Strefa Biznesu oraz

lokalnych: Telewizja Kanał 6, Radio Gdańsk, Dziennik Bałtycki, Dziennik Bałtycki Oddział Tczew, Lębork, Głos Dziennik Pomorza, Express Powiatu Lęborskiego, Gazeta Tczewska, portal trójmiasto.pl.


WOJEWÓDZKI INSPEKTOR
INSPEKCJI HANDLOWEJ
W GDAŃSKU
JACEK TĘCZYŃSKI