

WARMIŃSKO-MAZURSKI WOJEWÓDZKI
INSPEKTOR INSPEKCJI HANDLOWEJ

INFORMACJA z działalności
Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji
Handlowej w Olsztynie w 2015 roku

Olsztyn - marzec- 2016 rok

Spis treści

I. WPROWADZENIE.....	3
II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA.....	5
III.OCHRONA INTERESÓW I PRAW KONSUMENTÓW	13
IV.PODSUMOWANIE	17

I. WPROWADZENIE

Zgodnie z przepisami ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity Dz. U. z 2014r., poz. 148 ze zm.) do zadań Inspekcji należy:

- ✓ kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu przepisów odrębnych w zakresie produkcji, handlu i usług;
- ✓ kontrola wyrobów wprowadzonych do obrotu w zakresie zgodności z zasadniczymi lub innymi wymaganiami określonymi w przepisach odrębnych z wyłączeniem produktów podlegających nadzorowi innych właściwych organów;
- ✓ kontrola produktów w rozumieniu ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 322) w zakresie spełniania ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa;
- ✓ kontrola substancji chemicznych, ich mieszanin, wyrobów i detergentów przeznaczonych dla konsumentów, w zakresie określonym w przepisach o substancjach chemicznych i ich mieszaninach;
- ✓ kontrola produktów wykorzystujących energię wprowadzanych do obrotu lub oddanych do użytku w zakresie przepisów dotyczących etykiet efektywności energetycznej: dla zmywarek do naczyń dla gospodarstw domowych, dla urządzeń chłodniczych dla gospodarstw domowych, dla pralek dla gospodarstw domowych, dla klimatyzatorów;
- ✓ kontrola pojazdów, przedmiotów wyposażenia lub części przeznaczonych dla konsumentów w zakresie uzyskania przez producenta potwierdzenia spełnienia wymagań technicznych, o których mowa w art. 70c ustawy z dnia 20 czerwca 1997 r. Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2012 r. poz. 1137, ze zm.);
- ✓ kontrola produktów znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu, w tym w zakresie oznakowania i zafałszowań;
- ✓ kontrola usług;
- ✓ kontrola przestrzegania przez dystrybutorów przepisów art. 37 i art. 39 ustawy z dnia 11 września 2015 r. o zużytych sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (Dz. U. z 2015 r. poz. 1688);
- ✓ kontrola przestrzegania przez sprzedawców detalicznych i sprzedawców hurtowych przepisów art. 8, 9, 10 ust.1 art. 11 art. 31 ust. 3, art. 48-50, art. 53 oraz art. 54 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o bateriach i akumulatorach (t. j. Dz. U. z 2015r. Nr 687);
- ✓ przeprowadzanie kontroli, o której mowa w art. 168a ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 27 kwietnia 2001 r. – Prawo ochrony środowiska (Dz. U. z 2013 r., poz. 1232 ze zm.);
- ✓ kontrola znakowania wprowadzonych do obrotu produktów GMO w rozumieniu ustawy z dnia 22 czerwca 2001 r. o mikroorganizmach i organizmach genetycznie zmodyfikowanych (t. j. Dz. U. z 2015 r.,

poz. 806), przeznaczonych dla konsumentów, w tym pobieranie próbek tych produktów w celu identyfikacji w tych produktach organizmów genetycznie zmodyfikowanych;

- ✓ kontrola znakowania genetycznie zmodyfikowanej żywności w zakresie wymagań określonych w rozporządzeniu (WE) nr 1829/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 22 września 2003 r. w sprawie genetycznie zmodyfikowanej żywności i paszy (Dz.Urz. UE L 268 z 18.10.2003, str. 1; Dz.Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 32, str. 432) oraz rozporządzeniu (WE) nr 1830/2003 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 22 września 2003 r. dotyczącym możliwości śledzenia i etykietowania organizmów zmodyfikowanych genetycznie oraz możliwości śledzenia żywności i produktów paszowych wyprodukowanych z organizmów zmodyfikowanych genetycznie i zmieniającym dyrektywę 2001/18/WE (Dz.Urz. UE L 268 z 18.10.2003, str. 24, z późn. zm.; Dz.Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 32, str. 455), w obrotach detalicznych, w tym pobieranie i badanie próbek żywności w celu identyfikacji w niej organizmów genetycznie zmodyfikowanych;
- ✓ podejmowanie mediacji w celu ochrony interesów i praw konsumentów;
- ✓ organizowanie i prowadzenie stałych polubownych sądów konsumenckich;
- ✓ prowadzenie poradnictwa konsumenckiego;

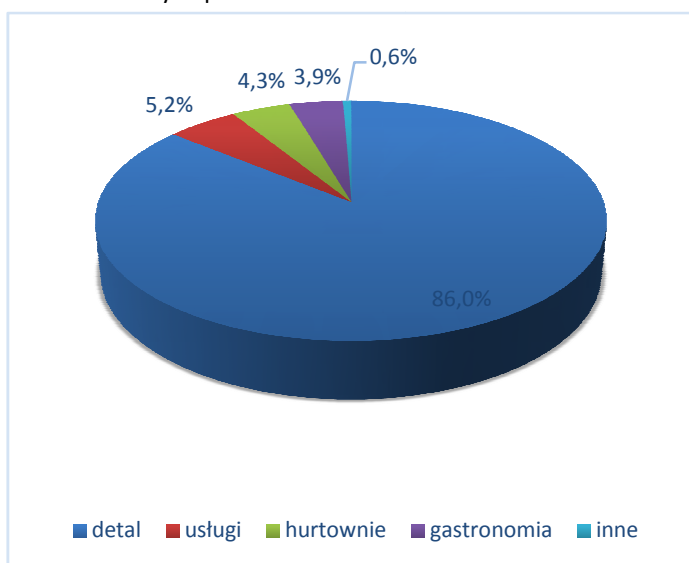
Działalność kontrolna Inspektoratu prowadzona była na podstawie kwartalnych planów kontroli sporządzanych przez Wojewódzkiego Inspektora na podstawie „Planu Kontroli Inspekcji Handlowej na 2015 rok”, opracowanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Prowadzono również działania kontrolne na podstawie wniosków innych organów, informacji o nieprawidłowościach zgłaszanych przez konsumentów oraz z własnej inicjatywy.

Kontrole prowadzone były przez pracowników Inspektoratu w Olsztynie, Delegatur Wojewódzkiego Inspektoratu w Elblągu i w Ełku. Na dzień 31 grudnia 2015 r. Inspektorat zatrudniał 55 osób.

II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA

W 2015 roku przeprowadzono ogółem 996 kontroli u przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną. Skontrolowano:

- 856 placówek handlu detalicznego
- 39 placówek gastronomicznych
- 52 zakłady usługowe
- 43 hurtownie
- 43 hurtownie
- 6 innych placówek



W wyniku przeprowadzonych kontroli ujawniono różnego rodzaju nieprawidłowości, które dały podstawę do:

- ✓ skierowania 45 zawiadomień do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa
- ✓ skierowania 15 wniosków do sądów o ukaranie
- ✓ ukarania grzywnami w drodze mandatów karnych 188 osób, wartość grzywnien wyniosła 30,6 tys. zł.

W trakcie kontroli zrealizowano niżej wymienione tematy kontroli wynikające z „Planu Kontroli Inspekcji Handlowej na 2015 rok”.

KONTROLE W ZAKRESIE DYREKTYW NOWEGO PODEJŚCIA

1. Kontrola zabawek
2. Kontrola środków ochrony indywidualnej
3. Kontrola sprzętu elektrycznego
4. Kontrola maszyn

5. Kontrola przyrządów pomiarowych
6. Kontrola wymagań ekoprojektu
7. Kontrola etykiet energetycznych
8. Kontrola wyrobów pirotechnicznych widowiskowych

KONTROLE W ZAKRESIE OGÓLNEGO BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW

1. Kontrola gniazd wtyczkowych, adapterów i próbników fazy
2. Kontrola mebli do spania
3. Kontrola sprzętu do ćwiczeń w domu
4. Kontrola grilli i podpałek do grilla
5. Kontrola zapalniczek
6. Kontrola artykułów dla dzieci używanych podczas spożywania posiłków
7. Kontrola rowerów dla młodzieży i dorosłych
8. Kontrola niezmechanizowanych narzędzi prostych, sprzętu do majsterkowania, narzędzi ogrodniczych
9. Kontrola rolet i żaluzji
10. Kontrola dekoracyjnych lamp olejowych
11. Kontrola wyrobów konfekcyjnych dla dzieci
12. Kontrola artykułów dla dzieci używanych do przenoszenia/przewożenia

KONTROLE W ZAKRESIE INNYCH ARTYKUŁÓW NIEŻYWNOŚCIOWYCH I USŁUG

1. Kontrola produktów włókienniczych w zakresie jakości i oznakowania (bielizny nocnej dla dzieci i dorosłych, koców, ścierek kuchennych, wyrobów dziewiarskich dla dzieci i dorosłych)
2. Kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie sal zabaw
3. Kontrola prawidłowości obrotu akumulatorami samochodowymi i bateriami
4. Kontrola produktów biobójczych oferowanych w placówkach hurtowych i detalicznych
5. Kontrola wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych
6. Kontrola legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie
7. Kontrola prawidłowości oznakowania detergentów
8. Kontrola prawidłowości oznakowania i obrotu kosmetykami
9. Kontrola prawidłowości wprowadzenia do obrotu pojazdów, wyposażenia lub części przeznaczonych dla konsumentów (homologacja)
10. Kontrola prawidłowości etykietowania opon pod kątem efektywności paliwowej i innych zasadniczych parametrów

11. Kontrola prawidłowości oznakowania substancji i mieszanin niebezpiecznych, w tym zimowych płynów i koncentratów do spryskiwaczy szyb samochodowych oraz płynów do chłodnic samochodowych
12. Kontrola jakości paliw.

Ponadto prowadzono kontrole własne i interwencyjne. W ramach kontroli własnych sprawdzano prawidłowość sprzedaży produktów nieżywnościowych i świadczenia usług.

KONTROLE W ZAKRESIE ARTYKUŁÓW ROLNO-SPOŻYWCZYCH

1. Kontrola produktów mlecznych w kierunku ujawniania zafałszowań tłuszczem niemlecznym i mlekiem pochodzącym od zwierząt innych niż deklarowane w nazwie i składzie wyrobu
2. Kontrola prawidłowości oznakowania produktów dobrowolnymi informacjami typu: „wyprodukowany z pszenicy durum”, „100% (soku, mięsa itp.)”, „domowy”, „naturalny”, „bez konserwantów”, „bez barwników”, „bez sztucznych słodzików”, „wolny od GMO”
3. Kontrola jakości i prawidłowości oznakowania usług gastronomicznych oferujących potrawy kuchni zagranicznych
4. Kontrola prawidłowości oznakowania i wprowadzania do obrotu produktów rolnictwa ekologicznego
5. Kontrola jakości handlowej wyrobów wyprodukowanych w sklepach (głównie super i hipermarketach) oraz w małych zakładach produkcyjnych oferujących wyroby we własnych sklepach na rynku lokalnym
6. Kontrola autentyczności miodu
7. Kontrola produktów rybołówstwa
8. Kontrola jakości handlowej zagranicznych soków i nektarów (w tym soków potocznie zwanych świeżymi, bezpośrednimi, tłoczonymi)
9. Kontrola jakości i prawidłowości oznakowania mięsa i przetworów mięsnych
10. Kontrola jakości handlowej oliwy z oliwek i innych olejów roślinnych
11. Kontrola prawidłowości funkcjonowania usług gastronomicznych w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym, w sezonie letniego wypoczynku
12. Kontrola jakości i prawidłowości oznakowania naturalnych wód mineralnych, wód źródlanych i wód stołowych
13. Kontrola jakości i prawidłowości oznakowania jaj spożywczych
14. Kontrola produktów posiadających chronione oznaczenia ChOG, ChNP, GTS
15. Kontrola jakości i prawidłowości oznakowania usług gastronomicznych oferujących potrawy typu fast food

16. Kontrola jakości handlowej napojów alkoholowych (napojów spirytusowych i alkopopów)

17. Kontrola prawidłowości obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi

Ponadto prowadzono kontrole własne i interwencyjne.

W ramach kontroli własnych sprawdzano :

- ✓ funkcjonowanie sklepów spożywczych i zakładów gastronomicznych w zakresie jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych oraz rzetelności obsługi konsumentów
- ✓ funkcjonowanie sklepów spożywczych oraz zakładów gastronomicznych w zakresie prawidłowości informowania o cenach towarów i usług.

KONTROLE W ZAKRESIE DYREKTYW NOWEGO PODEJŚCIA

W ramach nadzoru rynku, mając na względzie dbałość o to, by do konsumentów trafiały wyłącznie produkty zgodne z zasadniczymi i innymi wymaganiami, przeprowadzono 88 kontroli w zakresie spełniania tych wymagań przez wyroby znajdujące się w obrocie handlowym takie jak zabawki, sprzęt elektryczny (m.in. sprzęt AGD, przedłużacze, oprawy oświetleniowe, w tym choinkowe), maszyny (m.in. elektronarzędzia wykorzystywane przez konsumentów), bezkierunkowe lampy do użytku domowego, klimatyzatory, wentylatory, odkurzacze (ekoprojekt i etykiety energetyczne).

Skontrolowano 560 rodzajów wyrobów, zakwestionowano 140, ujawniając nieprawidłowości takie jak:

- ✓ niezgodności z zasadniczymi wymaganiami, w zakresie rozwiązań konstrukcyjnych – 24 oraz w zakresie oznakowania, instrukcji, ostrzeżeń - 91
- ✓ brak lub nieprawidłowe oznakowanie znakiem CE - 18
- ✓ brak lub nieprawidłowa deklaracja zgodności - 57
- ✓ inne nieprawidłowości wynikające z rozporządzeń implementujących dyrektywy nowego podejścia - 36.

W poszczególnych rodzajach wyrobów między innymi stwierdzano:

- ✓ w zabawkach niedostateczną wytrzymałość na obciążenia (oddzielanie się elementów mieszczących się w cylinderku do badania małych części), nieuzasadnione użycie ostrzeżenia dotyczącego ograniczenia wiekowego, brak wymaganych informacji
- ✓ w sprzęcie elektrycznym elementy nieosłonięte będące pod napięciem (dot. laterek akumulatorowych podczas ładowania), w oznaczeniu brak wymaganych informacji, brak polskojęzycznej instrukcji użytkownika

- ✓ w maszynach brak lub niepełne deklaracje zgodności, w oznaczeniu brak wymaganych informacji, brak polskojęzycznej instrukcji użytkownika
- ✓ w urządzeniach wykorzystujących energię (wentylatorach przenośnych, klimatyzatorach, odkurzaczach) brak wymaganych informacji
- ✓ w sprzęcie ochrony osobistej brak certyfikatów oceny typu WE, nieprawidłowo sporządzoną instrukcję użytkownika lub jej brak.

Warmińsko-Mazurski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej wydał 1 decyzję zakazującą, zgodnie z treścią art. 40k ust. 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności, dalszego udostępniania wyrobu, skierował do organów ścigania 34 zawiadomienia o podejrzeniu popełnieniu przestępstw z art. 45, 47a, 47b tej ustawy i 14 wniosków do UOKiK o wszczęcie postępowania administracyjnego.

KONTROLE W ZAKRESIE OGÓLNEGO BEZPIECZEŃSTWA PRODUKTÓW

Przeprowadzono 48 kontroli, których celem była ocena bezpieczeństwa produktów oferowanych na rynku, eliminowanie produktów stwarzających zagrożenie dla życia i zdrowia użytkowników. Kontrole dotyczyły bezpieczeństwa: gniazd wtyczkowych, adapterów i próbników fazy, grilli i podpałek do grilla, zapalniczek, dekoracyjnych lamp olejowych, wyrobów konfekcyjnych dla dzieci, artykułów dla dzieci używanych do przenoszenia/przewożenia.

W wyniku kontroli przeprowadzonej w oparciu o ustawę z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów zbadano bezpieczeństwo 200 partii produktów.

Zakwestionowano 45 partii, dotyczyło to między innymi:

- ✓ konfekcji dla dzieci - 9 partii (zastosowano sznurki ściągające mogące spowodować zagrożenie dla zdrowia i życia dzieci)
- ✓ zapalniczek – 1 partii (uruchomienie przy użyciu zbyt małej siły nacisku i brak wymaganych informacji)
- ✓ rolet i żaluzji – 11 partii (brak wymaganych ostrzeżeń związanych z bezpiecznym stosowaniem produktu oraz instrukcji użytkownika i konserwacji)
- ✓ sprzętu do ćwiczeń w domu – 11 partii (brak w oznakowaniu produktów lub w instrukcjach użytkownika istotnych informacji dla konsumenta)
- ✓ dekoracyjnych lampek oliwnych – 3 partii (brak osłony knota)
- ✓ artykułów dla dzieci używanych podczas przenoszenia/przewożenia - 3 partii (brak wymaganych informacji)

KONTROLE W ZAKRESIE INNYCH ARTYKUŁÓW NIEŻYWNOŚCIOWYCH I USŁUG

W obszarze artykułów nieżywnościowych badaniamiobjęto wyroby włókiennicze, środki biobójcze, detergenty, wyroby chemii gospodarczej, kosmetyki, akumulatory samochodowe i baterie, opony, wyroby pod względem zawartości substancji chemicznych, mieszaniny niebezpieczne, w tym zimowe płyny i koncentraty do spryskiwaczy samochodowych oraz płyny do chłodziaczy samochodowych. Kontrolowano także legalność i rzetelność przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

Nieprawidłowości stwierdzono m. in. w zakresie składu surowcowego wyrobów włókienniczych. Na badanych 20 rodzajów wyrobów do 13 wniesiono zastrzeżenia –w 13 wyrobach faktyczny skład surowcowy różnił się od deklarowanego, w 2 wymiary odbiegały od deklarowanych. W 86 przypadkach na 250 wniesiono uwagi do oznakowania wyrobów włókienniczych, głównie dotyczące stosowania wyłącznie obcojęzycznych nazw włókien tekstylnych.

We współpracy z Urzędem Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego przeprowadzono kontrole przedsiębiorców, którzy świadczyli usługi hotelarskie. W ich wyniku stwierdzono 34 przypadki stosowania zastrzeżonych nazw obiektów hotelarskich bez wymaganej decyzji.

W 2015 roku kontynuowano kontrole rynku paliw. Kontrole prowadzono w oparciu o przepisy ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 roku o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 1728). Zasadniczym celem kontroli było eliminowanie z obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych. Przeprowadzono łącznie 81 kontroli jakości paliw ciekłych i gazu skroplonego (LPG). W 4 stacjach zakwestionowano jakość 2 partii oleju napędowego, 1 partii benzyny bezołowiowej 98 i 1 partii gazu skroplonego (LPG). Jakość oleju napędowego zakwestionowano z uwagi na niewłaściwą odporność na utlenianie, wynik badania 16 h (tolerancja 17,5 h), przy wymaganej min. 20 h oraz niewłaściwą temperaturę zapłonu wynoszącą < 40°C, przy wymaganej powyżej 55°C. Benzyna bezołowiowa 98 nie spełniała wymagania w zakresie prężności par wynoszącej 66,6 kPa, przy wymaganej 45-60 kPa. Gaz skroplony (LPG) zakwestionowano z uwagi na 2 klasę działania korodującego na miedź przy wymaganej klasie 1.

W związku z niewłaściwą jakością paliw do prokuratury skierowano 4 zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art.31 ust.1 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw.

KONTROLE W ZAKRESIE ARTYKUŁÓW ROLNO-SPOŻYWCZYCH

Przeprowadzono 496 kontroli, w tym 39 kontroli w placówkach gastronomicznych, szczególny nacisk kładąc na kontrolę jakości handlowej środków spożywczych, w tym oznakowania oferowanych produktów.

Kontrolą objęto zarówno artykuły rolno-spożywcze najczęściej kupowane, stanowiące podstawę zaopatrzenia gospodarstw domowych takie jak: mleko i przetwory mleczne, mięso i przetwory mięsne, ryby, jaja, wody,

sokinektary, miody, oleje roślinne jak również produkty posiadające chronione oznaczenia ChOG, ChNP, GTS, produkty rolnictwa ekologicznego, wyroby alkoholowe. Prowadzono także kontrole funkcjonowania usług gastronomicznych w rejonach o nasilonym ruchu turystycznym w sezonie letniego wypoczynku, kontrole placówek gastronomicznych oferujących potrawy kuchni zagranicznych oraz oferujących potrawy typu fast-food. Przeprowadzono również kontrole jakości i prawidłowości oznakowania produktów dobrowolnymi informacjami typu: „wyprodukowany z pszenicy durum”, „100% (soku, mięsa itp.)”, „domowy”, „naturalny”, „bez konserwantów”, „bez barwników”, „bez sztucznych słodzików”, „wolny od GMO” oraz kontrole jakości handlowej wyrobów wyprodukowanych w sklepach (głównie super i hipermarketach) oraz w małych zakładach produkcyjnych oferujących wyroby we własnych sklepach na rynku lokalnym.

Ogółem zbadano 4000 partii produktów, zakwestionowano 1011 partii. Produkty kwestionowano z uwagi na przekroczone daty ważności, niewłaściwe oznakowanie lub niewłaściwą jakość.

W wyniku badań laboratoryjnych zakwestionowano jakość:

- ✓ 6 partii przetworów mięsnych (wyższa lub niższa zawartość tłuszczu, wyższa zawartość soli, obecność niedeklarowanego DNA kury, obecność niedeklarowanego DNA krowy)
- ✓ 4 partii przetworów owocowo-warzywnych (niewłaściwe cechy organoleptyczne, niższa masa produktu po odsączeniu, obecność niedeklarowanego kwasu benzoowego)
- ✓ 2 partii soków zagranicznych (niższa zawartość substancji rozpuszczalnych, obecność niedeklarowanego kwasu sorbowego i jego soli)
- ✓ 1 partii szynki szwarcwaldzkiej ChOG (wyższa zawartość tłuszczu)
- ✓ 2 partii produktów mlecznych (niewłaściwe cechy organoleptyczne)
- ✓ 1 partii masła (niewłaściwe cechy sensoryczne)
- ✓ 5 partii wyrobów kulinarnych oferowanych w placówkach gastronomicznych (niezgodny skład surowcowy w stosunku do deklaracji, tj. zafaszowanie kebabów baranich mięsem wołowo-drobiowym oraz kebaba wołowego drobiem)
- ✓ 3 partii tłuszczów smażalniczych (wyższa zawartość związków polarnych)
- ✓ 5 partii drinków (niższa zawartość alkoholu).

Ponadto sprawdzano na miejscu w kontrolowanych placówkach i zakwestionowano: 3 partie jaj (niewłaściwa klasyfikacja wagowa oraz niepełne i niewłaściwe oznakowanie), 5 partii wyrobów kulinarnych (podmiana asortymentowa tj. zastąpienie dorsza czarniakiem, soli limandą żółtopłetwą, fety serem favita).

W wyniku kontroli placówek prowadzących sprzedaż produktów żywnościowych i wyrobów gastronomicznych

nałożono 106 mandatów wartości 17,7 tys. zł, skierowano do sądów 3 wnioski o ukaranie. Za nieprawidłowości w uwidacznianiu cen w wyniku 11 decyzji nałożono kary pieniężne w wysokości 3,02 tys. zł, W związku z kwestionowaniem jakości produktów spożywczych w wyniku 13 decyzji nałożono kary pieniężne w wysokości 13,9 tys. zł, wydano 19 decyzji, w których zobowiązano kontrolowanych do uiszczenia kwoty 16,1 tys. zł, stanowiącej równowartość kosztów badań laboratoryjnych zakwestionowanych produktów.

III. OCHRONA INTERESÓW I PRAW KONSUMENTÓW

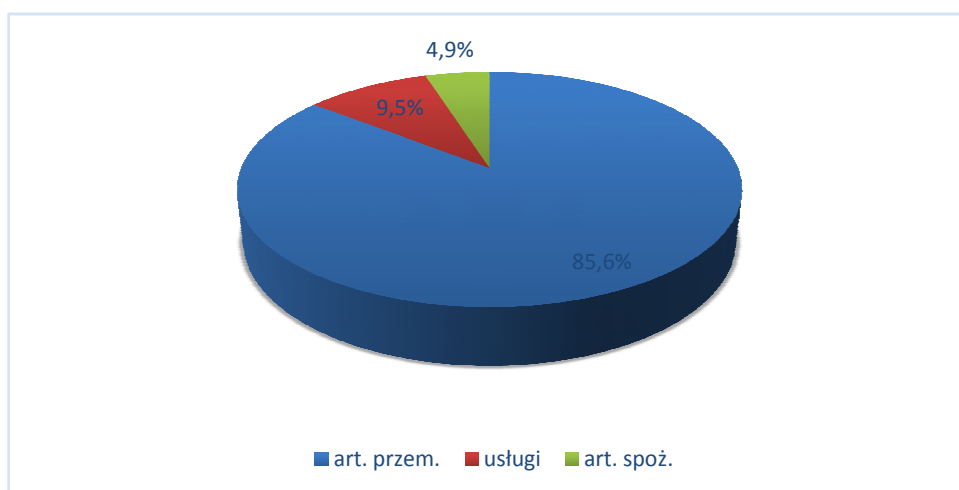
PRZYJMOWANIE I ZAŁATWIANIE INFORMACJI O NIEPRAWIDŁOWOŚCIACH ORAZ WNIOSKÓW O MEDIACJE

W 2015 r. do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Olsztynie wpłynęło 756 informacji o nieprawidłowościach i wniosków o mediacje.

W siedzibie Inspektoratu w Olsztynie przyjęto 413 informacji, a w Delegaturach: Elbląg - 252; Ełk - 91.

W omawianym okresie sprawozdawczym wpłynęło do załatwienia we własnym zakresie 708 informacji i wniosków, 688 załatwiono we własnym zakresie, zaś 20 pozostało do załatwienia w następnym okresie.

Spośród 708 wniosków i informacji najwięcej dotyczyło artykułów przemysłowych - 606 (85,6 %), a następnie usług - 67 (9,5%) i artykułów spożywczych – 35 (4,9%).



Konsumenci najczęściej kwestionowali obuwie - 515 wniosków i informacji, odzież - 38, sprzęt rtv agd- 13, mięso i przetwory mięsne - 8, wyroby i przetwory mleczne – 8, meble - 7, sprzęt komputerowy - 7, usługi gastronomiczne - 6, produkty i usługi motoryzacyjne po - 3.

Ponadto złożone wnioski dotyczyły: przetworów owocowo- warzywnych i napoi, wyrobów alkoholowych, usług fryzjerskich i kosmetycznych, usług pralniczych.

W złożonych wnioskach o mediacje konsumenci najczęściej podnosili złą jakość towarów, a zwłaszcza obuwia, stanowiącą podstawę do zgłoszenia reklamacji. Przyczyną sporów cywilnoprawnych było również dokonywanie przez sprzedawców wielokrotnych napraw, podczas gdy konsumenci żądali wydania nowego towaru. Przyczyną sporów bywa także brak porozumienia konsumentów i sprzedawców co do terminu ostatecznego załatwienia reklamacji, co w efekcie skutkowało długotrwałym oczekiwaniem na naprawę lub wymianę towaru. Innymi przyczynami „skarg konsumenckich” były niewłaściwe pod względem jakościowym wykonanie usług, nieterminowość i niezgodność wykonania z zamówionym zakresem. Źródłem sporów był też brak potwierdzenia postanowień umowy w formie pisemnej.

Z ogólnej ilości informacji i wniosków załatwianych we własnym zakresie pozytywnie zakończono 403 (56 %) spraw. Negatywne rozstrzygnięcia nastąpiły w 268 (37 %) sprawach, głównie z powodu niemożności zawarcia ugody między stronami lub bezzasadności zarzutów konsumentów.

Razem przeprowadzono 610 mediacji, z których 376 (61,63 %) zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.

Na 69 spraw załatwionych w formie kontroli stawiane zarzuty potwierdzono w 27 (39%) przypadkach i częściowo w 8 (12%).

Sprawy załatwiano z reguły bez zbędnej zwłoki w terminie 1 miesiąca.

W porównaniu do ubiegłego roku konsumenci złożyli o 4 % mniej wniosków i informacji.

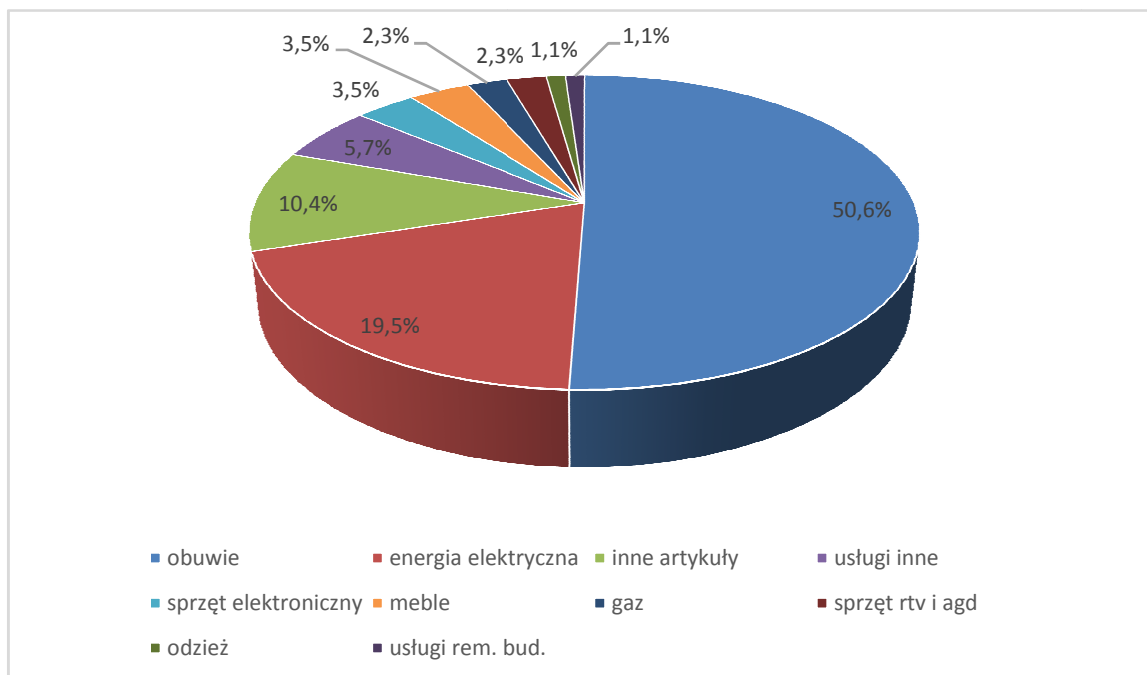
DZIAŁALNOŚĆ STAŁEGO POLUBOWNEGO SĄDU KONSUMENCKIEGO W OLSZTYNIE W 2015 ROKU

W 2015 roku do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Olsztynie wpłynęły ogółem 87 wniosków o rozstrzygnięcie sporu pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami.

Złożone wnioski dotyczyły następujących towarów i usług:

sprzętu rtv i agd	- 2 (2,3 %) ogółu wniosków
sprzętu elektronicznego	- 3 (3,5 %)
odzieży	- 1 (1,1 %)
obuwia	- 44 (50,6%)
mebli	- 3 (3,5%)
innych artykułów	- 9 (10,4%)
usług rem. bud.	- 1 (1,1%)
usług innych	- 5 (5,7%)
energii elektrycznej	- 17 (19,5 %)
gazu	- 2 (2,3%)

Łączna wartość zgłoszonych roszczeń wyniosła **88 476,00 zł.**



W porównaniu do roku 2014 liczba przyjętych wniosków zmniejszyła się o 15 (rok 2014 - 102, rok 2015 - 87), a ogólna wartość przedmiotów sporu była niższa o 87 024,00 zł.

Niezmiennie od wielu lat najczęściej zgłoszonych wniosków dotyczyło sporów w zakresie jakości obuwia (50,6%), na kolejnym miejscu znajdują się sprawy z zakresu prawa energetycznego (19,5%).

W 52 zgłoszonych sprawach przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sporu przez SPSK, ani też nie podjęli działań zmierzających do załagodzenia sporu w postępowaniu wstępnym. Stanowi to 58 % ogółu przyjętych spraw. W porównaniu do roku 2014 wskaźnik ten zwiększył się o 2 %.

W okresie sprawozdawczym Sąd rozpatrzył 38 spraw, wydając:

- ✓ 3 postanowienia o pozostawieniu sprawy bez rozpatrzenia (energia elektryczna, usługa telekomunikacyjna, obuwie)
- ✓ 2 postanowienia o odrzuceniu wniosku (usługa turystyczna i fryzjerska)
- ✓ 4 wyroki uznające roszczenia klienta (obuwie, usługa krawiecka, inne przemysłowe)
- ✓ 1 wyrok oddalający roszczenia klienta (obuwie)
- ✓ 28 postanowień o umorzeniu postępowania w związku z zawartymi ugodami w postępowaniu wstępnym.

W wyniku podjętych działań przez SPSK w Olsztynie klienci odzyskali łączną kwotę 11 541 zł.

PORADNICTWO KONSUMENCKIE

Jednym z ustawowych zadań wykonywanych przez Inspekcję Handlową jest prowadzenie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego. Edukacja konsumentów realizowana jest poprzez udzielanie porad i instruktaży konsumentom i przedsiębiorcom w formie telefonicznej, pisemnej, za pomocą poczty elektronicznej i bezpośrednio.

W roku 2015 r. tut. Inspektorat udzielił łącznie 6035 takich porad, z tego 4227 konsumentom i 1808 przedsiębiorcom. Udzielone porady i instruktaże dotyczyły przede wszystkim postępowania reklamacyjnego, praw przysługujących konsumentom i sposobu dochodzenia roszczeń.

IV. PODSUMOWANIE

Rok 2015 był nadal pełen zmian, które miały wpływ na działania Inspekcji Handlowej. Ciągłe zmiany, głównie w bazie normatywnej oraz nowe interpretacje przepisów prawa przyczyniały się do zmian w podejmowaniu i prowadzeniu kontroli.

Inspektorat 2015 roku w celu właściwego wykorzystania wyników kontroli współpracował z:

- ✓ Inspekcją Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych
- ✓ Państwową Inspekcją Sanitarną
- ✓ Urzędami Miar
- ✓ Urzędem Kontroli Skarbowej
- ✓ Urzędem Marszałkowskim Województwa Warmińsko-Mazurskiego
- ✓ Urzędami Celnymi
- ✓ Urzędem Regulacji Energetyki.

Współpracowano również z rzecznikami konsumentów, wymieniając informacje i interpretacje przepisów z zakresu ochrony konsumentów. Ponadto konsultowano możliwości eliminowania nieprawidłowych sposobów załatwiania reklamacji przez przedsiębiorców. Podobną współpracę utrzymywano z Oddziałem Federacji Konsumentów w Olsztynie .

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Olsztynie od 2014 do 2015 r. brał udział w projekcie współfinansowanym ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego: „Procesy, Cele, Kompetencje. Zintegrowane zarządzanie w urzędzie”.