



SPRAWOZDANIE
Z DZIAŁALNOŚCI INSPEKCJI HANDLOWEJ
W 2010 ROKU

Warszawa, czerwiec 2011 r.



Opracowanie:

Departament Inspekcji Handlowej

UOKiK

na podstawie materiałów nadesłanych
przez WIIH

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ I	5
ZADANIA INSPEKCJI HANDLOWEJ	5
ROZDZIAŁ II	5
REALIZACJA PLANU KONTROLI INSPEKCJI HANDLOWEJ NA ROK 2010	5
ROZDZIAŁ III	6
KONTROLE INSPEKCJI HANDLOWEJ	6
1. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ INSPEKCJI HANDLOWEJ	6
2. WYNIKI KONTROLI	10
2.1. <i>Bezpieczeństwo produktów</i>	10
2.1.1. Wyniki kontroli w zakresie dyrektyw nowego podejścia	10
2.1.1.1. Wyniki kontroli w zakresie poszczególnych dyrektyw	13
2.1.1.2. Najczęściej kwestionowane wyroby	15
2.1.1.3. Współpraca międzynarodowa	15
2.1.2. Kontrole w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów	16
2.1.2.1. Porównanie struktury przedmiotowej i podmiotowej kontroli w roku ubiegłym do roku 2009	17
2.1.2.2. Wyniki kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów	18
2.1.2.3. Współpraca z organami celnymi.	20
2.2. <i>Jakość paliw</i>	20
2.2.1. Kontrola jakości paliw ciekłych	21
2.2.2. Kontrola jakości gazu skroplonego LPG	24
2.2.3. Kontrola jakości biopaliw ciekłych	25
2.2.4. Kontrola lekkiego oleju opałowego w zakresie zawartości siarki	26
2.3. <i>Produkty pozostałe i usługi</i>	26
2.3.1. Kontrola artykułów nieżywnościowych i usług	26
2.3.1.1. W zakresie ustawy z dnia 30 marca 2001 r. o kosmetykach (Dz. U. Nr 42, poz. 473 ze zm.)	26
2.3.1.2. W zakresie ustawy z dnia 11 stycznia 2001 r. o substancjach i preparatach chemicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2009, Nr 152 poz. 1222 ze zm.)	27
2.3.1.3. W zakresie ustawy z dnia 13 września 2002 r. o produktach biobójczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 39, poz. 252, tekst jednolity)	28
2.3.1.4. W zakresie ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o bateriach i akumulatorach	29
2.3.1.5. W zakresie prawidłowości oznakowania i zgodności produktów z deklaracją producentów	29
a) produkty włókiennicze	29
b) detergenty	30
2.3.1.6. W zakresie realizacji przez przedsiębiorców dokonujących sprzedaży nowych samochodów obowiązków w zakresie uwidaczniania informacji w zakresie uwidaczniania informacji wymaganych na podstawie art. 167 prawo ochrony środowiska	30
2.3.1.7. W zakresie usług	31
2.3.2. Kontrola artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych	32
2.3.2.1. Ogólne wyniki kontroli	33
2.3.2.2. Jakość produktów – badania organoleptyczne i fizykochemiczne	34
2.3.2.3. Zawartość netto	38
2.3.2.4. Prawidłowość oznakowania produktów	38
2.3.2.5. Kontrole GMO	40
2.3.2.6. Kontrola w zakresie ochrony oznaczeń geograficznych i nazw pochodzenia w sektorze mleczarskim	41
2.3.2.7. Aktualność terminów przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości	41

2.3.2.8. Warunki przechowywania	42
2.3.2.9. Legalność działania przedsiębiorców i orzeczenia lekarskie dla potrzeb sanitarno-epidemiologicznych	42
2.3.2.11. Inne kontrole w tym obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi (nie obejmujące prawa żywnościowego)	43
2.4. Wykorzystanie ustaleń kontroli	44
2.4.1. System oceny zgodności	45
2.4.2. Ogólne bezpieczeństwo produktów	45
2.4.3. Paliwa	46
2.4.4. Pozostałe produkty nieżywnościowe i usługi	47
2.4.5. Produkty żywnościowe	47
ROZDZIAŁ IV	48
OCHRONA KONSUMENTÓW	48
1. SKARGI KONSUMENCKIE WPŁYWAJĄCE DO INSPEKCJI HANDLOWEJ	48
2. SPOSOBY ZAŁATWIANIA SKARG KONSUMENCKICH	50
2.1. Załatwianie skarg w formie kontroli	50
3.2. Załatwianie skarg poprzez mediacje	51
2.3. Inne sposoby załatwiania spraw	53
3. PORADNICTWO KONSUMENCKIE	53
4. STAŁE POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE	54
5. PROWADZENIE PRZEZ WOJEWÓDZKICH INSPEKTORÓW INSPEKCJI HANDLOWEJ LIST RZECZOZNAWCÓW DO SPRAW JAKOŚCI PRODUKTÓW LUB USŁUG	57

Rozdział I

ZADANIA INSPEKCJI HANDLOWEJ

Podstawą działania Inspekcji Handlowej jest ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r., nr 151, poz. 1219 z późn. zm.)

Inspekcja wykonuje zadania w 4 podstawowych dziedzinach:

- 1) kontrola produktów w zakresie:
 - a) spełniania przez wyroby zasadniczych lub innych wymagań,
 - b) spełniania ogólnych wymagań bezpieczeństwa;
- 2) kontrola paliw w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw;
- 3) kontrola produktów i usług oraz działania przedsiębiorców, w tym:
 - a) kontrola produktów znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu, w tym w zakresie oznakowania i zafałszowań,
 - b) kontrola usług,
 - c) kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w rozumieniu odrębnych przepisów w zakresie produkcji, handlu i usług,
 - d) kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów określonych ustaw;
- 4) ochrona interesów i praw konsumentów poprzez:
 - a) podejmowanie mediacji pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą,
 - b) organizowanie i prowadzenie stałych polubownych sądów konsumenckich,
 - c) prowadzenie poradnictwa konsumenckiego.

Swoje zadania Inspekcja Handlowa realizuje między innymi poprzez kontrole planowe, tj. zawarte w Planie kontroli Inspekcji Handlowej na dany rok oraz kontrole pozaplanowe, tj. kontrole wynikające z otrzymywanych skarg i informacji, przede wszystkim od konsumentów, centralnych i terenowych organów administracji państwowej, samorządowej oraz podmiotów gospodarczych.

Rozdział II

REALIZACJA PLANU KONTROLI INSPEKCJI HANDLOWEJ NA ROK 2010

Plan Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2010 zakładał przeprowadzenie 5 840 kontroli w ramach 62 tematów.

W Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2010 wyodrębniono 4 obszary kontroli w zakresie:

- | | |
|---|-----------------|
| • dyrektyw nowego podejścia | 1 520 kontroli |
| • ogólnego bezpieczeństwa produktów | 880 kontroli |
| • innych produktów nieżywnościowych i usług | 1 140 kontroli |
| • artykułów rolno-spożywczych | 2 300 kontroli. |

Kontrolę jakości paliw przeprowadzono w oparciu o odrębne programy zgodnie z ustawą o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw.

Wykonując zadania określone w Planie Kontroli na rok 2010 Inspekcja Handlowa przeprowadziła 7 986 kontroli, w tym w poszczególnych zakresach:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| • dyrektyw nowego podejścia | 1 767 kontroli (116 proc. planu) |
| • ogólnego bezpieczeństwa produktów | 1 274 kontroli (145 proc. planu) |
| • innych produktów nieżywnościowych i usług | 1 802 kontroli (158 proc. planu) |
| • artykułów rolno-spożywczych | 3 143 kontrole (137 proc. planu). |

Rozdział III

KONTROLE INSPEKCJI HANDLOWEJ

1. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ INSPEKCJI HANDLOWEJ

W 2010 r. działania Inspekcji Handlowej koncentrowały się na kontroli:

- 1) wybranych produktów w systemie oceny zgodności i ogólnego bezpieczeństwa,
- 2) paliw w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw,
- 3) działania przedsiębiorców i produktów, w tym:
 - a) produktów, w tym artykułów żywnościowych, znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu, w tym w zakresie oznakowania i zafałszowań,
 - b) legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie usług,
 - c) przestrzegania przez sprzedawców detalicznych i hurtowych przepisów określonych ustaw.

Inspekcja Handlowa realizowała kontrole:

- 1) o znaczeniu krajowym, których przedmiot określony został w Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2009 i Programach Kontroli Jakości Paliw,
- 2) o charakterze interwencyjnym wynikające ze zleceń Prezesa UOKiK w związku z informacjami organów administracji, organizacji, konsumentów oraz bieżącej oceny rynku i występujących na nim zjawisk,
- 3) o znaczeniu lokalnym wynikające ze zleceń wojewody lub informacji przekazywanych do wojewódzkich inspektorów przez organy i organizacje lokalne lub konsumentów oraz bieżącej oceny rynku lokalnego i występujących na nim zjawisk.

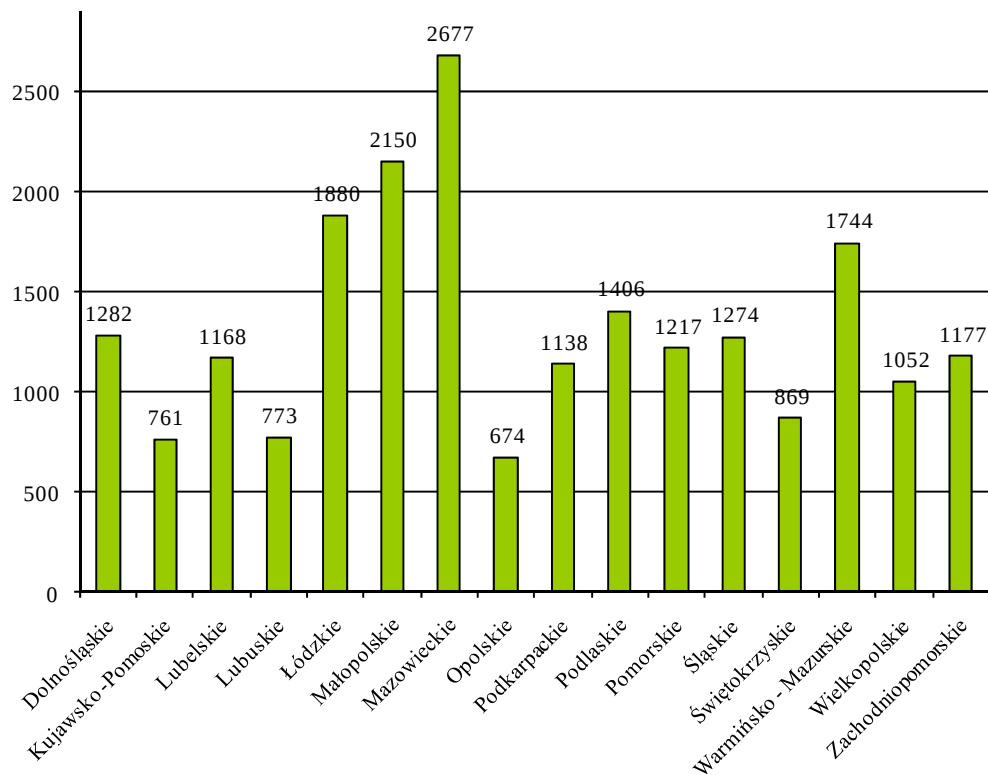
Kontrole prowadzone przez Inspekcję Handlową w 2010 r. obejmowały pięć obszarów tematycznych określonych w Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2010 i w Programach Kontroli Jakości Paliw:

- 1) zasadniczych i innych wymagań wyrobów w systemie oceny zgodności – nadzór rynku,
- 2) bezpieczeństwa produktów w systemie ogólnego bezpieczeństwa produktów,
- 3) jakości paliw,
- 4) artykułów żywnościowych,

5) pozostałych produktów i usług.

Ogółem w 2010 r. Inspekcja Handlowa przeprowadziła łącznie 21 242 kontroli (co stanowi 98,3 proc. liczby kontroli przeprowadzonych w 2009 r.).

Wykres 1. Liczba kontroli przeprowadzonych w 2010 r. w poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej



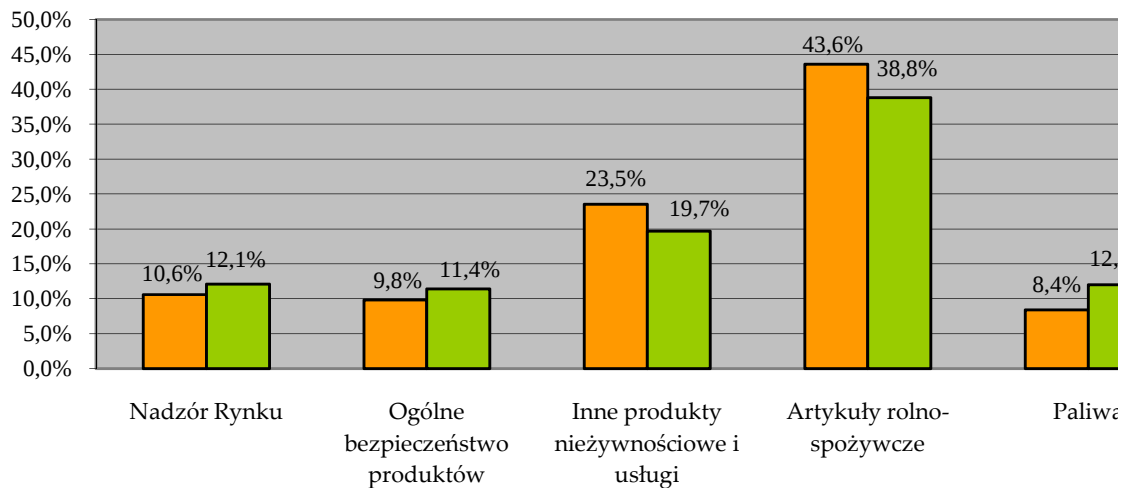
Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W 2010 r. nieznacznie zmieniła się struktura przedmiotowa kontroli w stosunku do roku 2009.

W ogólnej liczbie kontroli zmniejszył się udział kontroli z zakresu nadzoru rynku do 10,6 proc. z 12,1 proc. (2009 r.), ogólnego bezpieczeństwa do 9,8 proc. z 11,4 proc. (2009 r.) oraz paliw do 8,4 proc. z 12,0 proc. (w 2009 r.).

Zwiększył się natomiast udział kontroli z zakresu artykułów żywnościowych do 43,6 proc. z 38,8 proc. (2009 r.) oraz pozostałych produktów i usług do 23,5 proc. z 19,7 proc. (2009 r.).

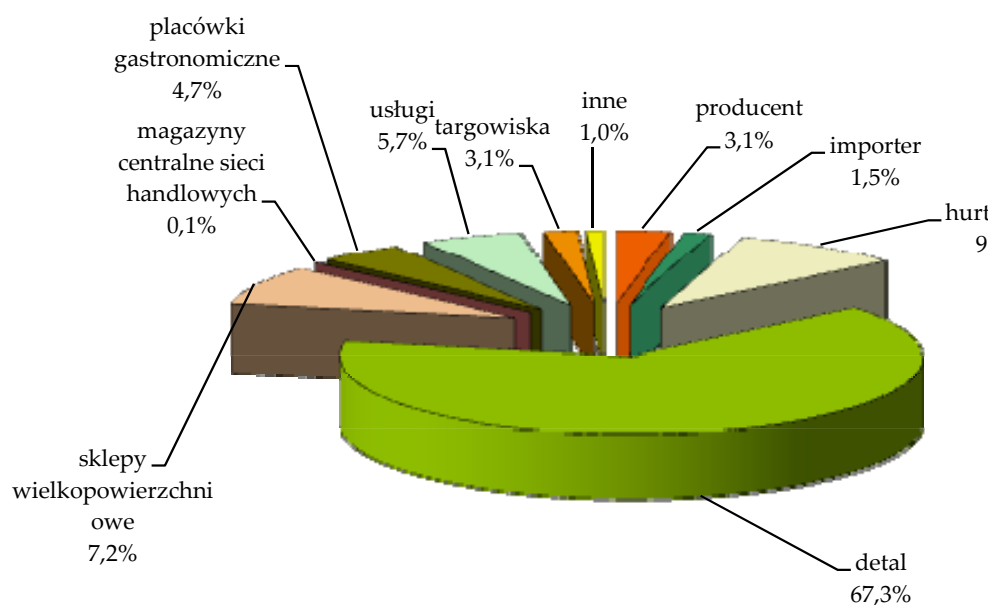
Wykres 2. Struktura przedmiotowa kontroli
w 2010 r. i 2009 r.



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W 2010 r. większość kontroli Inspekcji Handlowej przeprowadzanych była w handlu detalicznym, w tym sklepach wielkopowierzchnowych.

Wykres 3. Struktura podmiotowa kontroli w 2010r.



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Okolo 19 proc. kontroli objęło placówki o dużym strumieniu przepływu wyrobów (hurtownie, obiekty wielkopowierzchniowe, zakłady produkcyjne), co umożliwiło sprawdzenie większej liczby produktów podczas jednej kontroli. Udział w kontrolach tego typu placówek utrzymany został na podobnym poziomie jak w roku 2009.

Zgodnie z przyjętymi zasadami podczas przeprowadzanych kontroli przedmiotem zainteresowania inspektorów Inspekcji Handlowej były przede wszystkim te grupy produktów, w których prawdopodobieństwo wystąpienia nieprawidłowości było szczególnie wysokie i produkty zgłaszane przez konsumentów jako niebezpieczne lub niewłaściwej jakości.

W poszczególnych obszarach przedmiotem kontroli były m.in.:

- 1) w zakresie wyrobów objętych dyrektywami nowego podejścia: zabawki, sprzęt elektryczny (w tym gospodarstwa domowego, oprawy oświetleniowe, przedłużacze, listwy zasilające, adaptery podróżne lampki choinkowe, girlandy), elektronarzędzia, narzędzia spalinowe, łóżka solaryjne, środki ochrony indywidualnej, maszyny ogrodnicze (kosiarki trawnikowe spalinowe, kosiarki trawnikowe elektryczne, elektryczne przycinarki trawnikowe, przycinarki do żywopłotów silnikowe, glebogryzarki silnikowe, itp.);
- 2) w zakresie wyrobów objętych ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów: meble dla dzieci i młodzieży, obuwie, wskaźniki laserowe, artykuły dla dzieci, grille i podpałki do grilli, rowery i części rowerowe, zimowe płyny do spryskiwaczy, wyroby skórzane, wyroby włókiennicze;
- 3) w zakresie paliw: paliwa ciekłe, gaz skroplony (LPG) i lekki olej opałowy, biopaliwa ciekłe;
- 4) w zakresie innych artykułów nieżywnościowych i usług: kosmetyki, produkty włókiennicze, różnego rodzaju detergenty, substancje chemiczne i preparaty chemiczne oraz produkty biobójcze przeznaczone dla konsumentów, akumulatory samochodowe i różnego rodzaju baterie, usługi w tym: turystyczne, hotelarskie oraz różnego rodzaju usługi dla ludności;
- 5) w zakresie artykułów żywnościowych:
 - produkty żywnościowe: masło, oliwa z oliwek, miód, produkty i półprodukty mączne oraz mięsne (pierogi, naleśniki, pyzy, flaki, gotowe zestawy obiadowe), przetwory i mrożonki owocowe i warzywne, mięso i przetwory mięsne, produkty z mleka koziego i owczego, oscypek oraz bryndza podhalańska, jaja spożywcze, wyroby piekarnicze (różne rodzaje pieczywa, ciasta, bułka tarta), soki, napoje bezalkoholowe, wody, lody, przetwory mleczne, ryby i przetwory rybne, wyroby czekoladowe, owoce i warzywa, wyroby spirytusowe, wyroby alkoholowe i tytoniowe podlegające obowiązkowi oznakowania znakami skarbowymi akcyzy,
 - usługi gastronomiczne oferowane przez: placówki typu fast-food, bary mleczne, placówki działające w rejonach nasilonego ruchu turystycznego w sezonie letniego oraz zimowego wypoczynku, restauracje, placówki gastronomiczne na dworcach i w ich pobliżu dalekobieżnej komunikacji kolejowej i autobusowej.

2. WYNIKI KONTROLI

2.1. Bezpieczeństwo produktów

Podczas kontroli w zakresie bezpieczeństwa produktów, w tym, w zakresie spełniania przez wyroby zasadniczych i innych wymagań, sprawdzano przede wszystkim prawidłowość zastosowanych w wyrobach rozwiązań konstrukcyjnych oraz oznakowanie wyrobów stosownymi informacjami czy ostrzeżeniami mającymi istotny wpływ na bezpieczeństwo użytkowania wyrobu.

2.1.1. Wyniki kontroli w zakresie dyrektywy nowego podejścia

W 2010 r. skontrolowano wyroby objęte 10 dyrektywami nowego podejścia, w zakresie których ustawowym organem wyspecjalizowanym jest Inspekcja Handlowa.

Kontrolą objęto łącznie 9 781 rodzajów wyrobów (o 4,8 proc. mniej, niż w 2009 r.) w 2 293 podmiotach (o 11,5 proc. mniej, niż w 2009 r.).

Zmniejszenie liczby kontroli wynika przede wszystkim z ograniczania środków finansowych przyznawanych corocznie Inspekcji Handlowej oraz z prowadzenia działań na wyższych szczeblach łańcucha dystrybucji, co pozwala na objęcie sprawdzeniem większej liczby wyrobów w jednym podmiocie.

Kontrole przeprowadzono w:

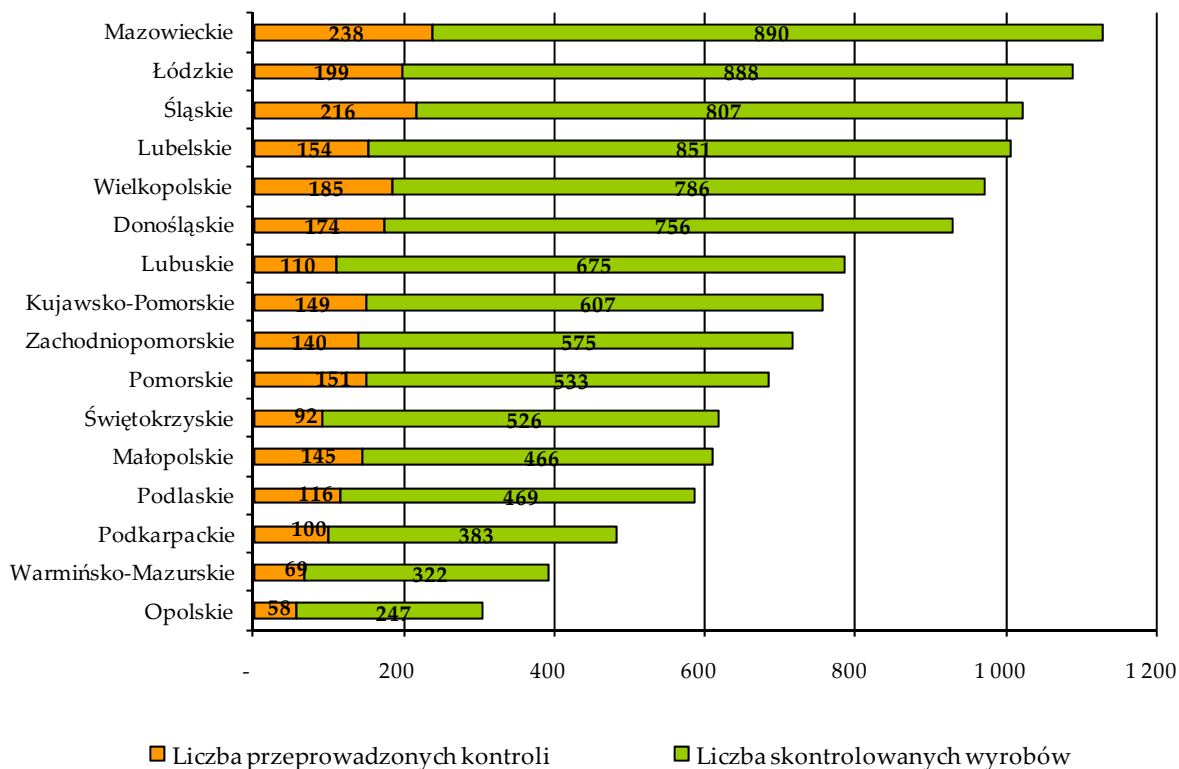
- 948 sklepach detalicznych,
- 242 sklepach wielkopowierzchniowych,
- 694 hurtowniach,

oraz u:

- 196 producentów,
- 206 importerów,
- 10 upoważnionych przedstawicieli.

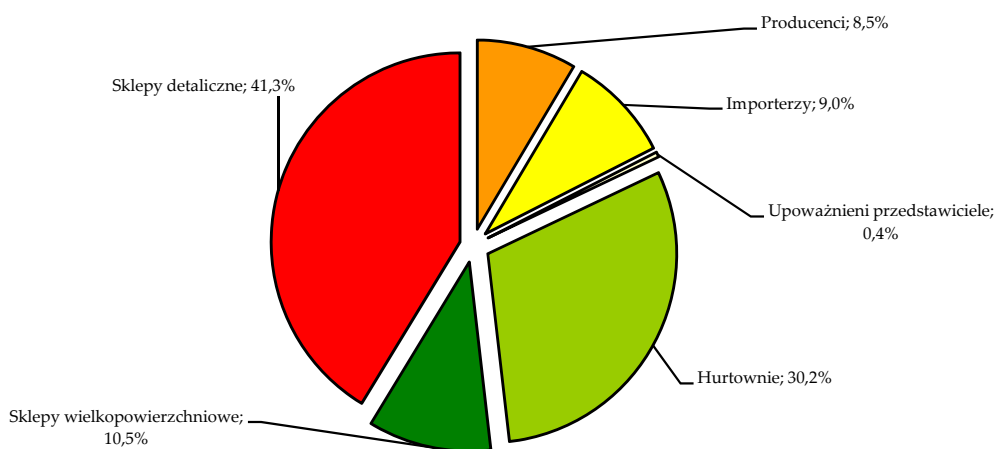
Oprócz kontroli planowych przeprowadzano także kontrole sprawdzające mające na celu zweryfikowanie wykonania nałożonych na przedsiębiorców obowiązków (np. wycofania danego wyrobu z rynku). Dodatkowo inspektorzy Inspekcji Handlowej mają obowiązek reagowania na sygnały o występowaniu na rynku produktów niebezpiecznych zgłoszonych w unijnym systemie szybkiej wymiany informacji o wyrobach niebezpiecznych RAPEX. W statystykach występują zatem kontrole, w przypadku których nie są kontrolowane żadne wyroby (w sytuacji, gdy wyrób został wycofany z rynku, czyli przedsiębiorca wykonał nakaz wycofania produktu lub nie został on znaleziony na rynku polskim, choć został zgłoszony w systemie RAPEX).

Wykres 4. Liczba skontrolowanych placówek i skontrolowanych rodzajów wyrobów w zakresie ustawy o systemie oceny zgodności - 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Wykres 5. Struktura placówek objętych kontrolą w ramach nadzoru rynku w 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W efekcie przeprowadzonych kontroli wykryto nieprawidłowości, które dla wszystkich dyrektyw można pogrupować następująco:

- niezgodności z zasadniczymi wymaganiami o charakterze konstrukcyjnym (4,9 proc. skontrolowanych wyrobów),
- niezgodności z zasadniczymi wymaganiami dotyczącymi oznakowania, dokumentacji, instrukcji, ostrzeżeń itp. (10,4 proc. skontrolowanych wyrobów),
- brak oznakowania znakiem CE (1,5 proc.),
- nieprawidłowe oznakowania znakiem CE (0,9 proc.),
- brak deklaracji zgodności (0,9 proc.),
- nieprawidłowo sporządzona deklaracja zgodności (2,0 proc.),
- inne – np. brak dokumentacji potwierdzającej przeprowadzenie procedury oceny zgodności, takich jak certyfikat badania typu, dokumentacja techniczna itp. (12,0 proc.).

W wyrobach kwestionowanych podczas kontroli bardzo często stwierdzano więcej niż jedną nieprawidłowość.

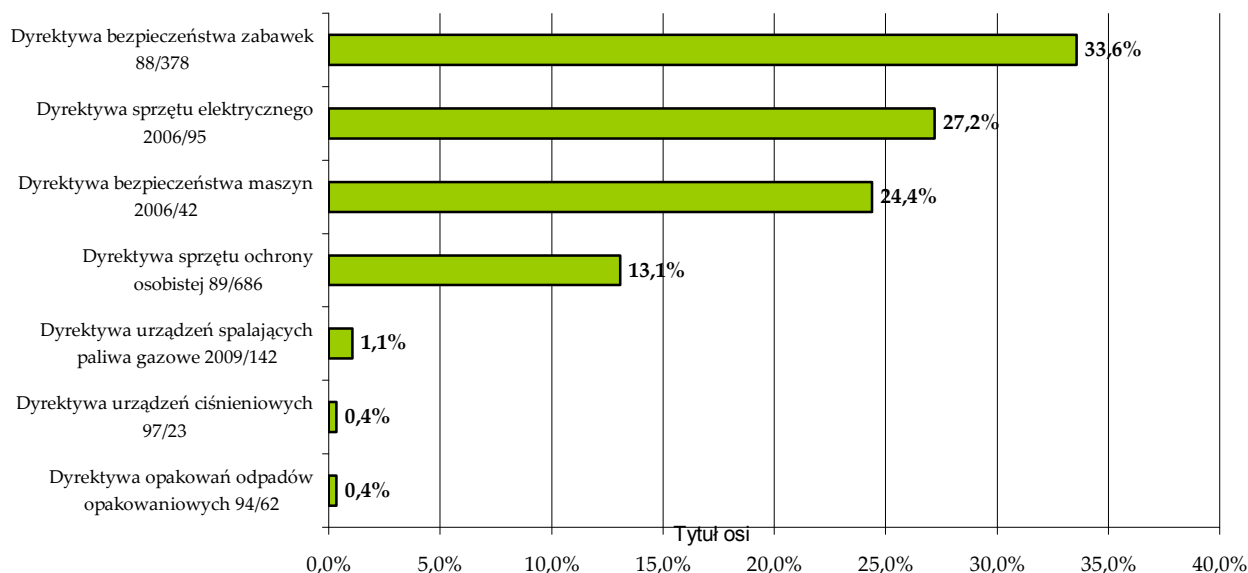
Skuteczną i szybką formą eliminowania wyrobów stwarzających zagrożenie dla bezpieczeństwa i zdrowia ludzi, sprowadzanych z krajów trzecich, jest zatrzymywanie ich przez organ celny na granicy, przed dopuszczeniem do obrotu.

Ze względu na szeroki zakres wyrobów, jaki obejmują dyrektywy nowego podejścia, organy celne w przypadku wątpliwości co do spełniania przez dany wyrób zasadniczych lub innych wymagań, zwracają się o wydanie opinii do właściwych organów wyspecjalizowanych wymienionych w ustawie o systemie oceny zgodności. Wydanie opinii o niespełnieniu przez wyrób wymagań, określonych w aktach wykonawczych do ustawy o systemie oceny zgodności, powoduje zatrzymanie wadliwego wyrobu w momencie wprowadzania go na teren Unii Europejskiej. Oprócz zwiększenia bezpieczeństwa, obniża to koszt procedur kontrolnych.

W roku 2010 Inspekcja Handlowa wydała 283 opinie dotyczących spełniania przez wyroby wprowadzane do obrotu na polski obszar celny wymagań określonych w przepisach prawa.

Wydane opinie dotyczyły 7 dyrektyw. Struktura opinii wydanych w roku 2010 przedstawiona została na poniższym wykresie. Najwięcej wydanych opinii dotyczyło zabawek (95 opinii) oraz sprzętu elektrycznego (77 opinii). Dla maszyn oraz sprzętu ochrony osobistej wydano odpowiednio: 69 i 37 opinii.

Wykres 6. Struktura wydanych opinii wg poszczególnych dyrektyw w 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.1.1.1. Wyniki kontroli w zakresie poszczególnych dyrektyw

W 2010 r. Inspekcja Handlowa przeprowadziła, w ramach 14 tematów kontrolnych, 2 296 kontroli spełniania wymagań w obszarze systemu oceny zgodności, poddając ocenie 9 781 rodzajów wyrobów w zakresie następujących dyrektyw:

- 1) bezpieczeństwo zabawek (88/378),
- 2) sprzęt ochrony osobistej (89/686),
- 3) urządzeń spalających paliwa gazowe (2009/142),
- 4) bezpieczeństwa maszyn (2006/42),
- 5) niskonapięciowa (2006/95),
- 6) prostych zbiorników ciśnieniowych (2009/105),
- 7) sprawności wodnych kotłów grzewczych (92/42),
- 8) urządzeń ciśnieniowych (97/23),
- 9) przyrządów pomiarowych (2004/22),
- 10) artykułów pirotechnicznych (2007/23).

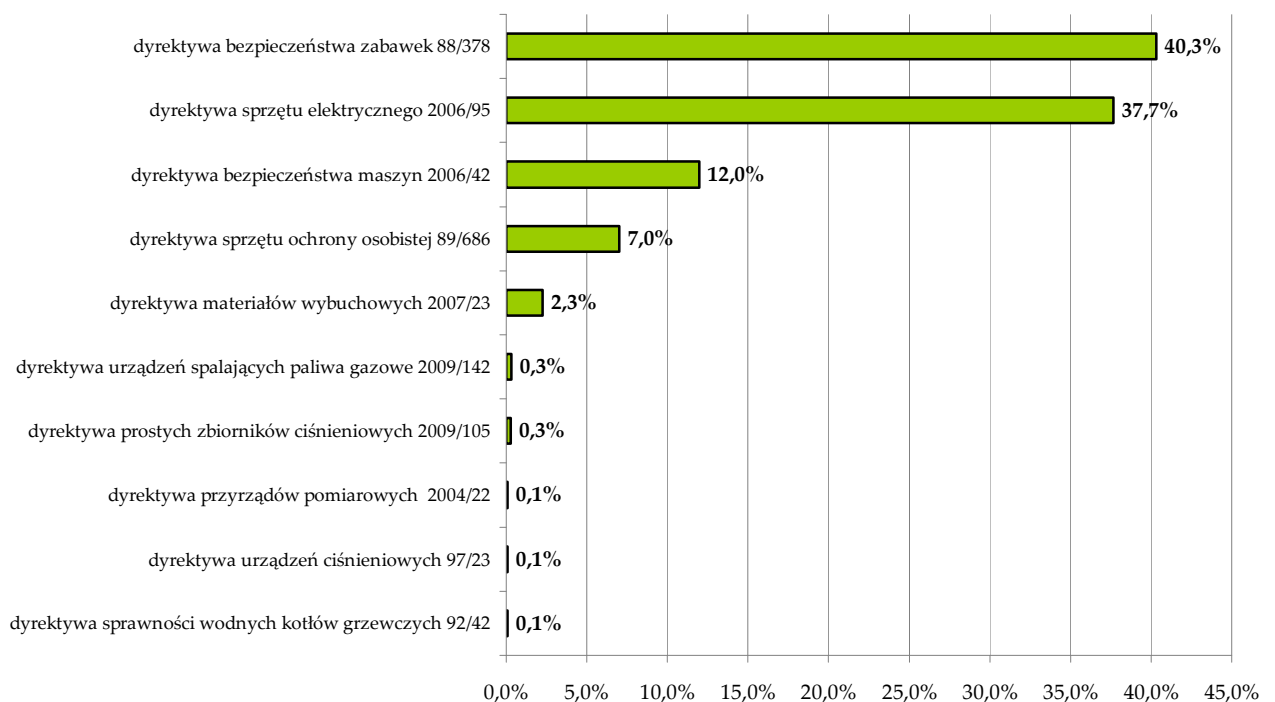
Kontrolą objęto następujące grupy wyrobów:

- a. zabawki (m.in. wypchane miękkie, lalki, zabawki dla niemowląt do oglądania, chwytania i/lub ściskania, materiały artystyczne i rzemieślnicze oraz podobne artykuły, książki o wartości zabawowej, kostiumy, przebrania i maski, zabawki rozwijające umiejętności),
- b. urządzenia opalające (solaria),

- c. maszyny (ogrodnicze, elektronarzędzia, narzędzia spalinowe),
- d. sprzęt elektryczny (AGD, RTV, oprawy oświetleniowe, listwy zasilające, przedłużacze, adaptory podróżne, lampki choinkowe, girlandy),
- e. środki ochrony indywidualnej (środki ochrony oczu, kamizelki ratunkowe i indywidualne środki asekuracyjne, ochraniacze kolan, łokci i nadgarstków, kaski do jazdy na rowerze, na deskorolkach oraz rękawice i odzież ochronna)

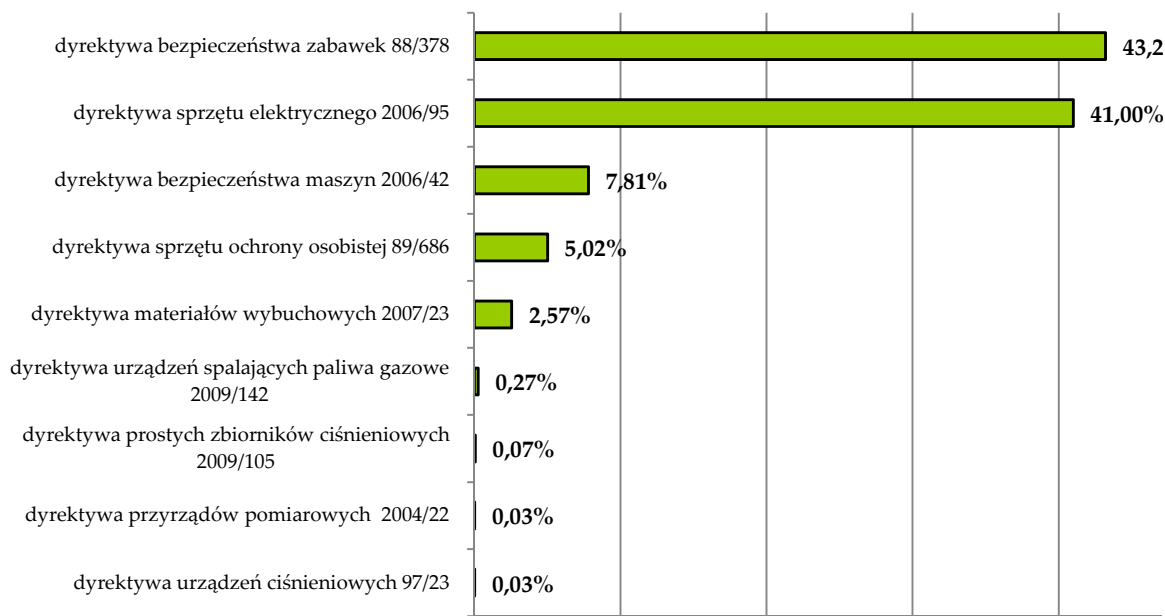
Strukturę kontroli, z uwzględnieniem podziału na poszczególne dyrektywy oraz kategorie wyrobów, przedstawiają poniższe wykresy:

Wykres 7. Struktura kontroli według poszczególnych dyrektyw w 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Wykres 8 Struktura kontroli kategorii wyrobów w 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.1.1.2. Najczęściej kwestionowane wyroby

W 2010 r. Inspekcja Handlowa stwierdziła nieprawidłowości w 2 482 wyrobach kontrolowanych na zgodność z przepisami systemu oceny zgodności (o 25 proc. mniej, niż w 2009 roku), w tym: 1 488 w zakresie wymagań zasadniczych (o 5,7 proc. mniej, niż w 2009 roku), 285 w zakresie deklaracji zgodności (o 40 proc. mniej, niż w 2009 roku) i 1 173 w pozostałych zakresach (o 14,5 proc. mniej, niż w 2009 roku).

Największy odsetek wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami dotyczącymi oznakowania, instrukcji, ostrzeżeń itp. stwierdzono w przypadku sprzętu ochrony osobistej (121 wyrobów – 24,6 proc. skontrolowanych wyrobów), maszyn (142 wyroby – 18,6 proc. skontrolowanych) oraz sprzętu elektrycznego (506 wyrobów – 12,6 proc. skontrolowanych wyrobów).

Największą liczbę wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami o charakterze konstrukcyjnym stwierdzono w przypadku sprzętu elektrycznego (241 wyrobów – 6 proc. skontrolowanych wyrobów) i zabawek (223 wyroby – 5,3 proc. skontrolowanych wyrobów).

2.1.1.3. Współpraca międzynarodowa

Zapewnianie bezpieczeństwa oraz ochrona zdrowia i życia konsumentów i użytkowników jest procesem ciągłym realizowanym przez Inspekcję Handlową w ramach dostępnych zasobów, zarówno finansowych, jak i osobowych.

W 2010 r. Inspekcja Handlowa uczestniczyła w działaniach wynikających z międzynarodowego projektu, współpracy w ramach Sieci Organów Nadzoru Rynku Regionu Bałtyckiego (*Baltic Sea Region Market Surveillance Network*) – jego celem było wypracowanie skutecznych mechanizmów i procedur współpracy pomiędzy organami nadzoru rynku a organami celnymi krajów basenu Morza Bałtyckiego.

2.1.2. Kontrole w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

W 2010 r. w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów Inspekcja Handlowa przeprowadziła 14 kontroli planowych, ujętych w Planie kontroli IH. Ponadto w IV kwartale 2010 r. Prezes UOKiK zlecił przeprowadzenie kontroli wyrobów pirotechnicznych, w związku z wejściem w życie w dniu 9 września 2010 r. ustawy z dnia 22 lipca 2010 r. o zmianie ustawy o materiałach wybuchowych do użytku cywilnego oraz ustawy o wykonaniu działalności gospodarczej w zakresie wytwarzania i obrotu materiałami wybuchowymi, bronią, amunicją oraz wyrobami i technologią o przeznaczeniu wojskowym lub policyjnym (Dz. U. Nr 155, poz. 1039). Ustawa ta implementuje do polskiego porządku prawnego dyrektywę nr 2007/23/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 maja 2007 r. w sprawie wprowadzenia do obrotu wyrobów pirotechnicznych (Dz. Urz. UE L 154 str. 5) nakładającą obowiązek nanoszenia oznakowania CE na wyroby pirotechniczne, tj. dostosowanie się do procedur ustawy o systemie oceny zgodności. Przed wejściem w życie ww. ustawy, w odniesieniu do wyrobów pirotechnicznych miały zastosowanie przepisy ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów. W związku z powyższym kontrola wyrobów pirotechnicznych była prowadzona w obszarze dyrektyw nowego podejścia i ogólnego bezpieczeństwa produktów.

Kontrole planowe obejmowały następujące grupy wyrobów:

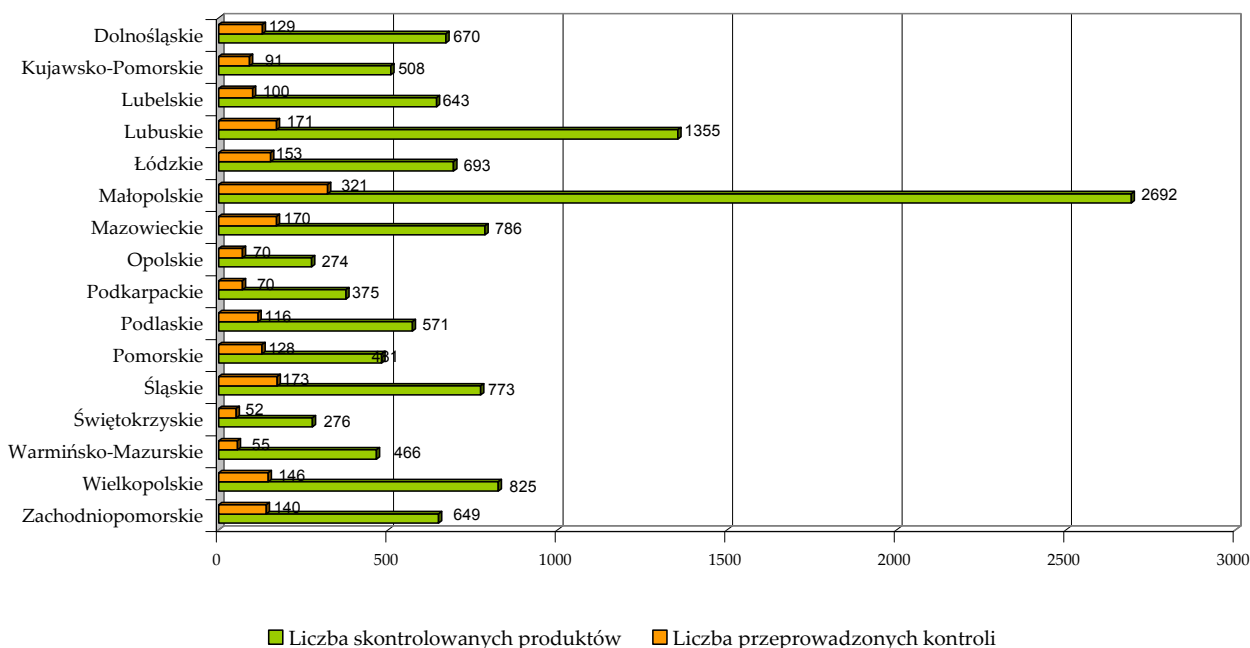
- produkty włókiennicze (wyroby konfekcyjne przeznaczone dla dzieci i dorosłych, bielizna osobista, wyroby pończosznice, wyroby pościelowe i ręczniki),
- meble do nauki dla dzieci i młodzieży (biurka, krzesła, krzesła obrotowe, stoliki pod komputer, biblioteczki, meblościanki itp.),
- artykuły i meble przeznaczone dla małych dzieci (barierki bezpieczeństwa, chodziki, kojce, leżaki-bujaki, łóżeczka, łóżeczka-kołyski, nosidełka, smoczki do uspokajania, szelki, wózki dziecięce, wyroby do mocowania smoczka, wysokie krzeselka do karmienia),
- rowery i części rowerowe (rowery dziecięce, miejskie, wycieczkowe, górskie oraz bagażniki),
- obuwie i produkty skórzane (portfele, portmonetki, torby, rękawiczki),
- wskaźniki laserowe (także urządzeń posiadających wbudowane wskaźniki laserowe, używanych głównie w trakcie pokazów i prezentacji dydaktycznych, konferencyjnych, reklamowych lub spełniających rolę gadżetów),
- grille i podpałki,
- zimowe płyny do spryskiwaczy.

W toku kontroli pozaplanowych, tj. sprawdzających i interwencyjnych Inspekcja Handlowa sprawdzała bezpieczeństwo produktów należących do następujących kategorii:

- artykuły dla dzieci,
- produkty włókiennicze,
- obuwie,

- wyroby pirotechniczne,
- meble mieszkaniowe,
- sprzęt sportowy i akcesoria,
- świece,
- wędkę,
- inne (m. in. główce zaczepowe, materace, słoiki, zestaw do rysowania, dekoracyjne kulki szklane, opakowania kosmetyków dla niemowląt, drabiny, linki elastyczne, dzbanek-termos, bagażnik samochodowy, przejściówka-adapter, zapalniczki, łożyska samochodowe, podbieraki, błyski, części samochodowe, artykuły dekoracyjne, akcesoria komputerowe, ozdoby choinkowe, torebki, papierosy elektroniczne i akcesoria do nich, barierka zabezpieczająca, narzędzia gospodarcze, meble i akcesoria ogrodowe, produkty imitujące żywność, takie jak: breloki, długopisy, notes, guma kopiująca).

Wykres 9. Liczba przeprowadzonych kontroli i liczba skontrolowanych produktów w 2010 r. w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

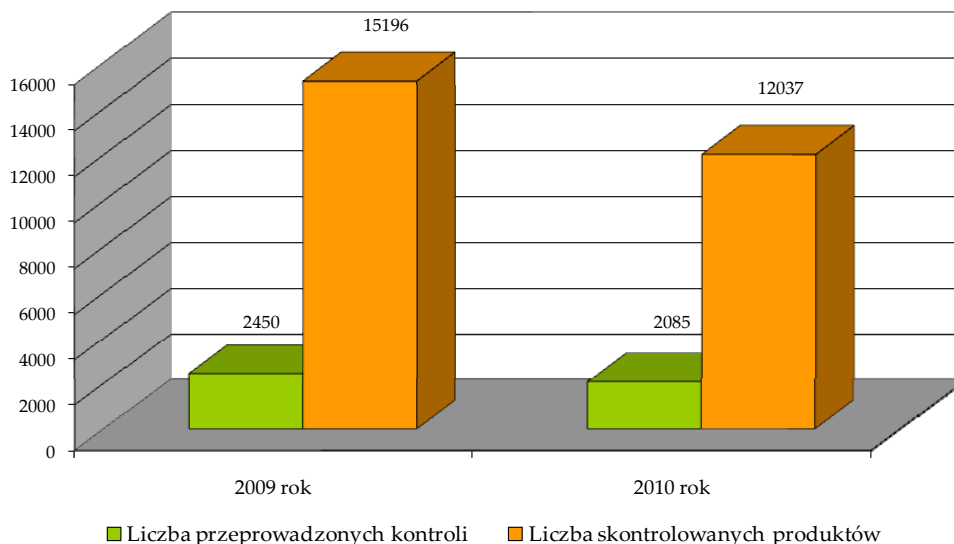


Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.1.2.1. Porównanie struktury przedmiotowej i podmiotowej kontroli w roku ubiegłym do roku 2009

W 2010 r. kontrolą objęto 12037 partii produktów (o 20,8 proc. mniej niż w 2009 r.) w 2085 podmiotach gospodarczych (o 14,9 proc. mniej niż w 2009 r.).

Wykres 10. Porównanie liczby przeprowadzonych kontroli i skontrolowanych produktów w latach 2009 i 2010 w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów



Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W wyniku przeprowadzonej oceny, ze względu na stwierdzenie znacznego prawdopodobieństwa, że produkt nie jest bezpieczny, zakwestionowano produkty pochodzące ze 109 partii (36,6 proc. mniej niż w roku ubiegłym), a w przypadku 2 116 partii produktów (17,6 proc. ogółem zbadanych) kwestionowano brak lub niepełne oznaczenia dotyczące bezpiecznego użytkowania produktu albo informacji o zagrożeniach jakie produkt może stwarzać (0,9 proc. mniej aniżeli w 2009 r.). W roku 2009 ze względu na niespełnianie ogólnych wymagań bezpieczeństwa zakwestionowano 172 partie produktów, a w 2 135 partiach produktów stwierdzono nieprawidłowości dotyczące braku lub niepełnego oznaczenia w odniesieniu do bezpieczeństwa stosowania produktu albo informacji o zagrożeniach jakie produkt może stwarzać.

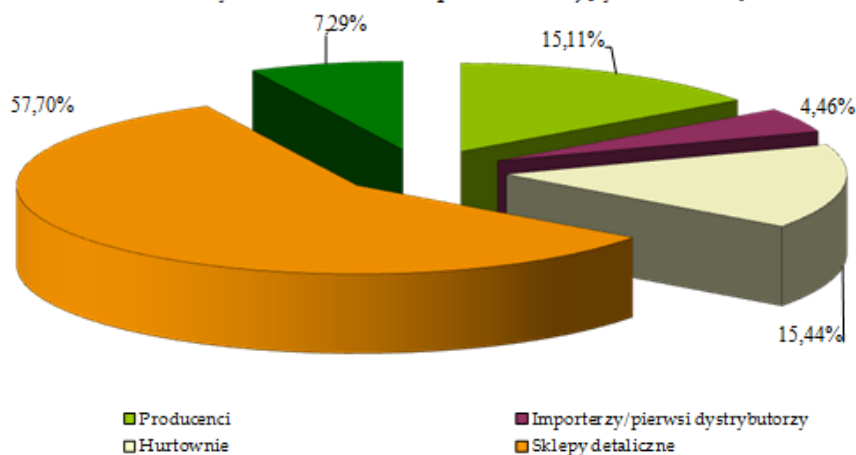
W związku z uchybieniami w oznakowaniu w zakresie ostrzeżeń i informacji odnoszących się do bezpiecznego użytkowania produktów wydano 9 decyzji na podstawie art. 19 ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów, co stanowi 40 proc. mniej w porównaniu do roku 2009, kiedy liczba ww. decyzji wynosiła 15.

2.1.2.2. Wyniki kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

Kontrolami objęto:

- 315 producentów,
- 93 importerów/pierwszych dystrybutorów,
- 322 hurtownie,
- 1 203 sklepy detaliczne,
- 152 sklepy wielkopowierzchniowe.

Wykres 11. Struktura placówek objętych kontrolą



Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Spośród wyodrębnionych grup produktów skontrolowano:

- produkty włókiennicze – 6 774 partie,
- obuwie i inne produkty skórzane – 1 319 partii,
- meble i artykuły dla małych dzieci – 981 partii,
- meble do nauki dla dzieci i młodzieży – 798 partii,
- wyroby pirotechniczne (kontrola ogólnych wymagań bezpieczeństwa – 549 partii,
- rowery i części rowerowe – 422 partii,
- grille i podpałki – 310 partii,
- zimowe płyny do spryskiwaczy – 154 partii,
- wskaźniki laserowe – 127 partii,
- sprzęt sportowy i akcesoria – 69 partii,
- świece – 37 partii,
- meble mieszkaniowe – 31 partii,
- wędki – 20 partii,
- inne – 446 partii.

W wyniku przeprowadzonej oceny, ze względu na stwierdzenie znacznego prawdopodobieństwa, że produkt nie jest bezpieczny, zakwestionowano produkty pochodzące ze 109 partii. Były to m.in.:

- wyroby włókiennicze - ze względu na zastosowane sznurków ściągających przy kapturach (konfekcja dla dzieci), z powodu zawyżonej zawartości wolnego lub uwalniającego się formaldehydu przekraczającej dopuszczalne wartości oraz występowania zabronionych pierwiastków chemicznych: ołowiu i niklu (bielizna dla dzieci, konfekcja dla dzieci i dorosłych),
- obuwie – z uwagi na zawartość biocydu fumaran dimetylu,
- wskaźniki laserowe – ze względu na nieodpowiednią klasę urządzenia – zbyt dużą moc promieniowania lub brak określenia klasy urządzenia,

- meble do nauki - ze względu na zastosowanie wadliwych rozwiązań konstrukcyjnych,
- artykuły i meble dla małych dzieci - z uwagi na wady w konstrukcji lub brak elementów składowych,
- podpałki - z powodu zaniżonej temperatury zapłonu, niewłaściwie zamocowany dozownik,
- rowery dziecięce – ze względu na braki konstrukcyjne – niepełną osłonę łańcucha.

2.1.2.3. Współpraca z organami celnymi.

Jeśli organ celny w toku kontroli produktów, które mają być objęte procedurą dopuszczenia do obrotu poweźmie podejrzenie o możliwości niespełniania wymagań bezpieczeństwa przez produkt, występuje do Inspekcji Handlowej lub innego organu kontroli o wydanie opinii. W 2010 r. organy celne wystąpiły do IH ze 120 wnioskami o wydanie opinii. W ich wyniku, w 23 przypadkach Inspekcja Handlowa uznała, że kontrolowane produkty są bezpieczne, natomiast w 97 pozostałych przypadkach opinie były negatywne. W porównaniu do roku 2009 nastąpił wzrost liczby wniosków (z 63, z czego w 57 przypadkach uznano wówczas, że produkty nie są bezpieczne, a w 5 – bezpieczne).

2.2. Jakość paliw

Rok 2010 był szóstym już z kolei, rokiem funkcjonowania systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw. Podstawę prawną systemu stanowiła ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (Dz. U. Nr 169, poz. 1200 ze zm.).

Kontroli podlegały wszystkie dostępne na rynku gatunki paliw (benzyny bezołowiowe RON 98 i 95, olej napędowy, biopaliwa ciekłe, gaz skroplony (LPG), lekki olej opałowy – w zakresie zawartości siarki) oraz cały łańcuch dystrybucyjny (oprócz stacji paliw i hurtowni, obejmuje również kontrolę jakości paliw u producentów, podmiotów magazynujących paliwa). W 2010 r. nie przeprowadzono kontroli paliwa transportowanego, która może być przeprowadzana wyłącznie na wniosek Policji lub w toku czynności wykonywanych przez Policję, z uwagi na fakt, iż nie wpłynął ani jeden wniosek o przeprowadzenie takiej kontroli. Ponadto w 2010 r. nie objęto kontrolą jeszcze sprężonego gazu ziemnego (CNG) ze względu na brak rozporządzenia w sprawie sposobu pobierania próbek tego gatunku paliwa.

Zasadniczymi celami realizowanej w 2010 r. przez Inspekcję Handlową kontroli jakości paliw były:

- eliminowanie z obrotu paliw niespełniających wymagań jakościowych,
- monitorowanie pod względem statystycznym jakości paliw ciekłych i biopaliw ciekłych wprowadzonych do obrotu (tzw. część europejska systemu),
- zebranie danych potrzebnych do sporządzenia rocznych raportów przekazywanych Radzie Ministrów oraz Komisji Europejskiej.

W związku z powyższym kontrola prowadzona była w dwóch zakresach:

- w ramach części europejskiej systemu monitorowania jakości paliw w celu sporządzenia raportu dla Komisji Europejskiej,

- w ramach pozostałych kontroli, w celu przeciwdziałania wprowadzaniu do obrotu paliw niespełniających określonych wymagań jakościowych.

2.2.1. Kontrola jakości paliw ciekłych

W okresie od stycznia do grudnia 2010 r. kontrola jakości paliw ciekłych objęła swoim zasięgiem stacje paliw i hurtownie zlokalizowane na terenie wszystkich województw. Łącznie skontrolowano 1 056 stacji oraz 46 hurtowni posiadających zbiorniki stacjonarne (w tym bazy paliwowe producentów paliw i magazynujących paliwa), pobierając do analiz laboratoryjnych łącznie 1 194 próbki paliw, z czego:

- w tzw. części europejskiej systemu, skontrolowano 520 stacje paliw pobierając 520 próbek (olej napędowy - 229, benzyny - 291),
- w ramach pozostałych kontroli, skontrolowano 536 stacje paliw oraz 46 hurtowni pobierając ogółem 674 próbki paliw (olej napędowy - 413, benzyny - 261), z tego 618 na stacjach paliw i 56 w hurtowniach dysponujących zbiornikami stacjonarnymi.

Ocena poddanych analizom laboratoryjnym próbek paliw ciekłych przeprowadzana była w odniesieniu do wymagań jakościowych określonych w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 9 grudnia 2008 r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw ciekłych (Dz. U. Nr 221, poz. 1441).

Wśród kwestionowanych próbek paliw stwierdzono, że:

- w ramach tzw. części europejskiej systemu 18 próbek nie spełniało obowiązujących wymagań rozporządzenia, co stanowi 3,46proc. próbek zbadanych w tym zakresie,
- w ramach pozostałych kontroli wymagań tych nie spełniało:
 - 31 próbek ze stacji paliw, co stanowi 5,02proc. próbek zbadanych w tym zakresie,
 - 1 próbka pobrana w hurtowniach, co stanowi 1,79proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

Na podstawie otrzymanych raportów z wynikami badań, przeprowadzonych przez akredytowane laboratoria, należy stwierdzić, że ogółem 50 zbadanych próbek paliw (tj. 4,19proc. zbadanych w tym zakresie) nie spełniało wymagań jakościowych określonych w ww. akcie prawnym. Dotyczyło: to 30 próbek oleju napędowego (4,67 proc. zbadanych w tym zakresie) i 20 próbek benzyn (6,62proc. zbadanych w tym zakresie).

W trakcie pozostałych kontroli stwierdzono, że:

- wśród stacji skontrolowanych na podstawie skarg, badania wykazały, że w 4,43 proc. stacji sprzedawano paliwo nieodpowiadające wymaganiom rozporządzenia.

Warto zauważyć, że przedstawione powyżej wskaźniki nieprawidłowości w zakresie jakości paliw ciekłych uległy nieznacznemu pogorszeniu w stosunku do zarejestrowanych w roku 2009, które wynosiły:

- wśród stacji paliw wylosowanych do kontroli 3,08 proc. zbadanych próbek nie spełniało wymagań jakościowych,

- wśród stacji skontrolowanych na podstawie skarg 4,88 proc. próbek paliw nie odpowiadało wymogom rozporządzenia.

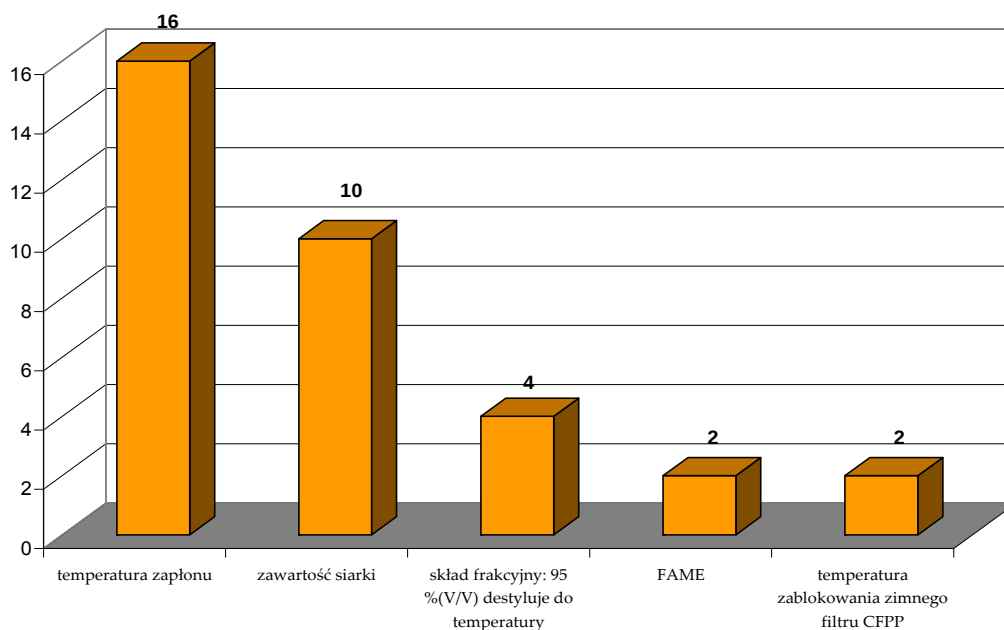
Biorąc pod uwagę wyniki uzyskane w roku 2010 należy zauważyć, że:

- w dalszym ciągu wśród kwestionowanych próbek paliw ciekłych zdecydowanie dominują próbki oleju napędowego (podobnie jak w latach 2004-2006 i 2008-2009; jedynie w roku 2007 nieznacznie dominowały próbki benzyn),
- utrzymująca się na niższym poziomie (podobnie, jak w latach 2007 – 2009), w porównaniu z latami 2004 – 2006, liczba próbek kwestionowanych z uwagi na przekroczoną zawartość siarki, tak w oleju napędowym, jak również w benzynach. W roku 2010 zarejestrowano 10 tego rodzaju nieprawidłowości (wszystkie w oleju napędowym). Stwierdzone przekroczenia zawartości siarki wahały się od 13,7 do 535 mg/kg przy normie max. 10 mg/kg (2005 - 5429 mg/kg, rok 2006 – 8288 mg/kg, rok 2007 – 1418 mg/kg, rok 2008 – 833 mg/kg przy normie max. 50 mg/kg, rok 2009 - >500 mg/kg przy normie max. 10 mg/kg),
- nastąpił zdecydowany spadek zawartości siarki w próbkach paliw ciekłych (prawie 98 proc. próbek oleju napędowego oraz ponad 96 proc. próbek benzyn zawierało poniżej 10 mg/kg),
- kolejny rok z rzędu dał się zauważyć wyraźny wzrost ilości biokomponentów zawartych w paliwach ciekłych:
 - estrów metylowych kwasów tłuszczowych (FAME) w oleju – (w ponad 92 proc. próbek oleju napędowego zbadanych w tym zakresie zawartość FAME była wyższa niż 1,7proc.(V/V) i dochodziła do 5,3 proc.; ponad 90 proc. próbek oleju zawierało od 3-5,3 proc.(V/V) FAME),
 - etanolu i eterów w benzynach – (ponad 66 proc. próbek benzyn zbadanych w tym zakresie zawierało od 1,7 do 5,2 proc.(V/V) etanolu oraz od 1,7 do 14,2 proc.(V/V) eterów).

W kwestionowanych próbkach, podobnie jak w latach 2007, 2008 i 2009 stwierdzano zdecydowanie więcej przypadków, w których wymagań nie spełniał tylko jeden parametr. Dotyczyło to ponad 76 proc. próbek, w tym niemal 87 proc. próbek oleju napędowego i 60 proc. próbek benzyn. W pozostałych przypadkach stwierdzano niezgodność z wymaganiami rozporządzenia kilku parametrów jakościowych.

Zamieszczone poniżej wykresy obrazują najczęściej kwestionowane parametry jakościowe oleju napędowego i benzyny oferowanych na stacjach paliw w trakcie kontroli przeprowadzonej w 2010 r.

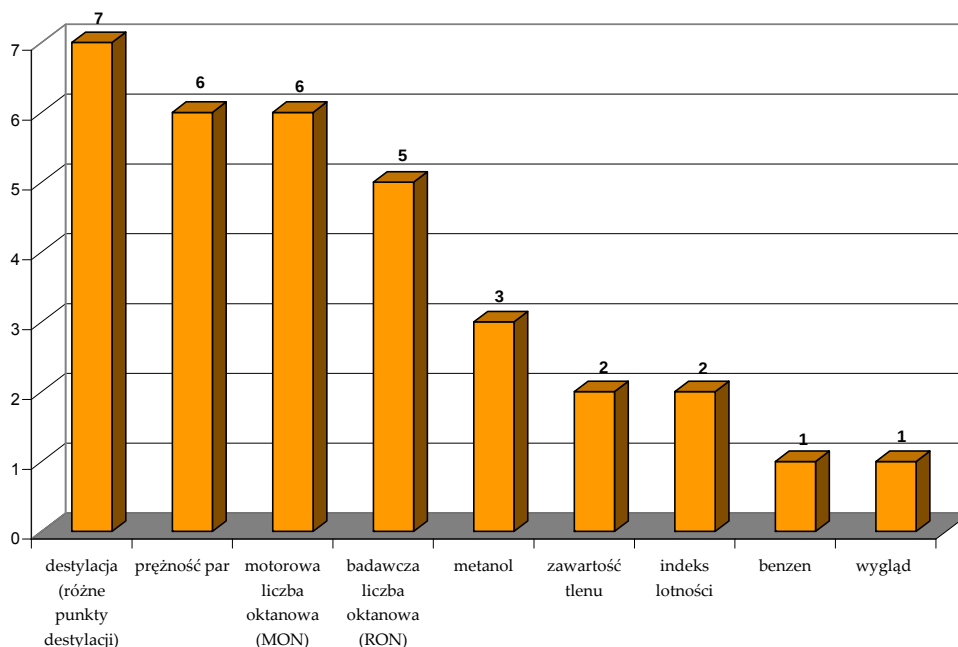
Wykres 12. Liczba przekroczeń w poszczególnych parametrach w oleju napędowym



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W omawianym okresie wśród kwestionowanych parametrów w oleju napędowym zdecydowanie dominowała temperatura zapłonu (16) i zawartość siarki (10). Natomiast w benzynach, najczęściej kwestionowanym parametrem były destylacja (różne jej punkty – 7), badawcza liczba oktanowa (RON) (5) i prężność par (6).

Wykres 13. Liczba przekroczeń w poszczególnych parametrach w benzynach



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.2.2. Kontrola jakości gazu skroplonego LPG

W roku 2010 kontrola jakości oferowanego gazu skroplonego (LPG) na stacjach paliw i w hurtowniach objęła swoim zasięgiem wszystkie województwa. Skontrolowano łącznie 449 stacji oferujących gaz skroplony (LPG) i 16 hurtowni pobierając ogółem 465 próbek gazu do analiz laboratoryjnych, w tym 449 na stacjach i 16 w hurtowniach.

W trakcie kontroli stacji paliw oferujących gaz skroplony (LPG), które zostały wylosowane przez Prezesa UOKiK stwierdzono, że:

- 15 próbek gazu skroplonego (LPG) nie spełniało obowiązujących wymagań jakościowych, co stanowi 3,72 proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

W trakcie pozostałych kontroli stacji paliw oferujących gaz skroplony (LPG), które zostały wybrane na podstawie skarg kierowców, informacji z Policji i negatywnych wyników poprzednich kontroli stwierdzono, że:

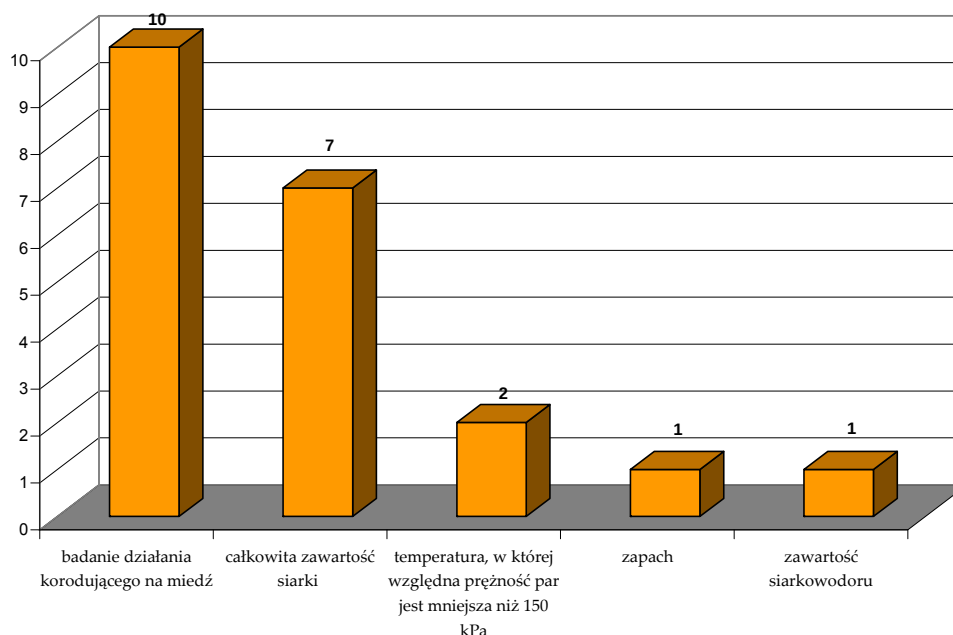
- 3 próbki gazu skroplonego (LPG) nie spełniały wymagań jakościowych, co stanowi 6,52 proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

W trakcie kontroli hurtowni paliw stwierdzono, że:

- 1 próbka gazu skroplonego (LPG) nie spełniała wymagań jakościowych, co stanowi 6,25 proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

W trakcie kontroli stacji oferujących gaz skroplony (LPG) w toku badań wykonanych w akredytowanych laboratoriach kwestionowano parametry przedstawione na poniższym wykresie.

Wykres 14. Liczba przekroczeń w poszczególnych parametrach w gazie skroplonym (LPG)



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.2.3. Kontrola jakości biopaliw ciekłych

W roku 2010 kontrola jakości biopaliw ciekłych prowadzona była na terenie całego kraju. Próbkę biopaliw, m. in. z uwagi na brak tego rodzaju paliwa w ofercie bądź likwidację firmy, zostały pobrane na terenie trzynastu województw, w których skontrolowano 47 stacji i 1 hurtownię oferujące ten rodzaj paliwa (próbek nie pobrano na terenie województw: łódzkiego, małopolskiego i podkarpackiego). Do badań laboratoryjnych pobrano 48 próbek biopaliw ciekłych, w tym 45 próbek estrów stanowiących samoistne paliwo (B-100) oraz 3 próbki oleju napędowego zawierającego 20 proc. estrów (B-20).

W wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych stwierdzono, że 6 próbek biopaliw ciekłych (B-100) nie spełniało wymagań jakościowych określonych w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 22 stycznia 2009 roku w sprawie wymagań jakościowych dla biopaliw ciekłych (Dz. U. Nr 18, poz. 98), co stanowi 12,5 proc. zbadanych.

W próbkach estrów stanowiących samoistne paliwo kwestionowano parametry, takie jak:

- temperatura zapłonu – 1,
- zawartość wody – 3,
- temperatura zablokowania zimnego filtra (CFPP) – 3.

2.2.4. Kontrola lekkiego oleju opałowego w zakresie zawartości siarki

W okresie od stycznia do grudnia 2010 roku kontrola jakości lekkiego oleju opałowego prowadzona była na terenie całego kraju. Próbkę tego rodzaju paliwa, m. in. z uwagi na brak lekkiego oleju opałowego w ofercie bądź likwidację firmy, zostały pobrane na terenie sześciu województw (kujawsko-pomorskiego, lubuskiego, mazowieckiego, opolskiego, pomorskiego i wielkopolskiego), w których skontrolowano 7 podmiotów oferujących ten rodzaj paliwa, pobierając do badań 7 próbek lekkiego oleju opałowego.

W wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych stwierdzono, że wszystkie zbadane próbki spełniały wymagania jakościowe określone w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z 4 dnia stycznia 2007 roku w sprawie wymagań jakościowych dotyczących zawartości siarki dla olejów oraz instalacji i warunków, w których będą stosowane ciężkie oleje opałowe (Dz. U. Nr 4, poz. 30).

2.3. Produkty pozostałe i usługi

2.3.1. Kontrola artykułów nieżywnościowych i usług

W 2010 r. w zakresie kontroli artykułów nieżywnościowych i usług Inspekcja Handlowa przeprowadziła 13 kontroli planowych, ujętych w Planie kontroli IH. Działania w tym obszarze dotyczyły kontroli:

- produktów w zakresie:
 - spełniania wymagań określonych w przepisach prawa, jak również w szczegółowej charakterystyce jakościowej określonej przez producentów lub innych dokumentach odniesienia,
 - prawidłowości oznakowania – tj. sprawdzanie jego zgodności z wymaganiami określonymi w przepisach prawa, a także ujawnianie i eliminowanie oznaczeń wprowadzających konsumentów w błąd;
- usług w zakresie jakości i rzetelności świadczenia przez usługodawcę;
- przedsiębiorców w zakresie zgodności ich działalności z obowiązującymi przepisami prawa.

Inspekcja Handlowa, w ramach posiadanych kompetencji, sprawdzała przestrzeganie przez przedsiębiorców następujących przepisów.

2.3.1.1. W zakresie ustawy z dnia 30 marca 2001 r. o kosmetykach (Dz. U. Nr 42, poz. 473 ze zm.)

Inspekcja Handlowa sprawuje nadzór nad przestrzeganiem przepisów ustawy o kosmetykach w zakresie znakowania, zafałszowań i prawidłowości obrotu. W związku z systematycznymi kontrolami kosmetyków w latach ubiegłych, a także z ich wynikami, w 2010 r. przeprowadzono jedną kontrolę planową tych produktów.

Skontrolowano 226 podmiotów, w których sprawdzono 1 552 partie różnego rodzaju kosmetyków, w tym również przeznaczonych dla dzieci.

Kontrolą prawidłowości oznakowania objęto 1 378 partii kosmetyków, kwestionując 9,4proc. (w 2009 r. – 7,3 proc.). Stwierdzone nieprawidłowości należy zaliczyć do mało istotnych z punktu widzenia konsumenta, bowiem kwestionowano brak danych producenta na opakowaniu jednostkowym produktów, brak lub użycie niewłaściwego zwrotu poprzedzającego termin trwałości czy podanie nazw składników niezgodnie z nazewnictwem INCI albo podanie niepełnych nazw składników. Sprawdzając oznakowanie zwracano także uwagę na wykaz składników, oceniając czy kosmetyk zawiera substancje niedozwolone do stosowania. W toku kontroli sprawdzono również przestrzeganie deklarowanych na opakowaniach jednostkowych terminów trwałości. W 4 przypadkach inspektorzy stwierdzili na opakowaniach kosmetyków brak terminu trwałości. Kosmetyki te jeszcze w toku kontroli zostały wycofane ze sprzedaży.

Informacje z powyższej kontroli, w części obejmującej kosmetyki przeznaczone dla dzieci zostały zamieszczone w raporcie „Młody konsument – rynek towarów oferowanych dzieciom i młodzieży w świetle kontroli Inspekcji Handlowej.

2.3.1.2. W zakresie ustawy z dnia 11 stycznia 2001 r. o substancjach i preparatach chemicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2009, Nr 152 poz. 1222 ze zm.)

Inspekcja Handlowa zgodnie z ustawą z dnia 11 stycznia 2001 r. o substancjach i preparatach chemicznych jest upoważniona do przeprowadzania kontroli chemikaliów w zakresie oznakowania, opakowania i obrotu.

W związku z powyższym w 2010 r. w zakresie substancji i preparatów chemicznych przeprowadzono ogólnie 325 kontroli, w toku których sprawdzono 1 671 partii wyrobów (w 2009 roku przeprowadzono 336 kontrole, poddając ocenie 2 160 partie wyrobów). Kontrole prowadzone były w zakresie prawidłowości i kompletności oznakowania opakowań jednostkowych substancji niebezpiecznych i preparatów niebezpiecznych znajdujących się w obrocie detalicznym i hurtowym.

Ustalone nieprawidłowości dotyczyły braku następujących informacji na etykiecie:

- nazwy chemicznej substancji niebezpiecznej obecnej w preparacie,
- znaku ostrzegawczego lub jego słownego opisu,
- numeru telefonu producenta / dystrybutora,
- znaku ostrzegawczego lub jego słownego opisu,
- zwrotów „S” (określających warunki bezpiecznego stosowania) i „R” (wskazujących rodzaj zagrożenia).

Stwierdzano również, iż na opakowaniach znajdowały się zwroty „S” i „R” o innym brzmieniu niż to określono w rozporządzeniu Ministra Zdrowia w sprawie kryteriów i sposobu klasyfikacji substancji i preparatów chemicznych (Dz. U. z 2003 r. Nr 171, poz. 1666 ze zm.).

Kwestionowano również wielkość znaków ostrzegawczych.

Ponadto w toku kontroli prawidłowości oznakowania sprawdzano, czy opakowania jednostkowe określonych preparatów posiadały zamknięcia utrudniające otwarcie je przez dzieci (dotyczy to substancji i preparatów bardzo toksycznych, toksycznych lub żrących lub zawierających co najmniej 3% metanolu lub co najmniej 1% dichlorometanolu jak również sklasyfikowanych jako szkodliwe ze zwrotem R65 „działa szkodliwie, może powodować uszkodzenie płuc w przypadku połknięcia” oraz czy zaopatrzone były w wyczuwalne dotykiem ostrzeżenie o niebezpieczeństwie (dotyczy to substancji i preparatów bardzo toksycznych, toksycznych, żrących, szkodliwych, skrajnie łatwopalnych lub wysoce łatwopalnych). W wyniku podjętych działań w powyższym zakresie zakwestionowano 5 partii wyrobów, które nie posiadały zamknięcia utrudniającego otwarcie ich przez dzieci oraz wyczuwalnego dotykiem znaku ostrzegawczego.

Zgodnie z wymaganiami z art. 29 pkt 3 ww. ustawy Inspekcja Handlowa sprawuje również nadzór w zakresie przepisów, o których mowa w art. 67 rozporządzenia 1907/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006r. *w sprawie rejestracji, oceny, udzielania zezwoleń i stosowania ograniczeń w zakresie chemikaliów (REACH)* – załącznik XVII – tj. badania czy wyroby oferowane konsumentom nie zawierają substancji chemicznych niedozwolonych do stosowania. W związku z powyższym Inspekcja Handlowa w 2010 r. przeprowadziła kontrolę biżuterii na zawartość niklu, wyrobów skórzanych na obecność barwników azowych, materiałów szkolnych i biurowy z PCW oraz wyrobów imitujących skórę na zawartość kadmu, a także artykułów pielęgnacyjnych dla dzieci pod kątem występowania ftalanów. Łącznie przebadano laboratoryjnie 90 partii wyrobów. Wyniki przeprowadzonych badań laboratoryjnych wykazały, iż w 3 pobranych próbach artykułów szkolnych i biurowych wykryto obecność niedozwolonego kadmu.

2.3.1.3. W zakresie ustawy z dnia 13 września 2002 r. o produktach biobójczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 39, poz. 252, tekst jednolity)

W 2010 r. przeprowadzono 83 kontrole produktów biobójczych. Spośród 197 partii badanych ze względu na nieprawidłowości w oznakowaniu zakwestionowano 14,2proc. partii (w 2009 r. – 22,8proc.). Najczęściej kwestionowano brak na opakowaniach jednostkowych następujących informacji dotyczących:

- okresu od zastosowania produktu do uzyskania skutku biobójczego, okresu między kolejnymi zastosowaniami, okresu między zastosowaniem produktu a użytkowaniem obiektu poddanego jego działaniu lub wstępu ludzi albo zwierząt na teren, gdzie produkt był stosowany,
- bezpośrednich i pośrednich skutków stosowania oraz wskazówek odnośnie udzielania pierwszej pomocy w razie zatrucia lub uczulenia,
- tożsamości niektórych substancji czynnych i ich stężeń,
- numeru pozwolenia, pozwolenia tymczasowego bądź numeru wpisu do rejestru,
- postaci produktu,
- odpowiedniego czyszczenia sprzętu służącego do wykonywania zabiegów, szczegółowych środków ostrożności jakie należy zachować bezpiecznego czasie przechowywania bezpiecznego transportu,

- zaleceń bezpiecznego postępowania z odpadami produktu i opakowaniem.

2.3.1.4. W zakresie ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 r. o bateriach i akumulatorach

W 2010 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła kontrolę prawidłowości obrotu akumulatorami i bateriami. Głównym celem było przeprowadzenie rozeznania, w jakim stopniu przedsiębiorcy wywiązują się z obowiązków wynikających z ww. ustawy.

Ogółem skontrolowano 73 przedsiębiorców, a różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 28 z nich. Kontrolą objęto 551 partii wyrobów, w tym 294 partie baterii oraz 249 partii akumulatorów oraz 8 partii sprzętu elektrycznego zasilanymi bateriami i akumulatorami. Zakwestionowano 48 partii skontrolowanych, tj. 8,7 proc., ze względu na nieprawidłowe oznakowanie. W przypadku 6 partii akumulatorów samochodowych stwierdzono brak informacji o zorganizowanych dla nich punktach zbierania, o czym pismem poinformowano producentów. Inspektorzy zakwestionowali również 37 partii baterii i akumulatorów oznakowanych znakiem CE. W związku z powyższym wystosowano do wprowadzających ww. produkty wystąpienia z zapytaniem, na jakiej podstawie został umieszczony znak CE oraz poinformowano, iż oznakowanie znakiem CE jest nieuprawnione dla wyrobów niepodlegających wymaganiom zasadniczym zgodnie z ustawą z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności.

W zakresie prowadzonej kontroli sprawdzono również przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie wymiany zużytych baterii zużytych akumulatorów. Wśród 13 skontrolowanych przedsiębiorców 3 nie przekazywało zużytych baterii i akumulatorów do firm zajmujących się ich przetwarzaniem, w związku z czym zostali pouczeni.

2.3.1.5. W zakresie prawidłowości oznakowania i zgodności produktów z deklaracją producentów

W 2010 roku Inspekcja Handlowa prowadziła roczne kontrole produktów włókienniczych i detergentów pod kątem prawidłowości oznakowania oraz zgodności informacji umieszczonych przez producentów na wyrobach z rzeczywistością.

a) produkty włókiennicze

W ramach prowadzonej kontroli sprawdzono jakość 3 639 produktów, zaś laboratoryjnie przebadano 560 partii. Ze względu na różnego rodzaju nieprawidłowości zakwestionowano 1 790 partii wyrobów włókienniczych, z czego z powodu nieprawidłowego oznakowania 1 650. Wyniki przeprowadzonych badań laboratoryjnych wykazały nieprawidłowości 140 przebadanych partii, gdzie głównie stwierdzono niezgodność rzeczywistego składu surowcowego ze składem deklarowanym na etykiecie oraz niezgodność deklaracji producenta w zakresie wskaźników użytkowych, tj. odporność wybarwień na pranie, pot kwaśny i alkaliczny, odporność na wodę, tarcie suche i mokre oraz zmiana wymiarów po praniu i suszeniu. Najwięcej nieprawidłowości wśród partii kwestionowanych ze względu na nieprawidłowe oznakowanie, dotyczyło naruszenia art. 20 ustawy o swobodzie działalności

gospodarczej, polegającego na braku danych przedsiębiorcy wprowadzającego produkty na terytorium RP (brak firmy i adresu) lub umieszczeniu niepełnych danych (brak imienia i nazwiska, formy prawnej) oraz braku danych umożliwiających identyfikację wyrobu (brak nazwy produktu, kodu EAN).

Zakwestionowane wyroby w związku z nieprawidłowymi wynikami badań oraz oznakowaniem zostały wycofane z obrotu.

b) detergenty

Kontrolą objęto łącznie 164 placówki, gdzie sprawdzono 873 partie wyrobów z czego z powodu różnego rodzaju nieprawidłowości zakwestionowano 19proc. partii (w 2009 - 10 proc.).

W zakresie oznakowania zakwestionowano 51 partii detergentów (5,8 proc. ogółu zbadanych). Nieprawidłowości dotyczyły braku:

- oznakowania dotyczącego zawartości zgodnie z załącznikiem VIIA rozporządzenia o detergentach,
- informacji wymaganych przepisami art. 11 ww. rozporządzenia,
- oznakowania dotyczącego informacji o dozowaniu zgodnie z załącznikiem VIIB.

Ponadto w toku kontroli inspektorzy Inspekcji Handlowej pobrali do badań laboratoryjnych próbki koncentratów i płynów do zmywania, proszków do prania oraz wybielaczy i odplamiaczy na bazie chloru i tlenu. Wyniki badań wykazały nieprawidłowości w przypadku 4 przebadanych partii, z czego trzy dotyczyły niezgodności wskaźników użytkowych, zaś w jednym przypadku niezgodność dotyczyła nieprawidłowej zawartości chlorków w przeliczeniu na NaCl%. W przypadku badanych płynów do zmywania stwierdzono zaniżoną zdolność emulgowania tłuszczów w kąpieli myjącej i zdolności myjącej. Zaś w przypadku kwestionowanego proszku do prania stwierdzono niezgodność z deklaracją producenta w zakresie usuwania zabrudzeń przy praniu lnu i bawełny. Do producentów i importerów kwestionowanych detergentów wystosowano pisma z informacją o wynikach przeprowadzonych badań.

2.3.1.6. W zakresie realizacji przez przedsiębiorców dokonujących sprzedaży nowych samochodów obowiązków w zakresie uwidaczniania informacji w zakresie uwidaczniania informacji wymaganych na podstawie art. 167 prawo ochrony środowiska

Inspekcja Handlowa przeprowadziła pilotażową kontrolę przedsiębiorców oferujących do sprzedaży nowe samochody w zakresie uwidaczniania informacji w zakresie zużycia paliw lub materiałów eksploatacyjnych, wielkości emisji związanej z użytkowaniem produktu oraz bezpiecznego dla środowiska użytkowania, demontażu, powtórnego wykorzystania lub unieszkodliwienia produktu. Wśród 18 skontrolowanych przedsiębiorców nieprawidłowości różnego rodzaju stwierdzono u 15 z nich, zaś na 202 skontrolowane pojazdy 143 nie posiadały wymaganych ww. przepisami informacji. W związku z powyższym skierowano 11 wystąpień pokontrolnych.

2.3.1.7. W zakresie usług

Podobnie jak w latach ubiegłych Inspekcja Handlowa prowadziła kontrole usług. W 2010 r. ogółem przeprowadzono 1 200 kontroli usług, w toku których w prawie 39,5 proc. placówek stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości. Kontrolami objęto przedsiębiorców świadczących usługi m.in.:

- dla konsumentów,
- sprzedaży produktów przez Internet,
- turystyczne,
- w zakresie sal zabaw.

Przeprowadzona roczna kontrola przedsiębiorców świadczących usługi dla konsumentów (m.in. usługi fryzjerskie, kosmetyczne, oftalmiczne, krawieckie, zegarmistrzowskie, naprawy sprzętu RTV i AGD, szewskie) wykazała nieprawidłowości w przypadku 36,7 proc. skontrolowanych, głównie ze względu na:

- niewidocznienie cenników na oferowane usługi,
- nieprawidłowości w dokumentach gwarancyjnych,
- nieprawidłowości w naliczaniu i pobieraniu opłat za wykonane usługi.

Ponadto w toku kontroli sprawdzano prawidłowość oznakowania produktów oferowanych do sprzedaży konsumentom. Wśród 338 skontrolowanych przedsiębiorców sprzedaż detaliczną prowadziło 142 z nich. W placówkach tych sprawdzono oznakowanie 910 partii wyrobów oferowanych do sprzedaży, kwestionując 27,9 proc. wszystkich skontrolowanych w tym zakresie.

W toku kontroli przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie sprzedaży produktów przez internet oraz oferowanych produktów skontrolowano 74 przedsiębiorców prowadzących sprzedaż przez internet. Wśród skontrolowanych przedsiębiorców prowadzących sklepy internetowe 64 posiadało własne magazyny i prowadziło placówkę handlową. Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono w 37 sklepach internetowych. Do najczęstszych uchybień, należało niezamieszczanie informacji o organie, który zarejestrował działalność gospodarczą przedsiębiorcy i numerze, pod którym przedsiębiorca został zarejestrowany. Na stronach internetowych 50 proc. skontrolowanych sklepów nie było pełnej informacji wymaganej przepisami lub też zamieszczone dane były niewłaściwe. Ponadto w przypadku 9,4 proc. skontrolowanych produktów stwierdzono nieprawidłowości w oznakowaniu, które nie miały istotnego wpływ na bezpieczeństwo użytkownika. Niezgodności te dotyczyły przede wszystkim nieprawidłowo sporządzonych instrukcji i ostrzeżeń oraz oznakowania, możliwych do wyeliminowania przez kontrolowanych przedsiębiorców w ramach działań dobrowolnych.

W ramach kontroli przedsiębiorców w zakresie świadczenia usług turystycznych objęto kontrolą 92 przedsiębiorców. Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 45 z nich (48,9 proc. wszystkich skontrolowanych).

Do najczęstszych należało:

- nieprawidłowości w przekazywanych konsumentom ulotkach reklamowych, broszurach, folderach,
- niedostępnienie konsumentom ogólnych informacji o obowiązujących przepisach paszportowych, wizowych i sanitarnych oraz informacji o możliwości ubezpieczenia się od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie,
- nieprawidłowości w wzorcach umów pisemnych na świadczenie usług turystycznych,
- brak w miejscu widocznym i dostępnym dla konsumentów cennika świadczonych usług.

Biorąc pod uwagę duże zainteresowanie najmłodszych konsumentów oraz ich rodziców Inspekcja Handlowa w 2010 r. przeprowadziła pilotażową kontrolę przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie prowadzenia sal zabaw dla dzieci.

Kontrolą objęto 16 przedsiębiorców, gdzie nieprawidłowości stwierdzono w 2 placówkach. Inspektorzy w jednej placówce stwierdzili brak cennika. Wszyscy przedsiębiorcy prowadzili działalność zgodnie z zakresem określonym w zaświadczeniu o treści wpisu do ewidencji działalności gospodarczej albo Krajowego Rejestru Sądowego.

Ponadto w toku kontroli rozeznaniowo sprawdzono organoleptycznie urządzenia i zabawki oferowane dzieciom w salach zabaw, dokumentację dotyczącą urządzeń prawidłowość ich konserwacji, stan sanitarno-porządkowy. Nieprawidłowość stwierdzono w jednej placówce, gdzie stwierdzono widoczny przewód doprowadzający sprężone powietrze do jednego z urządzeń, co mogło spowodować potknięcie się i upadek dziecka. W powyższej placówce stwierdzono również poluzowane śruby oraz brak zabezpieczeń na śrubach, co mogło spowodować uraz bawiącego się dziecka. W toku czynności kontrolnych przedsiębiorca usunął stwierdzone nieprawidłowości.

2.3.2. Kontrola artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych

W obszarze przestrzegania prawa żywnościowego w 2010 r. Inspekcja Handlowa przeprowadziła łącznie 6 338 kontroli o różnorodnym zakresie badanych zagadnień. Były to kontrole planowane realizowane o roczny plan kontroli Inspekcji Handlowej zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak również kontrole nieplanowane realizowane w oparciu o tematy własne wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Wszystkie kontrole zaplanowane zostały zrealizowane. Plan kontroli Inspekcji Handlowej na 2010 r. przewidywał przeprowadzenie 2 140 kontroli w 24 tematach realizowanych kwartalnie lub całorocznie. Przeprowadzono 2 303 kontroli tj. o 7,6proc. więcej. Uwzględniając miejsca dystrybucji: 314 kontroli przeprowadzono w hurtowniach, 870 w placówkach należących do dużych sieci handlowych (magazynach centralnych, hiper- i supermarketach), 695 w pozostałych sklepach oraz 424 w lokalach gastronomicznych.

Wszystkie planowe kontrole przeprowadzane były na miejscu w obiekcie handlowym. Objęto nimi następujące produkty i usługi:

- ryby i przetwory rybne; mięso i niepoddane obróbce termicznej wyroby mięsne; przetwory mięsne; mleko i przetwory mleczne w tym masło, mleko kozie i owcze oraz przetwory z mleka koziego i owczego, produkty mleczne posiadające chronione oznaczenia (ChOG, ChNP, GTS), lody; soki i napoje bezalkoholowe oraz butelkowane wody mineralne i

źródlane; pieczywo i ciasta o przedłużonej trwałości oraz bułkę tartą; wyroby czekoladowe; miód; oliwę z oliwek; przetwory owocowe i warzywne; mrożone wyroby kulinarne, świeże i suszone owoce i warzywa, suszone grzyby, bakalie; jaja spożywcze;

– placówki gastronomiczne typu fast food; bary mleczne; usługi gastronomiczne w rejonach zimowego oraz letniego wypoczynku; placówki gastronomiczne funkcjonujące na dworcach dalekobieżnej komunikacji kolejowej i autobusowej i w ich pobliżu; restauracje funkcjonujące w godzinach popołudniowych i nocnych.

Podczas 893 kontroli, z tego w blisko połowie przeprowadzanych w placówkach gastronomicznych, kontrolowano prawidłowość oznakowania oraz wprowadzania do obrotu wyrobów i materiałów przeznaczonych do kontaktu z żywnością.

Kontrole pozaplanowe zajmowały znaczące miejsce w działalności IH stanowiąc około 64proc. kontroli ogółem. W niektórych przypadkach obejmowały one cały kraj, jak np. kontrole w zakresie przestrzegania przepisów dotyczących produktów ekologicznych oraz kontrole przestrzegania przepisów ustawy o ochronie zwierząt podczas przedświątecznej sprzedaży żywych ryb, w większości jednak dotyczyły rynków lokalnych. Były to najczęściej kontrole o charakterze interwencyjnym, wynikające ze skarg konsumentów lub podmiotów gospodarczych, a także własnego rozeznania inspektoratów o negatywnych zjawiskach występujących na rynkach lokalnych. W ich ramach kontrolowano przetwory zbożowe, wyroby garmazeryjne, przetwory drobiowe, koncentraty spożywcze, sosy, majonezy i inne tego typu produkty, żywność dla dzieci, wyroby cukiernicze.

Zakres kontroli obejmował przede wszystkim sprawdzenie jakości handlowej w tym oznakowania oferowanych produktów, identyfikacji produktów na podstawie dowodów dostaw, warunków ich przechowywania, przestrzegania wyznaczonych terminów ważności, legalności działania przedsiębiorców i posiadania przez pracowników mających bezpośredni kontakt z żywnością odpowiednich orzeczeń lekarskich.

Badania w większości realizowanych tematów kontroli były ukierunkowane na ujawnianie zafałszowań środków spożywczych. W pierwszej kolejności typowano do oceny produkty objęte szczegółowymi wymaganiami określonymi w rozporządzeniach wspólnotowych i dyrektywach zaimplementowanych do prawodawstwa krajowego oraz produkty, w stosunku do których istniało uzasadnione podejrzenie o naruszenie przepisów (np. na podstawie wyników poprzednich kontroli, skarg i informacji od konsumentów i innych uczestników obrotu). Oznakowanie (w tym sposób prezentacji w miejscu sprzedaży) sprawdzono w odniesieniu do obowiązujących przepisów, zwracając szczególną uwagę na to, czy sposób podawania informacji nie wprowadza w błąd konsumenta, co do rzeczywistych właściwości produktów.

2.3.2.1. Ogólne wyniki kontroli

Ogółem w 2010 r. skontrolowano 129 759 partii towarów, w tym 126 741 partii artykułów rolno-spożywczych, 2 929 – materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością oraz 89 – karmy dla zwierząt towarzyszących (w 2009 r. łącznie 148 928 partii).

Ujawnienie chociażby jednej niezgodności z zakresu wykonywanej kontroli spowodowało zakwestionowanie 17 485 partii, tj. 13,4 proc. (w 2009 r. 13,1proc.), m.in. z uwagi na:

- wady jakości – 10,5 proc. partii (w 2009 r. – 11,1 proc.), w odniesieniu do próbek: 16,5proc. (w 2009 r. 16,7proc.),
- nieprawidłowe oznakowanie – 8,4 proc. partii (9,4proc.) ,
- niezgodną z deklarowaną zawartość netto – 3,3 proc. próbek (5,1proc.),
- „przeterminowanie” –10,3proc. partii (8,6proc.).

Wykres 15. Ogólne wyniki kontroli artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W porównaniu do wyników kontroli za 2009 r. zmniejszył się procentowy udział towarów zakwestionowanych w zbadanych w zakresie zawartości netto oraz nieznacznie w zakresie oznakowania; zwiększył się natomiast procent towarów przeterminowanych. Jakość handlowa pozostawała na niezmiennym poziomie. Wskaźnik towarów przeterminowanych jest wysoki, jednakże liczność partii zakwestionowanych z tego tytułu często ograniczała się do pojedynczych opakowań.

2.3.2.2. Jakość produktów – badania organoleptyczne i fizykochemiczne

Oceny jakości środków spożywczych dokonano na podstawie badań cech organoleptycznych, parametrów fizykochemicznych i składu surowcowego w odniesieniu do wymagań przepisów wspólnotowych i krajowych oraz deklaracji producenta. Część badań organoleptycznych (np. w przypadku pieczywa) oraz odnoszących się do sprawdzenia masy

(np. w przypadku jaj) lub objętości (np. napojów alkoholowych w gastronomii) przeprowadzana była bezpośrednio w kontrolowanej placówce.

W 2010 r. zbadano jakość:

- 5 319 partii towarów żywnościowych (w 2009 r. 7 031),
- 2 435 partii surowców i wyrobów w gastronomii (w 2009 r. 2 666).

Niewłaściwą jakość stwierdzono w:

- 689 partiach towarów żywnościowych, tj. 12,9proc. (w 2009 r. 12,7proc.);
- 123 partiach surowców i wyrobów w gastronomii, tj. 5proc. (w 2009 r. 6,8proc.);

Odsetek liczby partii zakwestionowanych w liczbie partii zbadanych wybranych rodzajów produktów objętych kontrolami planowymi przedstawia się następująco:

Tabela nr 1 Wyniki kontroli jakości środków spożywczych w zakresie cech organoleptycznych i fizykochemicznych

Rodzaj Produktu	Liczba partii		
	zbadanych	zakwestionowanych	proc. (3:2)
1	2	3	4
masło	128	50	39,0
jaja	137	50	36,5
wyroby czekoladowe	145	49	33,8
przetwory owocowe i warzywne	324	74	22,8
napoje alkoholowe w gastronomii	178	39	21,9
ryby i przetwory rybne	441	101	22,9
mięso i przetwory mięsne	785	81	10,3
mrożone wyroby kulinarne	256	45	17,6
mleko i przetwory mleczne (bez masła)	474	71	15,0
napary kawy w gastronomii	111	17	15,3
miód	173	23	13,3
oliwa z oliwek	64	7	10,9
napoje bezalkoholowe	164	16	9,8
pieczywo	745	49	6,6
wyroby kulinarne w gastronomii	1 119	56	5,0
wyroby spirytusowe	159	0	0

Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Przedstawiony w tabeli odsetek zakwestionowanych towarów odnosi się do wyrobów poddanych badaniom, a nie do wszystkich znajdujących się w obrocie. Nie jest on reprezentatywny dla całej branży, gdyż do badań laboratoryjnych, w pierwszej kolejności pobierane były próbki towarów, co do których istniało podejrzenie, iż nie spełniały wymagań jakościowych, rzadziej próbki pobierano losowo z wybieranych produktów. W większości kontrolowanych produktów odchylenie parametrów jakościowych było niewielkie, ale były również i takie produkty, w których badane parametry w sposób znaczący a nawet rażąco odbiegały od określonych w przepisach standardów lub deklarowanych przez producentów.

Do najczęściej stwierdzanych nieprawidłowości należały:

- w maśle - zafałszowanie tłuszczem obcym - stwierdzano obecność steroli pochodzenia roślinnego (zawartość tłuszczów niemlecznych wynosiła od 6,3 proc. do 68,7 proc.), wyższa lub niższa zawartość tłuszczu, wyższa zawartość wody, wygląd i barwa niejednolita, smak i zapach nieczysty, jełki, tłuszczowy, tranowy, silny posmak pasz;
- w jajach - niewłaściwa klasyfikacja wagowa jaj;
- w wyrobach czekoladowych - barwa nierównomierna, wyraźne smugi, zasywienia, powierzchnia bez połysku, szorstkość, wyczuwalna piaszczystość, mało charakterystyczny smak i zapach; przekroczenie dozwolonego limitu zamienników tłuszczu kakaowego, obniżona zawartość tłuszczu mlecznego w stosunku do minimalnych wymagań określonych w przepisach, niższa zawartość składników deklarowanych (np. orzechów), niższa zawartość kuwertury, wyższa zawartość nadzienia;
- w przetworach owocowych i warzywnych - uszkodzenia mechaniczne warzyw, obecność zmian chorobowych, obniżona zawartość ekstraktu ogólnego, niezadeklarowany w oznakowaniu dodatek cukru i skrobi; brak składnika deklarowanego w wykazie składników, obecność konserwantów i substancji słodzących (sacharyny i jej soli, acesulfamu K) niezadeklarowanych na opakowaniu;
 - w sokach warzywnych i owocowo warzywnych - zawyżona w stosunku do deklaracji zawartość witaminy C oraz obecność konserwantów i substancji słodzących (acesulfamu K, sacharyny i jej soli) niezadeklarowanych na etykiecie;
 - w mrożonkach owocowych i warzywnych - całkowite pokrycie grubą warstwą szronu i lodu w postaci trwałych brył i zlepieńców;
- w rybach i przetworach rybnych - wyższa od deklarowanej zawartość glazury (warstwy lodu w rybach mrożonych glazurowanych), niższa masa ryby, niedokładne opracowanie ryb (pozostawienie części organów wewnętrznych, łusek), miękka, rozpadająca się tekstura mięsa ryb, obecność substancji dodatkowych (słodzików, konserwantów) niezadeklarowanych na etykiecie;
- w przetworach mięsnych - obecność ścięgien i chrząstek, niższa zawartość mięsa w stosunku do deklaracji, wyższa od deklarowanej zawartość tłuszczu, wody i skrobi oraz niższa białka, obecności związków fosforu (polifosforanów)

niezadeklarowanych na opakowaniu, obecność skrobi niezadeklarowanej w oznakowaniu, podmiiany gatunkowe składnika mięsnego (np. zamiast cielęciny stwierdzono obecność mięsa drobiowego), użycie MOM¹ zamiast mięsa;

- w przetworach mlecznych (bez masła) - smak i zapach nieczysty kwaśny lub gorzki, niewłaściwa konsystencja, niezgodna z deklaracją zawartość tłuszczu, wody i białka, obecność pleśni, obecność tłuszczu obcego na poziomie 93proc., obecność skrobi niezadeklarowanej w wykazie składników, obecność kwasu sorbowego i jego soli niedozwolonego lub niezadeklarowanego w oznakowaniu; brak składnika zadeklarowanego w nazwie i eksponowanego w szacie graficznej; w przetworach z mleka koziego i owczego – zafałszowanie mlekiem krowim;
- w mrożonych wyrobach kulinarnych - zaniżenie zawartości nadzienia/farszu, zniżenie zawartości głównego składnika, niewłaściwe cechy organoleptyczne (nieelastyczna, twarda konsystencja ciasta, nieczysty, nieprzyjemny, niezharmonizowany zapach i smak);
- w miodzie - niższa od wymaganej liczba diastazowa, przekroczona dopuszczalna zawartość 5-hydroksymetylofurfuralu (HMF), nieodpowiednia przewodność właściwa, nieodpowiednia zawartość fruktozy i glukozy, niewłaściwy stosunek fruktozy do glukozy, obecność wolnych kwasów, zawyżona zawartość wody, zawyżona zawartości sacharozy, całkowity brak lub niski udział pyłków przewodnych w miodach deklarowanych jako odmianowe;
- w oliwie z oliwek i z wytlóków - wyższa wartość właściwej gęstości optycznej (Delta-K i K-270), wyższa zawartość stigmastadienów, wyższa zawartość brassicasterolu, campesterolu, delta-7-stigmastenolu oraz niższą zawartość β -sitosterolu, wyższa zawartość kwasów tłuszczowych: linolenowego, eikosenowego behenowego, arachidowego oraz wyższa liczba nadtlenkowa, wysoka wartość wskaźnika Totox – 60,2 świadcząca o nieświeżości produktu;
- w napojach bezalkoholowych - niewłaściwe cechy organoleptyczne (deklarowano napój niegazowany, stwierdzono znaczne nasycenie dwutlenkiem węgla), niezgodna z deklaracją zawartość witaminy C, nieodpowiednia zawartość popiołu i ekstraktu bezcukrowego;
- w pieczywie i ciastach o przedłużonej trwałości - zdeformowania, uszkodzenia mechaniczne, niewłaściwa porowatość (obecność dużych otworów powietrznych), nierównomierna barwa, miększy lepki, niedopieczony, skórka zabrudzona, obniżona lub podwyższona zawartość cukrów, braku składnika wymienionego w nazwie, obniżona zawartość deklarowanych składników;
- w wyrobach kulinarnych, napojach alkoholowych, naparach kawy - w zakładach gastronomicznych - zaniżona w stosunku do deklaracji masa oraz zawartość

¹ MOM – mięso mechanicznie odkostnione: produkt uzyskany w wyniku mechanicznego usunięcia reszty tkanek przylegających do kości, po oddzieleniu od nich mięśni,

składników głównych takich jak mięso w oferowanych potrawach oraz zaniżona zawartość alkoholu w drinkach lub objętość podawanych alkoholi, zaniżony udział surowca w naparach kawy.

Przyczynami nieprawidłowości stwierdzanych w produktach była m.in.: niewłaściwa klasyfikacja wagowa jaj (np. na opakowaniu deklarowano klasę wagową XL podczas gdy wewnątrz opakowania znajdowały się jaja o masie odpowiadającej niższej klasie M a nawet S), stosowanie tańszych zamienników droższych surowców, niewłaściwe prowadzenie procesów technologicznych, niewłaściwa jakość użytych surowców. Na przykład tłuszcz mleczny w maśle częściowo zastępowano tłuszczem roślinnym, do produkcji czekolady dodawano większe niż przewidują przepisy ilości innych tłuszczów roślinnych jako ekwiwalentów tłuszczu kakaowego, w mięsie mielonym oraz garmażeryjnym stwierdzano tańsze niezadeklarowane mięso pochodzące od innych gatunków zwierząt (np. w mielonym mięsie wołowym stwierdzano wieprzowinę i mięso drobiowe), a także zawyżoną zawartość tłuszczu i tkanki łącznej, w wędlinach zamiast deklarowanej cielęciny w produkcie było mięso drobiowe, drinki sporządzano z mniejszej ilości alkoholu niż deklarowano, miody były zbyt mocno podgrzane i utraciły swe biologiczne właściwości, do produkcji przetworów warzywnych i owocowych używano skrobi i cukru niedeklarowanych w oznakowaniu w celu podniesienia ekstraktu, używano zakonserwowanej pulpy owocowej deklarując jednocześnie, że produkt został wytworzony ze świeżych owoców. Ponadto pomijano w wykazie składników substancje dodatkowe dozwolone oraz przekraczano dopuszczalne limity ich zawartości. Powodem niskiej jakości produktów było też niezachowanie ciągu chłodniczego, szczególnie w przypadku mrożonych owoców i warzyw - stwierdzone wady w tych wyrobach (pokrycie grubą warstwą szronu i lodu, trwałe bryły i zlepienie) wskazywały na rozmrażanie i ponowne ich zamrażanie.

Stwierdzone wady w produktach w części przypadków spowodowane były celowym zafałszowywaniem.

2.3.2.3. Zawartość netto

Podczas badań laboratoryjnych sprawdzono zawartość netto ocenianych produktów. Niższą od deklarowanej przez producenta zawartość netto stwierdzono w odniesieniu do 293 próbek, co stanowiło 3,3 proc. skontrolowanych w tym zakresie, z czego 66 próbek dotyczyło wyrobów i napojów oferowanych w gastronomii (15,3 proc. skontrolowanych w tym segmencie). Ustalenia te nie obejmują weryfikacji klasy wagowej jaj.

2.3.2.4. Prawdliwość oznakowania produktów

Łącznie w 2010 r. oceniono oznakowanie 63 616 partii środków spożywczych i materiałów oraz wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością (w 2009 r. 76 040 partii towarów, w tym: 60 653 partii środków spożywczych, 57 partii pasz dla zwierząt towarzyszących oraz 2 906 partii materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością. Ze względu na stwierdzone nieprawidłowości zakwestionowano 5 315 partii, tj. 8,3proc. (w 2009 r. 9,4 proc.) w tym 8,7 proc. środków spożywczych, 10,5 proc. pasz dla zwierząt towarzyszących, 0,3 proc. materiałów i wyrobów do kontaktu z żywnością.

Odsetek liczby partii zakwestionowanych w liczbie partii zbadanych wybranych grup produktów objętych kontrolami planowymi i nieplanowymi przedstawia się następująco:

Tabela nr 2 Wyniki kontroli oznakowania środków spożywczych

Wybrane grupy środków spożywczych sprawdzone w zakresie oznakowania	Liczba partii		%
	zbadanych	zakwestionowanych	
1	2	3	4
produkty rolnictwa ekologicznego	77	53	68,8
pieczywo	1810	605	33,4
jaja spożywcze	331	108	32,6
mięso i przetwory mięsne	6934	1847	26,6
drób i przetwory drobiowe	1059	261	24,6
ryby i przetwory rybne	2184	342	15,7
mrożone wyroby kulinarne	1102	161	14,6
miód	986	141	14,3
przetwory owocowe i warzywne	4292	284	6,6
w tym: <i>dżemy, konfitury, marmolady</i>	253	70	27,7
wyroby garmazeryjne	433	28	6,5
wyroby cukiernicze	6700	433	6,5
w tym: <i>wyroby czekoladowe</i>	458	19	4,1
oleje i tłuszcze jadalne	1833	103	5,6
w tym: <i>oliwa z oliwek</i>	413	59	14,3
<i>masło</i>	471	22	4,7
napoje bezalkoholowe	2162	88	4,1
w tym: <i>soki i nektary</i>	274	9	3,3
napoje alkoholowe	3678	94	2,6
w tym: <i>wyroby spirytusowe</i>	824	16	1,9
mleko i przetwory mleczne (bez masła)	8364	245	2,9
sosy, majonezy i inne dodatki	2128	42	2,0
koncentraty spożywcze	3598	57	1,6
przetwory zbożowe	1814	29	1,6
kawa	1110	9	0,8
przyprawy ziołowe i korzenne	1952	12	0,6
żywność dla dzieci i niemowląt	74	0	0

Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Pomijając produkty ekologiczne ze względu na stosunkowo niedużą ilość partii poddanych kontroli, najwięcej zastrzeżeń wniesiono do sposobu oznakowania pieczywa, jaj, mięsa i przetworów mięsnych oraz drobiu. Nieprawidłowości dotyczyły głównie produktów oferowanych luzem (bez opakowań jednostkowych) w tym takich, które poza ogólnymi przepisami dotyczącymi etykietowania żywności podlegają dodatkowym szczegółowym wymaganiom w zakresie informacji zamieszczanych w miejscu ich sprzedaży konsumentom, np. w przypadku wędlin należy dodatkowo podać wykaz składników, a dla mięsa wołowego - informacje dotyczące pochodzenia, miejsca uboju i rozbioru zwierząt, z których uzyskano dane mięso; w przypadku pieczywa m.in. nazwę pieczywa, dane identyfikujące producenta, masę jednostkową.

Nieprawidłowości w oznakowaniu produktów w opakowaniach jednostkowych miały znacznie mniejszy rozmiar niż towarów sprzedawanych luzem.

Do poważniejszych uchybień stwierdzanych w oznakowaniu opakowań jednostkowych, decydujących niekiedy o wyborze produktu przez konsumentów zaliczyć należy:

- używanie mylącej nazwy, co do rodzaju produktu, podwójnego nazewnictwa lub niepodawanie nazwy rodzajowej w ogóle,
- używanie nazwy nieadekwatnej do wykazu składników,
- umieszczanie na opakowaniu nieprawdziwych informacji opisujących produkt,
- stosowanie sugestywnej szaty graficznej opakowań z wizerunkami składników i odpowiednio wyeksponowanymi napisami wskazującymi na rodzaj użytych surowców, których w rzeczywistości nie było w produkcie albo były w minimalnych ilościach nieupoważniających do eksponowania ich na opakowaniu,
- sugerowanie szczególnych właściwości, mimo iż produkt nie różnił się od podobnych,
- niepodawanie ilościowej zawartości składników występujących w nazwach wyrobów,
- nierzetelny wykaz składników, w tym substancji dodatkowych dozwolonych.

2.3.2.5. Kontrole GMO

Zagadnienie przestrzegania przepisów dotyczących organizmów genetycznie zmodyfikowanych (GMO) było przedmiotem trzech planowych kontroli obejmujących sektor przetworów mięsnych i produktów warzywnych (świeżych, mrożonych, suszonych i przetworzonych).

Kontrole przeprowadzono łącznie w 400 placówkach, sprawdzając oznakowanie 1 405 partii produktów, w których mogły potencjalnie występować składniki GMO.

Na podstawie badań przeprowadzonych w laboratoriach Państwowej Inspekcji Sanitarnej stwierdzono, że do produkcji ocenianych produktów nie użyto surowców pochodzących z organizmów genetycznie zmodyfikowanych. Z ustaleń kontroli wynikało, że w ofercie handlowej kontrolowanych placówek nie było produktów, których oznakowanie wskazywałoby

na obecność składników GMO. W celu zweryfikowania deklaracji producentów zawartych w oznakowaniu, do badań laboratoryjnych w kierunku wykrywania modyfikacji genetycznych pobrano próbki z 11 partii wędlin (m.in. parówek, kielbas, konserw, pasztetów, szynek) zawierających w składzie białko sojowe (lub izolat białka sojowego) oraz z 5 partii kukurydzy konserwowej, w której potencjalnie mogły występować składniki GMO. Nieprawidłowości nie stwierdzono.

2.3.2.6. Kontrola w zakresie ochrony oznaczeń geograficznych i nazw pochodzenia w sektorze mleczarskim

W związku z wpisaniem do wspólnotowego rejestru chronionych nazw pochodzenia oraz na wniosek Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi, Inspekcja Handlowa przeprowadziła na terenie całego kraju kontrolę, której celem było sprawdzenie przestrzegania przepisów zawartych w art. 13 rozporządzenia Rady (WE) nr 510/2006 z dnia 20 marca 2006 r. w sprawie ochrony oznaczeń geograficznych i nazw pochodzenia produktów rolnych i środków spożywczych (Dz.U L 93 z 31.3.2006, s.12, z późn. zm.) tj. wykorzystania nazwy chronionej (ChNP, ChOG),

Kontrolę przeprowadzono w 77 placówkach handlowych w tym: w 7 hurtowniach, 44 sklepach sieci handlowych i 28 pozostałych sklepach.. Sprawdzono oznakowanie 150 partii produktów, z tego 40 poddano badaniom organoleptycznym i fizykochemicznym. Nieprawidłowości stwierdzono w 40 placówkach (51,9 proc.), w których zakwestionowano 87 partii ze względu na nieprawidłowe oznakowanie, tj. 58 proc. skontrolowanych (w tym 37 z uwagi na naruszenie art. 8 ww. rozporządzenia 510/2006 i 25 partii ze względu na naruszenie art. 13 tego rozporządzenia) oraz 4 partie ze względu na nieprawidłowe cechy jakościowe (10 proc. w zbadanych). Dodatkowo dokonano rozeznania w 698 placówkach, w których nie stwierdzono w ofercie produktów posiadających chronione oznaczenia ChOG i ChNP.

Stwierdzone w toku kontroli nieprawidłowości polegały przede wszystkim na:

- a) bezprawnym bezpośrednim lub pośrednim wykorzystaniu chronionej nazwy – ustalenia dotyczyły dwóch placówek, gdzie zakwestionowano dwie partie wyrobów,
- b) użyciu nazwy „Oscypek” dla produktów, które nie spełniały wymagań określonych we wniosku o rejestrację,
- c) użyciu nazwy „Oscypek” dla produktów konwencjonalnych,
- d) użyciu nazwy innej, niż objęta rejestracją.

2.3.2.7. Aktualność terminów przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości

Podczas kontroli sprawdzono aktualność terminów przydatności do spożycia lub dat minimalnej trwałości 110 890 partii środków spożywczych stwierdzając przeterminowanie w przypadku 11 390 partii, tj. 10,3 proc. ocenionych (w 2009 r. - 8,6 proc.). Na zakwestionowane partie składały się pojedyncze sztuki produktów, co oznacza że wskaźniki odnoszące się do liczby sztuk zakwestionowanych w liczbie sztuk zbadanych byłyby zdecydowanie niższe. Najczęściej przeterminowane towary znajdowano w grupie miksów i margaryn do smarowania (23,4 proc.), koncentratów spożywczych (20,1 proc.), przypraw (18,3 proc.), sosów i majonezów (17,3 proc.), przetworów zbożowych (12,3 proc.), wyrobów cukierniczych (11,1 proc.) w tym czekoladowych (12,2 proc.).

Najwięcej tego rodzaju nieprawidłowości ujawniono w tradycyjnych placówkach detalicznych (12,2 proc., a najmniej w hurtowniach (1,6 proc.).

2.3.2.8. Warunki przechowywania

Zastrzeżenia do warunków przechowywania środków spożywczych wniesiono w przypadku 96 placówek objętych kontrolami planowymi, tj. 4,2 proc. skontrolowanych (w 2009 r. – 2,4 proc.), w tym 61 placówek gastronomicznych (14,4 proc. skontrolowanych w tym zakresie). Nieprawidłowości polegały na przechowywaniu towarów w temperaturach odbiegających od zalecanych przez producentów lub bez stosownego rozdzielania produktów pod względem asortymentowym.

2.3.2.9. Legalność działania przedsiębiorców i orzeczenia lekarskie dla potrzeb sanitarno-epidemiologicznych

We wszystkich kontrolowanych placówkach handlowych dokonano identyfikacji przedsiębiorcy i sprawdzono zgodność zakresu i rodzaju prowadzonej działalności ze zgłoszeniem do odpowiednich organów nie stwierdzając poza pojedynczymi przypadkami naruszeń w zakresie prawa żywnościowego.

Podczas kontroli planowych sprawdzono ponadto, czy przedsiębiorcy dopełnili obowiązku przechowywania i udostępniania na żądanie organów urzędowej kontroli żywności orzeczeń lekarskich wydawanych osobom bezpośrednio stykającym się z żywnością, stwierdzając nieprawidłowości w tym zakresie w 67 obiektach tj. 2,9 proc. (w 2009 r. – 4,5 proc.), w tym 35 gastronomicznych (8,3 proc.).

W miejscach obrotu środkami spożywczymi w zakresie handlu detalicznego przeprowadzono kontrole w odniesieniu do innych regulacji niż prawo żywnościowe, które miały na celu sprawdzenie rzetelności obsługi konsumentów (poprzez zakup kontrolny), prawidłowości uwidaczniania cen, legalizacji przyrządów pomiarowych, legalności działania.

Ujawnione w tym zakresie nieprawidłowości polegały przede wszystkim na:

- nieprawidłowym oznaczaniu towarów cenami (głównie braku cen jednostkowych lub ich nieprawidłowym wyliczeniu oraz informacji o ilościach nominalnych potraw i napojów oferowanych w placówkach gastronomicznych),
- stosowaniu przyrządów pomiarowych bez aktualnych cech legalizacji,
- niezgłoszeniu organowi ewidencyjnemu zmiany danych objętych wpisem do ewidencji lub rejestru oraz prowadzenie działalności niezgodnie z wpisem do ewidencji.

2.3.2.10. Działania w celu zapewnienia skuteczności przestrzegania prawa żywnościowego

Na podstawie wyników kontroli wstrzymywano od obrotu wszystkie partie produktów niewiadomego pochodzenia, nie oznakowane lub oznakowane w sposób rażąco naruszający przepisy, a także wszystkie partie produktów przeterminowanych, zafałszowanych, wykazujących cechy zepsucia lub nieświeżości.

W związku ze stwierdzonymi w 2010 r. nieprawidłowościami, do 30 kwietnia 2011 r. wydano ogółem 498 decyzji, na podstawie których przedsiębiorcom wprowadzającym do obrotu

środki spożywcze o niewłaściwej jakości handlowej w tym zafałszowane, wymierzono kary pieniężne w łącznej wysokości 704 358 zł oraz 420 decyzji obciążających ich kosztami badań laboratoryjnych w łącznej wysokości 206 692 zł.

Ponadto skierowano

- 90 powiadomień do organów ścigania (w 2009 r. – 95),
 - 151 wniosków o ukaranie do sądów (w 2009 r. – 148),
- oraz
- nałożono 4 681 mandatów karnych (w 2009 r. – 4 856).

W swoich działaniach Inspekcja Handlowa ściśle współpracowała z innymi organami urzędowej kontroli żywności, przede wszystkim z Inspekcją Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych przez wzajemne informowanie się o wynikach kontroli i podejmowanie wspólnych działań w celu eliminowania z obrotu zafałszowanych produktów, a także z organami nadzoru sanitarnego i weterynaryjnego, i tak przekazano:

- 808 spraw do właściwych terenowo organów Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych (w 2009 r. 1534), w celu ewentualnego podjęcia kontroli u producentów w zakresie jakości handlowej,
- 528 - do Państwowej Inspekcji Sanitarnej i Inspekcji Weterynaryjnej (w 2009 r. – 637) w celu ewentualnego podjęcia działań w zakresie bezpieczeństwa żywności.

2.3.2.11. Inne kontrole w tym obrocie wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi (nie obejmujące prawa żywnościowego)

W 2010 r. Inspekcja Handlowa kontynuowała kontrole przestrzegania niektórych przepisów regulujących obrót wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi, zawartych w następujących ustawach o:

- wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,
- podatku akcyzowym,
- ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych.

Celem tych kontroli było egzekwowanie zakazów i nakazów regulujących obrót wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi oraz eliminowanie z rynku takich wyrobów pochodzących z nielegalnych źródeł, stwarzających potencjalne zagrożenie dla zdrowia lub życia konsumentów.

W zakresie przestrzegania przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi kontrolami objęto 1 110 punktów sprzedaży detalicznej (692), gastronomicznej (253) i hurtowej (165) - (w 2009 r. – łącznie 1 529 placówek). Nieprawidłowości stwierdzono w 189 placówkach (17 proc.), tj. w 102 sklepach, 70 placówkach gastronomicznych i 17 hurtowniach).

W czasie prowadzonych działań ujawniono m.in.:

- powadzenie nielegalnej sprzedaży napojów alkoholowych w 12 punktach sprzedaży detalicznej, w 12 zakładach gastronomicznych, oraz 5 hurtowniach,

- inne nieprawidłowości takie jak: brak wywieszek informujących o szkodliwości spożywania alkoholu w 124 placówkach, zaopatrywanie się 13 przedsiębiorców w wyroby alkoholowe poza magazynami hurtowymi, prowadzenie niedozwolonej reklamy lub promocji napojów alkoholowych w 6 placówkach, sprzedaż alkoholu na kredyt w 4 placówkach. Ponadto stwierdzono pojedyncze przypadki: nielegalnej sprzedaży hurtowej w sklepie, sprzedaży alkoholu pochodzącego z nielegalnych źródeł, sprzedaży alkoholu pomimo czasowego zakazu, konsumpcji alkoholu w sklepie.

Kontrole dotyczące przestrzegania przepisów o oznaczaniu wyrobów alkoholowych i tytoniowych znakami skarbowymi akcyzy przeprowadzono w 917 jednostkach handlowych (w 2009r. w 1 269), w których sprawdzany był alkohol i wyroby tytoniowe, w tym w 612 placówkach detalicznych, 151 placówkach gastronomicznych i 154 hurtowniach. Sprawdzeniem objęto 8,0 tys. partii wyrobów alkoholowych oraz 3,5 tys. partii wyrobów tytoniowych. Nieprawidłowości stwierdzono w 4 sklepach, 2 hurtowniach i 1 placówce gastronomicznej. Polegały one na wprowadzeniu do obrotu wyrobów alkoholowych i tytoniowych bez znaków skarbowych akcyzy, bądź opatrzonych banderolą, która straciła ważność.

Prawidłowość obrotu wyrobami tytoniowymi w zakresie przestrzegania postanowień ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych sprawdzono podczas 718 kontroli przeprowadzonych w 574 placówkach detalicznych, 123 lokalach gastronomicznych, 21 hurtowniach. Nieprawidłowości stwierdzono w 13 placówkach (10 sklepach i 3 zakładach gastronomicznych). Polegały one na sprzedaży w 5 sklepach wyrobów tytoniowych luzem (na sztuki) lub w opakowaniach zawierających mniej niż 20 papierosów, nieprzestrzeganiu w 3 placówkach gastronomicznych zakazu palenia poza wyodrębnionymi pomieszczeniami, prowadzeniu w 4 punktach sprzedaży detalicznej działań noszących znamiona reklamy lub promocji wyrobów tytoniowych.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami skierowano 46 zawiadomień do organów ścigania, w związku z popełnionymi wykroczeniami skierowano 18 wniosków do sądów rejonowych oraz nałożono 125 mandatów karnych.

2.4. Wykorzystanie ustaleń kontroli

W wyniku kontroli Inspekcja Handlowa:

- wydała 2 623 decyzji na podstawie art. 18 i art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej,
- wystosowała do przedsiębiorców 4 824 żądania o usunięcie nieprawidłowości,
- skierowała 620 zawiadomień do organów ścigania,
- nałożyła 8 953 mandatów karnych na łączną kwotę 1 641,7 tys. zł,
- skierowała 360 wniosków do sądów o ukaranie sprawców popełnienia wykroczeń, czego wynikiem było orzeczenie grzywien w kwocie 269,6 tys. zł,
- przekazała 3 449 spraw do innych organów.

2.4.1. System oceny zgodności

Z powodu niespełniania przez wyroby wymagań zasadniczych, Wojewódzcy Inspektorzy Inspekcji Handlowej wydali 155 decyzji z art. 40k ust. 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (tekst jednolity Dz. U. z 2010 roku, nr 138, poz. 935), zakazujących kontrolowanym podmiotom dalszego ich przekazywania użytkownikowi, konsumentowi lub innemu sprzedawcy.

Do Prezesa UOKiK przekazano akta kontroli 293 sprawy dot. wyrobów niespełniających zasadniczych wymagań (w 2009 r. było to 290 spraw), m.in.: zabawek, elektronarzędzi, opraw oświetleniowych, kasków i ochraniaczy, przedłużaczy i drobnego sprzętu AGD. Po dokonaniu analizy przesłanych akt przez Departament Nadzoru Rynku UOKiK, w 53 przypadkach odmówiono wszczęcia postępowania, ze względu na brak wystarczających przesłanek.

Z uwagi na podjęcie przez przedsiębiorców w toku prowadzonych postępowań administracyjnych dobrowolnych działań naprawczych (dobrowolne wycofanie wyrobu z obrotu lub usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości), wydano 160 decyzji umarzających postępowanie administracyjne (w 2009 r. – 218 decyzji).

Natomiast w przypadku 36 wyrobów, w których podmiot wprowadzający wyrób do obrotu nie podjął żadnych działań naprawczych, wydano decyzje nakazujące wycofanie z obrotu na podstawie art. 41c ust. 3 ustawy o systemie oceny zgodności (w 2009 r. wydano 25 decyzji).

2.4.2. Ogólne bezpieczeństwo produktów

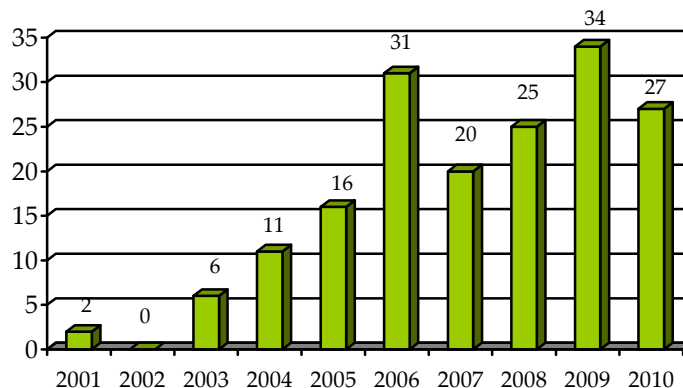
W 2010 r. wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej przekazały Prezesowi UOKiK 69 akt i protokołów kontroli.

W przypadku stwierdzenia znacznego prawdopodobieństwa, że produkt nie jest bezpieczny, Prezes UOKiK wszczyna postępowanie administracyjne. W omawianym okresie Prezes UOKiK prowadził 122 postępowania administracyjne, natomiast w 156 przypadkach podjął czynności wyjaśniające, również podjęte w związku ze skargami konsumentów i zgłoszeniami przedsiębiorców. W 18 sprawach w drodze decyzji administracyjnych nałożone zostały na przedsiębiorców obowiązki podlegające na nakazie wyeliminowania zagrożeń stwarzanych przez produkty, wycofaniu z rynku czy też ostrzeżeniu konsumentów. W 45 przypadkach z uwagi na wyeliminowanie przez przedsiębiorców zagrożeń postępowania zostały umorzone, w pięciu – Prezes UOKiK uznał postępowania za bezprzedmiotowe, natomiast w jednym stwierdził, że produkt jest bezpieczny. Dziesięciu przedsiębiorców złożyło wnioski o ponowne rozpatrzenie sprawy, w wyniku rozpatrzenia których jedna decyzja została uchylona, a dziewięć – utrzymanych w mocy. Sześciu przedsiębiorców złożyło skargi na decyzje Prezesa UOKiK do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego, a trzech – skargi kasacyjne. W pięciu przypadkach Wojewódzki Sąd Administracyjny skargi oddalił. Skargi kasacyjne oczekują na rozpatrzenie.

W związku z naruszeniem przepisów ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów Prezes UOKiK nałożył również na przedsiębiorców 22 kar pieniężnych na łączną kwotę 314 000 zł.

Do rejestru produktów niebezpiecznych wpisano 27 produktów.

Wykres 16. Wpisy w rejestrze produktów niebezpiecznych w latach 2001-2010



Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.4.3. Paliwa

Zebrane w trakcie kontroli w 2010 r. materiały oraz ujawnione nieprawidłowości, stanowiły podstawę do skierowania przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej do właściwych miejscowo prokuratur 57 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, z których dotychczas wszczęto dochodzenia w 38 przypadkach. Zakończono postępowania w 31 sprawach, z których:

- umorzono postępowania w 23 przypadkach z następujących powodów:
 - nie wykryto sprawcy – 10,
 - brak znamion przestępstwa – 8,
 - znikoma szkodliwość czynu – 2,
 - czynu nie popełniono – 2,
- w 1 przypadku nie podano danych.
- odmówiono wszczęcia postępowania w 6 sprawach,
- skierowano do sądów 2 akty oskarżenia,
- w 7 przypadkach postępowań jeszcze nie zakończono.

W pozostałych 19 sprawach zawiadomienia nie zostały jeszcze rozpatrzone przez prokuratury i sądy.

Jednocześnie, w związku ze stwierdzonymi naruszeniami warunków udzielonych koncesji na obrót paliwami ciekłymi oraz przepisów ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo Energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2006 r., Nr 89, poz. 625 z późn. zm.), przekazano do Prezesa URE informacje dotyczące 70 stacji paliw i hurtowni (w tym dotyczące 37 stacji z kontroli prowadzonej w roku 2009).

Ponadto, wojewódzkie inspektoraty IH przygotowywały informacje do uaktualniania, co dwa tygodnie, „Listy skontrolowanych stacji paliw uwzględniającej uzyskane wyniki badań

laboratoryjnych sprzedawanego w dniu kontroli paliwa”, która publikowana była na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (www.uokik.gov.pl).

2.4.4. Pozostałe produkty nieżywnościowe i usługi

Inspekcja Handlowa w wyniku podjętych działań kontrolnych skierowała do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów 18 informacji o ustaleniach kontroli mogących stanowić czyn nieuczciwej konkurencji czy naruszać interesy konsumentów oraz 255 do innych organów nadzoru.

Ustalenia kontroli dały również podstawę do wydania na podstawie przepisów ustawy o Inspekcji Handlowej 99 decyzji.

2.4.5. Produkty żywnościowe

Ogółem w 2010 r. w toku przeprowadzonych kontroli wydano 897 decyzji w toku kontroli i 288 po ich zakończeniu w związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami. Wyniki przeprowadzonych kontroli stanowiły podstawę do skierowania: 115 powiadomień do organów ścigania, 182 wniosków o ukaranie do sądów oraz nałożenia 5 409 mandatów.

Ponadto 1.041 sprawy przekazano do właściwych terenowo organów Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno – Spożywczych, a 615 do Państwowej Inspekcji Sanitarnej i Inspekcji Weterynaryjnej.

Na podstawie wyników kontroli wstrzymywano od obrotu wszystkie partie produktów niewiadomego pochodzenia lub sprzedawane bez stosownego zezwolenia (alkohole), nie oznakowane lub oznakowane w sposób rażąco naruszający przepisy, a także wszystkie partie produktów przeterminowanych, zafałszowanych, wykazujących cechy zepsucia lub nieświeżości.

Ponadto Inspekcja Handlowa współpracowała z mediami przekazując informacje na temat działalności kontrolnej w obszarze żywności. Konsumentom i przedsiębiorcom udzielano porad dotyczących przepisów regulujących działalność gospodarczą w zakresie produkcji i handlu. Ta forma kontaktów była ważnym, dodatkowym źródłem wiadomości o nieprawidłowościach i zagrożeniach występujących na rynku oraz o wątpliwościach związanych z interpretacją przepisów.

Rozdział IV

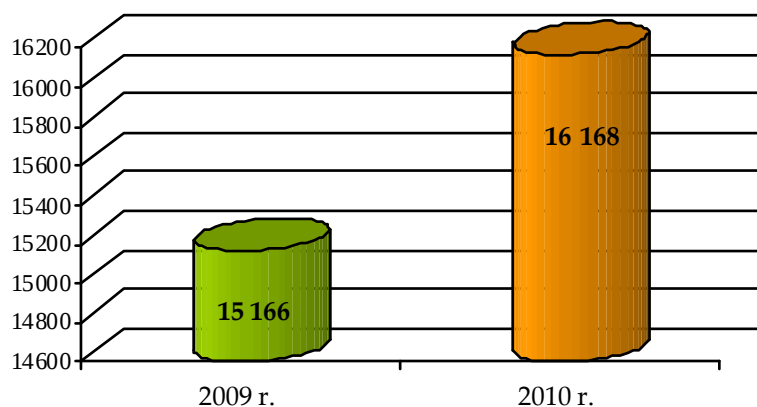
OCHRONA KONSUMENTÓW

Do zadań Inspekcji Handlowej należy podejmowanie szeregu działań związanych z ochroną konsumentów, w szczególności przyjmowanie skarg konsumenckich, podejmowanie mediacji, prowadzenie polubownych sądów konsumenckich a także poradnictwa w zakresie ochrony interesów i praw słabych uczestników rynku. Inspekcja Handlowa prowadzi także listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług.

1. SKARGI KONSUMENCKIE WPŁYWAJĄCE DO INSPEKCJI HANDLOWEJ

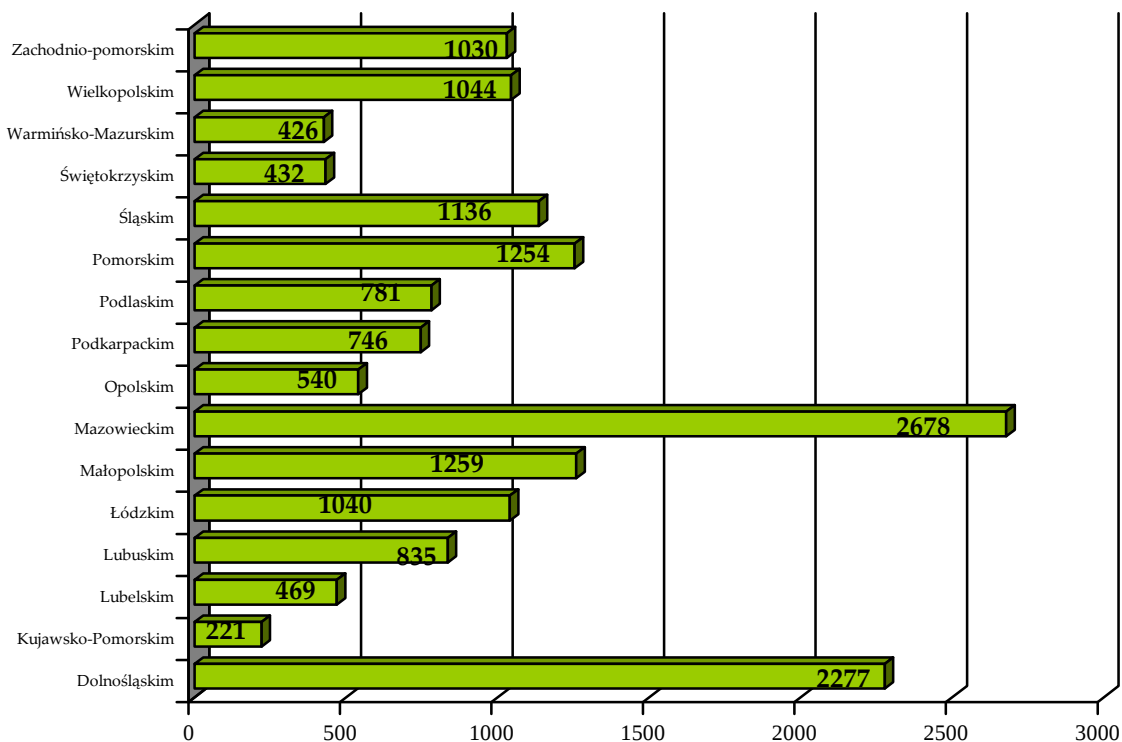
W 2010 roku do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej wpłynęło łącznie 16 168 informacji o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu przedsiębiorców oraz wniosków o mediacje w sprawie sporów konsumenckich, wynikłych z zawartych umów cywilnoprawnych. W stosunku do 2009 r. nastąpił wzrost liczby skarg konsumenckich o 1002 sprawy, co stanowi 6,6 proc..

Wykres 17. Liczba skarg konsumenckich wpływających do Inspekcji Handlowej



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Wykres 18. Liczba skarg konsumenckich, które wpłynęły do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w poszczególnych województwach



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2010 r. przeważały sprawy dotyczące artykułów przemysłowych (13 010 spraw). Stanowi to 80 proc. wszystkich skarg konsumenckich, które wpłynęły do Inspekcji Handlowej. W 2009 r. wpłynęło 12 049 tego typu spraw.

W branży przemysłowej, skargi konsumenckie najczęściej dotyczyły:

- obuwia – 7 514 spraw (57,76 proc.)
- sprzętu AGD i RTV – 709 spraw (5,45 proc.),
- mebli – 423 sprawy (3,25 proc.),
- sprzętu komputerowego – 293 sprawy (1,81 proc.),
- art. motoryzacyjnych – 232 sprawy (1,78 proc.).

Usług dotyczyło 1 384 spraw, co stanowi 8,56 proc. ogółu skarg konsumenckich, które wpłynęły do Inspekcji Handlowej (w 2009 r. usług dotyczyło 1 328 spraw). Spośród nich 780 zostało załatwionych w formie mediacji (w 2009 r. – 765), a 241 w formie kontroli (w 2009 r. – 261). Ponadto w 223 przypadkach, poinformowano konsumentów o przysługujących im prawach, bez podejmowania kontroli lub mediacji (w 2009 r. – 170).

Najczęściej kwestionowano następujące rodzaje usług:

- remontowo-budowlane – 375 spraw (27,09 proc.),
- gastronomiczne – 124 spraw (8,96 proc.),
- pralnicze – 92 spraw (6,65 proc.),
- motoryzacyjne – 109 spraw (7,88 proc.),
- fryzjerskie i kosmetyczne – 36 spraw (2,60 proc.).

Artykułów spożywczych dotyczyło 1774 skarg konsumenckich, co stanowi 10,97 proc. skarg konsumenckich (w 2009 r. - 1 789), w tym:

- mięsa i przetworów mięsnych – 212 spraw (11,95 proc.),
- wyrobów mlecznych – 192 spraw (10,82 proc.),
- wyrobów alkoholowych – 95 spraw (5,36 proc.),
- przetworów warzywnych i napojów bezalkoholowych – 96 spraw (5,41 proc.),
- przetworów rybnych – 55 spraw (3,10 proc.).

Podobnie jak w poprzednich latach, głównymi przyczynami skarg konsumenckich były:

- nieznamość przepisów prawa przez konsumentów i przedsiębiorców,
- odmowa przyjęcia reklamacji i odsyłanie klientów do serwisantów,
- uzależnianie rozpatrzenia reklamacji od opinii rzeczoznawcy,
- nieterminowe rozpatrywanie reklamacji klientów,
- interpretowanie przepisów prawa przez przedsiębiorców na swoją korzyść,
- niska jakość towarów znajdujących się na rynku,
- nieprzestrzeganie przez przedsiębiorców przepisów obowiązujących w obrocie towarowym.

2. SPOSOBY ZAŁATWIANIA SKARG KONSUMENCKICH

Skargi konsumenckie wpływające do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej są załatwiane głównie w formie kontroli lub mediacji.

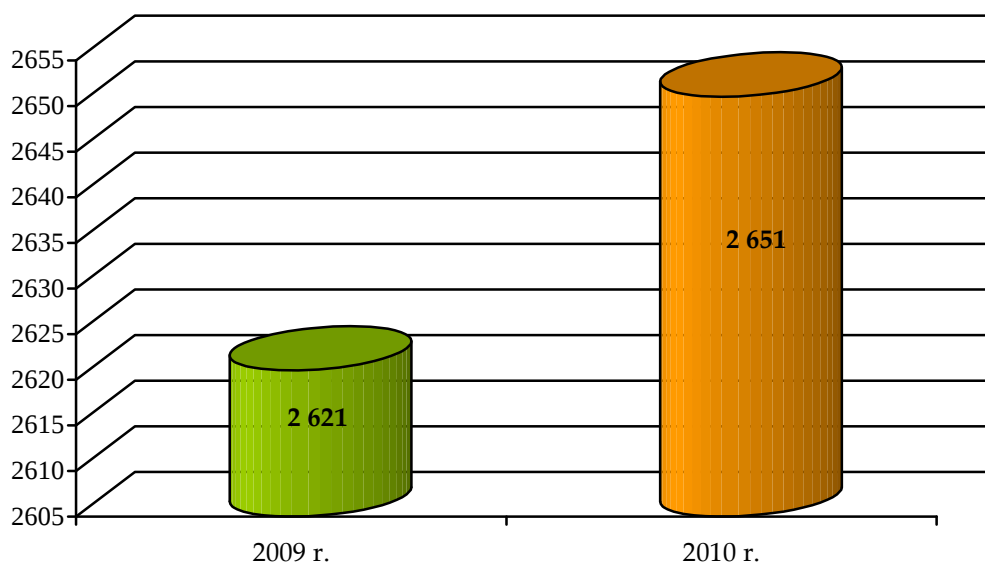
2.1. Załatwianie skarg w formie kontroli

W przypadku, gdy analiza dokumentacji sprawy przesłanej przez konsumenta pozwalała na stwierdzenie podejrzenia naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów o charakterze publicznoprawnym, wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej załatwiały ją w formie kontroli, informując o ustaleniach kontroli zainteresowanego.

W analizowanym okresie wojewódzkie inspektoraty przeprowadziły 2 651 kontroli, do których podstawą wszczęcia były informacje o nieprawidłowościach zgłoszone przez konsumentów. W 2009 r. przeprowadzono 2 594 kontroli.

W 1 477 przypadkach (55,72 proc.) czynności kontrolne potwierdziły w całości lub częściowo sygnalizowane nieprawidłowości, w roku 2009 w 1 523 przypadkach (58 proc.).

Wykres 19. Liczba przeprowadzonych kontroli na skutek skarg konsumenckich



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

3.2. Załatwianie skarg poprzez mediacje

Gdy okoliczności podane w skardze konsumenta, wskazywały na cywilnoprawny charakter sprawy, w celu jej rozpatrzenia inspektorzy Inspekcji Handlowej przeprowadzali mediacje. Mediacje przeprowadzano na wniosek konsumenta lub z urzędu, według procedury określonej w art. 36 ustawy o Inspekcji Handlowej. Mediacje przeprowadzano w formie:

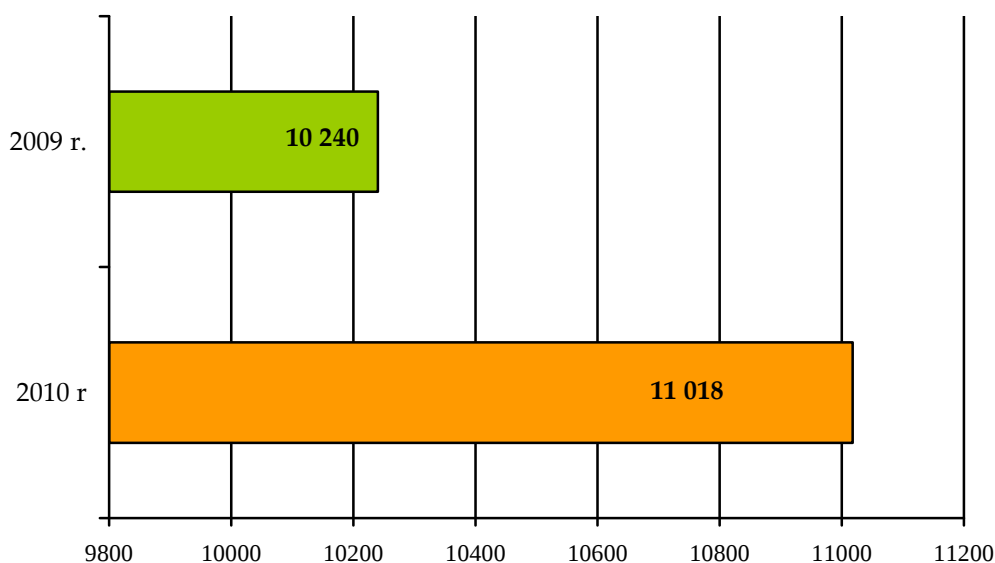
- bezpośredniej wizyty inspektora w siedzibie przedsiębiorcy i uzgodnienia jego stanowiska w stosunku do roszczeń konsumenta,
- spotkania obu stron sporu w lokalu wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej i przeprowadzenia procedury rozjemczej,
- korespondencyjnej.

Jeżeli przedsiębiorcy nie wyrażali zgody na proponowany w toku mediacji sposób załatwienia sprawy i zarazem odmawiali poddania się jurysdykcji sądów konsumenckich, informowano konsumentów o możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym oraz możliwości uzyskania w tym zakresie pomocy u powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów. Rzecznik konsumentów, stosownie do postanowień art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2010 r. do wojewódzkich inspektoratów IH wpłynęło 11 018 wniosków o mediacje złożonych przez konsumentów. Stanowi to 68,15 proc. ogółu skarg konsumenckich

skierowanych do Inspekcji Handlowej w analizowanym okresie. W 2009 r. wpłynęło 10 240 wniosków o mediację złożonych przez konsumentów, co stanowiło 68 proc. ogółu skarg konsumenckich. Liczba wniosków o mediację utrzymuje się na podobnym poziomie, choć z tendencją rosnącą.

Wykres 20. Liczba wniosków o mediację



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W obecnym okresie sprawozdawczym większość wniosków o mediację, tj. 7 330 (66,53 proc.) zakończyła się pozytywnie dla konsumentów – strony zawarły porozumienia kończące ich spory. W roku 2009 było 6 846 (67 proc.).

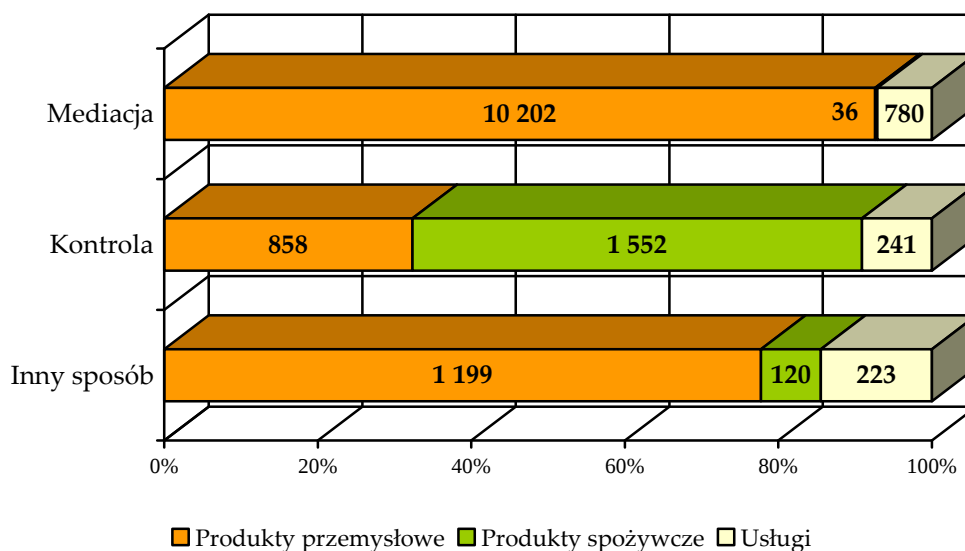
W 3 688 (33,47 proc.) przypadkach nie doszło do polubownego zakończenia sprawy ze względu na nieuznanie przez przedsiębiorców roszczeń konsumentów lub brak zgody konsumentów na zaproponowane warunki ugody. W roku 2009 – 3 394 (33 proc.).

Z ogólnej liczby zgłoszonych do Inspekcji Handlowej skarg konsumenckich dotyczących artykułów przemysłowych (13 010), większość, tj. 10 202, zostały załatwionych w formie mediacji. Spraw mediacyjnych związanych z usługami wpłynęło 780. Z żywnością związanych było 36 postępowań mediacyjnych. Mała liczba postępowań dotyczących artykułów spożywczych wynika z faktu, iż sprawy żywnościowe są z reguły małej wartości i konsumenci rezygnują ze zgłaszania ich do organów zajmujących się ochroną ich praw.

Mediacja stanowi w Inspekcji Handlowej podstawowy instrument rozwiązywania sporów konsumenckich. Liczba wniosków o mediację utrzymuje się na poziomie podobnym do lat poprzednich. Jej skuteczność sięga 66,53 proc. ogółu spraw. Niewątpliwie jest to wynikiem

popularyzowania przez wojewódzkie inspektoraty IH tej formy dochodzenia roszczeń konsumentów.

Wykres 21. Formy zakończenia spraw w 2010 r.



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.3. Inne sposoby załatwiania spraw

W 1 542 (9,54 proc.) przypadkach, z całości skarg konsumenckich wpływających do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej nie podjęto ani kontroli, ani mediacji, a jedynie udzielono konsumentom porad o przysługujących im prawach bez podejmowania działań. Brak podjęcia interwencji przez Inspekcję Handlową wynikał głównie z bezzasadności roszczeń konsumentów. W roku 2009 sytuacja taka miała miejsce w 1 324 (9 proc.) przypadkach.

Natomiast w przypadku 957 spraw pozostawiono je do rozpatrzenia w roku następnym lub przekazano innym organom.

3. PORADNICTWO KONSUMENCKIE

W 2010 r. udzielono 198 442 porad i instruktaży, w tym konsumentom – 153 854, a przedsiębiorcom – 44 588. W 2009 r. udzielono 164 113 porad, z czego 128 731, konsumentom i 35 382 dla przedsiębiorców.

Z powyższych danych wynika, iż w 2010 r. w porównaniu do 2009 r. nastąpił wzrost udzielonych porad o 34 329.

Tematem udzielanych porad były tradycyjnie sprawy dotyczące niezgodności towaru z umową, które stanowiły blisko 72,08 proc. wszystkich udzielonych porad.

Prowadzone przez Inspekcję Handlową poradnictwo cieszy się dużym zainteresowaniem nie tylko wśród konsumentów, ale także przedsiębiorców. Dzięki niemu konsumenci dowiadują się o ich prawach oraz możliwościach ich dochodzenia w funkcjonujących w Inspekcji Handlowej uproszczonych formach rozstrzygania sporów.

Przedsiębiorcy zaś mogą liczyć na wskazówki w zakresie stosowania przepisów dotyczących obrotu handlowego lub mogą dowiedzieć się gdzie należy szukać odpowiednich regulacji prawnych.

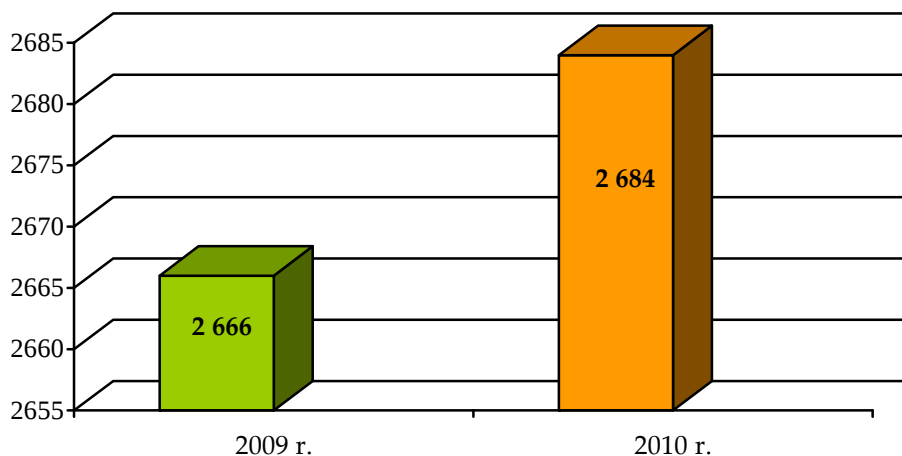
4. STAŁE POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE

Stałe polubowne sądy konsumenckie działają przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej. Powoływane są na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawartych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Sądy rozpatrują spory o prawa majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami na podstawie regulaminu. Funkcjonowanie ich uregulowane jest w art. 37 ustawy o Inspekcji Handlowej oraz rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. Nr 113, poz. 1214).

W 2010 r. działało 16 stałych polubownych sądów konsumenckich i ich 15 ośrodków zamiejscowych.

Łącznie we wskazanym okresie wpłynęły 2 684 wnioski o rozpatrzenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą (w roku 2009 wniosków było 2 666). Łączna wartość roszczeń zgłoszonych w 2010 r. wyniosła 4 211, 35 złotych, natomiast w 2009 r. wynosiła ona 3 100,19 złotych. Struktura asortymentowa złożonych wniosków jest analogiczna w stosunku do poprzednich lat. Sprawy dotyczące obuwia w roku 2010 stanowiły 57 proc. wniosków, zaś w roku poprzednim było to 52 proc. Ze względu na brak właściwości rzeczowej w 2010 r. odrzucono 284 wniosków (w 2009 r. – 150).

Wykres 22. Liczba wniosków skierowanych do stałych polubownych sądów konsumenckich



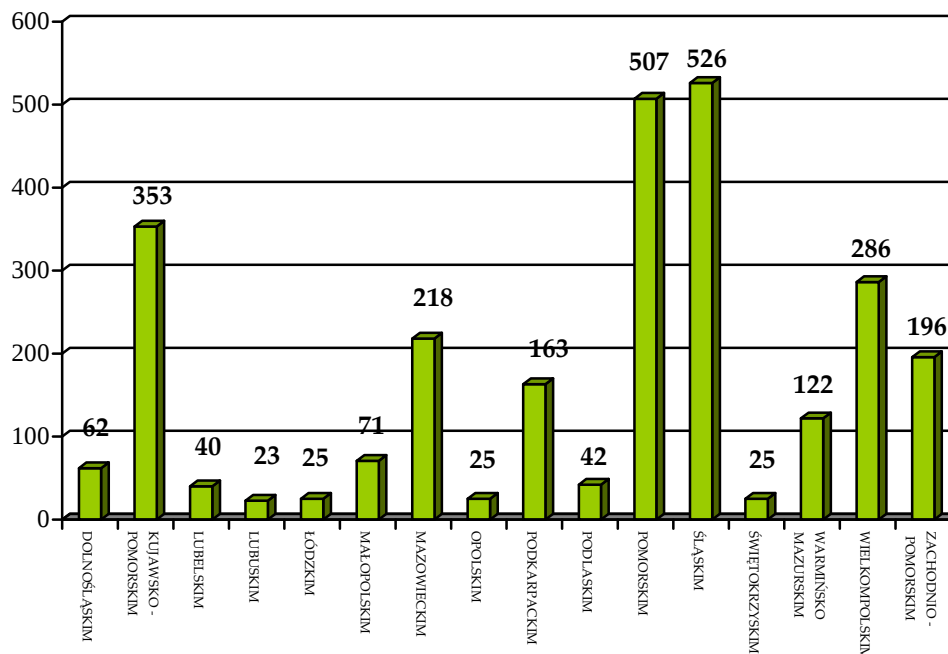
Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W 2010 roku do sądów polubownych wpłynęło o 18 wniosków więcej niż w 2009 r.

Przedsiębiorcy 1 085 razy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez polubowny sąd konsumencki (40,42 proc. wszystkich wniosków); w 2009 r. 1 027 razy, co stanowiło 38,5 proc. wszystkich złożonych wniosków.

Średnia wartość przedmiotu sporu wyniosła 1 596 zł., przy czym w 2009 r. wynosiła 1 163 zł.

Wykres 23. Liczba wniosków skierowanych do stałych polubownych sądów konsumenckich w wojewódzkich inspektoratach IH



Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

W postępowaniu przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi wydano 303 wyroków, z czego:

- 145 uznające roszczenia konsumentów o wartości 167,53 tys. złotych,
- 158 oddalających roszczenia konsumentów o wartości 86,05 tys. złotych.

W 2009 r. wydano 278 wyroki, z czego:

- 132 uznające roszczenia konsumentów o wartości 230,79 tys. złotych,
- 146 oddalających roszczenia konsumentów o wartości 128,94 tys. złotych

Ponadto zawarto 804 ugody o wartości 531,35 tys. złotych, z czego 608 w postępowaniu wstępnym i 196 przed sądem. W 2009 r. zawarto 853 ugody o wartości 642,20 tys. złotych, z czego 610 w postępowaniu wstępnym i 243 przed sądem.

W roku 2010 nastąpił wzrost liczby wniosków wpływających do stałych polubownych sądów konsumenckich działających przy wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej o 18. Niestety wraz z ilością wniosków wzrosła liczba odmów przedsiębiorców zapisu na sąd o 58.

5. PROWADZENIE PRZEZ WOJEWÓDZKICH INSPEKTORÓW INSPEKCJI HANDLOWEJ LIST RZECZOZNAWCÓW DO SPRAW JAKOŚCI PRODUKTÓW LUB USŁUG

Zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r., nr 151, poz. 1219 z późn. zm.) wojewódzki inspektor prowadzi listę rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług, zwaną dalej „listą”. Rzeczoznawcy są powołani do wydawania opinii o jakości produktów lub usług na zlecenie:

- konsumenta,
- przedsiębiorcy,
- stałego polubownego sądu konsumenckiego,
- wojewódzkiego inspektora,
- powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów,
- organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumenta.

Prowadzenie list ma na celu ułatwianie dostępu do specjalistów, których rzetelne i bezstronne opinie są pomocne w rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. Informacje o listach są udostępniane na stronach internetowych Inspekcji Handlowej.

Z nadesłanych przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej informacji wynika, że w dniu 31 grudnia 2010 r. na listach rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług znajdowało się 739 rzeczoznawców, dysponujących specjalistycznymi wiadomościami w zakresie różnych dziedzin m.in. obuwia, galanterii skórzanej, tkanin, mebli, usług motoryzacyjnych etc.

W roku 2010 do list rzeczoznawców dopisano 14 osób, zaś z różnych przyczyn z list skreślono 20 rzeczoznawców. W roku 2010 w obrębie wszystkich inspektoratów Inspekcji Handlowej złożono 6 skarg na działalność rzeczoznawców. W ich wyniku wojewódzcy inspektorzy IH wystosowali do rzeczoznawców pisma, jednakże żadna ze skarg nie spowodowała skreślenia z listy.

Ilość wydanych opinii przez rzeczoznawców wpisanych na listę rzeczoznawców do spraw jakości towarów i usług jest trudna do oszacowania gdyż wojewódzkie inspektoraty nie posiadają danych w tym zakresie szczególnie z uwagi na fakt wydawania opinii bezpośrednio konsumentom lub innym podmiotom uprawnionym do ich uzyskania. W związku z tym możliwe jest tylko przedstawienie przykładowych informacji na ten temat:

- w województwie dolnośląskim wydano łącznie 118 opinii, które dotyczyły obuwia- 55, towaroznawstwa włókienniczego -31, meblarstwa, stolarki budowlanej – 17, robót budowlanych – 9, metaloplastyki -1, aparatów komórkowych, urządzeń teleinformatycznych i multimedialnych -5.
- w województwie kujawsko – pomorskim sw związku z działalnością stałego polubownego sądu konsumenckiego wydano -62 opinie, z czego 44 dla konsumentów i 18 dla sądu. W zakresie wyrobów skórzanych i skóro – podobnych -50, w zakresie

wyrobów odzieżowych, -4, w branży meblarskiej - 2, sprzęt komputerowy -1, usługi budowlane -2, technika samochodowa – 1, złotnictwo -1, chemiczne czyszczenie odzieży -1.

- w województwie lubelskim Wojewódzki Inspektor otrzymał kopie 30 opinii, z czego z zakresu mebli – 3, drzwi wewnętrznych -1, odzieży – 1, obuwia -24, sprzętu AGD -1.
- w województwie opolskim wydano 135 ocen organoleptycznych, w zakresie obuwia - 122, galanterii – 3, odzieży -10, ponadto na pisemne wnioski konsumentów i przedsiębiorców rzeczoznawcy wydali 28 opinii w w/w zakresie.
- w województwie pomorskim wydano 257 opinii i 12 ekspertyz z czego 50 opinii i 6 ekspertyz na zlecenie konsumentów, 146 opinii i 2 ekspertyzy na zlecenie przedsiębiorców, 31 opinii na zlecenie organów Inspekcji Handlowej w tym także 18 na zlecenie stałego polubownego sądu konsumenckiego i 30 opinii i 4 ekspertyzy na zlecenie innych podmiotów.

Najczęściej wydawane przez rzeczoznawców ekspertyzy to te, które dotyczą obuwia i wyrobów skórzanych. Statystycznie są to wyroby, które najczęściej są reklamowane przez konsumentów. Przeprowadzenie ekspertyzy jest stosunkowo niedrogie i wynosi ok. 60-70 zł.