



SPRAWOZDANIE

Z DZIAŁALNOŚCI INSPEKCJI HANDLOWEJ

W 2011 ROKU

SPIS TREŚCI

<i>Rozdział I</i>	5
<i>ZADANIA INSPEKCJI HANDLOWEJ</i>	5
<i>Rozdział II</i>	5
<i>REALIZACJA PLANU KONTROLI INSPEKCJI HANDLOWEJ NA ROK 2011</i>	5
<i>Rozdział III</i>	6
<i>KONTROLE INSPEKCJI HANDLOWEJ</i>	6
1. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ INSPEKCJI HANDLOWEJ	6
2. WYNIKI KONTROLI	10
2.1. Bezpieczeństwo produktów	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	16
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 2010	18
2.1.2.2. Wyniki kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów	18
2.1.2.3. Współpraca z organami celnymi.	20
2.2. Jakość paliw	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	25
2.3. Produkty pozostałe i usługi	25
2.3.1. Kontrola artykułów nieżywnościowych i usług	25
2.3.1.1. W zakresie ustawy z dnia 30 marca 2001 r. o kosmetykach (Dz. U. Nr 42, poz. 473 z późn. zm.)	26
2.3.1.2. W zakresie ustawy z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach chemicznych i ich mieszaninach (Dz. U. Nr 63 poz. 322)	26
2.3.1.3. W zakresie wymagań rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 648/2004 z dnia 20 czerwca 2004 r. w sprawie detergentów	28
2.3.1.4. W zakresie ustawy z dnia 13 września 2002 r. o produktach biobójczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 39, poz. 252 z późn. zm.)	28
2.3.1.5. W zakresie usług	29
2.3.1.6. W zakresie ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 roku o bateriach i akumulatorach (Dz. U. Nr 79, poz. 666 z późn. zm.)	29
2.3.1.7. W zakresie produktów włókienniczych	30
2.3.1.8. W zakresie ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2005 roku Nr 108, poz. 908 z późn. zm.)	30
2.3.2. Kontrola artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych	31
2.3.2.1. Jakość produktów żywnościowych – badania organoleptyczne i fizykochemiczne	32
2.3.2.2. Zawartość netto środków spożywczych	36
2.3.2.3. Prawdliwość oznakowania środków spożywczych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością	36
2.3.2.4. Aktualność terminów przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości	38
2.3.2.5. Karma przeznaczona dla zwierząt domowych	39

2.3.2.6. Legalność działania przedsiębiorców	39
2.3.2.7. Inne kontrole w tym obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi (nie obejmujące prawa żywnościowego)	39
2.4. Wykorzystanie ustaleń kontroli	41
2.4.1. System oceny zgodności	41
2.4.2. System szybkiego powiadamiania o wyrobach niebezpiecznych RAPEX	42
2.4.3. Ogólne bezpieczeństwo produktów	43
2.4.4. Paliwa	44
2.4.5. Pozostałe produkty nieżywnościowe i usługi	44
2.4.6. Produkty żywnościowe	44
2.4.7. Publikacje i informacje	45
Rozdział IV	45
OCHRONA KONSUMENTÓW	45
1. SKARGI KONSUMENCKIE WPŁYWAJĄCE DO INSPEKCJI HANDLOWEJ	46
2. SPOSOBY ZAŁATWIANIA INFORMACJI (SKARG) KONSUMENCKICH	48
2.1. Załatwianie w formie kontroli	48
2.2. Załatwianie w formie mediacji	49
2.3. Inne sposoby załatwiania spraw	51
3. PORADNICTWO KONSUMENCKIE	51
4. STAŁE POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE	52
5. PROWADZENIE PRZEZ WOJEWÓDZKICH INSPEKTORÓW INSPEKCJI HANDLOWEJ LIST RZECZOZNAWCÓW DO SPRAW JAKOŚCI PRODUKTÓW LUB USŁUG	54

Rozdział I

ZADANIA INSPEKCJI HANDLOWEJ

Podstawą działania Inspekcji Handlowej jest ustawa z dnia 15 grudnia 2000 roku 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 2011

Plan Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2011 zakładał przeprowadzenie 6 155 kontroli w ramach 46 tematów.

W Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2011 wyodrębniono 4 obszary kontroli w zakresie:

- | | | |
|---|---|-----------------|
| • | dyrektyw nowego podejścia | 1 639 kontroli |
| • | ogólnego bezpieczeństwa produktów | 920 kontroli |
| • | innych produktów nieżywnościowych i usług | 1 256 kontroli |
| • | artykułów rolno-spożywczych | 2 340 kontroli. |

Kontrolę jakości paliw przeprowadzono w oparciu o odrębny program zgodnie z ustawą

z dnia 25 sierpnia 2006 roku o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw (Dz. U. Nr 169, poz. 1200 z późn. zm.).

Wykonując zadania określone w Planie Kontroli na rok 2011 Inspekcja Handlowa przeprowadziła 7 654 kontrole, w tym w poszczególnych zakresach:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| • dyrektyw nowego podejścia | 1 831 kontroli (112 proc. planu), |
| • ogólnego bezpieczeństwa produktów | 1 355 kontroli (147 proc. planu), |
| • innych produktów nieżywnościowych i usług | 1 805 kontroli (144 proc. planu), |
| • artykułów rolno-spożywczych | 3 129 kontroli (134 proc. planu). |

Wykaz tematów kontroli planowych zrealizowanych w roku 2011 stanowi załącznik nr 1 do sprawozdania.

Rozdział III

KONTROLE INSPEKCJI HANDLOWEJ

1. ZAKRES DZIAŁALNOŚCI KONTROLNEJ INSPEKCJI HANDLOWEJ

W 2011 roku działania Inspekcji Handlowej koncentrowały się na kontroli:

- 1) produktów w systemie oceny zgodności i ogólnego bezpieczeństwa,
- 2) paliw w ramach systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw,
- 3) produktów i usług oraz działania przedsiębiorców, 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) usług,
 - c) legalności i rzetelności działania przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie produkcji, handlu i usług,
 - d) przestrzegania przez sprzedawców detalicznych i hurtowych przepisów określonych ustaw.

Inspekcja Handlowa realizowała kontrole:

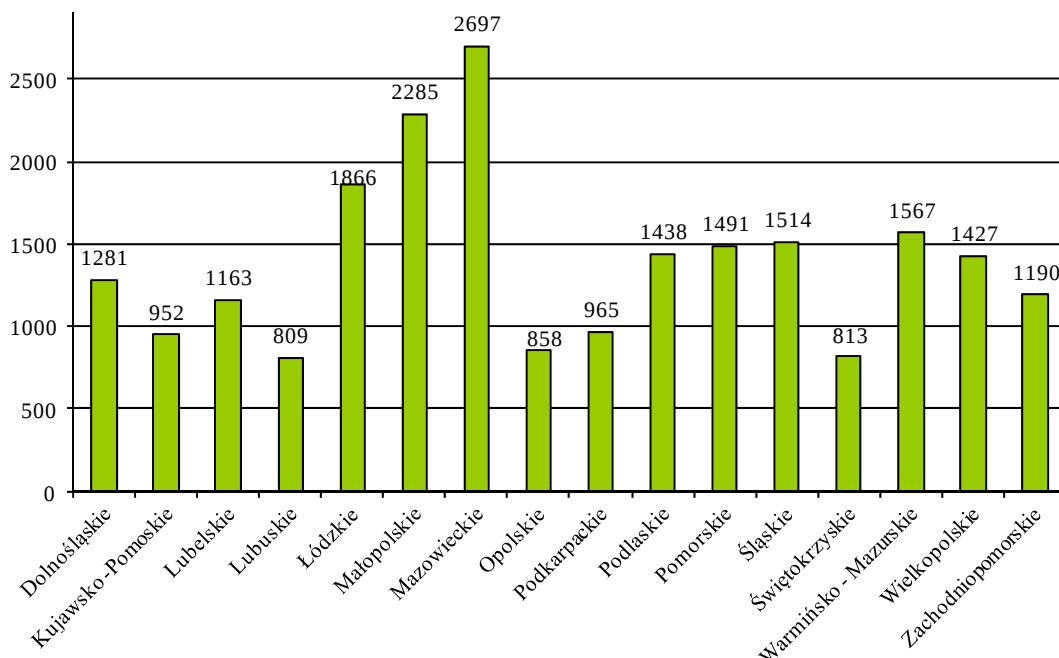
- 1) o znaczeniu krajowym, których przedmiot określony został w Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2011 i Programie Kontroli Jakości Paliw,
- 2) o charakterze interwencyjnym wynikające ze zleceń Prezesa UOKiK w związku z informacjami organów administracji, organizacji, konsumentów oraz bieżącej 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 2011 roku obejmowały pięć obszarów tematycznych określonych w Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na rok 2011 i w Programie 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.

Wykres 1. Liczba kontroli przeprowadzonych w 2011 r. w poszczególnych województwach (wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej)



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

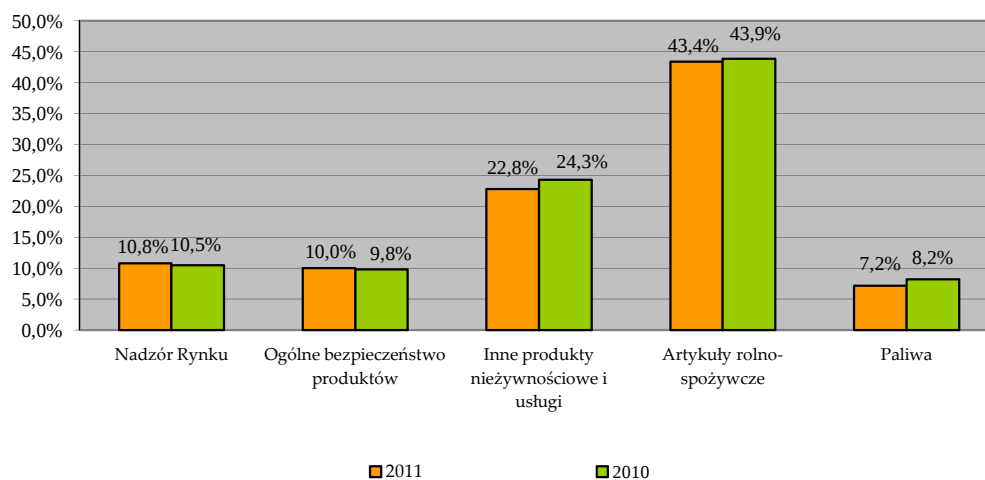
Ogółem w 2011 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła łącznie 22 316 kontroli (co stanowi 111,8 proc. liczby kontroli przeprowadzonych w 2010 roku).

W 2011 roku nieznacznie zmieniła się struktura przedmiotowa kontroli w stosunku do roku ubiegłego.

W ogólnej liczbie kontroli zmniejszył się udział kontroli dotyczących produktów nieżywnościowych i usług z 24,3 proc. (2010 roku) do 22,8 proc. oraz paliw z 8,2 proc. (2010 roku) do 7,2 proc.

Natomiast udział w ogólnej liczbie kontroli pozostałych obszarów pozostał na tym samym poziomie, co w roku ubiegłym (licząc z dokładnością do jednego punktu procentowego), tj: 10,8 proc. nadzór rynku, 10 proc. ogólne bezpieczeństwo produktów, 43,4 proc. artykuły żywnościowe.

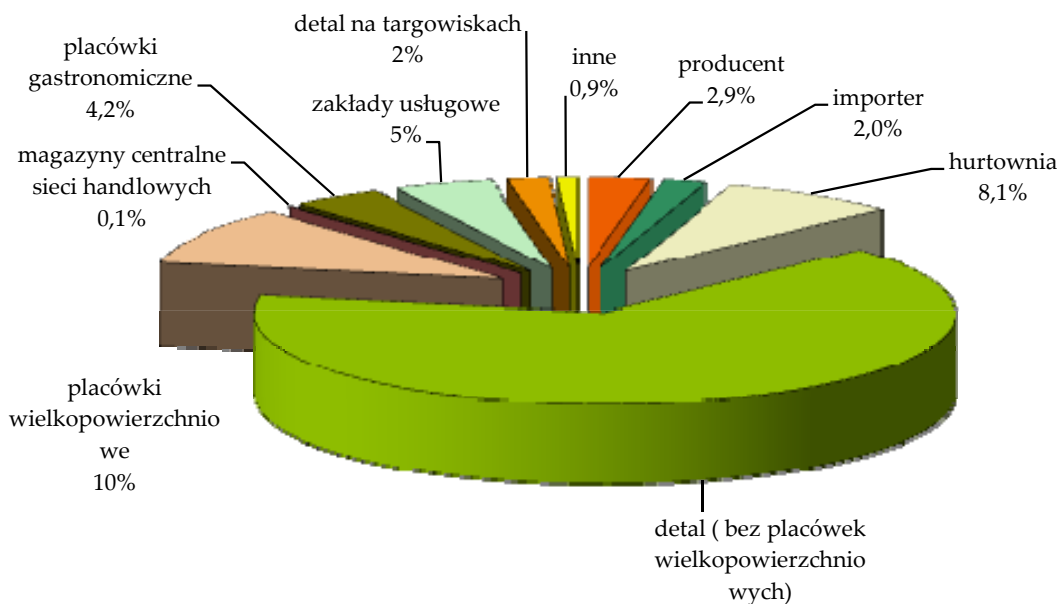
Wykres 2. Struktura przedmiotowa kontroli
w 2011 r. i 2010 r.



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

W 2011 roku, podobnie jak w latach ubiegłych, większość kontroli Inspekcji Handlowej przeprowadzana była w handlu detalicznym, w tym sklepach wielkopowierzchnowych.

Wykres 3. Struktura podmiotowa kontroli w 2011r.



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

Około 21, 5 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 zwiększył się o 4 punkty procentowe w stosunku do roku poprzedniego.

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, ładowarki do telefonów i akumulatorów, urządzenia biurowe, adaptory podróżne, lampki choinkowe, girlandy), elektronarzędzia, narzędzia spalinowe, łóżka solaryjne, środki ochrony indywidualnej, nieautomatyczne wagi, przyrządy pomiarowe, żarówki, wyroby pirotechniczne;
- 2) w zakresie wyrobów objętych ustawą o ogólnym bezpieczeństwie produktów: wyroby włókiennicze, zimowy sprzęt sportowy, proste narzędzia ręczne, obuwie, spodnie typu jeans, foteliki rowerowe, rowerki dziecięce, zapalniczki, drabiny, wyroby skóropodobne, imitacje produktów żywnościowych;
- 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 wyroby chemii gospodarczej, różnego rodzaju substancje chemiczne, preparaty chemiczne i produkty biobójcze przeznaczone dla konsumentów, akumulatory samochodowe i różnego rodzaju baterie, części samochodowe oraz urządzenia do przewożenia dzieci w pojazdach samochodowych, serwisy sprzętu sportowego, kąpieliska i wypożyczalnie sprzętu pływającego;
- 5) w zakresie artykułów żywnościowych:
 - produkty żywnościowe: masło, tłuszcze do smarowania, oliwa z oliwek, miód, jaja spożywcze, mięso i przetwory mięsne, mleko kozie oraz produkty z mleka koziego i owczego, wyroby garmazeryjne, wyroby piekarnicze (różne rodzaje pieczywa, ciasta, bułka tarta), soki, napoje bezalkoholowe, wody, suszone grzyby oraz inne suszone środki spożywcze (śliwki, rodzynki i inne różnego rodzaju bakalie), ryby i przetwory rybne, owoce i warzywa, przetwory owocowo-warzywne, przetwory zbożowe (mąka, kasze, ryż, płatki zbożowe), czekolada i wyroby w czekoladzie, mleko i przetwory mleczne, wyroby alkoholowe i tytoniowe podlegające obowiązkowi oznakowania znakami skarbowymi akcyzy,
 - usługi gastronomiczne oferowane przez placówki działające w rejonach nasilonego ruchu turystycznego w sezonie letniego.

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. Przedmiotem kontroli były również wyroby, dla których wymagania zasadnicze i inne nie wiążą się z bezpieczeństwem ich użytkowania, a dotyczą głównie wymagań efektywnościowych.

2.1.1. Wyniki kontroli w zakresie dyrektyw nowego podejścia

W 2011 roku skontrolowano wyroby objęte dziesięcioma rozporządzeniami wprowadzającymi do polskiego prawa dyrektywy nowego podejścia, w zakresie których ustawowym organem wyspecjalizowanym jest Inspekcja Handlowa.

Ponadto przeprowadzono dwie kontrole wyrobów objętych rozporządzeniem Ministra Gospodarki z dnia 5 listopada 2009 roku w sprawie szczegółowych wymagań dla wyrobów aerozolowych (Dz. U. Nr 188, poz. 1460).

Kontrolą objęto łącznie 9 788 rodzajów wyrobów (o 0,1 proc. więcej, niż w 2010 roku) w 2 337 podmiotach (o 2,4 proc. mniej, niż w 2010 roku).

Zmniejszenie liczby kontroli wynika przede wszystkim z prowadzenia działań na wyższych szczeblach łańcucha dystrybucji, co pozwala na objęcie sprawdzeniem większej liczby wyrobów w jednym podmiocie. Kontrole przeprowadzono w:

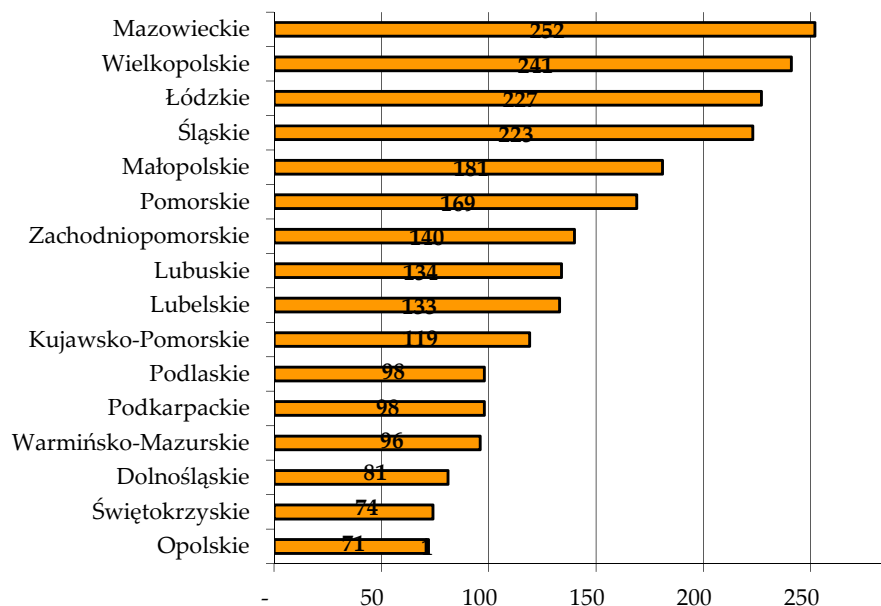
- 989 sklepach detalicznych,
- 583 hurtowniach,
- 356 sklepach wielkopowierzchniowych,

oraz u:

- 221 importerów,
- 171 producentów,
- 7 upoważnionych przedstawicieli.

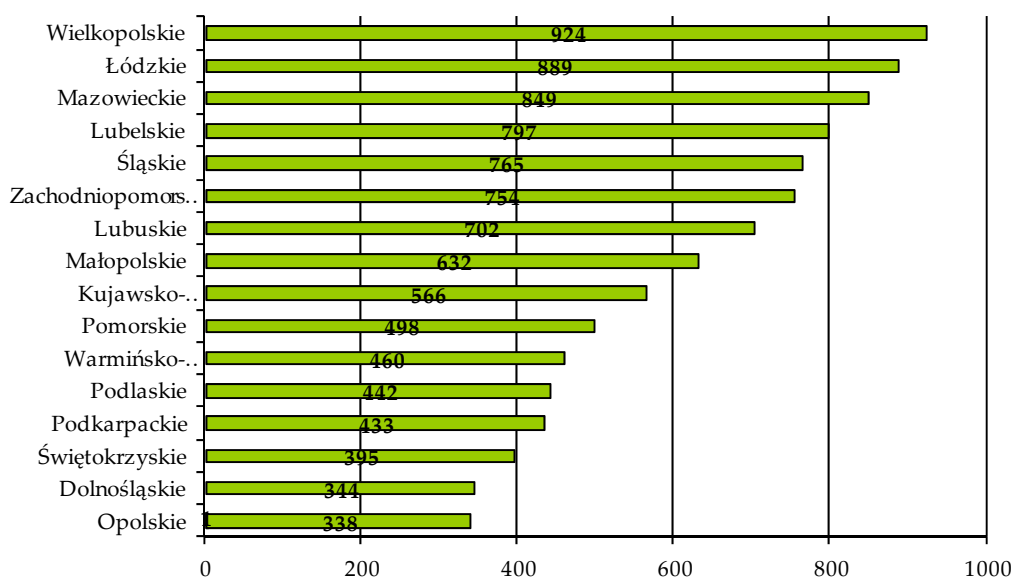
Oprócz kontroli planowych przeprowadzano także kontrole sprawdzające mające na celu zweryfikowanie wykonania obowiązków nałożonych na przedsiębiorców (np. wycofania danego wyrobu z rynku). Dodatkowo inspektorzy Inspekcji Handlowej mają obowiązek reagowania na sygnały o występowaniu na rynku produktów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

Wykres 4. Liczba kontroli przeprowadzonych w poszczególnych województwach w zakresie ustawy o systemie oceny zgodności - 2011 r.



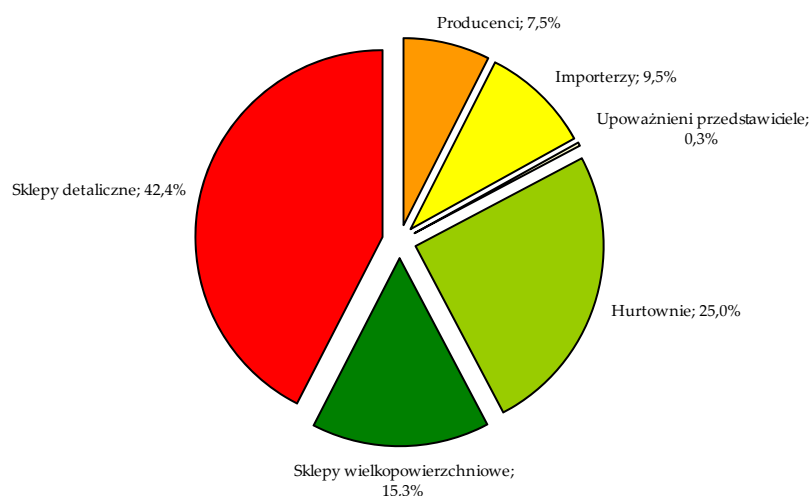
Źródło: opracowanie Departament Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Wykres 5. Liczba rodzajów wyrobów skontrolowanych w poszczególnych województwach w zakresie ustawy o systemie oceny zgodności - 2011 r.



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

Wykres 6. Struktura placówek objętych kontrolą w ramach nadzoru rynku w 2011 r.



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

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

- niezgodności z zasadniczymi wymaganiami o charakterze konstrukcyjnym (5,6 proc. skontrolowanych wyrobów),
- niezgodności z zasadniczymi wymaganiami dotyczącymi oznakowania, dokumentacji, instrukcji, ostrzeżeń itp. (14,4 proc. skontrolowanych wyrobów),
- brak lub nieprawidłowe oznakowanie znakiem CE (3,3 proc.),
- brak lub nieprawidłowo sporządzona deklaracja zgodności (5,6 proc.),
- inne – np. brak dokumentacji potwierdzającej przeprowadzenie procedury oceny zgodności, takich jak certyfikat badania typu, dokumentacja techniczna itp. (9,2 proc.).

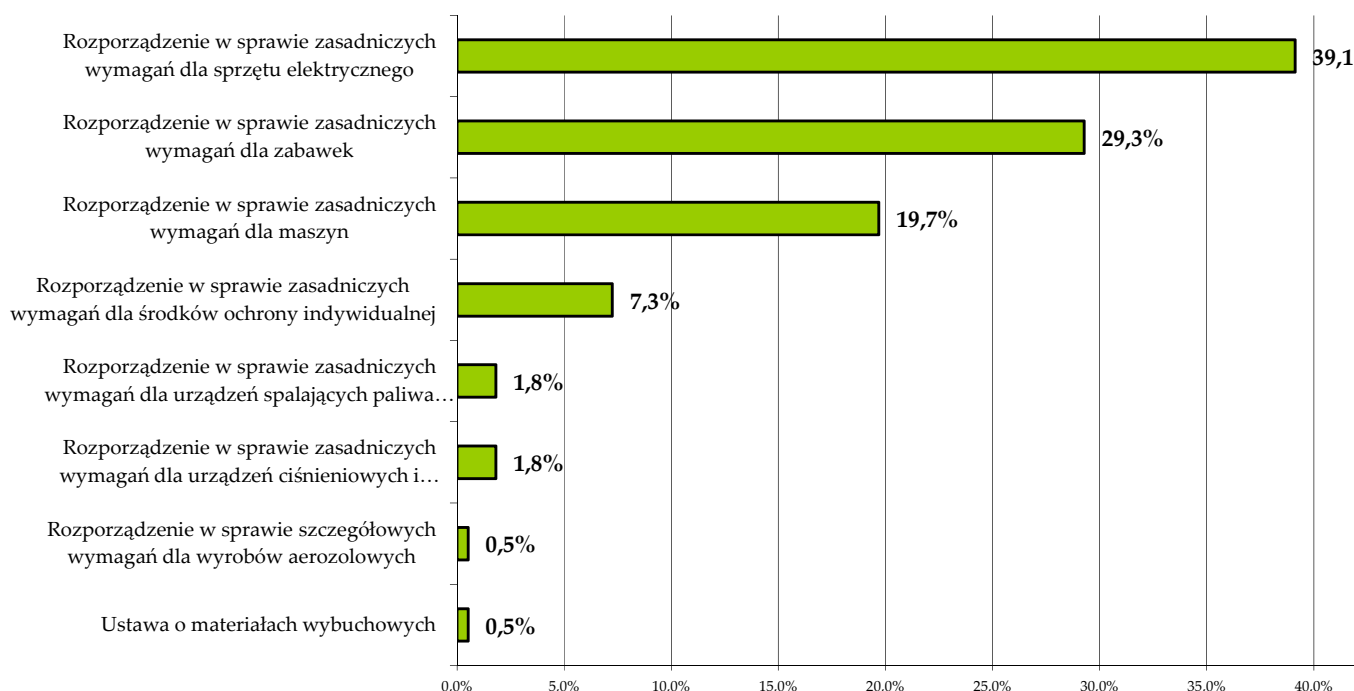
W wyrobach kwestionowanych podczas kontroli bardzo często stwierdzano więcej niż jedną nieprawidłowość.

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.

W roku 2011 Inspekcja Handlowa wydała 386 opinii dotyczących spełniania przez wyroby wprowadzane do obrotu na polski obszar celny wymagań określonych w przepisach prawa.

Wydane opinie dotyczyły wyrobów objętych przepisami siedmiu rozporządzeń. Struktura opinii wydanych w roku 2011 przedstawiona została na poniższym wykresie. Najwięcej wydanych opinii dotyczyło sprzętu elektrycznego (151 opinii) oraz zabawek (113 opinii). Dla maszyn oraz sprzętu ochrony osobistej wydano odpowiednio: 76 i 28 opinii.

Wykres 7. Struktura wydanych opinii wg poszczególnych rozporządzeń w 2011 r.



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

2.1.1.1. Wyniki kontroli w zakresie poszczególnych dyrektyw

W 2011 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła 2 337 kontroli spełniania wymagań w obszarze systemu oceny zgodności, poddając ocenie 9 788 rodzajów wyrobów w zakresie następujących aktów prawnych:

- 1) ustawy z dnia 21 czerwca 2002 roku o materiałach wybuchowych przeznaczonych do użytku cywilnego (Dz.U. Nr 117, poz. 1007 z późn. zm.),
- 2) rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 14 listopada 2003 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla zabawek (Dz. U. Nr 210, poz. 2045, z późn. zm.),
- 3) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla środków ochrony indywidualnej (Dz. U. Nr 259, poz. 2173, z późn. zm.),
- 4) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla urządzeń spalających paliwa gazowe (Dz. U. Nr 263, poz. 2201),
- 5) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 października 2008 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla maszyn (Dz. U. Nr 199, poz. 1228 z późn. zm.),
- 6) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 sierpnia 2007 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla sprzętu elektrycznego (Dz. U. Nr 155, poz. 1089),
- 7) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 21 grudnia 2005 roku w sprawie

zasadniczych wymagań dla urządzeń ciśnieniowych i zespołów urządzeń ciśnieniowych (Dz. U. Nr 263, poz. 2200),

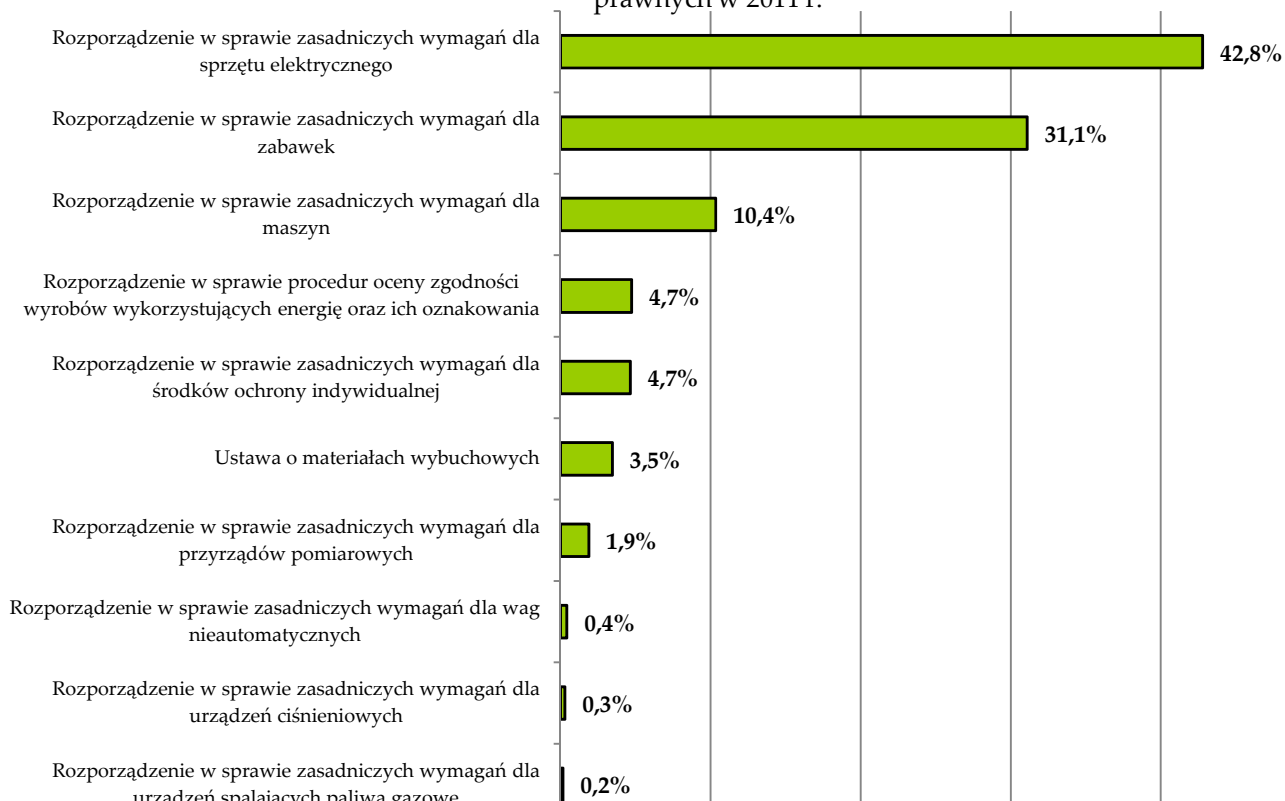
- 8) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 18 grudnia 2006 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla przyrządów pomiarowych (Dz. U. z 2007 roku Nr 3 poz. 27 z późn. zm.),
- 9) rozporządzenia Ministra Gospodarki, Pracy i Polityki Społecznej z dnia 11 grudnia 2003 roku w sprawie zasadniczych wymagań dla wag nieautomatycznych podlegających ocenie zgodności (Dz. U. z 2004 roku Nr 4, poz. 23),
- 10) rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 17 grudnia 2010 roku w sprawie procedur oceny zgodności wyrobów wykorzystujących energię oraz ich oznakowania (Dz. U. z 2011 r. Nr 8, poz. 32).

Kontrolą objęto następujące grupy wyrobów:

- zabawki (m.in. zabawki 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),
- maszyny (elektronarzędzia i narzędzia spalinowe),
- urządzenia opalające (solaria),
- sprzęt elektryczny (m.in. AGD, RTV, oprawy oświetleniowe, listwy zasilające, przedłużacze, lampki choinkowe, girlandy, urządzenia biurowe),
- środki ochrony indywidualnej (ubrania odblaskowe do użytku nieprofesjonalnego, środki ochrony oczu, kaski do jazdy na rowerze, na deskorolkach),
- nieautomatyczne wagi,
- przyrządy pomiarowe,
- bezkierunkowe lampy do użytku domowego (żarówki),
- wyroby pirotechniczne widowiskowe klasy 1 i 2.

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

Wykres 8. Struktura kontroli w ramach nadzoru rynku według poszczególnych aktów prawnych w 2011 r.



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

Wykres 9. Struktura kontroli w ramach nadzoru rynku z podziałem kategorii wyrobów w 2011 r.



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

2.1.1.2. Najczęściej kwestionowane wyroby

W 2011 roku Inspekcja Handlowa stwierdziła nieprawidłowości w 2 799 wyrobach kontrolowanych na zgodność z przepisami systemu oceny zgodności (o 13 proc. więcej, niż w 2010 roku), w tym:

- 1 954 w zakresie wymagań zasadniczych (o 31,3 proc. więcej, niż w 2010 roku),
- 552 w zakresie deklaracji zgodności (o 93,7 proc. więcej, niż w 2010 roku)
- 1 292 w pozostałych zakresach (o 10,1 proc. więcej, niż w 2010 roku).

Największy odsetek wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami dotyczącymi oznakowania, instrukcji, ostrzeżeń itp. stwierdzono w przypadku sprzętu ochrony osobistej (113 wyrobów – 30 proc. skontrolowanych wyrobów), przyrządów pomiarowych (25 wyrobów – 29,8 proc. skontrolowanych), maszyn (269 wyrobów – 27,9 proc. skontrolowanych) oraz sprzętu elektrycznego (649 wyrobów – 16,5 proc. skontrolowanych wyrobów).

Największą liczbę wyrobów niezgodnych z zasadniczymi wymaganiami o charakterze konstrukcyjnym stwierdzono w przypadku sprzętu elektrycznego (326 wyrobów – 8,3 proc. skontrolowanych wyrobów) i zabawek (220 wyrobów – 6,1 proc. skontrolowanych wyrobów).

2.1.2. Kontrole w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

W 2011 roku w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów Inspekcja Handlowa przeprowadziła 16 kontroli planowych, które obejmowały następujące grupy wyrobów:

- produkty włókiennicze (wyroby dziewiarskie dla dorosłych z nadrukami; wyroby konfekcyjne dla dzieci do lat 3; apaszki i spodnie typu jeans; wyroby konfekcyjne dla dzieci; obrusy, zasłony, poszewki dekoracyjne; wyroby dziewiarskie: kostiumy kąpielowe, plażowe, pływackie; bieliznę osobistą dla dzieci i młodzieży; pieluszki, wyroby pościelowe i ręczniki dla dzieci do lat 3),
- zimowy sprzęt sportowy (łyżwy, narty, sanki, deski do snowboardu, kijki, buty narciarskie i snowboardowe, wiązania),
- proste narzędzia ręczne (młotki, siekiery, kilofy, wiertła, szczypce, wkrętaki, piły ręczne, nożyki, wiertarki ręczne nieelektryczne, wybijaki, klucze francuskie, ręczne kosiarki, sekatory i inne),
- foteliki rowerowe i rowery dziecięce,
- drabiny,
- zapalniczki,
- obuwie, spodnie typu jeans i wyroby skóropodobne¹,
- meble do spania,
- wyroby pirotechniczne widowiskowe².

W ramach kontroli pozaplanowych, własnych i interwencyjnych, Inspekcja Handlowa

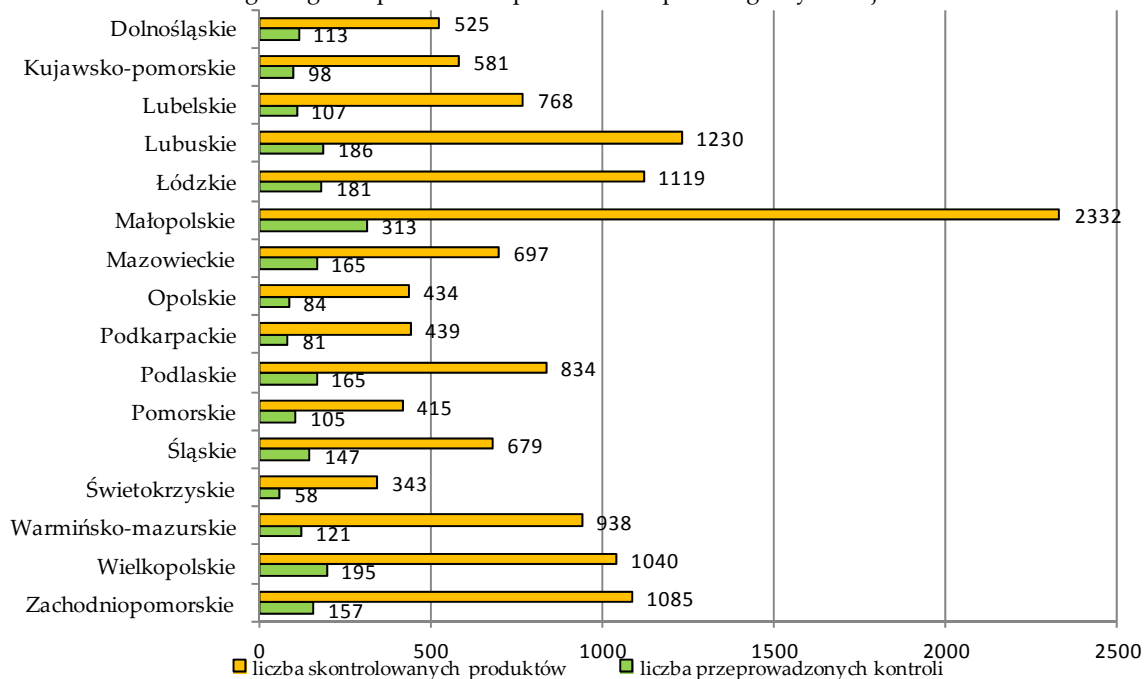
¹ Wskazane produkty były kontrolowane łącznie w ramach dwóch kontroli bezpieczeństwa pod kątem zawartości biocydu fumananu dimetylu (DMF) przeprowadzonych w I i IV kwartałach 2011 roku, przy czym w I kwartale nie kontrolowano wyrobów skóropodobnych.

² Kontrola wyrobów pirotechnicznych widowiskowych została ujęta w Planie Kontroli Inspekcji Handlowej w obszarze dyrektyw nowego podejścia, ale w związku z okresami przejściowymi określonym w ustawie z dnia 22 lipca 2010 roku 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) była realizowana w dwóch obszarach: tj. ogólnego bezpieczeństwa produktów i dyrektyw nowego podejścia

sprawdzała także bezpieczeństwo innych produktów należących do następujących kategorii:

- mebli mieszkaniowych różnego typu,
- artykułów szkolnych,
- niezmechanizowanego sprzętu gospodarstwa domowego,
- produktów imitujących artykuły spożywcze,
- artykułów i mebli dla dzieci,
- świeczek,
- stojaków pod wanienki,
- produktów rażących prądem,
- ozdób do włosów,
- wieszaków łazienkowych,
- innych, m.in.: chińskich lampionów latających i plastikowych nadmuchiwanych kul, magnesów, rękawic wędkarskich, sprzętu pływającego niepodlegającego oznakowaniu znakiem CE, lin przeznaczonych do holowania pojazdów, jednorazowych maszynek do golenia, płynów do spryskiwaczy samochodowych, kulek żelowych, akcesoriów fotograficznych, artykułów biurowych, rozpałek do grilla oraz zniczy.

Wykres 10. Liczba przeprowadzonych kontroli oraz liczba skontrolowanych produktów w 2011 roku w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów w poszczególnych województwach

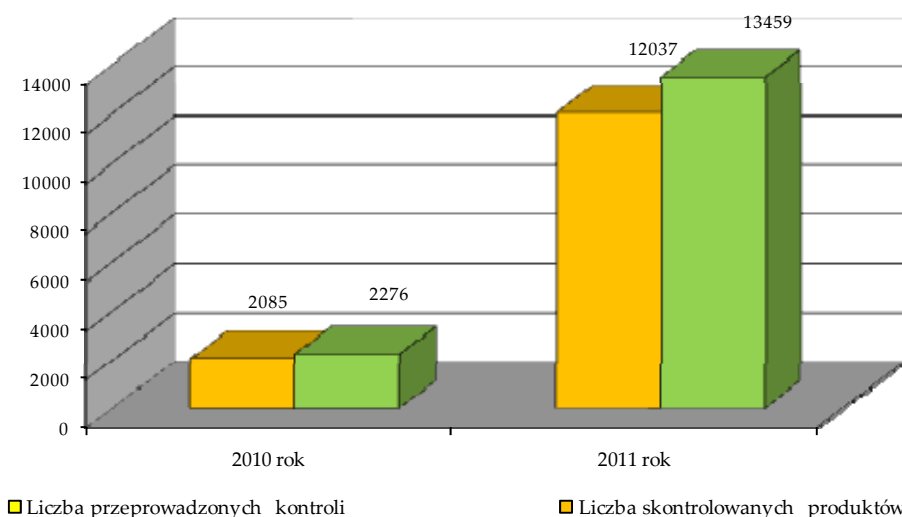


Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

2.1.2.1. Porównanie struktury przedmiotowej i podmiotowej kontroli w roku ubiegłym do roku 2010

W 2011 roku kontrolą objęto 13 459 partii produktów (o 11,8 proc. więcej niż w 2010 roku) w 2 276 podmiotach gospodarczych (o 9,2 proc. więcej niż w 2010 roku).

Wykres 11. Porównanie liczby przeprowadzonych kontroli i skontrolowanych produktów w latach 2010 i 2011 w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów



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

W wyniku przeprowadzonych badań organoleptycznych lub badań laboratoryjnych, zakwestionowano 296 partii ze względu na stwierdzenie prawdopodobieństwa, że produkty nie są bezpieczne. W przypadku 2 752 partii produktów (20,4 proc. ogółem zbadanych) zakwestionowano brak lub niepełne oznaczenia dotyczące bezpiecznego użytkowania produktu albo informacji o zagrożeniach jakie produkt może stwarzać.

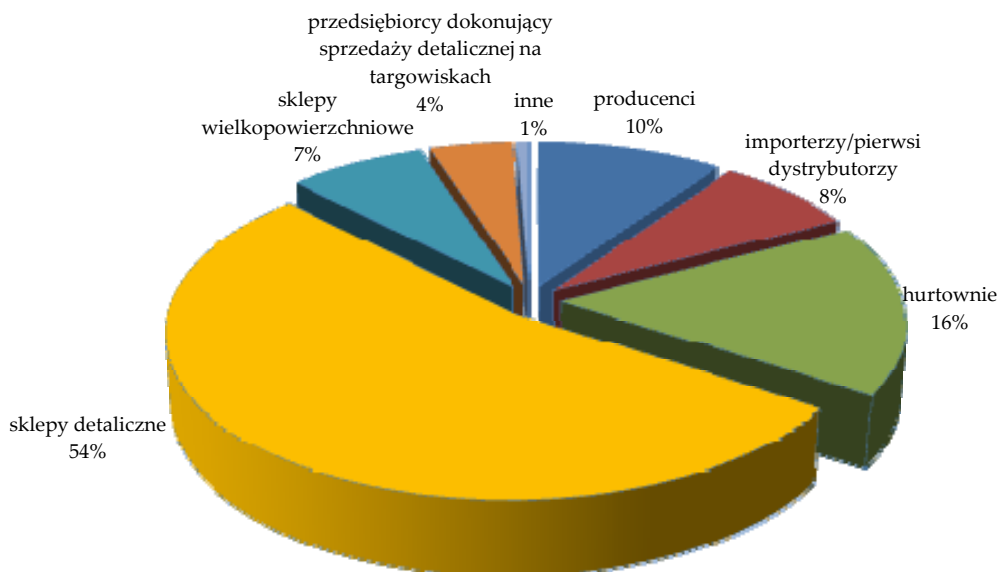
W związku z uchybieniami w zakresie ostrzeżeń i informacji odnoszących się do bezpiecznego użytkowania produktów wydano 4 decyzje na podstawie art. 19 ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów, co stanowi o 55,5 proc. mniej w porównaniu do roku 2010.

2.1.2.2. Wyniki kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

Kontrolami objęto:

- 1 220 sklepów detalicznych,
- 376 hurtowni,
- 224 producentów,
- 173 importerów/pierwszych dystrybutorów,
- 168 sklepów wielkopowierzchniowych,
- 101 przedsiębiorców dokonujących sprzedaży detalicznej na targowiskach,
- 14 innych.

Wykres 12. Struktura placówek objętych kontrolą w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów



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

Spośród wyodrębnionych grup produktów skontrolowano:

- produkty włókiennicze – 7 776 partie,
- obuwie – 1 145 partii,
- wyroby pirotechniczne widowiskowe – 740 partii,
- zimowy sprzęt sportowy i inny sprzęt sportowy – 519 partii,
- meble do spania i inne meble mieszkaniowe – 515 partii,
- proste narzędzia ręczne – 507 partii,
- obuwie, spodnie typu jeans i wyroby skóropodobne - 500 partii,
- zapalniczki – 377 partii,
- drabiny – 318 partii,
- foteliki rowerowe i rowery dziecięce – 266 partii,
- produkty rażące prądem – 118 partii,
- artykuły szkolne – 101 partii,
- świece urodzinowe – 84 partie,
- niezmechanizowany sprzęt gospodarstwa domowego – 83 partie,
- wieszaki do łazienek – 60 partii,
- ozdoby do włosów – 49 partii,
- artykuły i meble dla dzieci – 44 partie,
- produkty imitujące artykuły spożywcze – 33 partie,
- świece – 23 partie,
- inne – 201 partii.

Z uwagi na znaczne prawdopodobieństwo, że produkt nie jest bezpieczny kwestionowane były m.in.:

- wyroby włókiennicze – ze względu na zastosowane sznurków ściągających w okolicy głowy lub w innych obszarach ciała (konfekcja dla dzieci), z powodu zawyżonej zawartości wolnego lub uwalniającego się formaldehydu przekraczającej dopuszczalne

wartości (konfekcja dziecięca, bielizna dziecięca; produkty włókiennicze dla dzieci do lat 3: okrycie kąpielowe, pieluchy, pościel) oraz występowania zabronionych pierwiastków chemicznych: ołowiu i kadmu (wyroby dziewiarskie z nadrukami dla dorosłych, wyroby konfekcyjne dla dzieci), a także niklu (konfekcja dziecięca),

- obuwie i wyroby skóropodobne – z uwagi na zawartość biocydu fumaran dimetylu (DMF),
- meble do spania – ze względu na zastosowanie wadliwych rozwiązań konstrukcyjnych, np. brak stabilności, samoistne składanie się mebla,
- zapalniczki – z uwagi na cechy będące atrakcyjne dla dzieci, kwalifikujące produkt jako tzw. zapalniczkę-gadżet,
- drabiny – z powodu wad konstrukcyjnych, np. zbyt wysoko umieszczony podest w przypadku drabin zawiasowych posiadających możliwość ustawiania w wielu pozycjach, zbyt małą długość zewnętrznych krawędzi elementów podpierających belkę stabilizującą w drabinach rozstawnych,
- rowery dziecięce – ze względu na braki konstrukcyjne – niepełną osłonę łańcucha,
- foteliki rowerowe – z uwagi na niewłaściwą konstrukcję, tj. zbyt niskie oparcie pleców i zbyt niskie boki fotelika,
- proste narzędzia ręczne – z powodu nieprawidłowości w konstrukcji – np. nietrwałego umocowanie obuchów na trzonkach młotków czy kilofów, pęknięcia lub złamanie uchwytu piły.

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 2011 roku organy celne wystąpiły do IH z 89 wnioskami o wydanie opinii. W ich wyniku, w 22 przypadkach Inspekcja Handlowa uznała, że kontrolowane produkty są bezpieczne, natomiast w 67 pozostałych przypadkach opinie były negatywne. W porównaniu do roku 2010 nastąpił spadek liczby wniosków (ze 120, z czego w 97 przypadkach uznano wówczas, że produkty nie są bezpieczne, a w 23 – bezpieczne).

2.2. Jakość paliw

Rok 2011 był ósmym z kolei, rokiem funkcjonowania systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw. Podstawę prawną systemu stanowiła ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 roku 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 on również kontrolę jakości paliw u producentów i podmiotów magazynujących paliwa). W 2011 roku 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. Dotychczas kontrolą nie objęto jeszcze sprężonego gazu ziemnego (CNG) przede wszystkim z uwagi na fakt, iż rozporządzenie Ministra Gospodarki w

sprawie sposobu pobierania próbek sprężonego gazu ziemnego (CNG) weszło w życie 10 sierpnia 2011 roku Kontrola tego gatunku paliwa jest bardzo skomplikowana, a przygotowanie do niej wymaga uzyskania m.in. dodatkowych środków finansowych na pobór i badanie próbek. Z tego też względu rozpoczęcie kontroli tego gatunku paliwa zostało przesunięte na 2012 rok.

Podobnie jak w latach ubiegłych zasadniczymi celami realizowanej w 2011 roku 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 2011 r. kontrola jakości paliw ciekłych objęła swoim zasięgiem stacje paliw i hurtownie zlokalizowane na terenie wszystkich województw. Łącznie skontrolowano 886 stacji oraz 62 hurtownie posiadające zbiorniki stacjonarne (w tym bazy paliwowe producentów paliw i magazynujących paliwa), pobierając do analiz laboratoryjnych łącznie 1 019 próbek paliw, z czego:

- w tzw. części europejskiej systemu, skontrolowano 468 stacji paliw pobierając 468 próbek (olej napędowy – 203, benzyny – 265),
- w ramach pozostałych kontroli, skontrolowano 418 stacji paliw oraz 62 hurtownie pobierając ogółem 551 próbek paliw (olej napędowy – 413, benzyny – 261), z tego 479 na stacjach paliw i 72 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 14 próbek nie spełniało obowiązujących wymagań rozporządzenia, co stanowi 2,99proc. próbek zbadanych w tym zakresie,
- w ramach pozostałych kontroli wymagań tych nie spełniało:
 - 39 próbek ze stacji paliw, co stanowi 8,14proc. próbek zbadanych w tym zakresie,
 - 2 próbki pobrane w hurtowniach, co stanowi 2,78proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

Na podstawie otrzymanych raportów z wynikami badań, przeprowadzonych przez akredytowane laboratoria, należy stwierdzić, że ogółem 55 zbadanych próbek paliw (tj. 5,40proc. zbadanych w tym zakresie) nie spełniało wymagań jakościowych określonych w ww.

akcie prawnym. Dotyczyło: to 40 próbek oleju napędowego (7,13proc. zbadanych w tym zakresie) i 15 próbek benzyn (3,28proc. zbadanych w tym zakresie).

W kwestionowanych próbkach, podobnie jak w latach 2007, 2008, 2009 i 2010 stwierdzano zdecydowanie więcej przypadków, w których wymagań nie spełniał tylko jeden parametr. Dotyczyło to ponad 85proc. próbek, w tym niemal 87,5proc. próbek oleju napędowego i 80proc. próbek benzyn. W pozostałych przypadkach stwierdzano niezgodność z wymaganiami rozporządzenia kilku parametrów jakościowych.

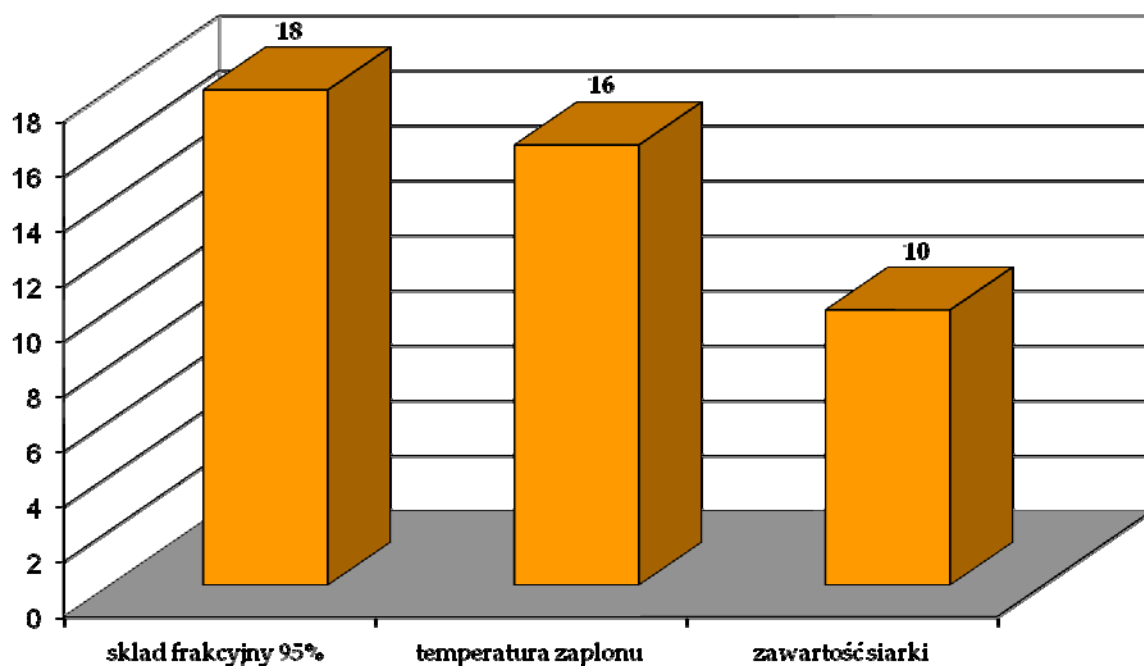
Biorąc pod uwagę wyniki uzyskane w roku 2011 należy zauważyć, że:

- 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 – 2010), w porównaniu z latami 2004 – 2006, liczba próbek kwestionowanych z uwagi na przekroczoną zawartość siarki, tak w oleju napędowym, jak również w benzynach. W 2011 roku zarejestrowano 11 tego rodzaju nieprawidłowości (10 w oleju napędowym i 1 w benzynach). Stwierdzone przekroczenia zawartości siarki wahały się od 12,0 do 316 mg/kg przy normie maksymalnie 10 mg/kg.
- utrzymuje się niska zawartość siarki w próbkach paliw ciekłych (prawie 97proc. próbek oleju napędowego oraz ponad 96proc. próbek benzyn zawierało poniżej 10 mg/kg).

W omawianym okresie wśród kwestionowanych parametrów w oleju napędowym zdecydowanie dominowały skład frakcyjny 95proc. destyluje do temperatury (18 przypadków), temperatura zapłonu (16) oraz zawartość siarki (10). Natomiast w benzynach, najczęściej kwestionowanymi parametrami były prężność par (8 przypadków), badawcza liczba oktanowa (RON) (4) i zawartość węglowodorów typu aromatycznego (3).

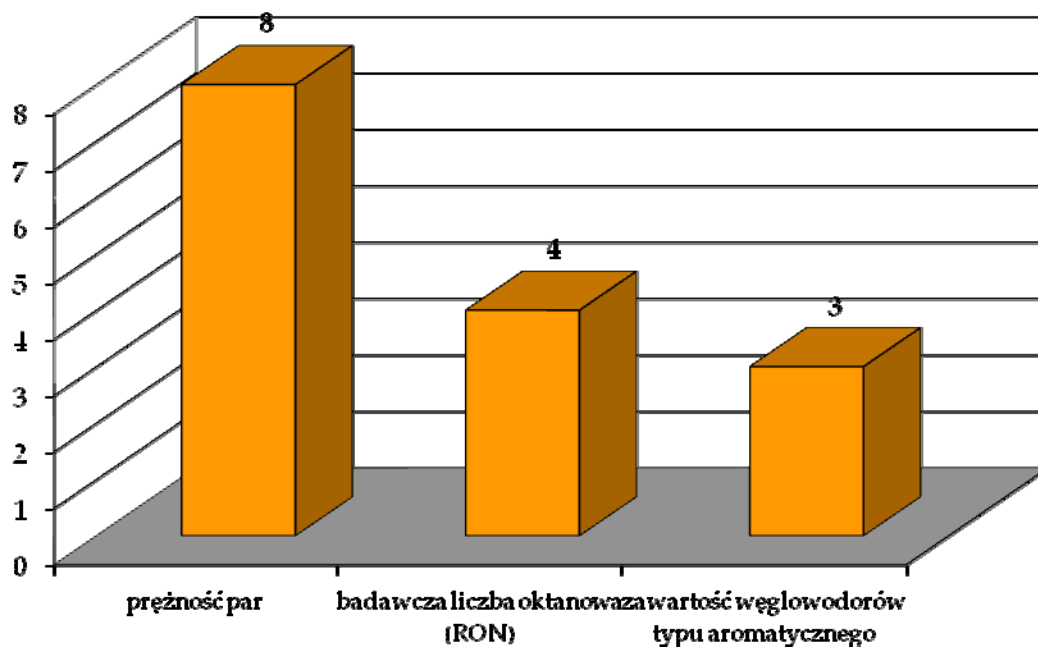
Zamieszczone poniżej wykresy obrazują najczęściej kwestionowane parametry jakościowe na stacjach paliw w trakcie kontroli przeprowadzonej w 2011 roku:

Wykres 13. Liczba przekroczeń w poszczególnych parametrach w oleju napędowym



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

Wykres 14. 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 2011 kontrola jakości oferowanego gazu skroplonego (LPG) na stacjach paliw i w hurtowniach objęła swoim zasięgiem wszystkie województwa. Skontrolowano łącznie 451 stacji oferujących gaz skroplony (LPG) i 18 hurtowni pobierając ogółem 469 próbek gazu do analiz laboratoryjnych, w tym 451 na stacjach i 18 w hurtowniach.

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

- 7 próbek gazu skroplonego (LPG) nie spełniało obowiązujących wymagań jakościowych, co stanowi 1,8proc. 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:

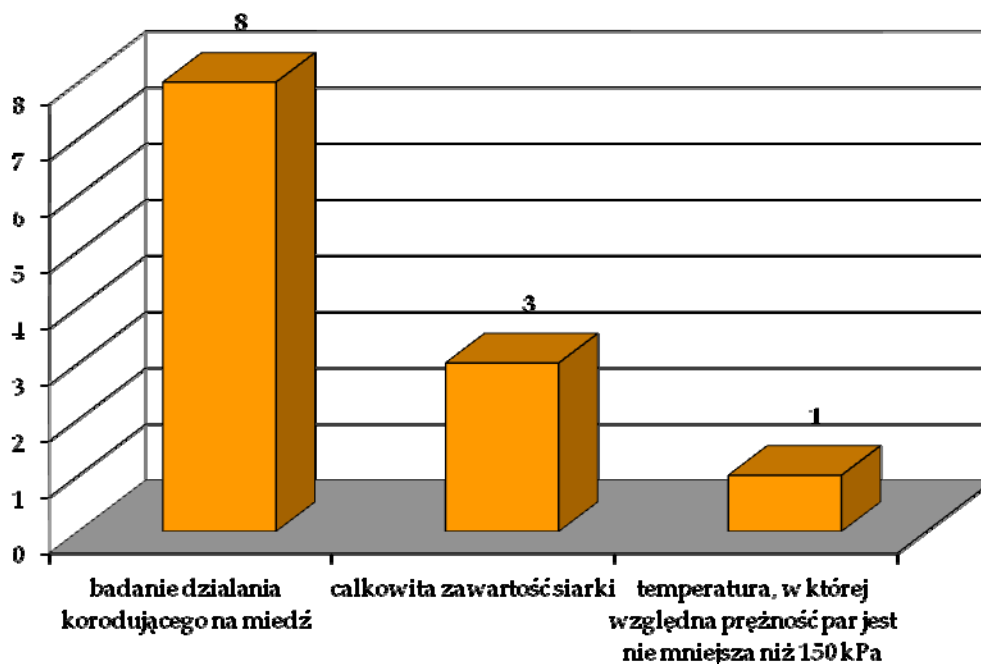
- 3 próbki gazu skroplonego (LPG) nie spełniały wymagań jakościowych, co stanowi 4,84proc. próbek zbadanych w tym zakresie.

W trakcie kontroli hurtowni paliw stwierdzono, że:

- 1 próbka gazu skroplonego (LPG) nie spełniała wymagań jakościowych, co stanowi 5,56proc. 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 15. 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 2011 kontrola jakości biopaliw ciekłych prowadzona była na terenie całego kraju. Próbkę biopaliw, m. in. z uwagi na brak tego rodzaju paliwa w ofercie, zostały pobrane na terenie trzynastu województw, w których skontrolowano 96 stacji i 7 hurtowni oferujących ten rodzaj paliwa. Do badań laboratoryjnych pobrano 103 próbki estrów stanowiących samoistne paliwo (B-100).

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 5,83proc. zbadanych.

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

- temperatura zapłonu – 3,
- stabilność oksydacyjna w temperaturze 110°C – 2,
- zawartość FAME – 2,
- zawartość triacylogliceroli – 2,
- zawartość diacylogliceroli – 1,
- zawartość wody – 1.

2.2.4. Kontrola lekkiego oleju opałowego w zakresie zawartości siarki

W okresie od stycznia do grudnia 2011 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 trzech województw (mazowieckiego, podkarpackiego i zachodniopomorskiego), w których skontrolowano 3 podmioty oferujące ten rodzaj paliwa, pobierając do badań 3 próbki lekkiego oleju opałowego.

W wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych stwierdzono, że wszystkie zbadane próbki spełniały wymagania jakościowe określone w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 4 stycznia 2007 r. 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

Działania Inspekcji Handlowej w 2011 roku w tym obszarze dotyczyły kontroli:

- produktów w zakresie:
 - spełniania wymagań określonych w przepisach prawa, jak również określonych przez producentów w 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 z późn. zm.)

Inspekcja Handlowa sprawuje nadzór nad przestrzeganiem przepisów ustawy o kosmetykach w zakresie znakowania, zafałszowań i prawidłowości obrotu. W 2011 roku przeprowadzono całoroczną kontrolę planową tych produktów oferowanych w sieciach sklepowych oraz poza lokalem przedsiębiorcy.

Skontrolowano 281 podmiotów, w których sprawdzono 2 436 partie różnego rodzaju kosmetyków, w tym również przeznaczonych dla dzieci.

Kontrolą prawidłowości oznakowania objęto 2 195 partii kosmetyków, kwestionując 15,8 proc. (w 2010 roku – 9,4 proc.). Stwierdzone nieprawidłowości nie naruszały interesu konsumenta w sposób istotny, bowiem kwestionowano np.: 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 uwagę na wykaz składników, oceniając czy kosmetyk zawiera substancje niedozwolone do stosowania.

Na opakowaniach 2 partii olejków pielęgnacyjnych do paznokci i skórek oraz 1 partii zmywacza do paznokci inspektorzy stwierdzili w składzie barwniki znajdujące się na liście substancji niedozwolonych do stosowania w kosmetykach. W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami o sprawie poinformowano odpowiednią terenowo stację sanitarno-epidemiologiczną oraz skierowano zawiadomienie w sprawie podejrzenia popełnienia przestępstwa z art. 14 ust. 3 ustawy o kosmetykach. W toku kontroli sprawdzono również przestrzeganie deklarowanych na opakowaniach jednostkowych terminów trwałości. W powyższym zakresie nie stwierdzono, aby w sprzedaży znajdowały się przeterminowane produkty.

2.3.1.2. W zakresie ustawy z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach chemicznych i ich mieszaninach (Dz. U. Nr 63 poz. 322)

Inspekcja Handlowa zgodnie z ustawą z dnia 25 lutego 2011 r. o substancjach chemicznych i ich mieszaninach jest upoważniona do przeprowadzania kontroli chemikaliów w zakresie oznakowania, opakowania i obrotu.

W związku z powyższym, w 2011 roku, w zakresie substancji chemicznych i ich mieszanin przeprowadzono ogółem 237 kontroli, w toku których sprawdzono 1 081 partii wyrobów (w 2010 roku przeprowadzono 336 kontrole, poddając ocenie 2 160 partii wyrobów). Kontrole

prowadzone były w zakresie prawidłowości i kompletności oznakowania opakowań jednostkowych substancji niebezpiecznych i preparatów niebezpiecznych znajdujących się w obrocie detalicznym i hurtowym.

Najczęściej stwierdzane w toku kontroli nieprawidłowości dotyczyły:

- niewłaściwego oznakowania (brak danych wprowadzającego, brak nazwy chemicznej substancji niebezpiecznej obecnej w mieszaninie, brak lub nieodpowiednie znaki ostrzegawcze lub ich słowne opisy, brak zwrotów „S” (określających warunki bezpiecznego stosowania) i „R” (wskazujących rodzaj zagrożenia),
- braku zamknięć utrudniających otwarcie przez dzieci,
- braku wyczuwalnego dotykem ostrzeżenia,
- produktów z przekroczonym terminem ważności.

Na opakowaniach inspektorzy kwestionowali również 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 z późn. zm.).

W obrocie stwierdzono pojedyncze przypadki mieszanin oznakowanych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 1272/2008 z dnia 16 grudnia 2008 r. w sprawie klasyfikacji, oznakowania i pakowania substancji i mieszanin, zmieniające i uchylające dyrektywy 67/548/EWG i 1999/45/WE oraz zmieniające rozporządzenie (WE) nr 1907/2006 (Dz. Urz. UE z 2008, L 353, s. 1). Powyższe rozporządzenie wdrażane jest w dwóch etapach, w związku z powyższym do dnia 1 czerwca 2012 roku w obrocie mogą znajdować się mieszaniny klasyfikowane, oznakowane i oznakowane zgodnie z dyrektywą 1999/45/WE lub rozporządzeniem 1272/2008 (CLP).

Kwestionowano również wielkość znaków ostrzegawczych.

Kontrola opakowań mieszanin w zakresie zamknięć utrudniających otwarcie 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 zaopatrzenia ich w wyczuwalne dotykem ostrzeżenie o niebezpieczeństwie (dotyczy to substancji i preparatów bardzo toksycznych, toksycznych, żrących, szkodliwych, skrajnie łatwopalnych lub wysoce łatwopalnych) wykazała nieprawidłowości w przypadku 5 partii wyrobów, które nie posiadały zamknięcia utrudniającego otwarcie ich przez dzieci oraz wyczuwalnego dotykem znaku ostrzegawczego.

Zgodnie z wymaganiami 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 2011 roku przeprowadziła kontrolę biżuterii na zawartość niklu, wyrobów skórzanych na obecność barwników azowych,

materiałów szkolnych i biurowy na obecność kadmu oraz wyrobów imitujących skórę na zawartość kadmu, a także artykułów pielęgnacyjnych dla dzieci pod kątem występowania ftalanów. Łącznie sprawdzono i przebadano laboratoryjnie 82 partie wyrobów. Wyniki przeprowadzonych badań laboratoryjnych wykazały w 4 pobranych próbach biżuterii obecność niedozwolonego niklu, zaś w 3 próbach wyrobów imitujących skórę wykryto obecność kadmu.

2.3.1.3. W zakresie wymagań rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 648/2004 z dnia 20 czerwca 2004 r. w sprawie detergentów

Inspekcja Handlowa w 2011 roku przeprowadziła roczną kontrolę prawidłowości oznakowania detergentów. Kontrolą objęto łącznie 112 placówek, gdzie sprawdzono 589 partii wyrobów, z czego z powodu różnego rodzaju nieprawidłowości zakwestionowano 15 proc. partii (w 2010 – 19 proc.).

W zakresie oznakowania zakwestionowano 63 partii detergentów. Nieprawidłowości dotyczyły braku:

- oznakowania dotyczącego zawartości składników zgodnie z załącznikiem VIIA rozporządzenia o detergentach,
- informacji wymaganych przepisami art. 11 ww. rozporządzenia,
- oznakowania dotyczącego informacji o dozowaniu zgodnie z załącznikiem VIIB dp rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) nr 648/2004 z dnia 20 czerwca 2004 r. w sprawie detergentów.

2.3.1.4. W zakresie ustawy z dnia 13 września 2002 r. o produktach biobójczych (Dz. U. z 2007 r. Nr 39, poz. 252 z późn. zm.)

W 2011 roku przeprowadzono 101 kontroli produktów biobójczych. Spośród 284 partii badanych ze względu na nieprawidłowości w oznakowaniu zakwestionowano 13,7 proc. partii (w 2010 roku – 14,2 proc.). 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,
- daty produkcji, mimo iż producent deklaruje na opakowaniu 2 letni okres ważności,
- 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.

W jednym przypadku inspektorzy stwierdzili, że producent nie złożył wniosku o wydanie pozwolenia na obrót oraz wpis do rejestru, w związku z czym sprawę przekazano do właściwego organu.

2.3.1.5. W zakresie usług

Podobnie jak w latach ubiegłych Inspekcja Handlowa prowadziła kontrole usług. W 2011 roku ogółem przeprowadzono 985 kontroli usług, w toku których w 42proc. skontrolowanych placówek stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości. Kontrolami objęto przedsiębiorców świadczących usługi m.in.:

- serwisów sprzętu sportowego letniego i zimowego,
- w zakresie organizacji kąpielisk i wypożyczania sprzętu pływającego.

W ramach kontroli funkcjonowania serwisów sprzętu sportowego letniego i zimowego inspektorzy skontrolowali ogółem 82 przedsiębiorców, w tym 40 prowadzących serwisy zimowego sprzętu sportowego i 42 prowadzących serwisy letniego sprzętu sportowego. Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 31 z nich (37,8 proc. ogółem skontrolowanych), w tym u 12 serwisujących sprzęt zimowy i 19 zajmujących się sprzętem letnim (odpowiednio 30 proc. i 45,2 proc. skontrolowanych w danej grupie). W większości nieprawidłowości dotyczyły naruszeń prawa, występujących powszechnie również w innych obszarach rynku, tj. uwidoczniania cen oraz oznakowania towarów. Nieuwidacznianie cenników i nieoznaczanie towarów ceną może uniemożliwiać konsumentom dokonanie porównania wysokości stosowanych cen przez poszczególne zakłady, a tym samym może utrudniać podjęcie decyzji o dokonaniu naprawy sprzętu sportowego w danym zakładzie.

W toku kontroli przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizacji kąpielisk i wypożyczania sprzętu pływającego skontrolowano 64 przedsiębiorców, w tym 4 organizatorów kąpielisk, 4 organizatorów miejsc wykorzystywanych do kąpeli, 37 zajmujących się wypożyczaniem sprzętu pływającego oraz 19 prowadzących kąpielisko lub miejsce wykorzystywane do kąpeli). Różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 14 z nich. Trzech skontrolowanych przedsiębiorców nie uzyskało opinii Wodnego Ochotniczego Pogotowia Ratunkowego. Ponadto w toku kontroli sprawdzano prawidłowość uwidaczniania cen oferowanych usług w sporządzonych cennikach oraz prawidłowość opracowania i udostępniania konsumentom stosownych regulaminów korzystania ze świadczonych usług. W 3 przypadkach stwierdzono, że regulaminy nie spełniają wymagań przepisów rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 6 maja 1997 roku w sprawie określenia warunków bezpieczeństwa osób przebywających w górach, pływających, kąpiących się i uprawiających sporty wodne (Dz. U. Nr 57, poz. 358).

2.3.1.6. W zakresie ustawy z dnia 24 kwietnia 2009 roku o bateriach i akumulatorach (Dz. U. Nr 79, poz. 666 z późn. zm.)

W III kwartale 2011 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła na terenie całego kraju kontrolę prawidłowości obrotu akumulatorami i bateriami. Głównym celem kontroli było sprawdzenie, w jakim stopniu przedsiębiorcy wywiązują się z obowiązków wynikających z ustawy o bateriach i akumulatorach. Kontrolą objęto przedsiębiorców będących w rozumieniu ustawy o bateriach i akumulatorach :

- sprzedawcą detalicznym,
- sprzedawcą hurtowym,

- sprzedawcą hurtowym i detalicznym oferującym sprzęt elektryczny lub elektroniczny w całości albo w części zasilany bateriami lub akumulatorami lub przystosowany do tego rodzaju zasilania.

Ogółem skontrolowano 86 przedsiębiorców, a różnego rodzaju nieprawidłowości stwierdzono u 38 z nich (44,2 proc. skontrolowanych). Poza kontrolą podmiotów oferujących baterie i akumulatory sprawdzano także czy wyroby znajdujące się w obrocie spełniają wymagania przepisów. Kontrolą objęto 539 partii wyrobów, w tym 199 partii baterii oraz 324 partie akumulatorów oraz 36 partii sprzętu elektrycznego lub elektronicznego zasilanego bateriami lub akumulatorami. Zakwestionowano 46 partii skontrolowanych wyrobów, tj. 8,5 proc. wszystkich skontrolowanych, w tym 24 partie baterii i 25 partii akumulatorów, między innymi z uwagi na nieprawidłowe oznakowanie. W toku kontroli u sprzedawców hurtowych pobrano do badań 16 partii baterii oraz akumulatorów. Wyniki badań przeprowadzonych w Specjalistycznym Laboratorium Produktów Włókienniczych i Analizy Instrumentalnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi w zakresie zawartości kadmu, ołowiu i rtęci, nie dały podstaw do zakwestionowania przebadanych próbek.

2.3.1.7. W zakresie produktów włókienniczych

Inspekcja Handlowa w 2011 roku przeprowadziła również roczną kontrolę jakości wyrobów włókienniczych. Ogółem sprawdzono 7 139 produktów, zaś laboratoryjnie przebadano 384 partie. Ze względu na różnego rodzaju nieprawidłowości zakwestionowano 1 315 partii wyrobów włókienniczych, z czego z powodu nieprawidłowego oznakowania 1 007. Wyniki przeprowadzonych badań laboratoryjnych wykazały nieprawidłowości 112 przebadanych partii, gdzie głównie stwierdzono niezgodność rzeczywistego składu surowcowego ze składem deklarowanym na etykiecie oraz niezgodność deklaracji producenta w zakresie wskaźników użytkowych.

2.3.1.8. W zakresie ustawy z dnia 20 czerwca 1997 roku Prawo o ruchu drogowym (Dz. U. z 2005 roku Nr 108, poz. 908 z późn. zm.)

Głównym celem kontroli przeprowadzonej w III kwartale 2011 roku było dokonanie oceny rzetelności, prawidłowości i legalności wprowadzania do obrotu części zamiennych do samochodów osobowych objętych obowiązkiem posiadania homologacji oraz urządzeń do przewożenia dzieci w pojazdach samochodowych, ze szczególnym uwzględnieniem ich oznakowania. Kontrolą objęto przedsiębiorców prowadzących sprzedaż części samochodowych podlegających homologacji i urządzeń do przewożenia dzieci w pojazdach samochodowych. Nieprawidłowości ujawniono u 38,8 proc. kontrolowanych przedsiębiorców, kwestionując 10,8 proc. wszystkich skontrolowanych partii wyrobów.

Ze względu na brak znaku homologacji „E” lub „e” zakwestionowano 11 partii wyrobów (żarówki, szczęki hamulcowe, sprzęgi (haki) oraz lusterka). W toku kontroli ustalono, że producenci 8 zakwestionowanych partii wyrobów nie uzyskali świadectwa homologacji, a pozostałe 3 partie nie zostały prawidłowo oznakowane pomimo posiadania świadectwa homologacji.

W związku z nieprawidłowościami w zakresie oznakowania część przedsiębiorców zobowiązało się do wycofania swoich wyrobów z obrotu, do pozostałych przedsiębiorców wprowadzających zakwestionowane produkty na rynek polski skierowano wystąpienia

informujące o obowiązku posiadania przez producenta lub importera świadectwa homologacji i oznakowania wyrobu znakiem homologacji oraz że trwają prace nad projektem przepisów, zgodnie z którym przewidziano sankcje za wprowadzanie do obrotu wyrobów bez wymaganej homologacji.

Ponadto w toku kontroli zakwestionowano oznakowanie 11 partii urządzeń do przewożenia dzieci w pojazdach z uwagi na braki w instrukcjach ostrzeżeń i informacji wymaganych zapisami Regulaminu EKG ONZ nr 44. W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami do podmiotów odpowiedzialnych skierowano wystąpienia pokontrolne w sprawie uzupełnienia informacji. Stwierdzone nieprawidłowości zostały dobrowolnie usunięte przez przedsiębiorców.

2.3.2. Kontrola artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych

W 2011 roku Inspekcja Handlowa przeprowadziła zgodnie ze swoimi kompetencjami kontrole środków spożywczych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością w handlu detalicznym (także w obrocie hurtowym i gastronomii), a także w lokalnych zakładach zajmujących się produkcją żywności. Kontrolowano również środki żywienia zwierząt.

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 kontroli były ukierunkowane na ujawnianie zafałszowań środków spożywczych. W pierwszej kolejności typowano do oceny produkty objęte szczegółowymi wymaganiami, określonymi w rozporządzeniach unijnych 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 konsumentów co do rzeczywistych właściwości produktów.

W 2011 roku przeprowadzono łącznie 8 073 kontroli przedsiębiorców prowadzących działalność handlową i gastronomiczną (w 2010 roku – 9 761), w tym 8032 kontrole w zakresie artykułów spożywczych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością, tj. w:

- 5 421 placówkach handlu detalicznego oprócz wielkopowierzchniowych (w 2010 roku – 6 697),
- 1 378 sklepach wielkopowierzchniowych i magazynach centralnych sieci handlowych (w 2010 roku – 1 298),
- 624 placówkach gastronomicznych (w 2010 roku – 1 035),
- 242 hurtowniach (w 2010 roku – 557),

- 186 małych zakładach produkcyjnych oferujących bezpośrednio konsumentom finalnym środki spożywcze (w 2010 roku – 3),
- 179 punktach na targowiskach (w 2010 roku – 171),
- 2 placówkach prowadzących sprzedaż na odległość.

Ogółem skontrolowano 131 283 partii towarów (w 2010 roku – 133,6 tys. partii), w tym:

- 129 117 partii artykułów rolno-spożywczych,
- 1 927 partii materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością,
- 239 partii karmy dla zwierząt towarzyszących.

Ujawnienie chociażby jednej niezgodności z zakresu wykonywanej kontroli spowodowało zakwestionowanie 20 676 partii, tj. 15,7 proc. (w 2010 roku – 13,4 proc.), m.in. z uwagi na³:

- nieprawidłowe oznakowanie – 13,2 proc. partii (w 2010 roku – 8,4 proc.);
- „przeterminowanie” – 10,6 proc. partii (w 2010 roku – 10,3 proc.), przy czym partie stanowiły często pojedyncze sztuki
- wady jakości – 9,4 proc. partii (w 2010 roku – 10,5 proc.);
- niezgodną z deklarowaną zawartość netto – 1,6 proc. próbek (w 2010 roku – 3,3 proc.).

W porównaniu do wyników kontroli za 2010 roku zmniejszył się procentowy udział towarów zakwestionowanych w zbadanych w zakresie zawartości netto oraz nieznacznie wzrósł w zakresie oznakowania. Jakość handlowa oraz procent towarów przeterminowanych pozostawały na podobnym poziomie.

Wyjaśnić należy, że zaprezentowane ogólne dane za 2010 roku zawierają także wyniki kontroli odnoszące się do wyrobów tytoniowych oraz wyrobów alkoholowych badanych w zakresie przestrzegania przepisów: ustawy z dnia 6 grudnia 2008 roku o podatku akcyzowym (Dz. U. z 2009 roku Nr 3, poz. 11 z późn. zm.), ustawy z dnia 9 listopada 1995 roku o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych (Dz. U. z 1996 roku, Nr 10, poz.55, z późn. zm.) ustawy z dnia 26 października 1982 roku o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz.m U. z 2007 roku Nr 70, poz. 473 z późn zm.). W 2011 roku dane w tym zakresie zostały wyodrębnione i nie zawarto ich w ogólnych wynikach kontroli.

2.3.2.1. Jakość produktów żywnościowych – 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.

Badania przeprowadzano głównie w laboratoriach urzędowej kontroli żywności należących do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Część badań organoleptycznych (np. w przypadku pieczywa, owoców i warzyw) oraz odnoszących się do sprawdzenia masy (np. w przypadku jaj) lub objętości (np. napojów alkoholowych w gastronomii) przeprowadzana była bezpośrednio w kontrolowanej placówce.

³ Podane poniżej odsetki zakwestionowanych partii odnoszą się do liczby partii ocenionych w danym zakresie

W 2011 roku zbadano jakość:

- 6 060 partii towarów żywnościowych (w 2010 roku – 5 319);
- 1 440 partii surowców i wyrobów w gastronomii (w 2010 roku – 2 435).
- Niewłaściwą jakość stwierdzono w przypadku:
 - 660 partii towarów żywnościowych, tj. 10,9 proc. (w 2010 roku – 12,9 proc.);
 - 48 partii surowców i wyrobów w gastronomii, tj. 3,3 proc. (w 2010 roku – 5 proc.).

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

Tabela nr 1

Wybrane grupy środków spożywczych sprawdzone w zakresie jakości	Liczba partii		proc. [3:2]
	zbadanych	zakwestionowanych	
1	2	3	4
przetwory zbożowe	121	25	20,7%
mleko i przetwory mleczne (bez masła)	539	106	19,7%
ryby i przetwory rybne	430	82	19,1%
<i>w tym konserwowane sardynki, tuńczyk i bonito</i>	76	14	18,4%
wyroby garmazeryjne	218	41	18,8%
<i>w tym gotowe dania</i>	151	22	14,6%
przetwory owocowe i warzywne (bez mrożonek)	373	69	18,5%
<i>w tym dżemy, konfitury, marmolady</i>	92	13	14,1%
produkty rolnictwa ekologicznego	123	20	16,3%
jaja spożywcze	220	34	15,5%
oleje i tłuszcze jadalne	371	51	13,7%
<i>w tym masło</i>	105	38	36,2%
<i>w tym "miksiy"</i>	47	5	10,6%
<i>w tym oliwa z oliwek</i>	69	1	1,4%
produkty ChOG, ChNP, GTS	54	7	13,0%
mięso i przetwory mięsne	728	87	12,0%
<i>w tym mięso wołowe (i cielęce)</i>	55	15	27,3%
wyroby cukiernicze	138	15	10,9%
<i>w tym wyroby kakaowe i czekoladowe</i>	38	8	21,1%
drób i przetwory drobiowe	153	15	9,8%
pieczywo i wyroby piekarskie (w tym ciasta, ciastka w cukierniach)	652	30	4,6%
miód pszczeli	157	6	3,8%
produkty żywnościowe w gastronomii	1440	48	3,3%

<i>w tym napoje alkoholowe</i>	127	20	15,7%
<i>w tym napary kawy</i>	49	6	12,2%
owoce i warzywa świeże	1361	26	1,9%
napoje bezalkoholowe	193	3	1,6%
<i>w tym soki i nektary owocowe</i>	101	0	0,0%

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

Należy zaznaczyć, że 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 z losowo 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 przetworach zbożowych – wyższa zawartość popiołu ogółem, niższa zawartość netto, zawyżona zawartość popiołu nierozpuszczalnego w roztworze HCl, obniżona zawartość lub brak deklarowanych składników (np. brak orzechów laskowych w musli z orzechami, obniżona zawartość jaj w makaronie jajecznym), niewłaściwa informacja dotycząca czasu gotowania makaronu;
- w przetworach mlecznych – wady organoleptyczne (niewłaściwa konsystencja, smak i zapach), obecność substancji konserwującej nie deklarowanej w oznakowaniu, obecność tłuszczu obcego, niższa zawartość składników stałych w napojach z wsadem owocowym, niezgodna z deklaracją zawartość tłuszczu i białka, obecność w przetworach z mleka koziego i owczego białek mleka krowiego;
- w rybach i przetworach rybnych - wyższa od deklarowanej zawartość glazury (warstwy lodu w rybach mrożonych glazurowanych), zaniżona masa netto ryby po odcieku lub zaniżony udział procentowy ryby w opakowaniu, obecność niewykazanej w składzie substancji konserwującej, obniżona lub zawyżona zawartość tłuszczu, obniżona zawartość białka w stosunku do deklaracji podanej na opakowaniu w tabeli wartości odżywczej, niewłaściwe cechy organoleptyczne (np. smak nietypowy dla danego produktu, z posmakiem metalicznym, gorzkawy, olejowo-słonawy, niewłaściwa konsystencja i barwa mięsa ryby), niedokładne wypatroszenie surowca rybnego (obecność dużych ilości skrzepów krwi i gonad w części tusz);
- w wyrobach garmażeryjnych – zaniżona zawartość jednego ze składników lub nadzienia (farszu) w stosunku do deklaracji, zaniżona zawartość netto, wady organoleptyczne (obecność chrząstek, ścięgien i kostek w wyrobach z mięsa), we flakach wołowych obecność białek pochodzących z wieprzowiny, brak składnika wymienionego w składzie, obecność składnika alergennego niezadeklarowanego w składzie;
- w przetworach owocowych i warzywnych – niewłaściwe cechy organoleptyczne, (np. w konfiturze truskawkowej konsystencja żelowana, w marmoladzie wieloowocowej

o smaku truskawkowym smak i zapach wyraźnie jabłkowy z wyczuwalnym posmakiem śliwek, i nikłym posmakiem truskawkowym), obecność substancji konserwującej w produkcie oznakowanym jako „bez konserwantów”, obniżona zawartość cukrów (np. w owocach w zalewie), obniżona zawartość netto owoców lub warzyw po oddzieleniu zalewy, obniżona zawartość ekstraktu ogólnego koncentratów pomidorowych, uszkodzenia mechaniczne warzyw, obecność zmian chorobowych, obecność martwych gąsienic i ich odchodów;

- w suszonych grzybach i bakaliach – w grzybach suszonych: obecność martwych czerwi, obecność ciała obcego (kawałka betonu), wyższa zawartość wody, niezgodna z deklaracją postać grzybów (tj. zamiast kapeluszy – owocniki krojone, kapelusze i trzony); w bakaliach: obecność żywych i martwych szkodników, pozostałości jajeczek, fragmentów kokonów oraz odchodów, zabrudzone owoce, niewłaściwy smak i zapach (np. nieczysty, jełki orzechów włoskich), nieodpowiednia konsystencja, zapleśnienie, niższa zawartość poszczególnych rodzajów bakalii w gotowych mieszankach w stosunku do deklaracji producenta, podwyższona zawartość cukru w stosunku do deklaracji na etykiecie, zawyżona zawartość kwasu sorbowego w odniesieniu do przepisów;
- w jajach – niewłaściwa klasyfikacja wagowa;
- w tłuszczach do smarowania innych niż tłuszcze mleczne – zawartość tłuszczu niezgodna z przepisami oraz deklaracją na etykiecie;
- w mięsie i wyrobach mięsnych (łącznie z drobiowym) – zanieczyszczenia tuszek i elementów drobiowych (w postaci pozostałości podrobów i widocznych plam krwistych), niejednorodna barwa mięsa wołowego i tłuszczu, niewłaściwy zapach, w mięsie mielonym zawyżona zawartość tłuszczu, obecność mięsa innego gatunku niż deklarowany (np. wieprzowiny w mielonej wołowinie i cielęciny), zawyżony stosunek tkanki łącznej do białka, obniżona masa netto, podwyższona zawartość chlorku sodu, wyczuwalne liczne cząstki ścięgien i chrząstek;
- w przetworach mięsnych – obecność mięsa innego gatunku aniżeli deklarowano w składzie produktu, niewłaściwe cechy organoleptyczne, zawyżona zawartość tłuszczu lub zaniżona zawartość białka w stosunku do deklaracji na opakowaniu, obecność skrobi lub fosforu dodanego, których wykazano w składzie produktu;
- w wyrobach czekoladowych – wady organoleptyczne, obecność niezadeklarowanych w oznakowaniu ekwiwalentów tłuszczu kakaowego (CBE), przekroczenie dozwolonego limitu CBE, obniżona zawartość tłuszczu mlecznego w stosunku do minimalnych wymagań określonych w przepisach, niższa zawartość składników niż zadeklarowano w oznakowaniu (np. orzechów, rodzynek), niższa zawartość białka, niższa zawartość kuwertury, wyższa zawartość nadzienia – w odniesieniu do deklaracji producenta;
- w pieczywie i wyrobach piekarskich – w pieczywie niewłaściwe cechy organoleptyczne (np. obecność płatków zbożowych na powierzchni skórki oraz ziaren lnu na przekroju miękkiszu w chlebie razowym „ze słonecznikiem”), zbyt niska zawartość ziaren; w bułce tartej obecność zanieczyszczeń organicznych, niewłaściwe cechy organoleptyczne, zawyżona zawartość popiołu nierozpuszczalnego w 10 proc. HCl, zawyżona zawartość cukrów ogółem w suchej masie, zaniżony stopień rozdrobnienia, zawyżona zawartość tłuszczu ogółem w suchej masie, zawyżona wilgotność;

- w miodzie - niski udział pyłku przewodniego w miodzie deklarowanym jako odmianowy;
- w wyrobach kulinarnych, napojach alkoholowych, naparach kawy w zakładach gastronomicznych – zaniżona w stosunku do deklaracji masa potraw oraz zawartość składników głównych takich jak mięso oraz zaniżona zawartość alkoholu w drinkach lub objętość podawanych alkoholi, zastępowanie droższych, renomowanych składników tańszymi (np. sera podpuszczkowego w pizzy wyrobem seropodobnym);
- w owocach i warzywach – zanieczyszczenia, oznaki zeschnięcia, zapleśnienia lub niewłaściwa barwa świadcząca o rozpoczynającym się procesie psucia;
- w napojach bezalkoholowych - zaniżona zawartość witaminy C w odniesieniu do deklaracji zamieszonej na etykiecie; wady organoleptyczne (smak i zapach niezgodny z zadeklarowaną nazwą, obecność „kłaczków”).

Przyczynami nieprawidłowości stwierdzanych w produktach było m.in.: niewłaściwe prowadzenie procesów technologicznych, niewłaściwa jakość użytych surowców lub ich podmiana na tańsze substytuty, nieprawidłowe przechowywanie surowców i gotowych produktów, niezgodne z przepisami stosowanie substancji dodatkowych. W części przypadków stwierdzone wady wskazywały na celowe zafałszowywanie, o czym świadczyła np. wykryta laboratoryjnie obecność tańszego gatunku mięsa w wyrobach mięsnych deklarowanych jako jednoskładnikowe, obecność tłuszczu innego niż mleczny w serach i maśle lub podmiana w czekoladach tłuszczu kakaowego na jego ekwiwalent pochodzący z innych roślin niż kakaowiec.

2.3.2.2. Zawartość netto środków spożywczych

Podczas badań laboratoryjnych sprawdzono zawartość netto ocenianych produktów. Niższą od deklarowanej przez producenta zawartość netto stwierdzono w odniesieniu do 149 próbek z 9 233 sprawdzanych, co stanowiło 1,6 proc. skontrolowanych w tym zakresie. Ustalenia te nie obejmują weryfikacji klasy wagowej jaj (podanej w punkcie 2.3.2.1.)

2.3.2.3. Prawidłowość oznakowania środków spożywczych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością

Łącznie w 2011 roku oceniono oznakowanie 58 438 partii środków spożywczych oraz materiałów i wyrobów przeznaczonych do kontaktu z żywnością (w 2010 roku – 63 559 partii). Ze względu na stwierdzone nieprawidłowości zakwestionowano 7683 partii, tj. 13,2 proc. (w 2010 roku – 8,3 proc.), w tym 13,6 proc. środków spożywczych i 0,1 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

Wybrane grupy środków spożywczych sprawdzone w zakresie oznakowania	Liczba partii		proc. [3:2]
	zbadanych	zakwestionowanych	
1	2	3	4
pieczywo i wyroby piekarskie (w tym	2594	993	38,3%

ciasta, ciastka w cukierniach)			
mięso i przetwory mięsne	8423	3195	37,9%
<i>w tym mięso wołowe (i cielęce)</i>	562	158	28,1%
drób i przetwory drobiowe	1114	363	32,6%
jaja spożywcze	542	164	30,3%
produkty rolnictwa ekologicznego	355	98	27,6%
wyroby garmażeryjne	1203	272	22,6%
<i>w tym gotowe dania</i>	688	223	32,4%
ryby i przetwory rybne	1983	377	19,0%
wyroby cukiernicze	6802	898	13,2%
<i>w tym wyroby kakaowe i czekoladowe</i>	354	36	10,2%
miód	269	22	8,2%
oleje i tłuszcze jadalne	2840	212	7,5%
<i>w tym "miksiy"</i>	262	69	26,3%
<i>w tym masło</i>	568	33	5,8%
<i>w tym oliwa z oliwek</i>	277	14	5,1%
przetwory owocowe i warzywne	3279	146	4,5%
<i>w tym dżemy, konfitury, marmolady</i>	182	23	12,6%
napoje bezalkoholowe	1930	87	4,5%
<i>w tym soki i nektary</i>	248	18	7,3%
przetwory zbożowe	2775	90	3,2%
kawa, herbata, herbatki	1022	31	3,0%
mleko i przetwory mleczne (bez masła)	7703	207	2,7%
sosy, majonezy i inne dodatki	913	15	1,6%
koncentraty spożywcze	2807	34	1,2%
napoje alkoholowe	1086	17	1,6%
zupy, buliony, sosy (bez sosów przyprawowych)	1141	16	1,4%
zioła i przyprawy (w tym typu magi, czosnkowy, sojowy, ocet)	1942	19	1,0%

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

Do poważniejszych uchybień stwierdzanych w oznakowaniu opakowań żywności zaliczyć należy:

- używanie mylącej nazwy co do rodzaju produktu, podwójnego nazewnictwa lub niepodawanie nazwy rodzajowej w ogóle,

- używanie nazwy produktu 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 podkreślania ich w oznakowaniu (np. w przypadku tłuszczów roślinnych do smarowania z nieznaczącym dodatkiem 0,5-1 proc. masła, eksponowano informację o zawartości masła),
- sugerowanie szczególnych właściwości, mimo iż produkt nie różnił się od podobnych,
- niepodawanie ilościowej zawartości składników występujących w nazwach wyrobów,
- nierzetelny wykaz składników, w tym pomijanie informacji o obecności w produkcie substancji dodatkowych,
- nieprawidłowości związane z podawaniem informacji o terminie przydatności do spożycia lub dacie minimalnej trwałości produktu: napisy w obcym języku, znakowanie daty w sposób łatwy do usunięcia, nieumieszczenie po wyrażeniu słownym odnoszącym się do terminu przydatności do spożycia bądź daty minimalnej trwałości informacji, w którym miejscu opakowania znajduje się termin albo data,
- nieprawidłowości w znakowaniu wartością odżywczą, np. podanie niepełnego wykazu składników odżywczych,
- nieprawidłowości dotyczące oznakowania w miejscu sprzedaży (w tym brak informacji, które należy obowiązkowo uwidaczniać dla konsumentów), a w przypadku tłuszczów do smarowania – niezachowanie w ekspozycji podziału na tłuszcze do smarowania mleczne i roślinne oraz „miksy”.

Kontrole Inspekcji Handlowej wykazały, że w przypadku sprzedaży produktów bez opakowań (luzem), odsetek nieprawidłowości w zakresie oznakowania był wyższy niż przy produktach opakowanych, pomimo że w przypadku tej drugiej formy sprzedaży przepisy są dużo bardziej wymagające.

2.3.2.4. Aktualność terminów przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości

Podczas kontroli sprawdzono aktualność terminów przydatności do spożycia lub dat minimalnej trwałości 119 181 partii środków spożywczych, stwierdzając przeterminowanie w przypadku 12 591 partii, tj. 10,6 proc. ocenionych (w 2010 roku – 10,3 proc.).

Na zakwestionowane partie niejednokrotnie 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 grupach: orzechów, przetworów z orzechów i przekąsek (34,3 proc.), zup, bulionów i sosów (22,8 proc.), wyrobów kakaowych i czekoladowych (20,8 proc.), lodów i deserów (19,5 proc.), koncentratów spożywczych (18,4 proc.) oraz mrożonek (18,3 proc.).

Najwięcej tego rodzaju nieprawidłowości ujawniono w tradycyjnych placówkach detalicznych, gdzie zakwestionowano 12,5 proc. partii, przy czym w sklepach zlokalizowanych w małych miejscowościach odsetek ten sięgnął 21,0 proc. (wg wyników kontroli w trzecim

kwartale 2011 roku). Najmniej przeterminowanych produktów stwierdzono w magazynach centralnych sieci handlowych (nie odnotowano tego typu uchybień), zakładach produkcyjnych (zakwestionowano 0,9 proc. partii) i hurtowniach (2,6 proc.).

2.3.2.5. Karma przeznaczona dla zwierząt domowych

W 2011 roku przeprowadzono 41 kontroli karmy (pasz) przeznaczonych dla zwierząt domowych, obejmując nimi łącznie 239 partii produktów.

Większość z tych kontroli przeprowadzono w związku z powiadomieniem alarmowym przekazanym w ramach systemu RASFF dotyczącym wprowadzenia do obrotu niebezpiecznej karmy dla zwierząt domowych (sprawdzeniem objęto 254 placówki w celu stwierdzenia w ofercie sprzedaży niebezpiecznej karmy). Dzięki działaniom Inspekcji Handlowej 10 partii wymienionych w ww. powiadomieniu zostało wykrytych i wycofanych z obrotu.

Ponadto zakwestionowano ogółem 21,6 proc. partii ocenionych w zakresie prawidłowości oznakowania oraz 6,1 proc. partii sprawdzonych pod kątem aktualności dat ważności.

2.3.2.6. Legalność działania przedsiębiorców

We wszystkich placówkach handlowych gdzie kontrolowano jakość handlową artykułów rolno-spożywczych 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. Sprawdzone również przestrzeganie określonej w przepisach zasady identyfikowalności produktu „krok wstecz i krok do przodu”, to jest możliwości śledzenia sprowadzanych oraz odsprzedawanych towarów (z wyjątkiem sprzedaży konsumentom finalnym) – nie stwierdzając istotnych nieprawidłowości.

2.3.2.7. Inne kontrole w tym obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi (nie obejmujące prawa żywnościowego)

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. W zakresie funkcjonowania placówek przeprowadzono 6 066 kontroli, stwierdzając różnego rodzaju nieprawidłowości w 4 256 z nich (70,2 proc.). Należy dodać, że 2 072 kontrole zostały przeprowadzone w związku ze skargami konsumentów, a także innymi doniesieniami o nieprawidłowościach.

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.

Stwierdzone nieprawidłowości dały podstawę do nałożenia 3969 mandatów karnych, na podstawie których sprawcom wykroczeń wymierzono grzywny w łącznej wysokości 700,12 tys. zł. Ponadto skierowano 68 wniosków do sądów i 13 zawiadomień do organów ścigania. W celu usunięcia nieprawidłowości w toku kontroli z art. 18 ustawy o Inspekcji Handlowej wydano 430 decyzji oraz 9 zarządzeń pokontrolnych z art. 32 tej ustawy.

W 2011 roku 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 wynikających z ww. aktów prawnych oraz eliminowanie z rynku wyrobów alkoholowych i tytoniowych pochodzących z nielegalnych źródeł, stwarzających potencjalne zagrożenie dla zdrowia lub życia konsumentów. Część kontroli przeprowadzono przy współudziale Policji i Służby Celnej.

Kontrole podejmowano przede wszystkim u przedsiębiorców, co do których istniało uzasadnione podejrzenie wystąpienia nieprawidłowości, ponadto w oparciu własne rozeznanie, ustalenia wcześniejszych kontroli, zgłoszenia konsumentów, prokuratury rejonowej, straży miejskiej i organów wydających zezwolenia na sprzedaż napojów alkoholowych.

W zakresie przestrzegania przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi przeprowadzono łącznie 1 010 kontroli (w 2010 roku – 1 110 kontroli), w tym 679 w punktach sprzedaży detalicznej, 172 – gastronomicznej i 159 – hurtowej. Nieprawidłowości stwierdzono w 144 placówkach, tj. w 14,3 proc. (w 2010 roku – w 17 proc.), w tym w 85 sklepach, 51 placówkach gastronomicznych i 8 hurtowniach).

W czasie prowadzonych działań ujawniono m.in.:

- prowadzenie nielegalnej sprzedaży napojów alkoholowych w 26 placówkach: 7 placówkach handlu detalicznego, 14 zakładach gastronomicznych i 5 hurtowniach (w tym prowadzenie sprzedaży na podstawie zezwolenia wystawionego na innego przedsiębiorcę, prowadzenie sprzedaży w innym zakresie niż określono w zezwoleniu),
- inne nieprawidłowości takie jak: brak wywieszek informujących o szkodliwości spożywania alkoholu w 95 placówkach, zaopatrywanie się 10 przedsiębiorców w wyroby alkoholowe poza magazynami hurtowymi, niedopełnienie obowiązku powiadomienia organu zezwalającego o zmianach stanu faktycznego i prawnego przez 9 przedsiębiorców, prowadzenie niedozwolonej reklamy lub promocji napojów alkoholowych w 4 placówkach detalicznych i gastronomicznych. Ponadto stwierdzono pojedyncze przypadki: sprzedaży alkoholu pochodzącego z nielegalnych źródeł, konsumpcji alkoholu w sklepie, sprzedaży hurtowej przedsiębiorcom nieposiadającym zezwolenia.

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami skierowano 26 zawiadomień do organów ścigania, skierowano 7 spraw do sądów rejonowych, przekazano 7 informacji do urzędów skarbowych oraz nałożono 91 mandatów karnych.

Kontrole dotyczące przestrzegania przepisów o oznaczaniu wyrobów alkoholowych i tytoniowych znakami skarbowymi akcyzy przeprowadzono w 865 jednostkach handlowych (w 2010 roku – w 917), w tym 598 placówkach detalicznych, 108 placówkach gastronomicznych i 159 hurtowniach. Sprawdzeniem objęto 8 877 partii wyrobów alkoholowych oraz 3 623 partii wyrobów tytoniowych. Nieprawidłowości stwierdzono w 9 sklepach i 1 hurtowni. Polegały one na wprowadzeniu do obrotu wyrobów alkoholowych i tytoniowych bez znaków skarbowych akcyzy, bądź opatrzonych banderolą, która straciła ważność lub banderolami zniszczonymi lub uszkodzonymi. W związku z ww. ustaleniami kontroli przekazano 10 informacji do właściwych urzędów celnych.

Prawidłowość obrotu wyrobami tytoniowymi w zakresie przestrzegania postanowień ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych sprawdzono podczas 696 kontroli (w 2010 roku – 718 kontroli) przeprowadzonych w 581 placówkach detalicznych, 69 lokalach gastronomicznych i 46 hurtowniach. Nieprawidłowości stwierdzono w 34 placówkach (w 2010 roku – 13), tj. 33 sklepach i 1 zakładzie gastronomicznym. Polegały one na sprzedaży w 1 sklepie wyrobów tytoniowych luzem (na sztuki), i w 1 sklepie – w systemie samoobsługowym, prowadzeniu sprzedaży tych wyrobów na terenie 1 zakładu leczniczego, prowadzeniu w 5 punktach sprzedaży detalicznej działań noszących znamiona reklamy lub promocji wyrobów tytoniowych. W 21 przypadkach przedsiębiorcy nie uwidocznili wywieszek informujących o zakazie palenia wyrobów tytoniowych na danym terenie, zaś w 8 nie uwidoczniono informacji o zakazie sprzedaży wyrobów tytoniowych osobom do lat 18. Wyniki kontroli dały podstawę do skierowania łącznie 26 wniosków o ukaranie do sądów rejonowych oraz 5 spraw do prokuratury.

2.4. Wykorzystanie ustaleń kontroli

W wyniku kontroli Inspekcja Handlowa:

- wydała 2 623 decyzji,
- wystosowała do przedsiębiorców 3 713 żądania o usunięcie nieprawidłowości,
- skierowała 651 zawiadomień do organów ścigania,
- nałożyła 8 702 mandatów karnych na łączną kwotę 1 559,76 tys. zł,
- skierowała 368 wniosków do sądów o ukaranie sprawców popełnienia wykroczeń, czego wynikiem było orzeczenie grzywien w kwocie 121,04 tys. zł,
- przekazała 3 253 spraw do innych organów.

2.4.1. System oceny zgodności

Z powodu niespełniania przez wyroby wymagań zasadniczych, wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej wydali 125 decyzji z art. 40k ust. 1 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 roku o systemie oceny zgodności, zakazujących kontrolowanym podmiotom tymczasowego dalszego ich przekazywania użytkownikowi, konsumentowi lub innemu sprzedawcy.

Do Prezesa UOKiK przekazano akta kontroli 301 sprawy dotyczących wyrobów niespełniających zasadniczych wymagań (w 2010 roku było to 293 sprawy), m.in.: zabawek, maszyn, opraw oświetleniowych, kasków i ochraniaczy, przedłużaczy i drobnego sprzętu AGD. Po dokonaniu analizy przesłanych akt przez Departament Nadzoru Rynku UOKiK, w 59 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 216 decyzji umarzających postępowanie administracyjne (w 2010 roku – 160 takich decyzji).

Natomiast w przypadku 48 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 2010 roku wydano 36 decyzji tego rodzaju).

2.4.2. System szybkiego powiadamiania o wyrobach niebezpiecznych RAPEX

Rok 2011 przyniósł zmniejszenie liczby notyfikacji zgłaszanych do systemu RAPEX zarówno przez Polskę, jak i pozostałe kraje członkowskie UE. Spowodowane jest to m.in. wejściem w życie nowych wytycznych dotyczących zarządzania wspólnotowym systemem szybkiej informacji RAPEX⁴. Zmiany dotyczyły przede wszystkim nowej metodologii szacowania ryzyka i bardziej precyzyjnego określania stopnia zagrożenia stwarzanego przez produkty zgłaszane do systemu. Ponadto ważnym kryterium akceptowania notyfikacji przez KE stała się identyfikowalność przedsiębiorców biorących udział w łańcuchu dostaw.

Najliczniejszą grupę notyfikowanych przez Polskę produktów stanowiła odzież, głównie dziecięca (18 notyfikacji). Najczęstszymi zagrożeniami w tej grupie były: uduszenie (obecność niedozwolonych sznurków lub małych elementów w postaci ozdób) i zagrożenia chemiczne (występowanie metali ciężkich, takich jak ołów, kadm, nikiel oraz obecność niedozwolonych substancji chemicznych, np. barwniki azowe, formaldehyd).

Drugą grupę produktów notyfikowanych stanowią zabawki i artykuły dla dzieci (15 notyfikacji) powodujące zagrożenie udławienia, skaleczeń oraz zawierające szkodliwe substancje chemiczne m.in. ftalany.

Kolejne grupy i zagrożenia to:

- pojazdy mechaniczne (5 notyfikacji) – zagrożenia dla zdrowia i życia użytkowników spowodowane nieprawidłowym działaniem różnych systemów, niewłaściwą jakością części lub ich nieprawidłowym mocowaniem,
- artykuły elektryczne i sprzęt AGD (5 notyfikacji) – zagrożenie: porażenie prądem elektrycznym, poparzenie (głównie: oprawy oświetleniowe, czajnik, lampki choinkowe, przedłużacz, ładowarka sieciowa),
- artykuły sportowe (6 notyfikacji) – zagrożenie urazem: wadliwy sprzęt do wspinaczki, siatka do trampoliny, hulajnoga, spadający kosz do koszykówki,
- artykuły użytku domowego (4 notyfikacje) – wypadające drzwi lustrzane do szaf, imitujące żywność artykuły dekoracyjne, szklanki zawierające szkodliwe substancje chemiczne w dekoracjach, wadliwa drabina.

Większość produktów zgłoszonych do systemu RAPEX pochodzi z Chin (29 notyfikacji), drugą największą grupą krajów pochodzenia są kraje Wspólnoty Europejskiej.

W związku z notyfikacjami w systemie RAPEX dotyczącymi wyrobów, które mogły być produkowane bądź dystrybuowane przez polskich przedsiębiorców, zlecono wojewódzkim

⁴ Decyzja Komisji z dnia 16 grudnia 2009 roku ustanawiająca wytyczne dotyczące zarządzania wspólnotowym systemem szybkiej informacji „RAPEX” utworzonym na mocy art. 12 oraz procedurą zgłoszeniową ustanowioną na mocy art. 11 dyrektywy 2001/95/WE (dyrektywa w sprawie ogólnego bezpieczeństwa produktów) (Dz. Urz. UE L 22 z 26.01.2010)

inspektoratom IH przeprowadzenie 52 kontroli.

Wyniki 42 zakończonych kontroli zostały przekazane do UOKiK i posłużyły jako podstawa sporządzenia reakcji w systemie RAPEX. W większości przypadków produkt udało się odnaleźć i został wycofany z rynku. W sytuacji, gdy kontrolowany był producentem towaru, w większości przypadków sam dobrowolnie usuwał niezgodności i dostosowywał towary do obowiązujących norm (8 spraw). W kilku przypadkach, ze względu na upływ czasu, nie udało się odnaleźć zgłoszonego produktu u przedsiębiorcy. Wtedy jednak kontrolowani umożliwiali odnalezienie go u swoich odbiorców i wycofywali go z rynku. Zlokalizowanie 3 przedsiębiorców było niemożliwe, ze względu na zaprzestanie prowadzenia przez nich działalności gospodarczej pod wskazanymi adresami.

2.4.3. Ogólne bezpieczeństwo produktów

W 2011 roku wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej przekazały Prezesowi UOKiK 108 akt i protokołów kontroli.

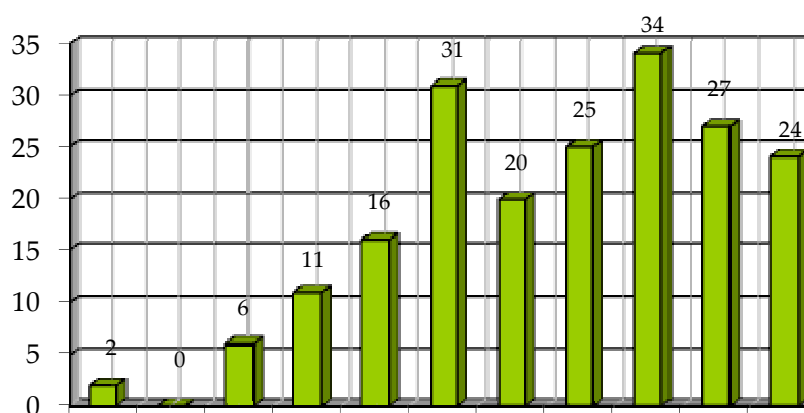
W przypadku stwierdzenia znacznego prawdopodobieństwa, że produkt nie jest bezpieczny, Prezes UOKiK wszczyna postępowanie administracyjne. W omawianym okresie Prezes UOKiK prowadził 147 postępowań administracyjnych, natomiast w 185 przypadkach podjął czynności wyjaśniające, również podjęte w związku ze skargami konsumentów i zgłoszeniami przedsiębiorców.

W 21 sprawach w drodze decyzji administracyjnych nałożone zostały na przedsiębiorców obowiązki polegające na nakazie wyeliminowania zagrożeń stwarzanych przez produkty, wycofaniu z rynku czy też ostrzeżeniu konsumentów. W 61 przypadkach z uwagi na wyeliminowanie przez przedsiębiorców zagrożeń postępowania zostały umorzone.

W związku z naruszeniem przepisów ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów Prezes UOKiK nałożył również na przedsiębiorców 23 kary pieniężne na łączną kwotę 146 000 zł.

Do rejestru produktów niebezpiecznych wpisano 24 produkty.

Wykres 16. Wpisy w rejestrze produktów niebezpiecznych w latach 2001-2011



Źródło: opracowanie Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK

2.4.4. Paliwa

Zebrane w trakcie kontroli w 2011 roku materiały oraz ujawnione nieprawidłowości, stanowiły podstawę do skierowania przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej do właściwych miejscowo prokuratur 62 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, z których dotychczas wszczęto dochodzenia w 38 przypadkach. Zakończono postępowania w 31 sprawach, z których:

- umorzono postępowania w 17 przypadkach z następujących powodów:
 - brak znamion przestępstwa – 9,
 - nie wykryto sprawcy – 6,
 - znikoma szkodliwość czynu – 2;
- odmówiono wszczęcia postępowania w 8 sprawach;
- skierowano do sądów 1 akt oskarżenia;
- 4 postępowania warunkowo umorzono;
- w 8 przypadkach postępowań jeszcze nie zakończono.

W pozostałych 24 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 roku Prawo Energetyczne (tekst jednolity: Dz. U. z 2006 roku, Nr 89, poz. 625 z późn. zm.), przekazano do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki informacje dotyczące 32 stacji paliw i hurtowni.

Ponadto, wojewódzkie inspektoraty IH przygotowywały informacje do uaktualnianej, 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).

2.4.5. Pozostałe produkty nieżywnościowe i usługi

Inspekcja Handlowa w wyniku podjętych działań kontrolnych skierowała do innych organów nadzoru 204 informacje o ustaleniach kontroli mogących naruszać interesy konsumentów.

Ustalenia kontroli dały również podstawę do wydania na podstawie przepisów ustawy o Inspekcji Handlowej 59 decyzji.

2.4.6. Produkty żywnościowe

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

W związku ze stwierdzonymi nieprawidłowościami, w 2011 roku wydano ogółem 579 decyzji, na podstawie których przedsiębiorcom wprowadzającym do obrotu środki spożywcze o niewłaściwej jakości handlowej (w tym zafałszowane) wymierzono kary pieniężne w łącznej wysokości 1 389,6 tys. zł oraz wydano 387 decyzji obciążających ich kosztami badań laboratoryjnych lub wydawanych w celu usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Ponadto skierowano:

- 91 wniosków o ukaranie do sądów,
- 43 powiadomienia do organów ścigania,
- oraz
- nałożono 2 537 mandatów karnych na kwotę 513,8 tys. zł.

W swoich działaniach Inspekcja Handlowa ściśle współpracowała z innymi organami urzędowej kontroli żywności, przede wszystkim z Inspekcją Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych (IJHAR-S) 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:

- 927 spraw do właściwych terenowo organów IJHAR-S (w 2010 roku – 808), w celu ewentualnego podjęcia kontroli u producentów w zakresie jakości handlowej,
- 807 – do Państwowej Inspekcji Sanitarnej lub Inspekcji Weterynaryjnej (w 2010 roku – 528), w celu ewentualnego podjęcia działań w zakresie bezpieczeństwa żywności.

W 2011 roku Komisja Europejska przekazała raport z przeprowadzonych audytów organów urzędowej kontroli żywności, w tym Inspekcji Handlowej. Z dokumentu tego wynika, że planowanie, programowanie oraz realizacja kontroli i wykorzystanie ich wyników w organach Inspekcji Handlowej odbywa się w sposób prawidłowy zgodny z prawem unijnym.

2.4.7. Publikacje i informacje

Realizacja zadań wykonywanych w 2011 roku przez organy Inspekcji Handlowej podlegała bieżącej kontroli sprawowanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK). Kontrola ta polegała na przedkładaniu Prezesowi UOKiK okresowych informacji z kontroli planowych lub zleconych przez Prezesa oraz sprawozdań rocznych z działalności wojewódzkich inspektoratów.

Wyniki kontroli przeprowadzonych przez Inspekcję Handlową stanowiły podstawę opracowywania w UOKiK raportów lub informacji (stanowiących krótkie omówienie wyników kontroli) dla konsumentów, mediów, urzędów i organizacji pozarządowych. W 2011 roku przedstawiono raporty: „Usługi świadczone konsumentom”, „Konsument na rynku usług gastronomicznych” oraz „Produkty żywnościowe oferowane pod własną marką sieci handlowych”. Raporty są ważnym źródłem informacji o funkcjonowaniu danego segmentu rynku oraz zawierają praktyczne wskazówki dla konsumentów jak dokonywać wyboru usług i produktów, aby nie zostać wprowadzonym w błąd przy zakupie.

Rozdział IV

OCHRONA KONSUMENTÓW

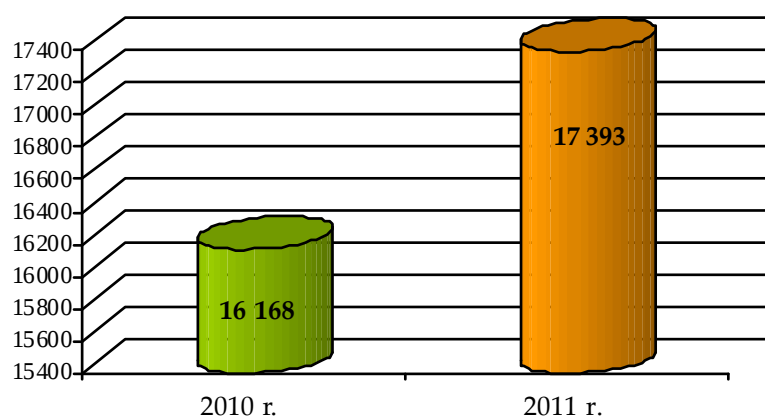
Do zadań Inspekcji Handlowej należy podejmowanie szeregu działań związanych z ochroną konsumentów, w szczególności przyjmowanie skarg konsumenckich, podejmowanie mediacji, prowadzenie polubownych sądów konsumenckich, a także prowadzenie poradnictwa

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

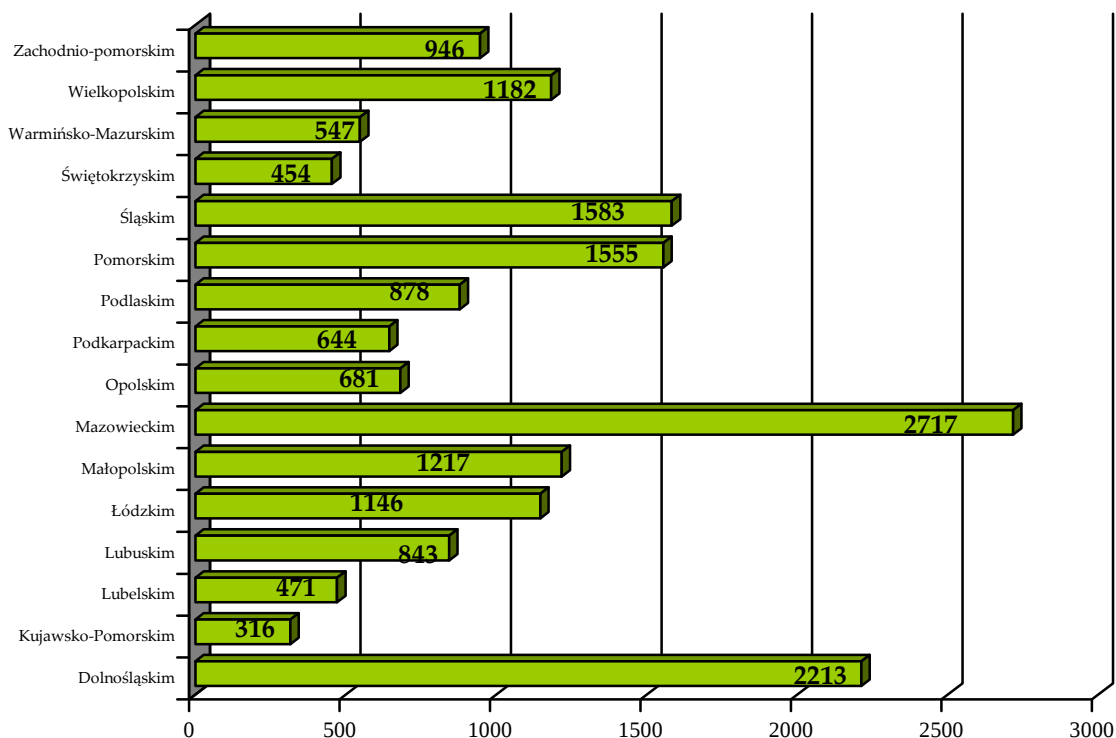
W 2011 roku do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej wpłynęło łącznie 17 393 informacje o nieprawidłowościach w funkcjonowaniu przedsiębiorców oraz wniosków o mediacje w sprawie sporów konsumenckich, wynikłych z zawartych umów cywilnoprawnych. W stosunku do 2010 roku nastąpił wzrost liczby informacji konsumentów o 1 225 sprawy, co stanowi 7 proc.

Wykres 17. Liczba informacji konsumenckich wpływających do Inspekcji Handlowej



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

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



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

Podobnie jak w poprzednich latach, w 2011 roku przeważały sprawy dotyczące artykułów przemysłowych (13 617 spraw). Stanowi to 78,2 proc. wszystkich informacji konsumenckich, które wpłynęły do Inspekcji Handlowej. W 2010 roku wpłynęło 13 010 tego typu spraw (80 proc.).

W branży przemysłowej, informacje konsumenckie najczęściej dotyczyły:

- obuwia – 7986 spraw (58,6 proc.)
- odzież – 757 spraw (5,5 proc.)
- sprzętu AGD i RTV – 727 spraw (5,3 proc.),
- mebli – 457 sprawy (3,3 proc.),
- art. motoryzacyjnych – 266 sprawy (1,95 proc.),
- sprzętu komputerowego – 248 sprawy (1,8 proc.).

Usług dotyczyło 1 596 spraw, co stanowi 9,1 proc. ogółu skierowanych do Inspekcji Handlowej (w 2010 roku usług dotyczyło 1 384 spraw).

Najczęściej konsumenci zgłaszali nieprawidłowości odnośnie następujących rodzajów usług:

- remontowo-budowlanych – 369 spraw (24,8 proc.),
- gastronomicznych – 196 spraw (12,2 proc.),
- motoryzacyjnych – 99 spraw (6,2 proc.),
- pralniczych – 97 spraw (6 proc.),
- fryzjerskich i kosmetycznych – 40 spraw (2,5 proc.).

Artykułów spożywczych dotyczyło 2 180 informacji konsumenckich, co stanowi 12,5 proc. zgłoszonych (w 2010 roku – 1 774), w tym:

- mięsa i przetworów mięsnych – 242 spraw (11,1 proc.),
- wyrobów mlecznych – 174 spraw (8 proc.),
- przetworów warzywnych i napojów bezalkoholowych – 142 spraw (6,5 proc.),
- wyrobów alkoholowych – 138 spraw (6,3 proc.),
- przetworów rybnych – 77 spraw (3,5 proc.).

Podobnie jak w poprzednich latach, głównymi przyczynami kierowania spraw do Inspekcji Handlowej były:

- nieznanomość 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 z udziałem konsumentów.

2. SPOSOBY ZAŁATWIANIA INFORMACJI (SKARG) KONSUMENCKICH

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

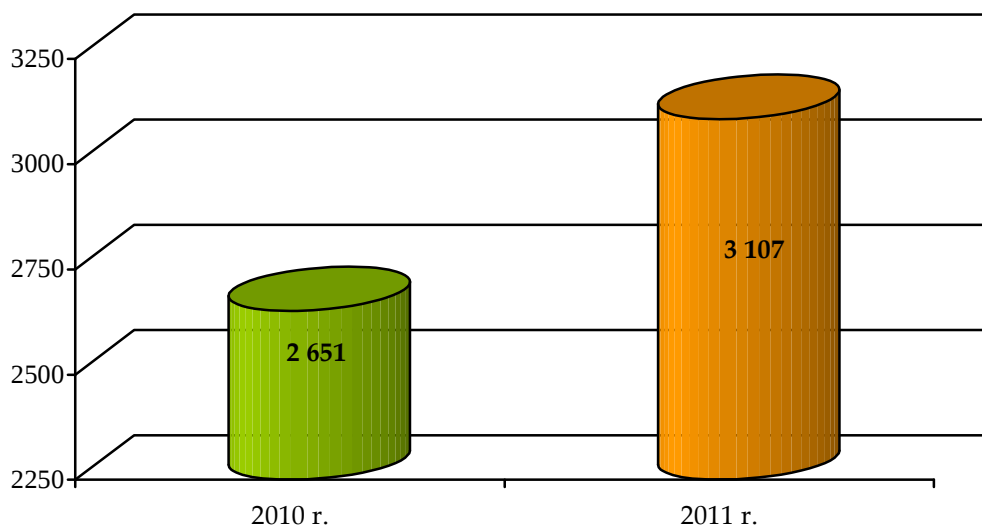
2.1. Załatwianie w formie kontroli

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 3 107 kontroli, do których podstawą wszczęcia były informacje o nieprawidłowościach zgłoszone przez konsumentów. W 2010 roku przeprowadzono 2 651 kontroli.

W 1 785 przypadkach (57,4 proc.) czynności kontrolne potwierdziły w całości lub częściowo sygnalizowane nieprawidłowości, w roku 2010 w 1 477 przypadkach (55,72 proc.)

Wykres 19. Liczba przeprowadzonych kontroli na skutek informacji
konsumenckich



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

2.2. Załatwianie w formie mediacji

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:

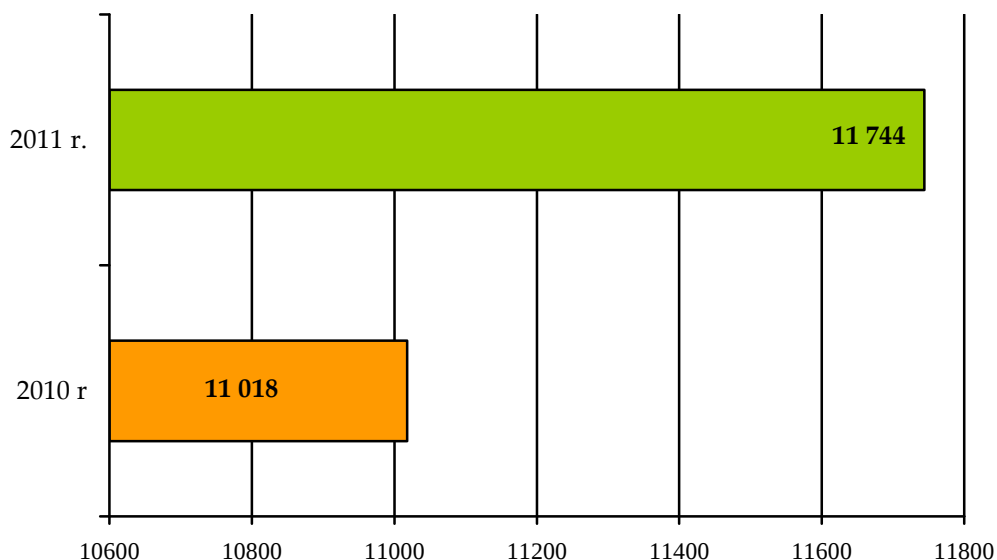
- bezpośredniej wizyty inspektora w siedzibie przedsiębiorcy i uzgodnienia jego stanowiska w stosunku do roszczeń konsumenta,
- spotkania obu stron sporu w siedzibie wojewódzkiego inspektoratu Inspekcji Handlowej i przeprowadzenia procedury rozjemczej,
- korespondencyjnej.

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 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), może wytaczać powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępować, za ich zgodą, do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

W 2011 roku do wojewódzkich inspektoratów IH wpłynęły 11 744 wnioski o mediacje złożone przez konsumentów. Stanowi to 67,5 proc. ogółu skarg konsumenckich skierowanych do Inspekcji Handlowej w analizowanym okresie. W 2010 roku wpłynęło 11 018 wniosków o mediacje 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 UOKiK na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

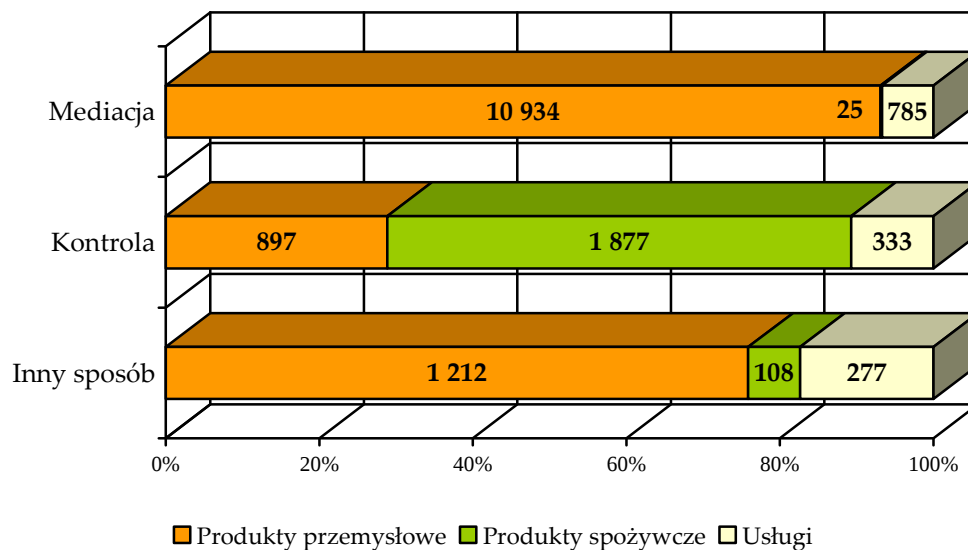
W obecnym okresie sprawozdawczym większość wniosków o mediację, tj. 7 870 (67 proc.) zakończyła się pozytywnie dla konsumentów – strony zawarły porozumienia. W roku 2010 było to 7 330 (66,53 proc.).

W 3 874 (33 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 2010 było to 3 688 przypadków (33,47proc.)

Z ogólnej liczby zgłoszonych do Inspekcji Handlowej skarg konsumenckich dotyczących artykułów przemysłowych (10 934), większość, tj. 7 424, zostały załatwionych w formie mediacji. Spraw mediacyjnych związanych z usługami wpłynęło 785. Z żywnością związanych było 25 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 67proc. ogółu spraw. Niewątpliwie jest to wynikiem popularyzowania przez wojewódzkie inspektoraty IH tej formy dochodzenia roszczeń konsumentów.

Wykres 21. Tryb rozstrzygnięcia spraw w 2011r.



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

2.3. Inne sposoby załatwiania spraw

W 1 597 (9,1 proc.) przypadkach, z całości informacji 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 2010 sytuacja taka miała miejsce w 1 542 (9,54 proc.) przypadkach.

3. PORADNICTWO KONSUMENCKIE

W 2011 roku udzielono 172 347 porad i instruktaży, w tym konsumentom – 137 590, a przedsiębiorcom – 34 757. W 2010 roku udzielono 198 442 porad i instruktaży, w tym konsumentom – 153 854, a przedsiębiorcom – 44 588.

Z powyższych danych wynika, iż w 2011 roku w porównaniu do 2010 roku nastąpił spadek udzielonych porad o 13,1 pkt. proc.

Przedmiotem udzielanych porad były sprawy dotyczące niezgodności towaru z umową, co stanowiło blisko 72 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.

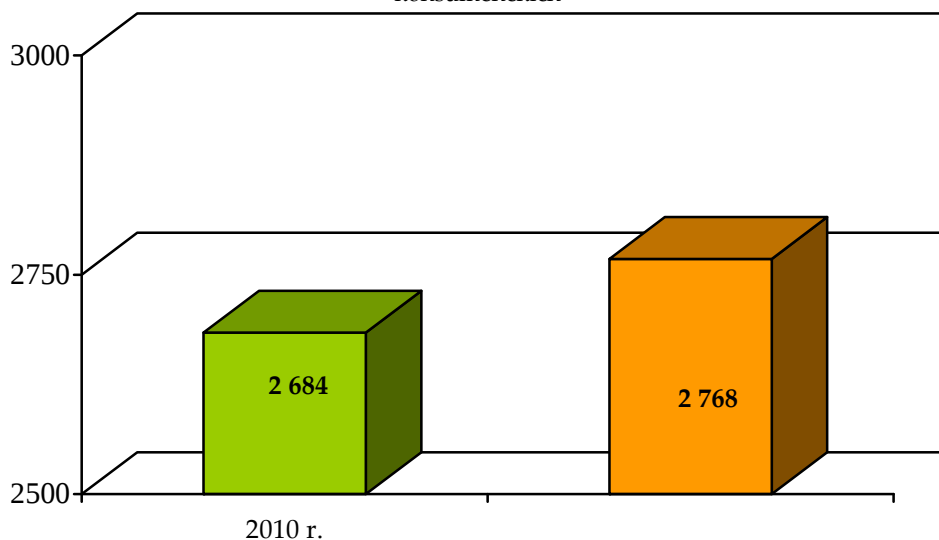
4. STAŁE POLUBOWNE SĄDY KONSUMENCKIE

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 roku w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich (Dz. U. Nr 113, poz. 1214).

W 2011 roku działało 16 stałych polubownych sądów konsumenckich i ich 15 ośrodków zamiejscowych.

Łącznie we wskazanym okresie wpłynęły 2 768 wnioski o rozpatrzenie sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą (w roku 2010 wniosków było 2 684). Łączna wartość roszczeń zgłoszonych w 2011 roku wyniosła 2 964,90 tys. złotych, natomiast w 2010 roku wynosiła ona 4 211,35 tys. złotych. Zakres przedmiotowy złożonych wniosków jest analogiczny jak w poprzednich latach. W roku 2011 wnioski dotyczące obuwia stanowiły 59,6 proc. ogółu skierowanych, zaś w roku poprzednim było to 57 proc.. Ze względu na brak właściwości rzeczowej w 2011 roku odrzucono 389 wniosków (w 2010 roku – 284).

Wykres 22. Liczba wniosków skierowanych do stałych polubownych sądów konsumenckich

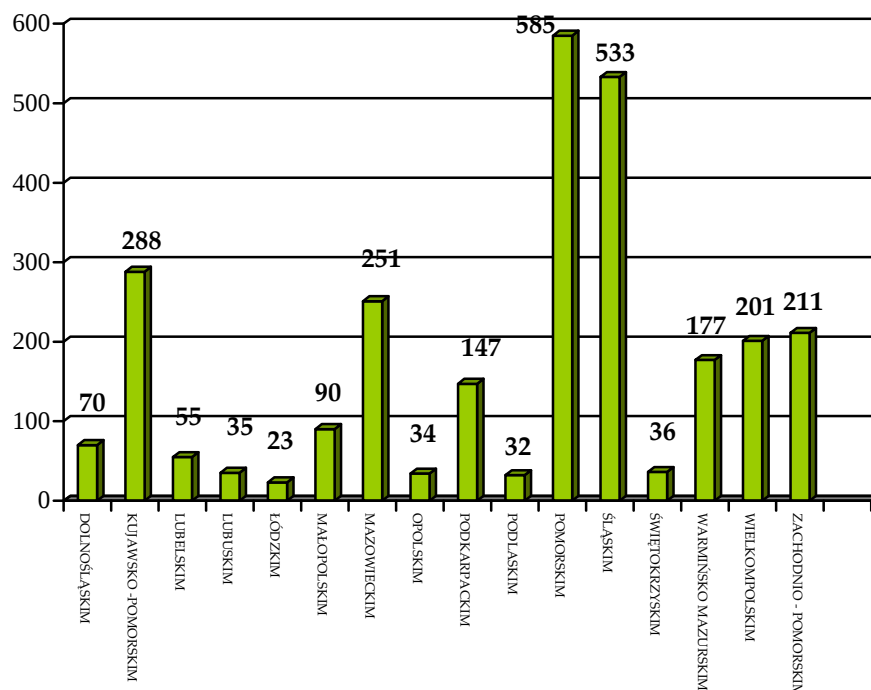


Źródło: opracowanie Departament Inspekcji Handlowej na podstawie danych przekazanych przez wojewódzkie inspektoraty IH

Przedsiębiorcy 961 razy nie wyrazili zgody na rozstrzygnięcie sprawy przez polubowny sąd konsumencki (34,7 proc. wszystkich wniosków). W 2010 roku, przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozpatrzenie sprawy przez spsk 1 085 razy, co stanowiło 40,42 proc. wszystkich złożonych wniosków.

Średnia wartość przedmiotu sporu wyniosła 1 071,1 zł a w 2010 roku - 1 596,06 zł.

Wykres 23. Liczba wniosków skierowanych do stałych polubownych sądów konsumenckich w poszczególnych województwach



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

W postępowaniu przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi wydano 287 wyroków, z czego:

- 147 uznające roszczenia konsumentów,
- 140 oddalających roszczenia konsumentów.

W 2010 roku wydano 303 wyroki, z czego:

- 145 uznające roszczenia konsumentów,
- 158 oddalających roszczenia konsumentów.

Ponadto zawarto 873 ugody, z czego 704 w postępowaniu wstępnym i 169 przed sądem. W 2010 roku zawarto 804 ugody, z czego 608 w postępowaniu wstępnym i 196 przed sądem.

W roku 2011 nastąpił wzrost liczby wniosków wpływających do stałych polubownych sądów konsumenckich działających przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej o 84. Wraz z ilością wniosków spadła również liczba odmów przedsiębiorców zapisu na sąd o 124. Jest to pierwszy tak wyraźny spadek odmów od 2006 roku. Do tej pory bowiem utrzymywał się bowiem na poziomie 38-40proc..

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

Zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o Inspekcji Handlowej 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 poszczególnych wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Na koniec 2010 roku 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 2011 do list rzeczoznawców dopisano 25 osób, zaś z różnych przyczyn z list skreślono 13 rzeczoznawców. 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, wg oświadczeń rzeczoznawców 175 opinii, które dotyczyły pojazdów samochodowych – 119, obuwia – 21, budownictwa ogólnego – 15, stolarki budowlanej – 14, meblarstwa - 3, zmechanizowanego sprzętu gospodarstwa domowego – 2, ślusarstwa – 1;
- w województwie lubelskim Wojewódzki Inspektor otrzymał kopie 8 opinii, z czego z zakresu mebli – 3, odzieży – 1, obuwia – 1, sprzętu AGD -3;
- w województwie opolskim wydano 256 ocen organoleptycznych wykonanych na wniosek rzecznika konsumentów, w zakresie obuwia – 248, galanterii – 2, odzieży – 6. Ponadto na pisemne wnioski konsumentów i przedsiębiorców rzeczoznawcy wydali 37 opinii w w/w zakresie. Ponadto wydano ok. 380 opinii przy działaniach mediacyjnych;
- w województwie pomorskim wydano 310 opinii i 7 ekspertyz, z czego 53 opinii na zlecenie konsumentów, 215 opinii na zlecenie przedsiębiorców, 40 opinii i 3 ekspertyzy na zlecenie organów Inspekcji Handlowej w tym także 15 na zlecenie stałego polubownego sądu konsumenckiego i 2 opinii i 4 ekspertyzy na zlecenie innych podmiotów;

- w województwie śląskim wydano 14 opinii na zlecenie stałego polubownego sądu konsumenckiego z czego 6 dotyczących obuwia, 3 dotyczących usług remontowo budowlanych, 2 dotyczące mebli, 2 dotyczące motoryzacji i 1 dotyczące inżynierii sanitarnej.

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 w zależności od województwa wynosi od 25 do 70 zł.