**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT**

**INSPEKCJI HANDLOWEJ**

**W BIAŁYMSTOKU**



**Sprawozdanie**

**z działalności Inspektoratu**

**za rok 2015**

**Białystok 2016 r.**

**Spis treści**

**I. Cele i zakres działalności 3**

1. **Działalność kontrolna 4**
2. *Nadzór rynku 5*
3. *Bezpieczeństwo produktów 6*
4. *Jakość paliw 7*
5. *Artykuły nieżywnościowe i usługi 8*
6. *Artykuły żywnościowe 10*
7. *Kontrole interwencyjne 13*
8. *Wykorzystanie wyników kontroli 13*
9. **Ochrona konsumenta i działalność edukacyjna 15**
10. *Mediacje i poradnictwo konsumenckie 15*
11. *Stały Polubowny Sąd Konsumencki 16*
12. *Publikacje w mediach informacji dotyczących wyników kontroli oraz praw konsumenta*

 *17*

1. **Działania podejmowane dla zapewnienia skutecznego i zgodnego z prawem funkcjonowania Inspektoratu 16**

*Tabela nr 1. Ogólne zestawienie wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku w 2015 r. 18*

*Tabela nr 2***.** *Zestawienie liczbowe wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku w 2015 r. 19*

*Tabela nr 3. Zestawienie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w 2015 r. 20*

* + 1. **Cele i zakres działalności**

Celem działania Inspekcji Handlowej w 2015 r. było zapewnienie wysokiego poziomu ochrony interesów gospodarczych państwa, ochrony interesów konsumentów i skutecznego egzekwowania prawa konsumenckiego.

Realizacja tych założeń oparta została na zadaniach zawartych w rządowej Polityce konsumenckiej na lata 2014-18 warunkującej skuteczną ochronę interesów i bezpieczeństwa konsumentów w ciągu najbliższych pięciu lat. Polityka konsumencka wpisuje się jednocześnie w cele określone w Strategii Sprawne Państwo 2020.

Założenia te Wojewódzki Inspektorat realizował poprzez:

* prowadzenie działalności kontrolnej w obszarach:

- nadzoru rynku,

- bezpieczeństwa produktów,

- paliw, w tym LPG,

- artykułów przemysłowych i usług,

- artykułów żywnościowych.

* udzielanie pomocy konsumentom w formie:

- mediacji i poradnictwa konsumenckiego,

- rozstrzygania sporów przez Stały Polubowny Sąd Konsumencki.

Kontrole prowadzone były w oparciu o plany pracy kontrolnej zatwierdzone przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Plany określały ilość i tematykę kontroli w poszczególnych obszarach rynku.

Poza działaniami planowymi Inspektorat podejmował kontrole interwencyjne wynikające ze skarg i informacji od konsumentów, przedsiębiorców i innych organów.

* + 1. **Działalność kontrolna**

 Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku przeprowadził **1323** kontrole w tym Wydział Kontroli Artykułów Żywnościowych i Usług (ŻG) – 375, Wydział Kontroli Artykułów Przemysłowych i Usług (PU) – 315, Delegatura w Suwałkach (DS) – 336, Delegatura w Łomży (DŁ) – 297.

Rys. 1. Liczba kontroli w 2015r. w podziale na komórki.

Podobnie jak w latach ubiegłych większość kontroli (1034) przeprowadzona została w placówkach detalicznych.

Rys. 2. Liczba kontrolowanych placówek w podziale na rodzaj prowadzonej działalności.

Działalność obejmowała kontrole realizowane według planu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, interwencyjne oraz własne.

Kontrole ukierunkowane były głównie na wykrycie i wyeliminowanie będących w obrocie handlowym produktów, mogących stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa konsumentów, a mianowicie: wyrobów przeterminowanych, wykazujących cechy zepsucia lub nieświeżości, niewłaściwie oznaczonych, towarów niebezpiecznych lub o niewłaściwej jakości (nie odpowiadających normom lub nie posiadających stosownych certyfikatów i atestów).

*Ogólne zestawienie wyników działalności kontrolnej Inspektoratu w 2015 r. zawiera Tab. 1 znajdująca się na str. 18 Sprawozdania.*

* 1. **Nadzór rynku**

Przeprowadzając kontrole z zakresu nadzoru rynku Inspekcja Handlowa chroni zarówno konsumentów, jak i przedsiębiorców, wycofując z rynku produkty nie spełniające zasadniczych i innych wymagań, a tym samym przyczynia się do eliminowania zjawisk związanych z patologią działalności gospodarczej.

W ramach **103** kontroli przestrzegania ustawy o systemie oceny zgodności badano:

* sprzęt elektryczny (przedłużacze, zasilacze i ładowarki do telefonów, węże świetlne i girlandy, lokówki, prostownice, suszarki),
* zabawki,
* odblaski,
* odmierzacze paliw,
* maszyny,
* świetlówki kompaktowe, lampy LED, klimatyzatory, wentylatory przenośne, odkurzacze (ekoprojekt),
* wyroby pirotechniczne,
* czy oferowane do sprzedaży wyroby nie figurują w systemie Rapex

Ogółem zbadano **489** partii produktów. **Zakwestionowano 214 partii** (44% ogółem skontrolowanych). Najczęściej uchybienia stanowiło:

* niewłaściwe bądź niekompletne oznaczenie produktu,
* brak ostrzeżeń pozwalających na bezpieczne użytkowanie produktu,
* brak lub niepełna instrukcja obsługi,
* dołączenie nieprawidłowo sporządzonych deklaracji zgodności,
* istnienie wad konstrukcyjnych,
* brak lub nieprawidłowe oznakowanie wyrobu znakiem CE,
* nieprawidłowe zaklasyfikowanie pod względem przeznaczenia wiekowego wyrobu (zabawki).

Zbadano 189 partii ***zabawek*** ,w trakcie 30 kontroli, z czego zakwestionowano 103 partie (54%). Badaniom laboratoryjnym poddano łącznie 22 próbki, z czego w 9 stwierdzono niezgodności w zakresie konstrukcji, wykonania bądź zastosowanych materiałów (41% zbadanych). Występowanie niedozwolonego ftalanu stwierdzono w 3 zabawkach.

Przeprowadzono 5 kontroli, których przedmiotem było sprawdzenie i ocena, czy wprowadzone do obrotu ***akcesoria odblaskowe*,** są w prawidłowy sposób wykonane i oznakowane, czy posiadają stosowną dokumentację. Nieprawidłowości stwierdzono w odniesieniu do wszystkich skontrolowanych odblasków. Polegały one na: braku oznakowania CE, wymaganej dokumentacji lub jej nieprawidłowym sporządzeniu, nieodpowiednich właściwościach fotometrycznych

 10 kontroli dotyczyło ***sprzętu elektrycznego***. Skontrolowano 33 partie wyrobów. Niezgodności stwierdzono w odniesieniu do 9 wyrobów (27% skontrolowanych), polegały one na: nieprawidłowo sporządzonej deklaracji zgodności, braku danych wprowadzającego wyrób do obrotu, nie dołączeniu prawidłowej instrukcji obsługi,.

***Maszyny i elektronarzędzia*** były przedmiotem 29 kontroli. Ocenie poddano łącznie 104 partie maszyn, takich jak: odśnieżarki, piły spalinowe, pilarki tarczowe, wiertarki, wiertarko-wkrętarki, wkrętarki, młotowiertarki, frezarki, wyrzynarki, pilarki elektryczne, strugarki, szlifierki. Nieprawidłowości stwierdzono w 15 placówkach. Niezgodności z wymaganiami zasadniczymi i innymi niż zasadnicze: nieprawidłowo sporządzone instrukcje, deklaracje zgodności oraz oznaczenie stwierdzono w odniesieniu do 49 partii, co stanowi 47% objętych kontrolą.

Przeprowadzono 9 kontroli, których celem było sprawdzenie spełniania wymagań ***ekoprojektu*** przez: świetlówki kompaktowe, lampy LED, klimatyzatory, wentylatory i odkurzacze. Sprawdzeniu poddano 23 partie wyrobów. Nieprawidłowości stwierdzono w odniesieniu do 15 partii. Uchybienia dotyczyły oznakowania CE, wymaganych informacji zamieszczanych na wyrobie, deklaracji zgodności. Stwierdzono, że deklarowana moc równoważna żarówek była błędnie podana na wszystkich sprawdzanych partiach wyrobów. Ponadto, zakwestionowano 6 partii wyrobów w związku z brakiem na sprzęcie etykiet efektywności energetycznej oraz kart produktu.

Przeprowadzono 4 kontrole, których celem było sprawdzenie i ocena wprowadzonych do obrotu ***odmierzaczy paliw****.* W odniesieniu do wszystkich objętych kontrolą urządzeń pomiarowych – 18 partii, stwierdzono nieprawidłowo sporządzone instrukcje obsługi.

Przeprowadzono 10 kontroli mających na celu monitoring rynku w zakresie oferowania ***produktów objętych notyfikacjami systemu RAPEX***. Sprawdzeniem objęto 73 produkty, których wygląd (konstrukcja, oznakowanie, marka) uzasadniał podejrzenie wpisania ich do systemu. Nieprawidłowości w przedmiotowym zakresie nie stwierdzono.

* 1. **Bezpieczeństwo produktów**

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku prowadził kontrole spełniania przez produkty ogólnych wymagań bezpieczeństwa, których celem było eliminowanie z obrotu produktów stwarzających zagrożenie dla zdrowia lub życia użytkowników.

W powyższym zakresie przeprowadzono **67 kontroli** obejmując badaniem:

* meble do spania,
* sprzęt do ćwiczeń w domu,
* gniazda wtyczkowe, adaptery i próbniki fazy,
* grille i podpałki do grilli,
* zapalniczki,
* artykuły dla dzieci używane podczas posiłków,
* rowery dla młodzieży i dorosłych,
* niezmechanizowane narzędzia proste, sprzęt do majsterkowania, narzędzia ogrodnicze,
* rolety i żaluzje,
* wyroby konfekcyjne dla dzieci,
* artykuły dla dzieci używane do przenoszenia i przewożenia,
* wyroby włókiennicze.

Zbadano **271** partii produktów. Zakwestionowano **94** partie wyrobów (35% objętych kontrolą), z uwagi na:

* cechy powodujące, że wyrób nie jest bezpieczny,
* brak w oznaczeniu produktu lub jego instrukcji informacji istotnych z punktu widzenia bezpieczeństwa,
* brak bądź niepełną instrukcję użytkowania.

Realizując temat bezpieczeństwa ***mebli do spania*** przeprowadzono 4 kontrole, podczas których sprawdzono bezpieczeństwo wykonania, konstrukcję oraz oznakowanie 20 partii: wersalek, łóżek, foteli rozkładanych, kanap narożnych, sof, amerykanek. Zakwestionowano 7 partii (35%) z uwagi na braki w oznakowaniu.

Program kontroli bezpieczeństwa ***urządzeń do ćwiczeń w domu*** realizowano w trakcie 3 kontroli. Ocenie poddano łącznie 14 partii wyrobów takich jak: ławeczki treningowe, stepery, rowery: eliptyczne, magnetyczne, stacjonarne, treningowe. Zakwestionowano 9 partii (64%) z uwagi na nieprawidłowości w oznakowaniu oraz niekompletne instrukcje obsługi.

 W zakresie cech możliwych do zweryfikowania wizualnie pod względem bezpieczeństwa sprawdzono podczas 4 kontroli 15 partii ***gniazd wtyczkowych, adapterów i próbników faz*.** Z uwagi na niewłaściwe oznakowanie zakwestionowano 3 partie.

 18 partii ***zapalniczek*** sprawdzano podczas 4 kontroli. Kwestionowano 3 partie produktów, które nie posiadały pełnych instrukcji oraz ostrzeżenia, że produkt należy trzymać z dala od dzieci.

 W trakcie 4 kontroli zakwestionowano 17 partii ***rolet i żaluzji*** – 100% sprawdzanych, w tym z uwagi na nieprawidłowe instrukcje – 16.

 Celem 4 kontroli była ocena bezpieczeństwa ***rowerów dla młodzieży i dorosłych***. Sprawdzono 17 partii produktów. Z uwagi na cechy konstrukcyjne nie zapewniające bezpieczeństwa użytkownikowi zakwestionowano 2 produkty oraz 4 z uwagi za niekompletne instrukcje użytkowania.

W trakcie 4 kontroli badano ***bezpieczeństwo prostych narzędzi ręcznych, w tym tarcz ściernych***. Sprawdzono 22 partie (piły do drewna i metalu, siekiery, młotki, nożyce, wkrętaki, szczypce), z czego zakwestionowano 4 z uwagi na braki w oznakowaniu.

Kontrolą w zakresie ***bezpieczeństwa wyrobów konfekcyjnych dla dzieci*** objęto 25 partii produktów, kwestionując z uwagi na bezpieczeństwo 9 partii (36%). Stwierdzono zagrażające dzieciom sznury i sznurki ściągające nieprzymocowane do wyrobu, posiadające za długie lub niezabezpieczone przed strzępieniem końce.

Kontrole ***prawidłowości oznakowania wyrobów włókienniczych*** przeprowadzono u 15 przedsiębiorców. Z uwagi na nieprawidłowe oznakowanie zakwestionowano łącznie 22 partie produktów, co stanowi 34 % zbadanych.

 ***Urządzenia do przewożenia i przenoszenia dzieci*** kontrolowano podczas 5 kontroli. Sprawdzeniem objęto 16 produktów. Z uwagi na nie udostępnienie użytkownikowi informacji, które mogą mieć decydujący wpływ na bezpieczeństwo użytkownika – małego dziecka zakwestionowano 7 partii produktów (44%).

* 1. **Jakość paliw**

Przeprowadzono ogółem **75 kontroli w 70 podmiotach**, z czego:

* **66 kontroli** w 63. ogólnodostępnych stacjach paliw,
* **5 kontroli** w hurtowniach paliw należących do 3. przedsiębiorców,
* **4 kontrole** w siedzibach 4. przedsiębiorców prowadzących obrót paliwami.

Celem kontroli było:

* monitorowanie jakości paliw wprowadzonych do obrotu w tzw. „części europejskiej systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw”,
* przeciwdziałanie magazynowaniu, wprowadzaniu do obrotu , a także gromadzeniu w stacjach zakładowych paliw, które nie spełniają wymagań jakościowych,
* kontrola jakości paliw oferowanych na stacjach, w których, w poprzednich okresach, stwierdzono nieprawidłowości,
* zebranie danych potrzebnych do sporządzenia zbiorczych rocznych raportów przekazywanych Radzie Ministrów oraz Komisji Europejskiej,
* sprawdzenie spełniania przez przedsiębiorców obowiązku określonego w art. 9 a ust. 1 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw.

W toku wszystkich kontroli zbadano łącznie **71 próbek paliw** (33 próbki w systemie europejskim , 38 – pozostałe kontrole).

W objętym sprawozdaniem okresie przeprowadzono 24 kontrole odnoszące się do jakości gazu LPG: 19 kontroli w ogólnodostępnych stacjach paliw, 3 kontrole w hurtowniach i 2 w siedzibach przedsiębiorcy.

**Niewłaściwą jakość paliw** stwierdzono **w trakcie czterech kontroli**. Kwestionowano jakość oleju napędowego ON ( dwukrotnie) i benzyny bezołowiowej Pb 95 oraz gazu LPG. W związku z powyższym skierowano 3 zawiadomienia o uzasadnionym podejrzeniu przestępstwa.

W trakcie przeprowadzonych kontroli wydano jedną decyzję o wycofaniu paliwa z obrotu oraz 4 decyzje wymierzające kary z tytułu niewypełnienia obowiązków wskazanych w art. 9a ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (tekst jednolity Dz. U. z 2014 roku, poz. 1728).

O stwierdzonych przypadkach wprowadzenia do obrotu paliwa niewłaściwej jakości każdorazowo informowano Urzędy Celne i Urzędy Kontroli Skarbowej, natomiast o przypadku wycofania z obrotu partii 656 litrów benzyny bezołowiowej Pb 95 poinformowano Wojewódzki Inspektorat Ochrony Środowiska. Do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w Warszawie – za pośrednictwem UOKiK – skierowano **3 pisma informujące** o wynikach wszystkich ww. kontroli - w celu wykorzystania służbowego.

* 1. **Artykuły nieżywnościowe i usługi bytowe**

W okresie sprawozdawczym Inspektorat przeprowadził w ww. obszarze **101 kontroli** przedsiębiorców, oferujących do sprzedaży produkty nie podlegające przepisom dotyczących oceny zgodności lub ogólnego bezpieczeństwa produktów oraz **42 kontrole** przedsiębiorców świadczących różnego rodzaju usługi, a także **51** kontroli w zakresie prawidłowości naliczania cen towarów w kasach placówek detalicznych. Sprawdzeniem objęto **479 partii** produktów.

Najczęściej stwierdzane nieprawidłowości polegały na:

* + nieprzestrzeganiu przepisów dotyczących zasad uwidaczniania cen,
	+ nieudostępnianiu konsumentom informacji wymaganych przepisami prawa,
	+ niewłaściwym oznaczeniu towaru,
	+ nieprawidłowej jakości towarów poddanych badaniom laboratoryjnym,
	+ pobraniu wyższej należności niż cena uwidoczniona przy towarze.

W trakcie 26 kontroli zbadano organoleptycznie i laboratoryjnie 125 partii ***wyrobów włókienniczych***. Sprawdzeniem objęto między innymi: bieliznę osobistą, odzież wierzchnią, obrusy plamoodporne oraz wyroby dziewiarskie dla dorosłych i dzieci. Nieprawidłowości stwierdzono w 18 placówkach. Zakwestionowano 35 partii wyrobów w zakresie oznakowania 19 oraz 16 z uwagi na jakość.

W 15 przeprowadzonych kontrolach dokonano sprawdzenia przestrzegania obowiązków wynikających z przepisów ***ustawy o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym***. Nieprawidłowości ujawniono u 8 przedsiębiorców. W 6 skontrolowanych placówkach brak było informacji o punktach zbierania zużytego sprzętu. W 4 placówkach w odniesieniu do 11 wyrobówstwierdzono, że nie dołączono do tych wyrobów informacji o potencjalnych zagrożeniach dla środowiska i zdrowia ludzi oraz nieprawidłowe oznaczenie.

Podczas 10 kontroli sprawdzano wywiązywanie się przedsiębiorców z obowiązków wynikających z ***ustawy o języku polskim*.** Sprawdzeniem objęto 100 partii produktów z czego nieprawidłowości stwierdzono w 1 placówce w której zakwestionowano 5 partii produktów.

Sprawdzeniem prawidłowości oznakowania ***kosmetyków*** łącznie objęto 25 partii produktów w 6 placówkach. Nieprawidłowości nie stwierdzono.

Prawidłowość oznakowania ***detergentów*** zakwestionowano w 5 spośród 7 badanych partii.

Przeprowadzono 3 kontrole w placówkach, gdzie sprawdzeniem objęto 8 partii ***produktów biobójczych***. W zakresie oznakowania zakwestionowano 2 partie. Ponadto w 2 placówkach brak było uwidocznionych informacji o opakowaniach i odpadach opakowaniowych.

***Płyny do spryskiwaczy*** były przedmiotem 3 kontroli, podczas, których sprawdzeniem objęto łącznie 10 partii mieszanin niebezpiecznych. W zakresie oznakowania nieprawidłowości ujawniono w odniesieniu do 2 partii.

Realizując program kontroli wyrobów pod względem ***zawartości niektórych substancji chemicznych*,** przeprowadzono 7 kontroli. Nie stwierdzono nieprawidłowości.

Przeprowadzono 11 kontroli, których celem było sprawdzenie prawidłowości obrotu ***akumulatorami samochodowymi i bateriami*.** Badaniom poddano 50 partii wyrobów. W 3 placówkach w odniesieniu do 12 partii wyrobów stwierdzono niewłaściwe zapisy w kartach gwarancyjnych.

Temat prawidłowości ***etykietowania opon*** był realizowany w trakcie 3 kontroli. Badaniem łącznie objęto 15 partii opon, nieprawidłowości nie stwierdzono.

 Prawidłowości wprowadzania do obrotu ***pojazdów, przedmiotów, wyposażenia lub części przeznaczonych dla konsumentów (homologacja),*** badano w trakcie 10 kontroli. Do 3 wyrobów nie zamieszczono informacji wymaganych przepisami prawa.

Realizując program kontroli stacji paliw w zakresie ***legalności i rzetelności prowadzonej działalności gospodarczej w tym uwidocznianie informacji o zawartości biokomponentów w paliwach ciekłych***, sprawdzeniem objęto 19 stacji paliw. W 6 stacjach stwierdzono naruszenie przepisów ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług. W związku z brakiem informacji dotyczących zawartości biokomponentów nałożono kary administracyjne na czterech przedsiębiorców.

W roku 2015 przeprowadzono łącznie 42 kontrole przedsiębiorców świadczących różnego rodzaju **usługi w tym: kluby fitness, zakłady fryzjerskie i kosmetyczne, hotelarskie, sale zabaw**. Rzetelność prowadzenia działalności w zakresie prawidłowości naliczania cen towarów w kasach placówek detalicznych sprawdzono w 51 placówkach. Nieprawidłowości stwierdzono w 26 skontrolowanych podmiotach.

Skontrolowano 8 przedsiębiorców prowadzących ***siłownie, ośrodki rekreacji, kluby kulturystyczne***. Ocenie poddano łącznie 24 przyrządy służące do treningu i ćwiczeń. Nieprawidłowości stwierdzono w 6 placówkach. Ze względu na bezpieczeństwo zakwestionowano 3 przyrządy. Na 6 przyrządach w 2 placówkach informacje dotyczące bezpiecznego użytkowania sprzętu zamieszczono wyłącznie w językach obcych. W 3 placówkach stwierdzono brak uwidocznienia cen jednostkowych.

 W ramach realizacji kontroli usług bytowych, przeprowadzono 15 kontroli placówek świadczących ***usługi fryzjerskie i fryzjersko-kosmetyczne***. Nieprawidłowości stwierdzono w 7 objętych sprawdzeniem placówkach.

 Realizując program kontroli legalności i prawidłowości działania przedsiębiorców świadczących ***usługi hotelarskie*** przeprowadzono 3 kontrole. Nieprawidłowości stwierdzono we wszystkich placówkach. Polegały one na posługiwaniu się, nazwą rodzajową, tj.: „hotel” i „pensjonat” - bez posiadania ważnej decyzji administracyjnej.

 Realizując program kontroli legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących ***usługi w zakresie prowadzenia sal zabaw***, przeprowadzono 4 kontrole. Nieprawidłowości stwierdzono u wszystkich kontrolowanych przedsiębiorców. W 3 kontrolowanych salach stwierdzone nieprawidłowości mogły spowodować m.in. skaleczenie dzieci, porażenie prądem elektrycznym.

* 1. **Artykuły żywnościowe**

W 2015 r. w obszarze kontroli artykułów rolno-spożywczych skontrolowano łącznie **836 placówek**, w tym: 15 hurtowni, 51 placówek gastronomicznych, 735 placówek detalicznych (w tym placówki wielkopowierzchniowe), 8 zakładów produkcyjnych oraz 27 punktów na targowiskach. W zakresie funkcjonowania placówek bez kontroli prawa żywnościowego (sprawdzenie cen, rzetelności obsługi, posiadanie zezwoleń) objęto 16 kontroli oraz w zakresie przestrzegania **prawa żywnościowego - 820 kontroli**. Nieprawidłowości w zakresie prawa żywnościowego stwierdzono w trakcie **273 kontroli**, co stanowi 32,7% liczby przeprowadzonych kontroli.

Ogółem badaniom poddano **11.203** partie środków spożywczych (w tym 72 partie materiałów przeznaczonych do kontaktu z żywnością), z czego zakwestionowano 1310 partii (11,7%), w tym: 21 partii ze względu na niewłaściwą jakość, 255 partii wyrobów ze względu na nieprawidłowe oznakowanie oraz 1038 partii z uwagi na przekroczoną datę ważności lub termin przydatności do spożycia.

Kontrole ukierunkowane były na:

* + - sprawdzenie przestrzegania przepisów krajowych i unijnych w zakresie jakości handlowej i prawidłowości oznakowania produktów oraz uregulowań prawnych dotyczących obrotu artykułami spożywczymi,
		- ujawnienie nieuczciwych praktyk związanych z zafałszowaniem produktów, stosowaniem nazewnictwa wprowadzającego konsumenta w błąd co do tożsamości wyrobów oraz nieuczciwego wykorzystania zarejestrowanych nazw chronionych,
		- sprawdzenie legalności i rzetelności działania przedsiębiorców.

Nieprawidłowości dotyczyły:

* **niewłaściwej jakości:**
* ***produktów ekologicznych*** *-* kwestionowano 12,5% badanych partii, tj.:płatki zbożowe z uwagi na wyższą zawartość cukru,
* ***mleko i przetwory mleczne*** - kwestionowano 16,7% badanych partii, tj.:
* ser salami z uwagi nawyższą zawartość soli,
* masło z uwagi na wyższą zawartość wody,
* ***mięsa i przetworów mięsnych –*** kwestionowano 8,7 % badanych partii, tj.:
* kiełbasę gazdy z uwagi na obecność nie deklarowanego w składzie mięsa drobiowego,
* mięso mielone wieprzowe z uwagi na obecność nie deklarowanego w składzie mięsa wołowego,
* kiełbasę jałowcową wieprzową z uwagi na obecność nie deklarowanego w składzie mięsa wołowego,
* kiełbasę krakowską suchą wieprzową z uwagi na obecność nie deklarowanego w składzie mięsa wołowego,
* ***drobiu i produktów drobiowych*** – kwestionowano 5,9 % badanych partii, tj.:pasztet białostocki z drobiu z uwagi na niższą zawartość tłuszczu,
* ***przetworów owocowych i warzywnych*** –kwestionowano 25 % badanych partii, tj.:
* marmoladkę z truskawką do smarowania pieczywa z uwagi na nie deklarowaną obecność kwasu sorbowego i jego soli,
* paprykę konserwową z uwagi na niższą zawartość masy produktu po odsączeniu w jednym opakowaniu oraz na niewłaściwe cechy organoleptyczne – dużą ilość czarnych plam, rozpadającą się konsystencję części produktu,
* ketchup diabelski z uwagi na wyższą zawartość soli,
* ***wyrobów cukierniczych -*** kwestionowano 9,1 % badanych partii, tj.:wyśmienitą czekoladę ciemną z uwagi na obniżoną zawartość cukrów,
* ***miodu pszczelego*** -kwestionowano 33,3 % badanych partii, tj.:miodu pszczelego nektarowego gryczanego z uwagi na niższą wartość liczby diastazowej oraz niższy udział procentowy pyłku przewodniego gryki,
* ***produktów żywnościowych w gastronomii*** *–* kwestionowano 3,3% badanych partii, tj.:
* triangoloni z kozim serem i miodem oraz tortellacci z borowikami z uwagi na nie deklarowaną obecność konserwantów, tj. kwasu sorbowego i jego soli,
* 3 rodzaje pizzy oraz sałatkę „Grecka wyspa” z uwagi na dodatek analogu sera zamiast sera deklarowanego w menu,
* rybę z uwagi na oferowanie czarniaka zamiast deklarowanego w menu dorsza,
* olej smażalniczy z uwagi na wyższą zawartość związków polarnych,
* **niewłaściwego oznakowania środków spożywczych**,

zakwestionowano 14,6% ilości badanych partii (oznakowanie przetworów mięsnych, pieczywa, wyrobów cukierniczych, kawy i herbaty, przetworów rybnych, wyrobów garmażeryjnych, produktów rolnictwa ekologicznego, napojów bezalkoholowych, produktów żywnościowych w gastronomii, przetworów mlecznych, przetworów drobiowych, innych żywnościowych, przetworów owocowych i warzywnych, produktów posiadających chronione oznaczenia ChOG, ChNP, GTS, oliwy z oliwek, jaj spożywczych, miodu pszczelego, przetworów zbożowych, mrożonek, napojów alkoholowych, przypraw, tłuszczów);

* **oferowania do sprzedaży produktów przeterminowanych,**

zakwestionowano 9,8 % ilości badanych partii m.in.: wyrobów cukierniczych, przetworów mięsnych, mlecznych, innych artykułów żywnościowych, koncentratów spożywczych, przypraw ziołowych, przetworów zbożowych, pieczywa, napojów bezalkoholowych, tłuszczów jadalnych, przetworów rybnych, zup i sosów, przetworów drobiowych, przetworów owocowo – warzywnych, wyrobów garmażeryjnych, produktów żywnościowych w gastronomii, kawy i herbaty, napojów alkoholowych, mrożonek, jaj spożywczych, żywności specjalnego przeznaczenia żywieniowego;

* **naruszenia przepisów o obowiązku uwidaczniania cen,**
* **naruszenia przepisów ustawy „Prawo o miarach”,**
* **naruszenia przepisów sanitarnych,**
* **naruszenia przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi,**
* **oszustwa na wadze i cenie,**
* **oferowania do sprzedaży produktów bez oznaczeń w języku polskim.**

 Podczas 64 kontroli, w toku których sprawdzano przestrzeganie przepisów dotyczących ***cen***, nieprawidłowości ujawniono w 29 placówkach, co stanowi 45% skontrolowanych jednostek.

 W trakcie 12 kontroli prawidłowości funkcjonowania ***placówek detalicznych i gastronomicznych na terenach wyższych uczelni*** i w ich zasięgu, nieprawidłowości stwierdzono w 4 placówkach, co stanowi 33,3 % kontrolowanych jednostek. Uchybienia dotyczyły:

* stosowania narzędzi pomiarowych z nieaktualnymi lub nieczytelnymi dowodami legalizacji - w 2 placówkach,
* oferowania do sprzedaży produktów po upływie terminów przydatności do spożycia – w 1 placówce,
* braku uwidocznionych w miejscu sprzedaży informacji o wykazie składników, ilości nominalnych i informacji o alergenach – w 2 jednostkach.

W wyniku 82 kontroli prawidłowości funkcjonowania ***placówek wiejskich***, nieprawidłowości ujawniono w 63 placówkach (76,8%). Dotyczyły one:

* oferowania do sprzedaży artykułów spożywczych po upływie terminu przydatności do spożycia bądź daty minimalnej trwałości – w 34 placówkach,
* stosowania narzędzi pomiarowych z wygasłymi dowodami legalizacji - w 35 placówkach,
* niewłaściwego oznaczenia towarów – w 7 placówkach.

W trakcie 15 kontroli prawidłowości oznakowania ***produktów oferowanych luzem***
w placówkach handlu detalicznego, nieprawidłowości stwierdzono w 10 placówkach, co stanowi 66,7 % kontrolowanych jednostek. Uchybienia dotyczyły:

* stosowania narzędzi pomiarowych z nieaktualnymi cechami legalizacji - w 24 placówkach,
* oferowania do sprzedaży artykułów spożywczych po upływie terminu przydatności do spożycia bądź daty minimalnej trwałości – w 2 placówkach,
* niewłaściwego oznaczenia towarów – w 7 placówkach.

W trakcie 41 kontroli prawidłowości funkcjonowania ***sklepów w miejscowościach turystycznych***, nieprawidłowości stwierdzono w 30 placówkach, co stanowi 73 % kontrolowanych jednostek. Uchybienia dotyczyły:

* stosowania narzędzi pomiarowych z nieaktualnymi cechami legalizacji - w 18 placówkach,
* oferowania do sprzedaży artykułów spożywczych po upływie terminu przydatności do spożycia bądź daty minimalnej trwałości – w 13 placówkach.

W trakcie 22 kontroli prawidłowości funkcjonowania ***placówek detalicznych
i gastronomicznych zlokalizowanych na terenie targowisk***, nieprawidłowości stwierdzono
w 10 placówkach, co stanowi 45 % kontrolowanych jednostek. Uchybienia dotyczyły:

* oferowania do sprzedaży artykułów spożywczych po upływie terminu przydatności do spożycia bądź daty minimalnej trwałości – w 1 placówce,
* stosowania narzędzi pomiarowych z wygasłymi dowodami legalizacji - w 4 placówkach,
* oferowania do sprzedaży środków spożywczych bez oznaczeń w języku polskim -
w 5 placówkach,
* oferowania do sprzedaży towarów niewłaściwie oznaczonych *–* w 1 placówce.

**6. Kontrole interwencyjne**

Poza planowymi, Inspektorat podejmował także doraźne kontrole interwencyjne w zakresie ochrony interesów konsumentów w handlu, gastronomii i usługach.

W 2015 r. przeprowadzono łącznie 541 kontroli interwencyjnych (o 12% mniej niż w poprzednim okresie sprawozdawczym), z czego 478 w obszarze artykułów rolno-spożywczych i 63 w obszarze artykułów przemysłowych i usług. Przez UOKiK zostało zleconych 21 kontroli.

Nieprawidłowości stwierdzono w trakcie **279** kontroli, co stanowi ok. 52% wszystkich przeprowadzonych (w roku 2014 wskaźnik ten wynosił 70%). Polegały one głównie na oferowaniu do sprzedaży produktów przeterminowanych oraz stosowania przyrządu pomiarowego z nieaktualną cechą legalizacji.

**7. Wykorzystanie wyników kontroli**

Ustalenia kontrolne dały podstawę do ukarania łącznie **375** sprawców wykroczeń grzywnami w drodze mandatów karnych na kwotę **54.840 zł**.

W stosunku do **13** sprawców wykroczeń zastosowano pouczenie na podstawie **art. 41 kw**.

Do organów ścigania skierowano **20** zawiadomienia o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Dotyczyły one przestępstw stwierdzonych w obszarze systemu oceny zgodności i kontroli paliw.

Do sądów skierowano **3** wnioski o ukaranie.

Wystosowano **267** żądań o usunięcie stwierdzonych nieprawidłowości, w związku z którymi przedsiębiorcy podejmowali działania naprawcze poprzez:

* usunięcie nieprawidłowości związanych z niewłaściwym lub niepełnym oznakowaniem wyrobów,
* wzmocnienie nadzoru.

W okresie sprawozdawczym wydano **134 decyzje** administracyjne (126 decyzji dot. kontroli z roku 2015 i 8 decyzji dot. kontroli z roku poprzedniego, nieujętych w dotychczasowych sprawozdaniach):

* 50 z art. 40 a ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych,
* 34 z ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług,
* 29 z ustawy o Inspekcji Handlowej dotyczących kosztów badań,
* 4 z art. 35 pkt 4 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – 4 decyzje,
* 4 z art. 58 ust. 2 ustawy o gospodarowaniu opakowaniami i odpadami opakowaniowymi,
* 2 z art. 17 ust. 1 ustawy o zużyciu energii przez produkty wykorzystujące energię,
* 1 dotyczącej wycofania partii paliwa nie spełniającego wymagań jakościowych (art. 18 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej),
* 1 stwierdzenia nieważności decyzji,
* 1 decyzji o rozłożenia należności na raty.

Rys. 3. Liczba wydanych decyzji w latach 2013-2015.

*Zestawienie liczbowe wykorzystania ustaleń kontroli przez Inspektorat w 2015 r. zawiera Tab. 2 znajdująca się na str. 19 sprawozdania.*

\*\*\*

Inspektorat prowadzi ścisłą współpracę z: Policją, Okręgowym i Obwodowym Urzędem Miar, Izbą Celną, urzędami celnymi, Urzędem Kontroli Skarbowej, Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną, Inspekcją Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Inspekcją Weterynaryjną oraz Inspekcją Ochrony Środowiska. W praktyce realizowane są podpisane porozumienia o współpracy, odbywają się spotkania robocze oraz wymiana informacji dotycząca konkretnych spraw, jak też zjawisk występujących na rynku.

 Na potrzeby organów celnych wydano 8 opinii dotyczących spełniania przez produkty zasadniczych wymagań.

Wyniki kontroli były przedmiotem wystąpień kierowanych do innych organów w tym:

* 23 do IJHARS,
* 11 do Izby Celnej w Białymstoku,
* 10 do PIS i IW,
* 3 do Urzędu Kontroli Skarbowej,
* 3 do Urzędu Celnego,
* 1 do Policji,
* 1 do Wojewódzkiego Inspektoratu Ochrony Środowiska,

**III. Ochrona konsumenta i działalność edukacyjna**

1. **Mediacje i poradnictwo konsumenckie**

We wskazanym okresie Inspektorat otrzymał ogółem 857 (dodatkowo załatwiono 11 spraw z poprzedniego okresu) wniosków o mediację i informacji o nieprawidłowościach, w tym do delegatur w Łomży i w Suwałkach wpłynęło ich odpowiednio 211 i 150.

We własnym zakresie załatwiono 810 wniosków, 40 zostało przekazanych innym organom. Do załatwienia w roku bieżącym pozostało 7 wniosków.

Podobnie jak w poprzednich okresach sprawozdawczych zdecydowana większość spraw (681) została załatwiona w toku przeprowadzonego postępowania mediacyjnego. Pozytywnie dla konsumentów zakończyło się 574 mediacje (84%).

Rys. 6. Postępowania mediacyjne 2015r.

W przypadku 108 informacji Inspektorat przeprowadził postępowania kontrolne. W 44 z nich informacje dotyczące nieprawidłowości potwierdziły się.

Celem likwidacji przyczyn powstawania wniosków i informacji o nieprawidłowościach Inspektorat kontynuuje, podobnie jak w latach ubiegłych, działania o charakterze edukacyjno-instruktażowym oraz informacyjnym. W roku 2015 przeprowadzono szkolenia dla pracowników sklepów wielkopowierzchniowych oraz uczniów szkół średnich.

W 2015 r. udzielono konsumentom i przedsiębiorcom 7219 porad prawnych z zakresu praw konsumentów i obrotu handlowego.

*Zestawienie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w 2015 r. zawiera Tab. 3 znajdująca się na str. 20 Sprawozdania.*

1. **Stały Polubowny Sąd Konsumencki**

W 2015 r. do Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego w Białymstoku wpłynęło 28 wniosków od konsumentów.

 Ogólna wartość roszczeń zamknęła się kwotą 49 337 zł. Przedmiot sporu stanowiły między innymi obuwie, odzież, sprzęt RTV i AGD, sprzęt elektroniczny, usługi remontowo - budowlane oraz usługi sklasyfikowane jako inne.

 Wydano 3 wyroki zasądzające i 1 wyrok oddalający roszczenie konsumenta. Strony zawarły 1 ugodę w postępowaniu wstępnym oraz 2 – przed sądem. W 18 przypadkach przedsiębiorcy odmówili podpisania zapisu na sąd polubowny.

 W toku załatwiania znajduje się 1 sprawa.

 W 2015 r. miał miejsce 1 przypadek, w którym przedsiębiorca uznał roszczenia konsumenta w postępowaniu wstępnym, po zawiadomieniu o wpływie wniosku do SPSK.

1. **Publikacje w mediach informacji dotyczących wyników kontroli oraz praw konsumenta**

Za pośrednictwem lokalnych mediów oraz strony internetowej urzędu informowano o wynikach prowadzonych kontroli tematycznych oraz prawach konsumentów. W 2015 roku ukazały się **42** publikacje prasowe i wyemitowano **78** audycji radiowych i telewizyjnych dotyczących działalności Inspektoratu.

Informacje o wynikach kontroli i prowadzonej pozakontrolnej działalności Inspektoratu sukcesywnie publikowano na stronie internetowej <http://www.bialystok.wiih.gov.pl>.

**IV. Działania podejmowane dla zapewnienia skutecznego i zgodnego z prawem funkcjonowania Inspektoratu.**

W celu zapewnienia skutecznego i zgodnego z prawem funkcjonowania Inspektoratu w 2015 r. podjęto następujące działania:

* przeprowadzono **44 kontroli wewnętrznych**, których tematem było między innymi zbadanie:
* prawidłowości dokumentowania czynności i ustaleń z kontroli,
* prawidłowości prowadzenia i dokumentowania postępowań mediacyjnych,
* przestrzegania polityki bezpieczeństwa i instrukcji zarządzania systemem informatycznym w zakresie m.in. poprawności działania zabezpieczeń stacji roboczych i przestrzegania zasad zabezpieczania danych osobowych w poszczególnych pomieszczeniach,
* prawidłowości kontroli merytorycznej i formalno-rachunkowej wybranych dokumentów,
* prawidłowości i zasad prowadzenia dokumentacji oraz zgodności tych czynności z Instrukcją Kancelaryjną w systemie EZD.
* przeprowadzono **29** **szkoleń wewnętrznych**, których tematyka dotyczyła zagadnień takich jak:
* przepisy kancelaryjne,
* przepisy dotyczące sprzedaży napojów alkoholowych i wyrobów tytoniowych,
* nakładanie kar pieniężnych na podstawie art. 140m Ustawy Prawo o ruchu drogowym,
* rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 1169/2011 w sprawie przekazywania konsumentom informacji na temat żywności,
* bezpieczeństwo informacji,
* metodyka i prawne podstawy prowadzenia przesłuchań,
* szkolenie z zakresu nowoczesnych metod zarządzania wprowadzonych w Inspektoracie.
* zapewniono udział pracowników w szkoleniach zewnętrznych,

które odbywały się w oparciu o przyjęty roczny plan szkoleń, na podstawie ofert wyspecjalizowanych firm szkolących oraz organizowanych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Podlaski Urząd Wojewódzki, KPRM. Szkolenia prowadzone były przez odpowiednio wykwalifikowanych trenerów, którzy podczas dwudniowych sesji szkoleniowych w formie wykładu, warsztatów, zajęć praktycznych przeszkolili 45 pracowników.

Szkolenia spełniały założone cele, jakimi było zdobycie teoretycznych i praktycznych umiejętności w zakresie:

* dyrektyw nowego podejścia związanych z nadzorem rynku, ogólnym bezpieczeństwem produktów (dot. zgodności z wymaganiami zasadniczymi, wymagań dla agregatorów sprężarkowych, wymagań dla sprzętu oświetleniowego, wymagań i zagrożeń stwarzanych przez ograniczniki przepięć, badanie i ocena bezpieczeństwa zabawek),
* zarządzania bezpieczeństwem informacji,
* nowelizacji ustawy o ochronie danych osobowych,
* nowelizacji ustawy PIT, nowy płatnik 10.01.001 – zmiany w programie,
* świadczenia e-usług publicznych, systemu e-PUAP, profil zaufany,
* rozwój i upowszechnienie elektronicznych usług administracji rządowej,
* zagadnień kontrolnych w systemach jakości żywności,
* specjalistyczne i praktyczne warsztaty dla osób pełniących funkcje ABI,
* szkolenie nt. „Praca z mikrofonem”,
* szkolenia antykorupcyjne,
* szkolenia nt. „Jak skutecznie się komunikować”,
* szkolenie nt. „Kształtowanie społecznie preferowanych postaw członków korpusu służby cywilnej w bezpośrednich relacjach z obywatelem – kontakty w procesie kontroli urzędowych”.
* Kadra kierownicza Inspektoratu brała czynny udział w szkoleniach i warsztatach organizowanych w ramach projektu „Wdrożenie i doskonalenie nowoczesnych metod zarządzania w Urzędach administracji rządowej w województwie, realizowanych w ramach projektu systemowego pn. „Procesy, cele, kompetencje – zintegrowane zarządzanie w Urzędzie”.
* Wojewódzki Inspektor wydał **23 zarządzenia**, dzięki którym ukształtowany został system funkcjonowania Inspektoratu odpowiadający obowiązującym przepisom i tym samym stworzył podstawę optymalnego realizowania przez Inspektorat powierzonych zadań ustawowych.

PODLASKI WOJEWÓDZKI INSPEKTOR

INSPEKCJI HANDLOWEJ

w Białymstoku

*Helena Łazowska*

**Tabela nr 1. Ogólne zestawienie wyników działalności kontrolnej Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku w 2015 r.**



**Tabela nr 2. Zestawienie liczbowe wykorzystania ustaleń kontroli przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku w 2015 r.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   |   | w roku/latach poprzednich i nieujęte dotychczas w sprawozdawczości | w roku objętym sprawozdaniem |
| 1. | 1. | 2. | 3. |
| 1. | Liczba wydanych decyzji ogółem | 8 | 126 |
| 2. | w tym:liczba decyzji dotyczących kosztów przeprowadzonych badań (art. 30 ustawy o IH) | 3 | 25 |
| 3. | liczba decyzji dotyczących opłat związanych z badaniami wyrobów (art.40j ustawy o systemie oceny zgodności) | 0 | 7 |
| 4. | Liczba postanowień dotycząca kosztów poniesionych przez WI IH związanych z badaniem produktu lub opiniami biegłych (art. 25 a ust. 5 ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów) | 0 | 0 |
| 5. | Liczba żądań usunięcia nieprawidłowości | 0 | 267 |
| 6. | Liczba zawiadomień | 0 | 20 |
| 7. | Liczba mandatów karnych | 0 | 375 |
| 8. | Wartość mandatów karnych w tys. zł | 0 | 55 |
| 9. | Liczba skierowanych wniosków o ukaranie | 0 | 3 |
| 10. | Kwota grzywien orzeczonych przez Sądy w tys. zł | 0 | 2 |
| 11. | Liczba spraw z zastoswaniem art. 4l Kw | 0 | 13 |
| 12. | Liczba spraw prekazanych do innych organów | 0 | 33 |
| 13. | Łączna kwota kar orzeczonych przez organy IH w tys. Zł | 6 | 96 |

**Tabela nr 3. Zestawienie informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o mediację złożonych przez konsumentów w 2015 r.**

