**PODLASKI
 WOJEWÓDZKI INSPEKTOR**

**INSPEKCJI HANDLOWEJ**



**Sprawozdanie**

**z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Białymstoku**

**za rok 2021**

**Białystok, luty 2022 r.**

1. **Cel i zakres działalności**

Głównym obszarem działalności Inspektoratu w 2021 r. były działania mające na celu ochronę interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Cele te realizowano poprzez:

* działania kontrolne,
* prowadzenie postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentami a przedsiębiorcami oraz udzielanie porad prawnych,
* prowadzenie postępowań przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim,
* sporządzanie na wniosek organów celno-skarbowych opinii dotyczących spełnienia wymagań prawnych przez towary importowane na teren UE,
* wykonywanie innych czynności zlecanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów – m in. prowadzenie monitoringu cen żywności i paliw .
1. **Organizacja Wojewódzkiego Inspektoratu**

Zadania w zakresie:

* działalności merytorycznej realizowały Wydział Kontroli Artykułów Nieżywnościowych i Usług, Wydział Nadzoru Rynku i Kontroli Paliw, Delegatury w Suwałkach i Łomży oraz Stały Sąd Polubowny, Wydział Prawno-Organizacyjny,
* obsługi organizacyjnej i prawnej Wydziały: Budżetowo – Administracyjny oraz Prawno – Organizacyjny.
1. **Działalność kontrolna**
2. **Charakterystyka form i obszary działania kontrolowanych podmiotów.**

Działalność inspekcyjną prowadzono w oparciu o plany pracy ujmujące kontrole: zlecone przez Prezesa UOKiK i inne organy, kontrole własne oraz doraźne wynikające z bieżących potrzeb. Plany określały tematy kontroli oraz ich zakres.

W 2021 r. przeprowadzono łącznie **671 kontroli** (657 w 2020 r.), w tym na zlecenie Prezesa UOKiK, w **5 placówkach** należących do sieci handlowych dokonano ustalenia stanu faktycznego w zakresie rzetelności podawania informacji o kraju pochodzenia świeżych owoców i warzyw. Ponadto podejmowano dodatkowe działania, mianowicie:

* od dnia 09.12.2021 r., w związku ze zleceniem Prezesa UOKiK, w **60 stacjach paliw** znajdujących się w województwie podlaskim, **monitorowano ceny paliw** w związku z wprowadzeniem obniżonej akcyzy na paliwa; działania te są kontynuowane w 2022 roku również w zakresie obniżenia podatku VAT.
* przeprowadzono łącznie **98 rozeznań rynku** zleconych przez Prezesa UOKiK w ramach projektu „UOKiK testuje”, w toku których zbadano **292 produkty**, w zakresie:
* spodni jeansowych męskich,
* kubków termicznych,
* tornistrów szkolnych,
* płynów do spryskiwaczy,
* kapsułek do prania tkanin kolorowych,
* zgodnie z wnioskami z posiedzenia Wojewódzkiego Zespołu Zarządzania Kryzysowego, mając na względzie aktualną sytuację epidemiczną, aby zminimalizować możliwość dalszego, szybkiego rozprzestrzeniania się zakażeń koronawirusem SARS-CoV-2, w celu wsparcia działań Policji i organów sanitarnych, na terenie województwa przeprowadzano monitoring placówek handlowych na terenie miast: Białystok, Łomża, Suwałki, Grajewo, Hajnówka. Sprawdzeniem objęto **315 placówek**, ustalenia dotyczyły osób wykonujących bezpośrednią obsługę klientów w czasie jej wykonywania. W wyniku powyższych działań przekazano do wykorzystania zgodnie z kompetencjami: **14 informacji** do Powiatowych Stacji Sanitarno-Epidemiologicznych oraz **14 informacji** do Komend Miejskich Policji na terenie województwa podlaskiego;
* we współpracy z organami celnymi wdrożono **system Single window** który jest związany z przewożeniem towarów przez granicę zewnętrzną Unii i oceną ich pod kątem zgodności z wymaganiami dyrektyw UE,
* wdrożono **system ICSMS,** służący do wymiany przez właściwe organy nadzoru rynku w krajach członkowskich UE informacji o produktach niespełniających wymagań dyrektyw UE, wynikach kontroli i podjętych działaniach.
1. **Kryteria doboru tematów i podmiotów będących przedmiotem działań kontrolnych.**

Podstawowym narzędziem wykorzystywanym do doboru:

* podmiotów, w których przeprowadzano kontrole tematów zleconych przez Prezesa UOKiK (z wyłączeniem kontroli paliw, gdzie zlecenia zawierały również wskazanie konkretnych podmiotów),
* tematów i podmiotów w ramach kontroli własnych,

była analiza ryzyka wystąpienia nieprawidłowości uwzględniająca problemy i zagrożenia identyfikowane w trakcie działalności w okresach wcześniejszych jak i w pracy bieżącej ( m in. informacje przekazywane przez konsumentów).

1. **Podstawowe dane statystyczne charakteryzujące działalność kontrolną Inspektoratu.**

W 2021 r.:

* przeprowadzono **671 kontroli**, w trakcie **300** stwierdzono nieprawidłowości (45%),
* sprawdzeniem objęto **26934 partii wyrobów**, zakwestionowano **3709 partii**, tj. 14%; ponadto **21165 produktów** oceniono w zakresie uwidaczniania cen ich sprzedaży, stwierdzając nieprawidłowości w odniesieniu do **3039** (14%),
* sporządzono na wniosek organów celno-skarbowych **32 opinie** dotyczące zgodności produktów importowanych na obszar UE z obowiązującymi przepisami.

W następstwie stwierdzonych nieprawidłowości podjęto przewidziane prawem działania, tj.:

* wydano w sumie **119 decyzji** administracyjnych, z czego **95 -** dotyczyło nałożenia kar administracyjnych; suma nałożonych kar wyniosła **288.300 zł** (w roku poprzednim wydano w tym samym zakresie 102 decyzje nakładające kary na łączną kwotę 177654 zł; należy zatem odnotować wzrost wartości nałożonych kar o 62 %, przy niespełna 6% zmniejszeniu liczby decyzji
* nałożono **63 mandaty karne** w łącznej kwocie **9570 zł,**
* do właściwych miejscowo prokuratur skierowano **20 zawiadomień** o uzasadnionym podejrzeniu popełnienia przestępstwa,
* wydano **100 żądań** usunięcia nieprawidłowości,
* w 2 sprawach zastosowano pouczenia na zasadzie art. 41 Kw,
1. **Efektywność działania Inspektoratu w podstawowych obszarach działania.**

**1). Jakość paliw ciekłych i stałych**

W 2021 r. przeprowadzono **81 kontroli paliw** (60 kontroli paliw ciekłych oraz 21 kontroli paliw stałych), w następstwie których zakwestionowano jakość 6 partii paliwa stałego z uwagi na parametry zadeklarowane w przekazanym wraz próbką do badań świadectwie jakości, które były niezgodne ze stanem faktycznym.

*Przykłady:*

*W trakcie 19 kontroli przekazano do laboratorium wraz z próbkami paliwa stałego kopię świadectwa jakości paliwa stałego pobranego do badań w celu sprawdzenia wartości parametrów na zgodność ze stanem faktycznym. Badania laboratoryjne wykazały, iż w 6 przypadkach parametry zadeklarowane w świadectwie jakości przez przedsiębiorców były niezgodne ze stanem faktycznym. W związku z powyższym nałożono na kontrolowanych kary pieniężne o łącznej wartości 60 000 zł. W 2 przypadkach wydano również decyzję nakładające obowiązek uiszczenia kosztów badań laboratoryjnych w łącznej kwocie 7 180 zł.*

*Ponadto w 2 dwóch przypadkach w trakcie trwania kontroli jakości paliw stwierdzono, że przedsiębiorcy nie wystawiali, nie przekazywali, i nie przechowywali świadectw jakości paliw stałych. W związku z tym nałożono na kontrolowanych kary pieniężne o łącznej wartości 20 000 zł (każda z nałożonych kar stanowiła równowartość kwoty 10 000 zł).*

**2). Kontrola infrastruktury paliw ciekłych.**

Kontrolą objęto **14 przedsiębiorców** prowadzących stacje paliw, nieprawidłowości stwierdzono w **6 przypadkach** (43% skontrolowanych).

Wszystkie stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły łącznej pojemności zbiorników znajdującej się w rejestrze infrastruktury w Urzędzie Regulacji Energetyki, która nie była zgodna z łączną pojemnością zbiorników znajdujących się na stacjach paliw. O stwierdzonych w trakcie kontroli nieprawidłowościach dotyczących infrastruktury stacji paliw poinformowano Urząd Regulacji Energetyki.

**3). Kontrola świadectw jakości paliw stałych**

W trakcie **14 kontroli** dokonano sprawdzenia realizacji obowiązku wystawiania świadectw jakości węgla. Nieprawidłowości stwierdzono w **13 placówkach**, co stanowi 93% wszystkich skontrolowanych podmiotów.

*Przykład:*

*W 2 dwóch przypadkach stwierdzono, że przedsiębiorcy nie wystawiali, nie przekazywali i nie przechowywali świadectw jakości paliw stałych. W związku z tym Podlaski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Białymstoku nałożył na kontrolowanych kary pieniężne o łącznej wartości 20 000 zł**(każda z nałożonych kar stanowiła równowartość kwoty 10 000 zł).*

**4). Obszar nadzoru rynku**

Przeprowadzono **64 kontrole**, obejmując sprawdzeniem **98 partii produktów**, z czego zakwestionowano **63 partie** (64% skontrolowanych).

Do badań laboratoryjnych przekazano **42 próbki**, z czego zakwestionowano **16** z uwagi na ujawnienieniezgodności o charakterze konstrukcyjnym (30%).

*Przykłady:*

* *Zakwestionowano 1 partię**podnośnika trapezowego. W trakcie badania laboratoryjnego wyrób nie przeszedł próby obciążeniowej ruchowej z udźwigiem nominalnym – w połowie wysokości podnoszenia nastąpiło odkształcenie trwałe konstrukcji podnośnika. Wynik wykonanej próby ruchowej z ładunkiem równym udźwigowi nominalnemu poprzez podniesienie ładunku na maksymalną wysokość uznano za zakończony wynikiem negatywnym. W związku z tym wycofano całą partię podnośnika ze sprzedaży, a sprawę przekazano do Prezesa UOKiK w celu dalszego postępowania.*
* *Zakwestionowano 4 partie opraw oświetleniowych w związku z wadami konstrukcyjnymi ujawnionymi w trakcie badań laboratoryjnych. W 3 przypadkach wady powodowały poważne ryzyko porażenia prądem. W związku z tym wycofano ze sprzedaży oprawy oświetleniowe znajdujące się na stanach magazynowych kontrolowanych firm. Ponadto przedsiębiorcy poinformowali klientów o możliwości zwrotu zakupionych towarów, a sprawy przekazano do Prezesa UOKiK w celu dalszego postępowania.*
* *W trakcie kontroli bezpieczeństwa chemicznego zabawek (ftalany) badania laboratoryjne wykazały w odniesieniu do 4 partii zabawek (33% zbadanych) niezgodności w zakresie zastosowanych materiałów. W zabawkach (w głowach lalek oraz piłkach) stwierdzono przekroczoną zawartość ftalanu bis(2-etyloheksylu) (DEPH), ftalanu diizobutylu (DIBP). Do Prezesa UOKiK przekazano akta kontroli dotyczące zabawek z wnioskiem o wszczęcie postępowania administracyjnego, a kwestionowane zabawki wycofano ze sprzedaży.*

**5). Ogólne bezpieczeństwo**

Przeprowadzono **14 kontroli**, obejmując sprawdzeniem **24 partii produktów**. Zakwestionowano **16 partii** (66% skontrolowanych).

*Przykłady:*

* *W trakcie badań laboratoryjnych zakwestionowano łóżeczko dziecięce z uwagi na wady konstrukcyjne stwarzające poważne zagrożenie życia lub zdrowia potencjalnego użytkownika stwierdzone w trakcie. W związku z tym przedsiębiorca wycofał całą partie przedmiotowych łóżeczek ze sprzedaży, a sprawę przekazano do Prezesa UOKiK w celu dalszego postępowania.*
* *W trakcie kontroli fotelików rowerowych zakwestionowano 1 partię wyrobu z uwagi na ostre krawędzie powodujące możliwość zranienia, szczeliny w strefie dostępu powodujące możliwość zakleszczenia, oddzielanie się naklejek i kalkomanii na foteliku dla dzieci, które mieściły się w cylindrze do badania małych części, co mogło spowodować udławienie się dziecka. Biorąc pod uwagę ww. wyniki badań laboratoryjnych oraz fakt, iż kategorią konsumentów narażonych na niebezpieczeństwo związane z użytkowaniem ww. fotelika są konsumenci bardzo podatni na zagrożenia, tj. bardzo małe dzieci do lat 3 oraz dzieci małe w wieku od 3 do 8 lat - dokonano oceny ryzyka przedmiotowego fotelika, w wyniku której ustalono dla tego wyrobu - całkowity poziom ryzyka WYSOKIE. Stwierdzono, że przedmiotowy fotelik nie spełnia wymagań bezpieczeństwa i istnieje znaczne prawdopodobieństwo, że nie jest on produktem bezpiecznym. W związku z tym wycofano całą partię fotelika ze sprzedaży, a sprawę przekazano do Prezesa UOKiK w celu dalszego postępowania.*

**6). Informowanie konsumentów o cenach towarów i usług**

Przeprowadzono **115 kontroli,** stwierdzając nieprawidłowości w toku **64 kontroli**, co stanowi 56% kontrolowanych podmiotów. Sprawdzeniem objęto 21165 produktów stwierdzając nieprawidłowości w odniesieniu do 3039 (14% objętych kontrolą).

Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły:

* braku jakichkolwiek informacji o cenach,
* braku cen jednostkowych,
* niewłaściwie wyliczonych cen jednostkowych,
* eksponowania obok siebie na półkach produktów podobnych, których ceny jednostkowe podane były raz w przeliczeniu na 100 g a raz na 1 kg lub na 100 ml i 1 l,
* niezgodności ceny uwidocznionej w miejscu sprzedaży z cenami zakodowanymi w systemie kasowym,
* nierzetelnej obsługi klientów w naliczaniu należności w trakcie zakupu kontrolnego,
* podania kilku różnych cen do tego samego produktu,
* uwidocznienia cen towarów w mało widocznym, odległym miejscu.

W przypadku wszystkich podmiotów, u których stwierdzono nieprawidłowości dotyczące uwidaczniania cen wydano decyzje administracyjne w przedmiocie wymierzenia kar pieniężnych.

**7). Kontrole artykułów nieżywnościowych**

Przeprowadzono **66 kontroli**, obejmując sprawdzeniem **295 produktów**, z czego zakwestionowano **57** (tj. 19%).

*Przykłady:*

* *kontrola wyrobów włókienniczych – w jednej z placówek, w związku z informacją konsumenta dotyczącą niewłaściwego oznaczenia produktu składem surowcowym, pobrano do badań laboratoryjnych wyrób włókienniczy – marynarkę. Badania laboratoryjne wykazały, iż rzeczywisty skład procentowy był niezgodny z deklaracją producenta podaną na wszywce i etykiecie. Producent deklarował między innymi – 45% wełny, której rzeczywista zawartość wynosiła 0%. W związku z powyższym do producenta kwestionowanej marynarki wystosowano wystąpienie pokontrolne w celu wyjaśnienia przyczyn stwierdzonej nieprawidłowości. Ponadto w związku z podejrzeniem zbiorowego naruszenia interesów konsumentów - o ustaleniach z kontroli poinformowano UOKiK. W stosunku do kontrolowanego przedsiębiorcy zostanie wydana decyzja administracyjna w przedmiocie poniesienia kosztów badań laboratoryjnych.*
* *kontrola wyrobów zawierających lotne związki organiczne – w jednym ze sklepów budowlanych zakwestionowano:*
* *1 partię z uwagi na podanie błędnej podkategorii oraz niezgodnej z wymaganiami informacji o maksymalnej zawartości LZO, w g/l, w produkcie gotowym do użytku. W związku z przeprowadzonym postępowaniem wyjaśniającym, przedstawiciela kontrolowanego przedsiębiorcy pouczono na zasadzie art. 41 KW. Ponadto do producenta kwestionowanego produktu wystosowano wystąpienie pokontrolne w celu wyjaśnienia przyczyn stwierdzonej nieprawidłowości oraz powiadomienia o działaniach podjętych celem jej wyeliminowania,*
* *1 partię wyrobu z uwagi na rozbieżności w zakresie informowania o maksymalnej zawartości lotnych związków organicznych w produktach gotowych do użytku, pomiędzy informacjami podanymi na etykiecie zamieszczonej na opakowaniu, a informacjami wskazanymi w karcie technicznej. Do producenta kwestionowanego produktu wystosowano wystąpienie z wnioskiem o wyjaśnienie rozbieżności i podjęcie działań naprawczych.*

*Kwestionowane wyroby zostały natychmiast wycofane z obrotu handlowego.*

**8). Kontrola usług**

Przeprowadzono **68 kontroli**, między innymi podmiotów świadczących usługi: turystyczne, hotelarskie, motoryzacyjne, gastronomiczne, fryzjerskie, kosmetyczne, krawieckie, salach zabaw, pralniach, parkingach, myjniach samochodowych, wypożyczania sprzętu rekreacyjnego oraz w punkcie zbierania złomu. Nieprawidłowości stwierdzono w trakcie **29 kontroli** (42%). Sprawdzeniem objęto 3315 produktów, stwierdzając nieprawidłowości w odniesieniu do 337 (tj. 10%).

*Przykłady:*

* *kontrola legalności i rzetelności świadczenia usług gastronomicznych
w miejscowościach turystycznych, na dworcach kolejowych i autobusowych oraz na stacjach paliw i głównych szlakach komunikacyjnych – przedmiotem kontroli
w jednej z placówek było między innymi sprawdzenie rzetelności obsługi klientów obejmujące prawidłowość ustalania wagi netto, wyliczania należności, legalizację urządzeń pomiarowych oraz zgodność zakupionego towaru z zamówieniem.*

*Ustalono, że:*

* *zakupiona sałatka nie była zgodna z zamówieniem, gdyż posiadała składniki, które nie były deklarowane w karcie menu,*
* *przy 19 produktach nie podano określenia ilości potrawy lub wyrobu,*
* *waga stosowana do ważenia potraw posiadała nieaktualną cechę legalizacji.*

*W trakcie kontroli przedsiębiorca uzupełnił dane brakujące w karcie menu.*

*W następstwie dokonanych ustaleń wycofano z obrotu kwestionowaną wagę do czasu jej zalegalizowania, nałożono mandat karny oraz wymierzono karę administracyjną.*

* *kontrola rzetelności i legalności przedsiębiorców świadczących usługi rekreacyjne – w jednej z placówek – centrum zabaw dla dzieci stwierdzono w głównej konstrukcji zabawowej oraz w sali z trampolinami: uszkodzoną siatkę osłonową, ostre końcówki opasek uciskowych, niekompletne elementy osłaniające rury, brak zabezpieczenia końcówki rękojeści armatek pneumatycznych oraz niezabezpieczone gniazdo elektryczne.*

*Na etapie kontroli przedsiębiorca podjął dobrowolne działania naprawcze. Nieprawidłowości zostały wyeliminowane.*

**9). Badania laboratoryjne**

W 2021 r. do badań laboratoryjnych przekazano ogółem **62 próbki produktów** (w tym 42 w obszarze nadzoru rynku), co stanowi wzrost o 63 % w stosunku do 2020 roku, kiedy to pobrano do badań 38 próbek. W wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych zakwestionowano 19 produktów (16 próbek z obszaru nadzoru rynku), wobec czego należy odnotować wyższy o 73% wskaźnik efektywności ujawnionych uchybień w stosunku do 2020 roku.

Wartość środków przeznaczonych na badania laboratoryjne wyniosła **33529,66 zł** (z czego 25998,98 zł to wartość środków przeznaczonych na badania próbek z obszaru nadzoru rynku).

 Dla porównania – w roku 2020 na badania laboratoryjne przeznaczono 10335,20 zł (z czego 5089,25 zł na badania próbek z obszaru nadzoru rynku).

**10). Ochrona konsumenta**

1. **Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich**

W 2021 r. wpłynęły 224 wnioski o przeprowadzenie postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. W wyniku przeprowadzonych postępowań – 140 spraw zakończono pozytywnie dla konsumenta (62,5%), 55 zakończyło się negatywnie dla konsumenta.

Wnioski dotyczyły głównie: problemów z realizacją ustawowego prawa odstąpienia od umowy, niewłaściwej jakości produktów, umów zawartych pod wpływem błędu podstępnie wywołanego przez druga stronę, nienależytego wykonania zobowiązań

Ponadto udzielono 6676 porad, w tym: 5826 konsumentom i 850 przedsiębiorcom.

**b) Stały Sąd Polubowny**

W okresie sprawozdawczym do Stałego Sądu Polubownego wpłynęło 13 wniosków o rozpatrzenie spraw, o łącznej wartości roszczeń 22967 zł.

W 2 sprawach strony zawarły ugodę w postepowaniu wstępnym, również w 2 - zawarto ugodę w postepowaniu sądowym. Sąd wydał 2 wyroki zasadzające – w 1 sprawie z bieżącego okresu sprawozdawczego i w 1 z poprzedniego okresu sprawozdawczego (zakończonej w 2021 r.). Pozostałe wnioski zwrócono. Jedna sprawa pozostaje w toku.

1. **Kierunki działania w 2022 r.**

Priorytetem działania Inspektoratu w 2022 r. będzie realizacja:

* zadań kontrolnych wskazanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Rocznym Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na 2022 r.,
* kontroli własnych obszarów wynikających z analizy ryzyka sporządzonego na podstawie wyników kontroli przeprowadzonych w 2022 r.

 – utrzymując wysoki poziom liczby próbek produktów pobieranych do badań laboratoryjnych.

* zadań wynikających z ustawy o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw,
* promocji zasad pozasądowego rozwiązywanie sporów konsumenckich,
* poradnictwa konsumenckiego
* prowadzenie działań monitorujących zjawiska zachodzące na rynku w zakresie kształtowania się cen paliw i podstawowych artykułów spożywczych oraz przekazywanie ich wyników do Prezesa UOKiK
1. **Podsumowanie**

Zaprezentowane wyżej okoliczności dają podstawę do stwierdzenia, że Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku – pomimo obiektywnych trudności wynikających z istnienia pandemii – z powodzeniem realizował zadania wynikające z rocznego planu pracy kontrolnej oraz liczne dodatkowe działania. Liczba przeprowadzonych kontroli pozostała na poziomie z 2020 roku, natomiast wyniki zarówno kontroli w poszczególnych obszarach, jak i działań poza kontrolnych, wskazują na znaczący wzrost ich efektywności w odniesieniu do poprzedniego roku. Podkreślenia wymaga również znaczna skala dodatkowych form aktywności mających znaczenie w rozwiązywaniu m in. problemów wynikających z bieżących, negatywnych zjawisk gospodarczych.

PODLASKI WOJEWÓDZKI INSPEKTOR

INSPEKCJI HANDLOWEJ

*Bogdan Janusz Dobrzyński*