

Informacja z wyników pracy kontrolnej i działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Kielcach w roku 2022

1. Działalność kontrolna.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, w roku 2022, wykonywał swoje zadania w oparciu o roczny plan pracy zatwierdzony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przedmiotowy plan pracy WIIH w Kielcach, podobnie jak w ubiegłym roku, składał się z tematów kontroli o znaczeniu krajowym (tematy zlecane do kontroli przez Prezesa UOKiK) oraz tematów zaproponowanych przez WIIH w Kielcach jako tzw. tematy kontroli własnych, które w ocenie tut. Inspektoratu zasługują na sprawdzenie na terenie województwa świętokrzyskiego (przy przygotowywaniu tych tematów WIIH w Kielcach opiera się na własnym rozeznaniu rynku, wnioskach i informacjach konsumentów).

Czynności kontrolne w WIIH w Kielcach, w roku 2022, realizowane były przez dwa wydziały operacyjne:

- 1) Wydział Nadzoru Rynku, Bezpieczeństwa Produktów i Kontroli Paliw (NRBP).
- 2) Wydział Kontroli Handlu i Usług (KHU).

W WIIH w Kielcach funkcjonują także:

1. Wydział Prawno-Organizacyjny (dalej: PO) – jest to komórka organizacyjna o charakterze operacyjno – usługowym. W wydziale PO wykonywane są zadania związane z obsługą prawną, kadrową i biurowo-kancelaryjną Inspektoratu. W wydziale PO ma miejsce m.in. weryfikacja, pod względem prawnym, postępowań kontrolnych, podejmowanie i prowadzenie postępowań administracyjnych, dochodzeń uproszczonych, świadczenie (w razie potrzeby) pomocy prawnej dla innych inspektoratów Inspekcji Handlowej, obsługa kadrowa Inspektoratu oraz prowadzenie sekretariatu WIIH w Kielcach.
2. Wieloosobowe stanowisko ds. pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – zajmuje się prowadzeniem pozasądowych postępowań polubownych, a także poradnictwa konsumenckiego. W 2022 roku czynności te były wykonywane przez 2 osoby. Polubowne postępowania prowadzone w sporach pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami zgodnie z zasadami wprowadzonymi ustawą z dnia 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*.
3. Wydział Budżetowo-Administracyjny zajmujący się obsługą finansową oraz administracyjno-gospodarczą Wojewódzkiego Inspektoratu.

Klasyfikację przedmiotową kontroli realizowanych przez Inspekcję Handlową – WIIH w Kielcach można przedstawić następująco:

1. Segment nadzoru rynku w kontekście ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. *o systemie oceny zgodności* oraz ustawy z dnia 13 kwietnia 2016 r. *o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku* – związany z tzw. Dyrektywami nowego podejścia.

2. Segment ogólnego bezpieczeństwa produktów w kontekście ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. *o ogólnym bezpieczeństwie produktów*.

3. Segment jakości paliw ciekłych, stałych i gazowych w kontekście ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw*.

4. Segment artykułów nieżywnościowych, usług i gastronomii w kontekście szeregu ustaw np. ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*, ustawy *prawo o miarach*, ustawy *o produktach kosmetycznych*, ustawy *o języku polskim* etc.

Obok tematów o znaczeniu krajowym, w WIIH w Kielcach zrealizowano także tematy kontroli własnych, tj. objęto kontrolą pewne obszary rynku, które w naszej ocenie zasługiwały na sprawdzenie ich na terenie właściwości miejscowej WIIH w Kielcach tj. na obszarze województwa świętokrzyskiego.

Wyniki działalności kontrolnej WIIH w Kielcach w roku 2022, przedstawiają się następująco:

Wykonano ogółem 1036 postępowań kontrolnych w wyniku czego nałożono 120 mandatów karnych na łączną kwotę 20 150 zł., skierowano 2 zawiadomienia do organów ścigania (Prokuratury), w związku z nieprawidłowościami stwierdzonymi w toku kontroli, skierowano 56 wniosków o ukaranie do Sądu, w 2022 roku Świętokrzyski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, działając jako organ I instancji, wydał 166 decyzji administracyjnych. Suma orzeczonych kar wyniosła łącznie 121 247 zł.

W ujęciu podmiotowym, kontrole wykonane w 2022 r. przedstawiają się następująco:

1. 918 kontroli placówek detalicznych.
2. 78 kontroli zakładów usługowych.
3. 27 kontroli hurtowni.
4. 9 kontroli producentów.
5. 4 kontrole importerów.

W roku 2022 w WIIH w Kielcach zrealizowano 315 postępowań kontrolnych wg planu kontroli opracowanego w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zatwierdzonego przez Prezesa UOKiK, 422 kontrole interwencyjne podjęte w związku z informacjami napływającymi od konsumentów oraz na zlecenie Prezesa UOKiK, 299 postępowań kontrolnych przeprowadzono w wyniku własnego rozeznania rynku na terenie województwa świętokrzyskiego.

Zgodnie z powyższym w 2022 roku przeprowadzono łącznie 1036 postępowań kontrolnych.

W roku 2022 Wydział KHU Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej przeprowadził łącznie 532 kontrole, w tym 175 kontroli planowych, zleconych przez Prezesa UOKiK, 128 kontroli planowych własnych oraz 229 kontroli interwencyjnych.

Szczegółowy opis dotyczący przeprowadzonych kontroli przedstawia się następująco:

Kontrole planowe, zlecone przez Prezesa UOKiK:

1. Kontrola wyrobów włókienniczych.

Przeprowadzono 22 kontrole (skontrolowano 3 producentów – u 1 producenta przeprowadzono 2 kontrole, 1 hurtownię, 2 placówki wielkopowierzchniowe i 15 placówek handlu detalicznego).

Nieprawidłowości stwierdzono w 6 placówkach. Sprawdzeniem pod kątem jakości oraz prawidłowości oznakowania objęto łącznie 150 partii wyrobów włókienniczych (artykuły pończosznice, odzież wierzchnia, pościel), w tym 135 partii oceniono organoleptycznie, a 15 próbek produktów przesłano do Laboratorium UOKiK w Łodzi, celem wykonania badań laboratoryjnych, w zakresie zgodności deklarowanego składu surowcowego z rzeczywistym oraz zgodności wymiarów pościeli. Zakwestionowano 17 partii wyrobów, w tym:

- 8 partii produktów z uwagi na niewłaściwe oznakowanie (kurtki, płaszcze),
- 9 partii ze względu na niewłaściwą jakość (badania laboratoryjne)– komplety pościeli, skarpety, odzież wierzchnia – ze względu na niezgodny z deklarowanym skład surowcowy, ponadto w przypadku pościeli stwierdzono niezgodność wymiarów.

Stwierdzone nieprawidłowości dały podstawę do: nałożenia dwóch mandatów karnych na kwotę 250 zł za popełnienie wykroczeń z art. 136 § 2 kw, zastosowania wobec 2 przedsiębiorców żądań poprawy oznakowania, które wykonano w trakcie trwania kontroli, skierowania 6 wystąpień pokontrolnych do przedsiębiorców wprowadzających kwestionowane produkty na rynek polski, wydania 4 decyzji dotyczących uiszczenia należności stanowiących równowartość kosztów badań.

2. Kontrola prawidłowości obrotu wyrobami akcyzowymi.

Kontrole w powyższym zakresie przeprowadzono w 11 placówkach (skontrolowano 7 placówek detalicznych, 2 hurtownie, 2 lokale gastronomiczne). Sprawdzono ogółem 239 partii, w tym: 162 partie wyrobów alkoholowych i 77 partii wyrobów tytoniowych w zakresie prawidłowości oznakowania znakami akcyzy. Bez uwag.

Nieprawidłowości stwierdzono w 2 placówkach. Dotyczyły one braku uwidocznienia informacji o szkodliwości spożywania alkoholu. W związku z powyższym kontrolujący zażądali uwidocznienia brakujących informacji. Żądania wykonano w czasie trwania kontroli, a odpowiedzialnych przedsiębiorców ukarano mandatami karnymi kredytowanymi w kwocie 300 zł.

Innych nieprawidłowości nie stwierdzono.

3. Kontrola prawidłowości oznakowania i obrotu kosmetykami.

Kontrole przeprowadzono w 16 placówkach (13 sklepów detalicznych i 3 hurtownie). Nieprawidłowości ujawniono w 15 placówkach (12 sklepów i 3 hurtownie). Ogółem sprawdzono 121 produktów kosmetycznych, głównie kosmetyki do makijażu, lakiery do paznokci oraz szampony.

Zakwestionowano 87 partii produktów. Stwierdzone nieprawidłowości w oznakowaniu polegały na braku między innymi:

- szczególnych środków ostrożności w języku polskim, których należy przestrzegać podczas stosowania,
- numeru partii lub oznaczeń pozwalających na identyfikację produktów kosmetycznych, wskazania osób odpowiedzialnych za produkty, daty ważności,
- funkcji kosmetyków,
- wykazu składników.

Ponadto stwierdzono:

- oznakowanie w języku obcym, dotyczące, nazwy produktów, dla których nie określono również ich funkcji,
- zamieszczanie w oznakowaniu budzących zastrzeżenia deklaracji marketingowych,
- zamieszczanie oświadczeń sugerujących lecznicze działanie kosmetyków,
- przeznaczanie do sprzedaży kosmetyków po upływie dat minimalnych trwałości,
- wysokość cyfr i liter określająca ilość nominalną, zamieszczona na opakowaniu jednostkowym, mniejszą niż wymagana.

Powyższe ustalenia dały podstawę do nałożenia kar w drodze 8 decyzji administracyjnych, na łączną kwotę 3 700 zł, wszczęcia 5 postępowań w sprawie nałożenia kar administracyjnych, wydania 1 decyzji do natychmiastowego wykonania celem wstrzymania od obrotu kosmetyków do czasu poprawy ich oznakowania, skierowania 36 wystąpień pokontrolnych z wnioskami o usunięcie nieprawidłowości, postawienia 19 żądań usunięcia nieprawidłowości, które wykonane zostały w trakcie lub po zakończeniu kontroli, przekazania 32 informacji do właściwych miejscowo Powiatowych Stacji Sanitarno – Epidemiologicznych o nieprawidłowościach stwierdzonych w oznakowaniu kosmetyków.

4. Kontrola prawidłowości przekazywania przez przedsiębiorców informacji o cenach towarów i usług.

Kontrole w powyższym zakresie przeprowadzono w 108 placówkach, tj.:

- 27 sklepach sieci handlowych,
- 14 placówkach gastronomicznych,
- 5 stacjach benzynowych,
- 2 placówkach prowadzących działalność w zakresie hotelarstwa,
- 1 placówce prowadzącej działalność usługową w zakresie naprawy sprzętu a.g.d.,
- 59 pozostałych sklepach w tym: w 39 sklepach branży spożywczej i 20 branży przemysłowej.

Nieprawidłowości dotyczące przekazywania informacji o cenach ujawniono w 65 kontrolowanych placówkach. Dotyczyły one: braku jakichkolwiek informacji o cenie produktów i cenie jednostkowej lub niewłaściwie podanej ceny jednostkowej w placówkach detalicznych, braku deklarowanej ilości do której odnosi się uwidoczniona cena (gramatury/objętości) przy napojach i wyrobach kulinarnych w placówkach gastronomicznych, braku uwidocznionych na pylonie aktualnych, obowiązujących cen sprzedaży paliw oraz cennika myjni samochodowej na stacji benzynowej, uwidocznienia cen w sposób niejednoznaczny i budzący wątpliwości, tj. niezgodności cen uwidocznionych z cenami stosowanymi bądź w przedziałach cenowych „od-do”, braku cennika na świadczone usługi noclegowe oraz braku wyłożonego lub wywieszonego katalogu zawierającego ceny noclegu.

W 76 skontrolowanych placówkach poprzez dokonanie zakupów kontrolnych sprawdzono rzetelność obsługi. Nieprawidłowości w tym zakresie ujawniono w 6 placówkach w tym: 5 placówkach detalicznych i 1 placówce gastronomicznej. Przedmiotowe nieprawidłowości dotyczyły pobrania za zakup kontrolny należności wyższej na niekorzyść konsumentów w kwotach od 0,72 zł do 59,00 zł, poprzez naliczenie wartości za zakupione produkty spożywcze wg wagi brutto z opakowaniem (torebki, pojemniki plastikowe), zamiast wagi netto, bądź zaniżenie wag wydanych dań obiadowych. W 17 placówkach stwierdzono naruszenie przepisów ustawy *Prawo o miarach*, w tym w 12 placówkach stosowano wagi z nieaktualnymi cechami legalizacji, natomiast w 5 nie podlegające prawnej kontroli metrologicznej, typu domowego.

Ustalenia z przeprowadzonych kontroli dały podstawę do wszczęcia 61 postępowań administracyjnych w sprawie wymierzenia przedsiębiorcom administracyjnej kary pieniężnej na zasadach określonych w art. 6 ust. 1 i 3 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*, na podstawie których wydano 56 decyzji na łączną kwotę 29 000 zł. Postępowania w pozostałych sprawach są w toku, skierowania 6 wniosków o ukaranie przez Sąd za popełnienie wykroczenia z art. 134 § 1 kw, nałożenia 17 grzywn w drodze mandatów karnych za popełnienie wykroczeń z art. 26 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy *Prawo o miarach* na łączną kwotę 2 800 zł, postawienia 81 żądań porządkowo-organizacyjnych dotyczących uzupełnienia bądź poprawy cen na wywieszkach, zalegalizowania wag, wyposażenia w wagi podlegające prawnej kontroli metrologicznej, przekazania informacji do Okręgowego Urzędu Miar.

5. Kontrola legalności i rzetelności świadczenia usług gastronomicznych w miejscowościach turystycznych, na dworcach kolejowych i autobusowych oraz na stacjach paliw i głównych szlakach komunikacyjnych.

Kontrolą objęto 15 placówek świadczących usługi gastronomiczne. Nieprawidłowości ujawniono w 11 placówkach i dotyczyły one:

- nierzetelnej obsługi w 5 placówkach, która polegała na stwierdzeniu niższej od deklarowanej masy netto zakupionych produktów (3 placówki) oraz podmiiany asortymentowej w daniach zakupionych przez Inspektorów (2 placówki), co spowodowało pobranie wyższej należności w kwotach od 2,55 zł do 30,00 zł,

- braku określenia w menu, ilości potrawy lub wyrobu, tj. gramatury lub objętości, do której odnosi się uwidoczniiona cena w 7 placówkach,
- stosowania do odważania potraw elektronicznych kuchennych wag niepodlegających prawnej kontroli metrologicznej w 4 placówkach oraz bez aktualnych cech legalizacji w 2 lokalach gastronomicznych,
- braku uwidocznienia informacji o szkodliwości spożywania alkoholu w 3 lokalach gastronomicznych.

Powyższe ustalenia dały podstawę do skierowania 4 wniosków do Sądu o ukaranie grzywną za popełnienie wykroczenia z art. 134 § 1 kw, wydania 7 decyzji wymierzających kary finansowe na podstawie art. 6 ust. 1 i 3 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług* na łączną kwotę 5300 zł, nałożenia 6 mandatów karnych kredytowanych na łączną kwotę 1250 zł za wykroczenia: z art. 45 pkt 2 ustawy z dnia 26.10.1982 r. *o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi* oraz z art. 26 ust. 1 pkt 2 lub 3 ustawy *Prawo o miarach*. W 1 placówce w związku ze stwierdzeniem nierzetelnej obsługi oraz stosowaniem wagi niepodlegającej prawnej kontroli metrologicznej, wobec osoby odpowiedzialnej zostanie skierowany wniosek o ukaranie w związku z podejrzeniem popełnienia wykroczeń z art. 134 § 1 kw i z art. 26 ust. 1 pkt 3 ustawy *Prawo o miarach*. Mając na uwadze powyższe postawiono 18 żądań porządkowo-organizacyjnych celem wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości.

Kontrole planowe, własne:

1. Kontrola rzetelności obsługi w placówkach handlowych i usługowych.

Kontrole w zakresie rzetelności obsługi przeprowadzono w 46 placówkach (6 cukierni, 2 sklepy firmowe, 1 zakład gastronomiczny, 37 sklepów spożywczo-przemysłowych).

Nieprawidłowości podczas zakupu kontrolnego, polegające na nierzetelnej obsłudze, stwierdzono w 18 placówkach, w tym w 3 cukierniach, 14 sklepach spożywczo-przemysłowych oraz 1 punkcie gastronomicznym. Dotyczyły one ważenia produktów spożywczych z opakowaniem i naliczeniu wartości do zapłaty wg masy brutto zamiast masy netto i przez to zawyżenie należności w kwotach od 0,25 zł do 6,65 zł, co stanowi wykroczenie z art. 134 § 1 kw,

W jednej placówce gastronomicznej stwierdzono odważenie składników dla 2 rodzajów dań, przed obróbką termiczną, co spowodowało, że konsumenci otrzymali mniejsze od deklarowanych w menu ilości produktów oraz została pobrana wyższa należność o kwotę 20,34 zł.

Ponadto w 27 placówkach stwierdzono stosowanie do odważania zakupionych produktów przyrządów pomiarowych o nieaktualnych cechach legalizacji, bądź nie podlegających prawnej kontroli metrologicznej.

W związku z powyższym do Sądów Rejonowych skierowano 28 wniosków o ukaranie, w tym: z art. 134 § 1 kw, z art. 134 § 3 kw i art. 26 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy *Prawo o miarach*, na osoby odpowiedzialne nałożono 25 mandatów karnych na łączną kwotę 4500 zł, za wykroczenia z art. 26 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy *Prawo o miarach*, postawiono 27 żądań dotyczących zalegalizowania wag, bądź wyposażenia placówek w

wagi podlegające prawnej kontroli metrologicznej.

2. Kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi rekreacyjne (plac zabaw, bawialnie, wypożyczalnie sprzętu rekreacyjnego, trampoliny, ściany wspinaczkowe).

W powyższym zakresie przeprowadzono 11 kontroli, tj. w 4 salach zabaw, 4 wypożyczalniach sprzętu sportowego, 1 mini parku rozrywki, 1 punkcie rekreacyjno – sportowym przy zbiorniku wodnym oraz w 1 parku linowym.

Nieprawidłowości stwierdzono w 8 placówkach. Dotyczyły one nieprawidłowości w uwidacznianiu cen (4 placówki) oraz bezpieczeństwa obiektów (8 placówek).

W zakresie uwidaczniania cen stwierdzono brak określenia czasu trwania świadczonych usług – dotyczy 1 placówki, brak uwidocznienia cen jednostkowych dla napojów i przekąsek oferowanych do sprzedaży w 3 placówkach, brak uwidocznienia cen sprzedaży w 1 placówce, brak określenia ilości (gramatury lub objętości), do których odnosiły się uwidocznione ceny dla oferowanych w cennikach potraw i napojów gorących w 3 placówkach.

Przedsiębiorcom postawiono żądania usunięcia nieprawidłowości dotyczących uwidoczniania cen bez zbędnej zwłoki. Uchybienia zostały usunięte w czasie trwania kontroli.

Ponadto w 8 placówkach (4 sale zabaw, 2 wypożyczalnie sprzętu rekreacyjnego, 1 mini park rozrywki, punkt rekreacyjno – sportowy przy zbiorniku wodnym) stwierdzono nieprawidłowości mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo użytkowników, tj.:

w salach zabaw:

- niezabezpieczone kontakty elektryczne w zasięgu dzieci, zwisające kable oraz urządzenie zasilane prądem w zasięgu dzieci,
- rozwarstwiona otulina,
- rozdarcia siatki zabezpieczającej,
- elementy konstrukcji metalowej nieosłonięte materiałem ochronnym,
- odklejające się kalkomanie przy zabawkach,
- w części z trampolinami przetarcia materiału ochronnego materaca, z dostępem do jego wypełnienia,
- plastikowe opaski podtrzymujące otulinę na urządzeniu zabawowym o ostrych zakończeniach,
- urządzenie zabawowe usytuowane w bezpośredniej bliskości ściany oraz grzejnika,
- siatka na konstrukcji urządzenia, nawet w przypadku maksymalnego naprężenia nie zabezpiecza przed kontaktem ze ścianą i elementem grzejnym,

w wypożyczalniach sprzętu rekreacyjnego:

- brak apteczki w razie potrzeby udzielenia pomocy przedlekarskiej w nagłych wypadkach,
- brak informacji dotyczących bezpiecznego użytkowania wypożyczanego sprzętu,

przy zbiorniku wodnym:

- otwór w drewnianym podeście mogący spowodować zakleszczenie kończyny, zranienie oraz brak apteczki.

Powyższe ustalenia dały podstawę do postawienia 4 żądań porządkowo – organizacyjnych celem wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości, pouczenia 8 przedsiębiorców o możliwości podjęcia dobrowolnych działań naprawczych w zakresie bezpieczeństwa obiektów i sprzętu – wykonano wszystkie działania naprawcze, nałożenia na 4 przedsiębiorców kar administracyjnych na kwotę 1700 zł na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*.

3. Legalność i rzetelność działania przedsiębiorców prowadzących sprzedaż towarów na odległość.

W powyższym zakresie przeprowadzono 10 kontroli. Nieprawidłowości stwierdzono we wszystkich placówkach. Dotyczyły one braku uwidocznienia na stronach internetowych sklepów cen jednostkowych oferowanych do sprzedaży produktów – w 9 placówkach, nieprzekazywaniu konsumentom informacji o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur, braku prawa odstąpienia od umowy lub okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

W związku z ustaleniami kontroli postawiono 11 żądań porządkowo – organizacyjnych dotyczących uzupełnienia brakujących cen jednostkowych oraz poprawy zapisów w regulaminie sklepów internetowych. Przedsiębiorcy poinformowali o wykonaniu żądań, skierowano 2 wnioski do Sądu Rejonowego o ukaranie, za popełnienie wykroczenia z art. 139 b kw, w związku z naruszeniem przepisów art. 12 ust. 1 pkt 12 i 21 ustawy *o prawach konsumenta*, ukaranie przez Sąd grzywnami na łączną kwotę 200 zł, wszczęto 9 postępowań administracyjnych w sprawie wymierzenia przedsiębiorcom administracyjnej kary pieniężnej na zasadach określonych w art. 6 ust. 1 i 3 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*, na podstawie których dotychczas wydano 5 decyzji na łączną kwotę 1600 zł. Pozostałe postępowania w toku.

4. Kontrola prawidłowości oznakowania wyrobów włókienniczych według przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1007/2011 z dnia 27 września 2011 r. w sprawie nazewnictwa włókien tekstylnych oraz etykietowania i oznakowywania składu surowcowego wyrobów włókienniczych, oferowanych w sklepach stacjonarnych i prowadzących sprzedaż na odległość.

Przeprowadzono 25 kontroli w zakresie prawidłowości oznakowania wyrobów włókienniczych, w tym w 24 placówkach detalicznych – sklepach odzieżowych i 1 kontrolę przedsiębiorcy prowadzącego sprzedaż towarów na odległość.

Nieprawidłowości w powyższym zakresie stwierdzono w 18 placówkach, łącznie sprawdzono 667 partii wyrobów włókienniczych, z czego zakwestionowano oznakowanie 200 partii. Nieprawidłowości dotyczyły niewłaściwego sposobu podania składu surowcowego – do opisu użyto nazw włókien tekstylnych

niewymienionych w załączniku nr 1 do rozporządzenia włókienniczego – 186 partii wyrobów, braku podania składu surowcowego - 14 partii wyrobów.

Ustalenia z przeprowadzonych kontroli dały podstawę do postawienia 18 żądań porządkowo-organizacyjnych w przedmiocie usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, nałożenia 18 mandatów karnych na kwotę 2800 zł, za wykroczenia z art. 136 § 2 kw, tj. przeznaczanie do sprzedaży towarów niewłaściwie oznakowanych.

5. Kontrola legalności i rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie.

Kontrolą objęto 10 przedsiębiorców, w tym 6 przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w obiektach poddanych procedurze kategoryzacyjnej oraz w 4 innych obiektach świadczących usługi hotelarskie.

Nieprawidłowości stwierdzono we wszystkich obiektach i dotyczyły one w odniesieniu do legalności i rzetelności prowadzonej działalności – braku zgłoszenia 2 obiektów do ewidencji prowadzonych przez organy ewidencyjne właściwe ze względu na miejsce ich położenia, przy jednoczesnym braku uzyskania dla nich zaregowania do odpowiedniego rodzaju i kategorii, wprowadzającego w błąd oznaczenia 1 obiektu, w którym świadczone usługi hotelarskie, stosowania nazwy rodzajowej "HOTEL" – we wpisie do KRS, w oznakowaniu na zewnątrz, na stronach internetowych, w treści wizytówki oraz pieczętki tj. bez wymaganych uprawnień, braku uwidocznionych informacji wymaganych na podstawie art. 44 ustawy *o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych*, tj.:

- nazwy oraz siedziby lub imienia i nazwiska i adresu przedsiębiorcy w oznakowaniu 6 obiektów,
- kategorii na zewnątrz i wewnątrz 2 obiektów,
- informacji o zakresie świadczonych usług wraz z podstawowymi cenami w 3 obiektach,
- dostępnego dla klientów wykazu wymagań dla 3 hoteli i 1 motelu, zgodnie z nadaną kategoryzacją.

W odniesieniu do prawidłowości i rzetelności przekazywania przez przedsiębiorców informacji o cenach stwierdzono brak uwidocznionego cennika na świadczone usługi – w 3 obiektach, brak wyłożonych, bądź wywieszonych w pokojach przygotowanych dla gości wszystkich sprawdzonych obiektów, katalogów zawierających ceny świadczonych usług, brak określenia w karcie menu ilości tj. gramatury lub objętości, do których odnoszą się uwidocznione ceny wyrobów/napojów (ogółem dla 236 wyrobów) w 4 obiektach świadczących usługi gastronomiczne.

Materiały z przeprowadzonych kontroli dały podstawę do wydania 10 decyzji administracyjnych w sprawie nałożenia kar administracyjnych na podstawie art. 6 ust. 1 i 3 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług* na łączną kwotę 8000 zł, ukarania 2 osób winnych popełniania wykroczeń z art: 60' § 4 pkt 2 kw i art. 60' § 4 pkt 3 kw - w kwocie 500 zł. oraz z art: 60' § 4 pkt 2 a kw i art. 60' § 4 pkt 3 kw - w kwocie 400 zł. Postawiono także 23 żądania usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

6. Kontrola przestrzegania przepisów ustawy o języku polskim w zakresie nazewnictwa towarów i usług, właściwości towarów, ostrzeżeń i instrukcji obsługi.

Kontrole w powyższym zakresie przeprowadzono u 10 przedsiębiorców prowadzących sprzedaż artykułów pochodzenia zagranicznego. Nieprawidłowości stwierdzono w 8 placówkach, w których zakwestionowano 143 partie produktów, z uwagi na stosowanie wyłącznie obcojęzycznego nazewnictwa towarów, zamieszczanie obcojęzycznych informacji o właściwościach towarów, ostrzeżeniach oraz instrukcjach obsługi, nieprawidłowy sposób podania składu surowcowego.

W związku z powyższym nałożono 5 mandatów karnych kredytowanych na łączną kwotę 1300 zł, w związku z popełnieniem wykroczenia z art. 15 ust.1 ustawy o języku polskim, nałożono 1 mandat karny kredytowany z art. 136 § 2 kw na kwotę 150 zł, postawiono 8 żądań usunięcia nieprawidłowości w oznakowaniu produktów.

7. Kontrola rzetelności działania przedsiębiorców świadczących usługi bytowe dla ludności (zakłady szklarskie, jubilerskie, fotograficzne, fryzjerskie, kosmetyczne, punkty ksero, składy i sklepy budowlane) w szczególności odnośnie zakresu świadczonych usług i prawidłowości uwidaczniania cen.

Kontrolą objęto 15 przedsiębiorców prowadzących działalność usługową, tj. 2 zakłady krawieckie, 1 zakład fotograficzny, 1 ośrodek jazdy konnej, rekreacji i hipoterapii, 1 pralnię, 2 zakłady jubilerskie, 2 zakłady szklarskie, 2 zakłady pogrzebowe, 2 zakłady zegarmistrzowskie i 2 salony pielęgnacji zwierząt.

Nieprawidłowości stwierdzono w 5 placówkach. Dotyczyły one braku uwidocznionego cennika na świadczone usługi – 2 zakłady jubilerskie i 1 pogrzebowy, uwidocznienia cen usług w sposób niejednoznaczny, budzący wątpliwości, uniemożliwiający konsumentom ich porównanie, poprzez podanie przedziałów cenowych - 1 zakład krawiecki i 1 pogrzebowy, uwidocznienia cen biżuterii w sposób niewidoczny, tj. na metkach, na stronie niewidocznej dla klientów (1 zakład jubilerski), zastosowaniu do zważenia wycenianych produktów przyrządów pomiarowych niepodlegających prawnej kontroli metrologicznej w 2 zakładach jubilerskich.

W związku z powyższym wszczęto 5 postępowań administracyjnych zmierzających do wymierzenia kar pieniężnych określonych na podstawie art. 6 ust. 1 i 3 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, ukarano 2 osoby winne popełnienia wykroczeń z art. 26 ust. 1 pkt 3 ustawy Prawo o miarach przez nałożenie 2 mandatów na łączną kwotę 400 zł, postawiono 7 żądań usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości.

Kontrole interwencyjne:

Przeprowadzono 233 kontrole interwencyjne, tj. 14 kontroli przeprowadzono na podstawie skarg konsumentekich, 9 kontroli interwencyjnych przeprowadzonych w związku z informacjami uzyskanymi od innych organów oraz konsumentów, 7 rekontroli sprawdzających wykonanie zaleceń wcześniejszych kontroli, 1 kontrola sprawdzająca wykonanie żądania postawionego w czasie poprzedniej kontroli.

Nieprawidłowości stwierdzono w 15 placówkach. Dotyczyły one nierzetelnej obsługi klientów polegającej na odważeniu towarów z opakowaniem i naliczeniu wartości do zapłaty wg masy brutto zamiast masy netto i przez to zawyżenie należności, co stanowi oszustwo z art. 134 § 1 kw, niezgodności cen zamieszczonych przy towarach z cenami zakodowanymi w pamięci kasy fiskalnej, braku uwidocznienia aktualnych informacji o cenie i cenie jednostkowej towarów, użycia w oznakowaniu wyrobów włókienniczych nazw włókien tekstylnych niewymienionych w załączniku nr 1 do rozporządzenia włókienniczego, stosowania wag nie podlegających prawnej kontroli metrologicznej, braku uwidocznienia cennika na świadczone usługi noclegowe, niewykonania żądań dotyczących zmiany nazwy firmy w KRS, w adresie mailowym, na portalu „Facebook” i w treści pieczętki firmowej oraz zgłoszenia obiektu do ewidencji innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie.

W związku z opisanymi nieprawidłowościami skierowano 8 wniosków do Sądu Rejonowego o ukaranie osób podejrzanych o popełnienie wykroczeń z art. 134 § 1 kw, nałożono 1 mandat karny na kwotę 250 zł, w związku ze stwierdzeniem wykroczenia z art. 136 § 2 kw, nałożono 2 mandaty karne na kwotę 400 zł, w związku ze stwierdzeniem wykroczeń z art. 26 ust. 1 pkt 2 i 3 ustawy *Prawo o miarach*, nałożono 1 mandat karny na kwotę 500 zł, w związku ze stwierdzeniem wykroczenia z art. 39 ust. 2 ustawy *o Inspekcji Handlowej*, postawiono 7 żądań dot. usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, wobec 5 przedsiębiorców zostało wszczęte postępowanie administracyjne w zakresie nałożenia kary finansowej na podstawie art. 6 ust. 1 i 3 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*.

Wydział KHU wykonał również 202 kontrole zlecone przez Prezesa UOKIK, tj.:

- 10 kontroli stacji paliw dot. ustalenia stanu faktycznego w zakresie cen paliw oferowanych na stacji oraz rzetelności obsługi. Akta kontroli przekazano do wykorzystania przez Prezesa UOKIK,

1 kontrola sklepu NETTO, której przedmiotem było ustalenie stanu faktycznego w zakresie rzetelności podawania informacji o kraju pochodzenia oferowanych do sprzedaży świeżych owoców i warzyw. Akta kontroli przekazano j.w.,

- 191 kontroli w zakresie sprawdzenia działalności przedsiębiorców prowadzących sprzedaż węgla, zleconych przez Prezesa UOKIK.

Kontrole składów węglowych przeprowadzono w dwóch turach. Ich celem było:

- I. zbadanie zasad dystrybucji paliw stałych, w tym dostępności węgla w składach, ustalenie stanów magazynowych, a także zbadanie cen. Sprawdzeniem w tym zakresie objęto 97 placówek. W toku kontroli inspektorzy żądali od przedsiębiorców przesyłania na adres poczty WIIH 2 rodzajów załączników sporządzonych zgodnie z pozostawionymi wytycznymi.
- II. sprawdzenie legalności i rzetelności działalności przedsiębiorców prowadzących sprzedaż węgla. W tym zakresie przeprowadzono 94 kontrole. W toku kontroli sprawdzano następujące zagadnienia:
 1. przestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązku dotyczącego sporządzania, przekazywania oraz przechowywania informacji o kraju pochodzenia węgla,
 2. prawidłowość uwidocznienia cen węgla oferowanego do sprzedaży,

3. sprawdzenie czy prowadzący sprzedaż węgla, posiadający status pośredniczącego podmiotu węglowego, utworzył konto w systemie teleinformatycznym oraz czy dopełnia obowiązku wprowadzania i aktualizowania informacji o rodzajach i cenach paliw stałych, które posiada w ofercie sprzedaży.

Ustalenia kontroli w powyższym zakresie przedstawiają się następująco:

- w 14 punktach sprzedaży nie przestrzegano przepisów art. 13 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego. Stwierdzono brak sporządzania, przechowywania, przekazywania oświadczeń o kraju pochodzenia oraz sporządzanie oświadczeń niezgodnie z wymogami obowiązujących przepisów,
- w 2 punktach sprzedaży stwierdzono brak uwidocznienia cen sprzedaży węgla,
- w 10 placówkach stwierdzono nieprzestrzeganie obowiązków dotyczących utworzenia konta oraz wprowadzania i aktualizowania informacji w systemie teleinformatycznym „cieplo.gov.pl”, w tym w 4 podawano nierzetelne dane dotyczące oferty sprzedażowej,
- 35 przedsiębiorców nie dopełniło obowiązku uaktualnienia wpisów do CEIDG w zakresie prowadzonej działalności dot. detalicznej sprzedaży węgla.

Powyższe ustalenia dały podstawę do:

- postawienia 45 żądań usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, które wykonywano w trakcie kontroli lub po jej zakończeniu,
- nałożenia 35 mandatów karnych na kwotę 3500 zł, w związku z popełnieniem wykroczenia z art. 60¹ § 2 kw., dot. niedopełnienia obowiązku zgłaszania do ewidencji działalności gospodarczej zmian danych objętych wpisem,
- wszczęcia 8 postępowań administracyjnych na podstawie art. 13 ust. 12 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego,
- wszczęcia 2 postępowań administracyjnych na podstawie ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług,
- pouczenia 10 przedsiębiorców o obowiązkach dotyczących utworzenia konta oraz wprowadzania i aktualizowania informacji w systemie teleinformatycznym na stronie internetowej www.cieplo.gov.pl,
- skierowania 10 pism do właściwych urzędów celno-skarbowych.

Wydział NRBP w 2022 roku przeprowadził 504 kontrole. Wykonane kontrole zostały zrealizowane w n/w segmentach:

Kontrole planowe, zlecone przez Prezesa UOKiK

I. Dyrektywy nowego podejścia.

- 1) Kontrola zabawek w przedmiocie sprawdzenia bezpieczeństwa chemicznego, zawartości ftalanów. Kontrolą w tym zakresie objęto 7 podmiotów, w których skontrolowano 9 wyrobów, do badań laboratoryjnych pobrano 9 wyrobów z tego zakwestionowano 3 z powodu zawartości ftalanów.
- 2) Kontrola bezpieczeństwa zabawek dla dzieci poniżej 3 lat. Kontrolą objęto 4 podmioty, w których skontrolowano 7 wyrobów, do badań laboratoryjnych pobrano 7 wyrobów, z tego zakwestionowano 3 z powodu posiadania małych elementów.
- 3) Kontrola bezpieczeństwa zabawek miękkich, wypchanych o minimalnej wysokości 150 mm. Kontrolą objęto 5 podmiotów, w których skontrolowano 6 wyrobów, do badań laboratoryjnych pobrano 6 wyrobów, z tego zakwestionowano 3 wyroby które wykazały nieprawidłowości z zakresu bezpieczeństwa.
- 4) Kontrola bezpieczeństwa domowego sprzętu elektrycznego. Kontrolą objęto 2 podmioty, 2 wyroby (kuchenki mikrofalowe), do badań laboratoryjnych pobrano 2 wyroby - nieprawidłowości nie stwierdzono. Celem kontroli było sprawdzenie czy producenci, importerzy oraz dystrybutorzy wyrobów wypełniają swoje obowiązki w zakresie oceny zgodności.
- 5) Kontrola środków ochrony indywidualnej. Kontrolą objęto 2 podmioty, 2 wyroby (okulary przeciwsłoneczne), do badań laboratoryjnych pobrano 2 wyroby - nieprawidłowości nie stwierdzono. 1 wyrób zakwestionowano z powodu nieprawidłowości w oznakowaniu. Celem kontroli była ocena, czy znajdujące się w obrocie handlowym okulary przeciwsłoneczne należące do grupy środków ochrony indywidualnej kategorii I spełniają wymagania określone w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/425 z dnia 9.03.2016 r. w sprawie środków ochrony indywidualnej.
- 6) Kontrola bezpieczeństwa wyrobów pirotechnicznych. Kontrolą objęto 4 podmioty w których skontrolowano łącznie 7 wyrobów. Do badań laboratoryjnych pobrano 4 wyroby. Jeden badany produkt nie spełniał wymagań bezpieczeństwa ze względu na wady konstrukcyjne.

II. Ogólne bezpieczeństwo produktów.

- 1) Kontrola bezpieczeństwa wózków i nosidełek. Kontrolą objęto 3 podmioty, w których skontrolowano 3 wyroby. Do badań laboratoryjnych skierowano 1 produkt, badany produkt nie spełniał wymagań bezpieczeństwa ze względu na wady konstrukcyjne, badanie powtórne (próbki kontrolnej) nie potwierdziło powyższego wyniku.
- 2) Kontrola bezpieczeństwa artykułów kąpielowych dla dzieci. Kontrolą objęto 3 podmioty w których skontrolowano 5 wyrobów. Do badań laboratoryjnych pobrano 1 wyrób – nieprawidłowości nie

stwierdzono. Celem kontroli było sprawdzenie, czy znajdujące się w obrocie handlowym artykuły kąpielowe dla dzieci (wanienki kąpielowe) spełniają wymagania w zakresie bezpieczeństwa produktu.

- 3) Kontrola bezpieczeństwa barierek. Kontrolą objęto 1 podmiot, w którym skontrolowano 1 wyrób. Do badań laboratoryjnych skierowano 1 produkt, badany produkt nie spełniał wymagań bezpieczeństwa ze względu na wady konstrukcyjne.

III. Artykuły nieżywnościowe.

- 1) Kontrola wyrobów skórzanych, w zakresie zawartości chromu (VI) i amin aromatycznych. Kontrolą objęto 4 podmioty, w których skontrolowano 4 wyroby. Do badań laboratoryjnych skierowano 4 produkty - nieprawidłowości stwierdzono w jednym przypadku w próbce obuwia wykryto chrom w ilościach przekraczających wartość dopuszczalną, tj. 3 mg/kg. Celem kontroli było sprawdzenie wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych (chromu i amin aromatycznych).
- 2) Kontrola prawidłowości oznakowania detergentów. Kontrolą objęto 12 podmiotów, w których skontrolowano 34 wyroby. Nieprawidłowości stwierdzono u 6 przedsiębiorców, 8 producentów na stronie internetowej nie uwidoczniło arkuszy danych o składzie produktu - podjęto czynności naprawcze. Jeden przedsiębiorca naruszył wymagania art. 42 ustawy *o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi*, nie uwidocznił w miejscu sprzedaży informacji w zakresie dostępnych systemów zwrotu, zbierania i odzysku, w tym recyklingu odpadów opakowaniowych oraz znaczenia oznaczeń stosowanych na opakowaniach. W związku z powyższym wszczęto 1 postępowanie administracyjne, w celu nałożenia kary pieniężnej.
- 3) Kontrola farb i lakierów zawierających lotne związki organiczne. Kontrolą objęto 4 podmioty, w których skontrolowano 8 wyrobów. Do badań laboratoryjnych skierowano 4 produkty. W 3 skontrolowanych produktach rzeczywista wartość LZO zmierzona w laboratorium była niższa od deklarowanych na etykietach przez producentów. W 1 przypadku wartość LZO przekraczała zadeklarowaną przez producenta oraz wynikającą z przepisów. Wyroby wycofano z obrotu. Celem kontroli było sprawdzenie prawidłowości wprowadzania do obrotu oraz oznakowania wyrobów zawierających lotne związki organiczne (LZO), w tym badania laboratoryjne tych substancji.
- 4) Kontrola prawidłowości obrotu bateriami. Kontrolą objęto 4 podmioty, w których skontrolowano 7 wyrobów. Do badań laboratoryjnych skierowano 1 produkt, w badanej próbce nie wykryto obecności kadmu, rtęci i ołowiu. W dwóch przypadkach stwierdzono oznakowanie symbolem selektywnego

zbierania niezgodne z załącznikiem nr 3 do ustawy *o bateriach i akumulatorach*. Stosowany symbol nie zajmował 1,5% powierzchni kontrolowanej baterii. Z uwagi na stwierdzone niezgodności na podstawie art. 10 ust. 5 ustawy *o bateriach i akumulatorach*, wstrzymano dystrybucję baterii niespełniających wymagań określonych w art. 9 ww. ustawy.

- 5) Kontrola kotłów na paliwo stałe o mocy nominalnej do 500 kW w zakresie wymagań ustawy *Prawo Ochrony Środowiska*. Kontrolą objęto 2 przedsiębiorców. W toku kontroli ustalono, że kontrolowani przedsiębiorcy nie produkują i nie wprowadzają do obrotu wyrobów w rozumieniu definicji zawartej w art. 172a pkt 1 ww. ustawy.
- 6) Kontrola zimowych płynów i koncentratów do spryskiwaczy szyb samochodowych na zawartość metanolu oraz stopień krystalizacji, a także płyny do chłodziń - stopień krystalizacji. Kontrolą objęto 2 podmioty, u których skontrolowano 2 wyroby. Do badań laboratoryjnych skierowano 2 produkty. W jednym przypadku wyrób nie wykazał niezgodności, natomiast drugi uzyskał negatywne wyniki badań w zakresie zawartości metanolu oraz stopnia krystalizacji. Wyrób jest w trakcie badań próbki kontrolnej. Celem kontroli było sprawdzenie zimowych płynów i koncentratów do spryskiwaczy szyb samochodowych w zakresie zawartości metanolu oraz stopnia krystalizacji, a także odmrażaczy w zakresie zawartości metanolu.
- 7) Kontrola biżuterii i biżuterii sztucznej na zawartość niklu, kadmu i ołowiu. Kontrolą objęto 4 podmioty, w których skontrolowano 4 wyroby. Do badań laboratoryjnych skierowano 4 produkty – nieprawidłowości nie stwierdzono. Celem kontroli było sprawdzenie wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych, w tym niklu w biżuterii.
- 8) Kontrola klejów na zawartość toluenu i chloroformu. Kontrolą objęto 1 podmiot, w którym skontrolowano 1 wyrób. Do badań laboratoryjnych pobrano 1 wyrób – nieprawidłowości nie stwierdzono. Celem kontroli było sprawdzenie wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych (toluenu i chloroformu).

IV. Paliwa.

Kontrola jakości paliw (stałe, ciekłe, gazowe). Przeprowadzono 61 kontroli paliw ciekłych w tym : 58 kontroli w ogólnodostępnych stacjach paliw, 2 w zakładowych stacjach paliw, 1 w hurtowni. Pobrano do badań 65 próbek, w tym: 22 próbki benzyny (Pb95), 7 próbek benzyny (Pb98), 23 próbki oleju napędowego (ON), 12 próbek gazu (LPG), 1 próbkę lekkiego oleju opałowego (LOO). Pobrane próbki przebadano w laboratorium Instytutu Nafty i Gazu w Krakowie.

Z pobranych próbek, dwie próbki paliwa nie spełniały wymagań jakościowych określonych w Rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 09.10.2015 r. w *sprawie wymagań jakościowych dla paliw ciekłych*. Dotyczyło to 1 partii benzyny bezołowiowej (Pb98) z powodu prężności par,

1 partii oleju napędowego (ON) z powodu zanieczyszczeń.

W roku 2022 wykonano również 227 kontroli paliw stałych, w tym 19 kontroli planowanych i 29 kontroli własnych (w tym 10 w zakresie wydawania świadectw jakości paliw stałych i 19 w zakresie pochodzenia węgla) oraz 179 kontroli składów węgla zleconych przez Prezesa UOKiK.

Do badań laboratoryjnych pobrano 19 próbek węgla kamiennego w tym: 8 próbek orzecha, 4 próbki groszku, 7 próbek ekogroszku. Próbki zostały przebadane przez SGS Polska Sp. z o. o., ul. Jana Kazimierza 3, 01 - 248 Warszawa. Stwierdzono, że wszystkie badane próbki spełniały wymagania jakościowe określone w Rozporządzeniu Ministra Energii z dnia 27 września 2018r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych.

W ramach kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązków wynikających z art. 6c i 6d ustawy z dnia 25.08.2006r. *o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw*, kontrolą objęto 10 przedsiębiorców. Naruszeń wymagań ustawy nie stwierdzono. Kontrole miały na celu sprawdzenie prawidłowości wydawania nabywcom węgla wymaganych świadectw jakości paliw stałych. W ramach kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców dokonujących obrotu węglem obowiązków wynikających z art. 13 ustawy *o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego*, kontrolą objęto 19 przedsiębiorców. Naruszeń wymagań ustawy nie stwierdzono.

W roku 2022 wydział NRBP przeprowadził także kontrole zlecone przez Prezesa UOKiK w zakresie zbadania zasad dystrybucji paliw stałych, w tym dostępności węgla w składach, ustalenie stanów magazynowych a także zbadanie cen na oferowany do sprzedaży węgiel kamienny. Kontrolą w tym zakresie objęto 95 przedsiębiorców, skontrolowano również przedsiębiorców prowadzących działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży węgla na terenie województwa świętokrzyskiego.

W toku kontroli sprawdzono przestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązków wynikających z art. 13 ustawy *o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego*, art. 4 ust. 1 ustawy *o informowaniu o cenach towarów i usług*, art. 55 ust. 3 pkt 1 ustawy *o szczególnych rozwiązaniach w zakresie niektórych źródeł ciepła w związku z sytuacją na rynku paliw*. Kontrolą w tym zakresie objęto 84 przedsiębiorców.

Nieprawidłowości stwierdzono u 8 przedsiębiorców, którzy nie dopełnili obowiązków w zakresie uaktualnienia wpisów do CEiDG lub KRS. W trzech przypadkach skierowano zawiadomienie do naczelnika urzędu celno-skarbowego.

Kontrole planowe tzw. własne WIiH.

I. Kontrole w segmencie nadzoru rynku dot. dyrektyw nowego podejścia.

- 1) Kontrola spełniania wymagań dla sprzętu ochrony indywidualnej – ochraniacze nadgarstków, dłoni, kolan i łokci stosowanych przy uprawianiu sportów. Kontrolą objęto 5 podmiotów, w których

skontrolowano 10 wyrobów – nieprawidłowości nie stwierdzono. Kontrole bezpieczeństwa środków ochrony indywidualnej, w tym ochraniacze nadgarstków, dłoni, kolan i łokci stosowanych przy uprawianiu sportów miały na celu sprawdzenie, czy będące w ofercie przedsiębiorców wyroby posiadają właściwe dla kategorii sprzętu oznakowanie/instrukcje bezpieczeństwa oraz czy przeprowadzono właściwą procedurę oceny zgodności.

- 2) Kontrola spełniania wymagań dla urządzeń spalających paliwa gazowe - ogrzewaczy do pomieszczeń niemieszkalnych i mieszkalnych. W ramach tej kontroli przeprowadzono 5 kontroli w 5 placówkach. Sprawdzeniem objęto 9 produktów. W przypadku 7 partii kontrolowanych nagrzewnic stwierdzono błędną rolę podmiotu wprowadzającego tj. importera lub upoważnionego przedstawiciela zamiast producenta (importerzy stosowali w oznakowaniu swoje znaki towarowe oraz inne cechy identyfikacyjne); w przypadku 8 partii stwierdzono brak przeprowadzenia procedury oceny zgodności wymaganej art. 7 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/426 (GAR) z dnia 9 marca 2016 r. w sprawie urządzeń spalających paliwa gazowe oraz uchylecia dyrektywy 2009/142/WE oraz naruszenie zasadniczych wymagań określonych w załączniku I rozporządzenia GAR poprzez brak właściwych instrukcji oraz błędy w oznakowaniu, w przypadku 5 partii wydano decyzje o zakazie obrotu na 3 miesiące, a akta spraw przekazano do UOKiK celem wszczęcia postępowania, o którym mowa w art.76 ust.1 ustawy o systemie oceny zgodności i nadzoru rynku. Kontrole miały na celu sprawdzenie prawidłowości działania i oznakowania urządzeń grzewczych przeznaczonych do ogrzewania pomieszczeń niemieszkalnych (warsztaty, hale namiotowe, sportowe itp.) oraz mieszkalnych.
- 3) Kontrola wyrobów pod kątem spełniania wymagań dotyczących ograniczenia stosowania niektórych niebezpiecznych substancji w sprzęcie elektrycznym i elektronicznym (dyrektywa 2011/65/UE). Kontrolą objęto 3 podmioty, w których skontrolowano 5 wyrobów, do badań laboratoryjnych pobrano 3 wyroby – nieprawidłowości nie stwierdzono. 3 partie zakwestionowano z powodu nieprawidłowości w oznakowaniu.

II. Kontrola prawidłowości działalności przedsiębiorców oraz kontrola artykułów nieżywnościowych.

- 1) Kontrola spełniania obowiązku zgłoszenia do Prezesa URE infrastruktury paliw ciekłych, o których mowa w art. 43e ustawy *Prawo Energetyczne*. W ramach tej kontroli przeprowadzono kontrole w 25 placówkach, w 4 stwierdzono nieprawidłowości. Przekazano informacje do Prezesa URE. Kontrole miały na celu sprawdzenie, czy przedsiębiorca wykonujący działalność polegającą na wytwarzaniu paliw ciekłych, magazynowaniu lub przeładunku paliw ciekłych, przesyłaniu lub dystrybucji paliw ciekłych, obrocie paliwami ciekłymi, w tym obrocie nimi z zagranicą, a także podmiot przywożący, przekazują do Prezesa URE informacje o rodzajach i lokalizacji infrastruktury paliw ciekłych

wykorzystywanej do prowadzonej działalności na stacjach paliw.

- 2) Kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców wymagań ustawy *o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym*. W ramach tej kontroli przeprowadzono kontrole w 20 placówkach. Sprawdzeniem objęto 100 produktów. Naruszenie wymagań ustawy stwierdzono u jednego przedsiębiorcy. W związku z powyższym wszczęto 1 postępowanie administracyjne w celu nałożenia kary pieniężnej. Kontrole miały na celu sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów dotyczących obowiązków informacyjnych określonych w ustawie *o zużytym sprzęcie elektrycznym i elektronicznym*.
- 3) Kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców prowadzących jednostki handlu detalicznego lub hurtowego przepisów art. 40a, art. 41 i art. 42 ustawy *o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi*. W ramach tej kontroli przeprowadzono kontrole 30 podmiotów. Naruszenie wymagań art. 42 ww. ustawy stwierdzono u 21 kontrolowanych przedsiębiorców. W związku z stwierdzonymi nieprawidłowościami wszczęto 21 postępowań administracyjnych w celu nałożenia kar pieniężnych. W zakresie art. 40a, art. 41 ww. ustawy nieprawidłowości nie stwierdzono.
- 4) Kontrola przedsiębiorców prowadzących salony samochodowe pod kątem przestrzegania art. 9ca ust. 2 ustawy z dnia 25.08.2006r. *o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw* oraz art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 11 stycznia 2018 r. *o elektromobilności i paliwach alternatywnych*. W ramach tej kontroli przeprowadzono kontrole w 15 placówkach. Naruszenie wymagań ustawy stwierdzono u 3 przedsiębiorców. Wszczęto 2 postępowania administracyjne w celu nałożenia kary pieniężnej. Kontrole miały na celu sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorców prowadzących sprzedaż samochodów, obowiązków informacyjnych istotnych dla konsumentów w zakresie rodzaju paliwa używanego do napędu nabywanego pojazdu.
- 5) Kontrola przestrzegania przez przedsiębiorców obowiązków wynikających z art. 9ca ust. 1 ustawy z dnia 25.08.2006 r. *o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw*. W ramach tej kontroli przeprowadzono kontrole w 40 placówkach. Naruszenie wymagań ustawy stwierdzono u 6 przedsiębiorców. W związku z powyższym wszczęto 6 postępowań administracyjnych w celu nałożenia kary pieniężnej. Wydano 4 decyzje administracyjne mające na celu nałożenie kary pieniężnej. Kontrole miały na celu sprawdzenie przestrzegania przez przedsiębiorców prowadzących stacje paliw, obowiązków informacyjnych w zakresie oznakowania pistoletów wydawczych i dystrybutorów w sposób określający rodzaj wydawanego paliwa ciekłego.

Pomimo wykonywania pracy, w trudnym czasie stanu zagrożenia epidemicznego, Inspektorzy WIIH w Kielcach realizując czynności kontrolne nie sygnalizowali o trudnościach uniemożliwiających im wykonanie powierzonych zadań kontrolnych. W przypadku pojawiania się przeszkód natury interpretacyjnej

wszelkie problemy rozwiązywane były na bieżąco przy udziale służb prawnych inspektoratu.

Nadmienić należy, iż w roku 2022 do WIIH w Kielcach nie wpłynęła bezpośrednio żadna skarga w rozumieniu art. 227 Kpa, nie odnotowano również żadnego sprzeciwu od czynności kontrolnych, o którym mowa w ustawie z dnia 6 marca 2018 r. *Prawo przedsiębiorców*.

Wszystkie sygnały jakie dotarły do Inspekcji Handlowej, WIIH w Kielcach w roku 2022 były to wnioski konsumentów w ich indywidualnych sprawach, które to załatwione zostały w trybie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w oparciu o przepisy ustawy z dnia 23 września 2016 r. o *pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* lub w drodze porady a także sprawy zgłaszane przez konsumentów, a naruszające nie tylko jednostkowe interesy – te załatwiano w toku postępowań kontrolnych.

Przyjmowanie i załatwianie spraw w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 roku *Kodeks postępowania administracyjnego*, rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w *sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków, regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich*.

2. Działalność w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR).

I. Analiza przyjmowania i rozpatrywania wniosków o wszczęcie procedury ADR w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach.

Przyjmowanie i załatwianie spraw w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach odbywa się zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 14 czerwca 1960 roku *Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jednolity: Dz. U. z 2021 roku, poz. 735 ze zm.), rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 8 stycznia 2002 r. w *sprawie organizacji przyjmowania i rozpatrywania skarg i wniosków* (Dz. U. z 2002 roku, Nr 5, poz. 46) oraz rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 roku w *sprawie regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich* (Dz.U. z 2017 roku, poz. 1014).

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2022 roku otrzymał 107 wniosków o przeprowadzenie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) oraz 6 spraw zakończył z poprzedniego okresu rozliczeniowego tj. łącznie 113 wniosków, które dają się sklasyfikować w dwóch grupach towarowych, a mianowicie:

- A. Sprawy dotyczące produktów przemysłowych.
- B. Sprawy dotyczące niewłaściwie świadczonych usług.

Ad. A. Sprawy dotyczące produktów przemysłowych

1. Wśród wniosków dotyczących **produktów przemysłowych**, najwięcej wpłynęło na grupę towarową „**inne produkty przemysłowe**” tj. 33 sprawy (w tym 2 wnioski zostały załatwione z poprzedniego

okresu sprawozdawczego) - 2 sprawy przekazano do innych WIIH ze względu na właściwość miejscową, 1 wniosek został wycofany przez konsumenta, jedną sprawę odnotowano z innym sposobem załatwienia sprawy (doszło do samorealizacji jeszcze przed wszczęciem polubownego postępowania).

W formie postępowania ADR przeprowadzono czynności, które w przypadku 16 spraw zakończyły się pozytywnie dla konsumentów (w tym 1 wniosek z 2021 r.) oraz 9 negatywnie (w tym 2 wnioski z 2021 r.) - w dwóch przypadkach konsument nie wyraził zgody na propozycję przedsiębiorcy, która została wypracowana w trakcie polubownego postępowania. Ponadto w 2 sprawach przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR. Dwie sprawy pozostają w toku do załatwienia.

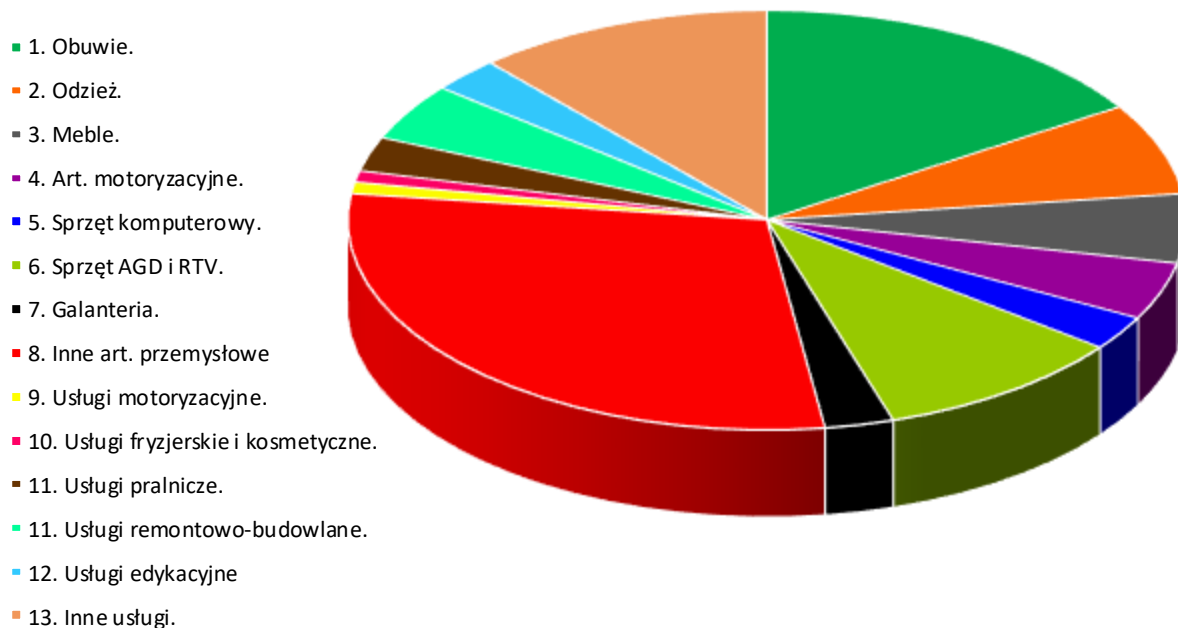
2. Do kategorii „**obuwie**” zakwalifikowano 18 wniosków (w tym 1 wniosek został załatwiony z poprzedniego okresu sprawozdawczego). W formie postępowania ADR - 9 wniosków zakończyło się pozytywnie, a 8 negatywnie dla konsumenta (w tym 1 wniosek z 2021 r.). W jednej sprawie przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR.
3. Wśród spraw dotyczących „**odzieży**” ogółem wpłynęło 8 wniosków – 1 wniosek przekazano do innego WIIH. Jeden wniosek został wycofany przez konsumenta. W formie postępowania ADR - 6 spraw zakończyło się pozytywnie dla konsumentów.
4. W grupie towarowej „**meble**” wpłynęło 6 wniosków – w tym 1 wniosek został wycofany przez konsumenta. W formie postępowania ADR - 3 sprawy zakończyły się pozytywnie dla konsumenta oraz w jednym przypadku przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR. Jedna sprawa pozostaje w toku do załatwienia.
5. W grupie towarowej „**art. motoryzacyjne**” wpłynęło 5 wniosków - w tym 1 wniosek przekazano do innego WIIH. W formie postępowania ADR - 1 sprawa zakończyła się pozytywnie, a 2 negatywnie dla konsumentów - w jednym przypadku konsument nie wyraził zgody na propozycję przedsiębiorcy, która została wypracowana w trakcie polubownego postępowania. W jednym przypadku przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR.
6. Na „**sprzęt komputerowy**” wpłynęło 3 wnioski - w tym 2 wnioski przekazano do innego WIIH, a jednym przypadku przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR.
7. W grupie „**sprzęt AGD i RTV**” wpłynęło 11 wniosków – z czego 5 wniosków przekazano do innych WIIH ze względu na właściwość miejscową. W formie postępowania ADR - 1 wniosek zakończył się w sposób pozytywny oraz 3 wnioski w sposób negatywny dla konsumenta. Ponadto 2 sprawy pozostają w toku do załatwienia.
8. Na grupę towarową „**galanteria**”- wpłynęło 3 wnioski, które w formie postępowania ADR – 2 z nich zakończyły się pozytywnie, a 1 wniosek negatywnie dla konsumenta.

Ad. B. Sprawy dotyczące niewłaściwie świadczonych usług:

Do kategorii świadczonych **usług** przez przedsiębiorców zaliczamy:

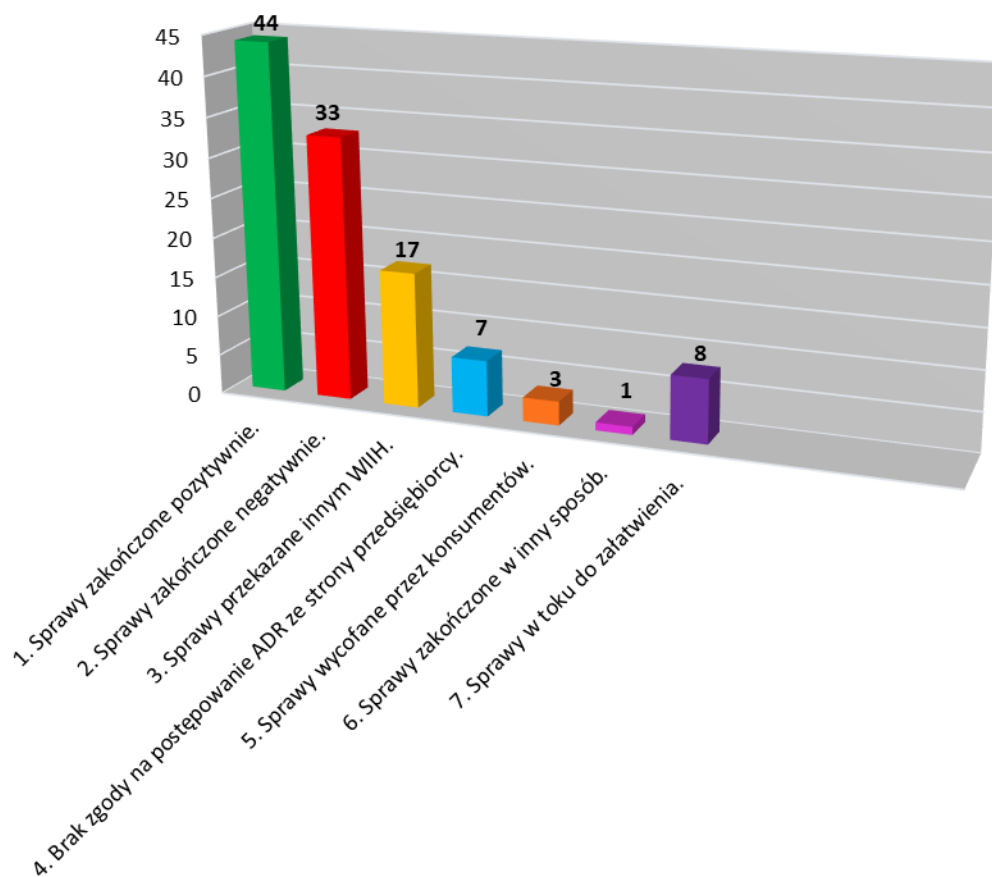
1. **Usługi motoryzacyjne:** wpłynął 1 wniosek, który w wyniku polubownego postępowania ADR zakończył się pozytywnie dla konsumenta.
2. **Usługi fryzjerskie i kosmetyczne:** wpłynął 1 wniosek, który w wyniku polubownego postępowania ADR zakończył się pozytywnie dla konsumenta.
3. **Usługi pralnicze:** wpłynęły 3 wnioski – które w wyniku przeprowadzonych postępowań ADR zakończyły się negatywnie dla konsumentów.
4. **Usługi remontowo-budowlane:** wpłynęło 5 wniosków (w tym 1 sprawa została załatwiona z poprzedniego okresu sprawozdawczego) - 1 wniosek przekazano do innego WIIH ze względu na właściwość miejscową. W wyniku polubownego postępowania ADR - 1 sprawa zakończyła się pozytywnie dla konsumenta oraz 2 sprawy w sposób negatywny (w tym 1 wniosek z 2021 r.). Ponadto w jednym przypadku przedsiębiorca odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR.
5. **Usługi edukacyjne:** wpłynęło 3 wnioski - w tym 1 wniosek przekazano do innego WIIH ze względu na właściwość miejscową. W formie postępowania ADR - 1 wniosek zakończył się w sposób pozytywny dla konsumenta, a jedna sprawa pozostaje w toku do załatwienia.
6. **Inne usługi:** wpłynęło 13 wniosków (w tym 1 sprawa została załatwiona z poprzedniego okresu sprawozdawczego) - 4 sprawy przekazano innym WIIH ze względu na właściwość miejscową. W formie postępowania ADR zakończono 2 sprawy z wynikiem pozytywnym, a 5 spraw z wynikiem negatywnym dla konsumentów (w tym 1 wniosek z 2021 r.). Ponadto dwie sprawy pozostają w toku do załatwienia.

Rys. 1 - Postępowania ADR przeprowadzone w 2022 roku z podziałem na grupy towarowe



Wszystkie sprawy załatwiono w sposób terminowy, zgodnie z zasadami określonymi w KPA oraz z ww. regulaminem. Przeprowadzone postępowania z podziałem na grupy towarowe oraz ich sposób zakończenia zobrazowany został na wykresie kołowym (Rys. 1) oraz słupkowym (Rys. 2).

Rys. 2 - Sposób zakończenia postępowań ADR w 2022 roku



II. Analiza wniosków z danego okresu sprawozdawczego dotyczącego prowadzonych postępowań w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) oraz przeprowadzonych działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym.

Z analizy wniosków, które wpłynęły do tutejszego Inspektoratu wynika, że w znacznej części przypadków do sporu dochodziło z powodu nieuznanej lub niewłaściwie rozpatrzonej reklamacji. Ponadto część problemów wynikała z niedostatecznej znajomości przepisów regulujących sprzedaż konsumencką oraz braku świadomości, że gwarancja nie jest tożsama z rękojmią. Odmowa przyjęcia reklamacji, czy też nieterminowe jej rozpatrzenie, bądź zbyt długie oczekiwanie na realizację uzgodnień reklamacyjnych były częstym problemem, które prowadziły do sporów na tle konsument - przedsiębiorca.

Liczba wniosków ADR, nadesłanych do Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2022 roku przedstawia się na podobnym poziomie jak w roku ubiegłym. Zaznaczyć należy, że spory dotyczące reklamacji obuwia, które wcześniej stanowiły większość spraw jakie trafiały pod rozpatrzenie postępowania ADR, dotyczyły tylko 16 proc. wszystkich spraw jakie wpłynęły do tut.

Inspektoratu w 2022 roku. Zaobserwowano wzrost reklamacji na sprzęt AGD i RTV i inne produkty przemysłowe, a także usługi (głównie remontowo-budowlane i inne).

Konsumenci osobiście składający wnioski byli szczegółowo informowani o ewentualnych rozwiązaniach zaistniałych sporów. W rozmowach wskazywano na czym polega różnica między trybem mediacji, a koncyliacji. Ponadto wielokrotnie podkreślano, że postępowanie ADR jest postępowaniem polubownym oraz niewiążącym. Dodatkowo słuźono pomocą, gdzie można się udać w przypadku zakończenia sporu w sposób nie zadowalający.

Ponadto informuję, że Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, sprawę jako pozytywnie zakończoną odnotowuje, jeśli przedsiębiorca w 100 proc. zgadza się z żadaniami konsumenta lub jeżeli konsument zaakceptuje odmienne stanowisko firmy. Jeśli przedsiębiorca wyraża zgodę na polubowne postępowanie, kończymy je dopiero wtedy, kiedy mamy pewność, że doszło do rozstrzygnięcia sporu oraz wywiązania się z ustaleń przez strony sporu (wielokrotnie uczestniczymy w procesie wykonawczym przez strony sporu).

Propozycja ponownego rozpatrzenia reklamacji nie jest nigdy traktowana przez tut. Inspektorat jako pozytywnie zakończona sprawa. Z doświadczenia wynika, że taka propozycja nie daje gwarancji pozytywnego zakończenia sprawy. Odnotowując taką sprawę jako pozytywną, gdzie z biegiem czasu kończy się ona inaczej, zaburza statystyki zakończenia sporu oraz średniego czasu trwania postępowania.

Tutejszy Inspektorat odnotował trzy przypadki, w których konsumenci nie wyrazili zgody na propozycję zakończenia sporu wskazaną przez przedsiębiorców. W konsekwencji czego, sprawy zakończyły się ostatecznie z wynikiem negatywnym dla konsumenta. W większości jednak przypadków konsumenci wyrażali zgodę na propozycję zakończenia sporu wskazaną przez przedsiębiorcę, mimo że była niejednokrotnie odmienna od początkowych żądań wnioskodawcy.

Problemem w dalszym ciągu pozostaje zwiększająca się liczba przedsiębiorców odmawiających udziału w postępowaniu mającym na celu pozasądowe rozwiązanie sporu. Są to głównie duże sieci handlowe, które brak zgody na udział w postępowaniu zamieszczały głównie w dokumentacji dotyczącej odpowiedzi na reklamacje. Niniejsza deklaracja nie wstrzymywała działań podejmowanych przez tutejszy Urząd. W większości przypadków przedsiębiorcy podtrzymywali decyzję odmowną wzięcia udziału w postępowaniu ADR. Nie mniej jednak zdarzały się sytuacje, w których przedsiębiorcy wychodzili z propozycją polubownego zakończenia sporu, pomimo uprzednio złożonej deklaracji o nieprzystąpieniu do postępowania prowadzonego przez podmiot ADR.

Aby stale podnosić świadomość i wiedzę dotyczącą praw konsumenckich naszego społeczeństwa, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, w II kwartale 2022 roku, jak co roku wziął czynny udział w organizowanych pod przewodnictwem Wojewody Świętokrzyskiego „SENIORALIACH” 2022. Wydarzenie odbyło się na terenie parku Domu Pomocy Społecznej w Zochcinku, gmina Opatów. Tutejszy Inspektorat zorganizował własne stoisko informacyjne oraz udzielał porad z zakresu bezpiecznego

dokonywania zakupów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, a także sposobu składania reklamacji i obowiązujących w tym zakresie terminów. Ponadto oddelegowani pracownicy służyli pomocą w ramach ustawowych działań Inspekcji Handlowej oraz promowali formę polubownego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich, a także działanie Stałego Sądu Polubownego.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w dalszym ciągu widzi potrzebę podejmowania działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, tak aby zwiększyć świadomość nie tylko osób starszych, seniorów i młodzieży, a także innych grup wiekowych.

Ponadto pożądane są kampanie informacyjne co do zasad oraz korzyści płynących z pozasądowych metod rozwiązywania sporów konsumenckich. Wiedza w zakresie możliwości, jakie daje postępowanie ADR z pewnością przyczyni się do zwiększenia satysfakcji konsumentów i przedsiębiorców z wypracowanego w takim postępowaniu rozstrzygnięcia, a także pozwoli uniknąć rozczarowań związanych z polubownym charakterem postępowania.

3. Poradnictwo.

Pracownicy Wielosobowego Stanowiska ds. Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2022 roku udzieli łącznie 1991 porad.

W formie pisemnej dla konsumentów udzielono 56 porad z zakresu gwarancji i rękojmi oraz 15 z kategorii inne. Telefonicznie udzielono 1370 porad z zakresu gwarancji i rękojmi oraz 396 z kategorii inne. Bezpośrednio udzielono 65 porad z zakresu prawa konsumenckiego i 24 z kategorii inne. Ogółem konsumentom udzielono 1926 porad.

W formie pisemnej przedsiębiorcom udzielono 9 porad z kategorii inne. Ponadto udzielono 17 porad telefonicznie z kategorii prawa konsumenckiego oraz 34 z kategorii inne. Bezpośrednio udzielono 2 porady z kategorii prawa konsumenckiego i 3 z kategorii inne. Ogółem przedsiębiorcom udzielono 65 porad.

Charakterystyka tematyczna przyjęć interesantów koncentruje się głównie wokół zagadnień związanych z problematyką przepisów dotyczących prawa konsumenckiego. Ilość udzielonych porad w 2022 roku przedstawia się na podobnym poziomie jak w roku ubiegłym.

Ponadto w 2022 roku tutejszy Inspektorat przygotował artykuły informacyjne, dotyczące praw konsumenckich, jakie mają zastosowanie przy dokonywaniu zakupów stacjonarnie lub za pośrednictwem sieci internet. Opracowania dotyczyły:

- wyboru zniczy przed dniem Wszystkich Świętych;
- bezpieczeństwa zabawek pod kątem oznakowania oraz ich wyboru dla dzieci przed zakupem „na Mikołaja”;
- zwrotów bądź reklamacji zakupionych prezentów, które okazały się inne niż tego oczekiwaliśmy, nie dotarły na czas, bądź były wadliwe;

- wyprzedaży Black Friday, aby nie ulegać presji reklamy i kierować się zdrowym rozsądkiem podczas zakupów dokonywanych po cenie promocyjnej.

Z kompendium wiedzy, mógł się zapoznać każdy, wchodząc na stronę internetową Inspekcji Handlowej w Kielcach.

4. Analiza spraw przekazanych innym organom oraz złożonych wniosków o przeprowadzenie kontroli w 2022 roku w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Kielcach.

Produkty przemysłowe:

- 1. Obuwie:** wpłynęła 1 sprawa, która została załatwiona w formie kontroli - zarzuty zawarte w skardze nie potwierdziły się.
- 2. Odzież:** wpłynęła 1 sprawa – została przekazana innym WIIH według kompetencji.
- 3. Motoryzacyjne:** wpłynęła 1 sprawa – została przekazana innym WIIH według kompetencji.
- 4. Sprzęt komputerowy:** wpłynęły 2 sprawy – zostały przekazane innym WIIH według kompetencji.
- 5. Sprzęt AGD i RTV:** wpłynęły 4 sprawy – zostały przekazane innym WIIH według kompetencji.
- 6. Inne produkty przemysłowe:** wpłynęło 25 spraw; 5 spraw przekazano innym organom, 10 spraw przekazano innym WIIH według kompetencji, 1 sprawa – zarzuty potwierdziły się podczas kontroli, 7 spraw – zarzuty niepotwierdzone, 1 sprawa – zarzuty zawarte w skardze potwierdziły się częściowo, 1 sprawę załatwiono w inny sposób.

Produkty spożywcze:

Do tej grupy towarowej zaliczono 20 spraw; 10 spraw przekazano innym organom według kompetencji, w przypadku 1 sprawy zarzuty potwierdziły się podczas kontroli, 1 sprawa – zarzuty potwierdziły się częściowo, w przypadku 8 spraw – zarzuty nie potwierdziły się podczas kontroli.

Usługi:

- 1. Usługi remontowo-budowlane:** 1 sprawa została przekazana innym WIIH według kompetencji.
- 2. Inne usługi:** wpłynęły 3 sprawy; 3 sprawy przekazano innym organom, w przypadku 1 sprawy zarzuty nie potwierdziły się podczas kontroli, 1 sprawę zakończono z poprzedniego okresu sprawozdawczego.

Ogółem w 2022 roku WIIH w Kielcach przekazał 37 spraw: 18 spraw innym organom według właściwości rzeczowej oraz 19 spraw innym WIIH według właściwości miejscowej.

W formie kontroli załatwiono 21 spraw: w przypadku 2 kontroli zarzuty potwierdziły się, 17 kontroli nie wykazało nieprawidłowości, 2 kontrole – zarzuty potwierdziły się częściowo, 1 kontrolę załatwiono w inny sposób, 1 kontrolę zakończono z poprzedniego okresu sprawozdawczego.

5. Rzeczoznawcy ds. jakości produktów lub usług.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach działając zgodnie z zapisami § 10 pkt 3 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001r. w sprawie list rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług (Dz.U. z 2001r., Nr 85, poz. 931) przedstawia poniżej roczną informację dotyczącą prowadzenia listy rzeczoznawców za rok 2022.

Na liście rzeczoznawców działającej przy Świętokrzyskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej znajduje się 18 - stu rzeczoznawców w następujących specjalizacjach:

Obuwnictwo (dwóch rzeczoznawców).

Obuwnictwo, kaletnictwo (jeden rzeczoznawca).

Motoryzacja (jeden rzeczoznawca).

Optyka okularowa (jeden rzeczoznawca).

Garbarstwo, futrzarstwo (jeden rzeczoznawca).

Jubilerstwo (jeden rzeczoznawca).

Materiały budowlane i usługi budowlane (czterech rzeczoznawców).

Budownictwo (jeden rzeczoznawca).

Technologia drewna (dwóch rzeczoznawców).

Informatyka, elektronika (jeden rzeczoznawca).

Włókiennictwo, odzieżownictwo, ocena wyrobów włókienniczych (jeden rzeczoznawca).

Podłogi drewniane, parkieciarstwo (jeden rzeczoznawca).

Kominiarstwo (jeden rzeczoznawca).

W 2022 roku na listę rzeczoznawców prowadzoną przez Świętokrzyskiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej nie wpisał się żaden nowy specjalista oraz nie dokonano żadnego skreślenia z listy. Nie odnotowano również wpływu żadnej skargi na działalność rzeczoznawców lub na wydawane przez nich opinie.

Ponadto tut. Inspektorat, działając w oparciu o §4 ww. rozporządzenia, przeprowadził okresową weryfikację rzeczoznawców, pod kątem danych kontaktowych rzeczoznawców wpisanych na listę.

Zaznaczyć należy, że w roku 2022, rzeczoznawcy nie wydawali żadnej opinii na wniosek wojewódzkiego inspektora oraz na zlecenie Stałego Sądu Polubownego. Podobnie jak w latach ubiegłych, wielokrotnie dane kontaktowe do rzeczoznawców wpisanych na listę, przekazywane były zainteresowanym konsumentom na ich wnioski (telefoniczne lub listownie w ramach udzielanych porad konsumenckich).

6. Stały Sąd Polubowny.

W 2022 roku do Stałego Sądu Polubownego w Kielcach wpłynęło ogółem 11 wniosków o rozpoznanie sprawy przed tym sądem, wnioski sklasyfikowano j/n:

- 4 wnioski o łącznej wartości 7 425,00 złotych dotyczyły sprzętu RTV i AGD (ekspres do kawy, głośnik bezprzewodowy JBL Bar, pralkę, odkurzacz),

- 2 wnioski o łącznej wartości 880,00 zł dotyczyły odzieży, były to garnitur męski, kurtka zimowa,
- 1 wniosek o wartości 458,00 zł dotyczył mebli,
- 3 wnioski na łączną wartość 29 969,00 zł zaliczono do kategorii „inne”(drzwi wejściowe, papeteria ślubna, poręcze balkonowe),
- 1 wniosek na wartość 90,00 zł dotyczył usług pralniczych (kołdra puchowa).

Mając na uwadze powyższe, łączna wartość przedmiotów sporu w roku 2022 wyniosła 38 822,00 złote.

Co do podstawy prawnej złożonych wniosków to 10 z nich oparto na przepisach dotyczących rękopisami i wynikały ze sprzedaży, gdy wnioskodawcą był konsument.

Natomiast 1 wniosek dotyczył roszczeń, wynikłych ze świadczonych przez przedsiębiorców usług, gdy wnioskodawcą był konsument.

W przypadku 4 pozwów przedsiębiorcy nie udzielili odpowiedzi na zapis. Sprawy te dotyczyły : odzieży (1 przypadek), mebli (1 przypadek), 2 pozwy dotyczyły kategorii „inne”.

Ogółem w 2022 roku przedsiębiorcy nie wyrazili zgody na rozpoznanie sprawy przed Sądem Polubownym w przypadku 8 wniosków. W przypadku 1 wniosku, dotyczącego usługi pralniczej, powódka wycofała pozew. Również w przypadku 1 pozwu, dotyczącego reklamacji sprzętu JBL Bar, przedsiębiorca zwrócił konsumentowi gotówkę w postępowaniu przygotowawczym.

Natomiast w przypadku reklamacji kurtki zimowej w cenie 500,00 złotych, pozwany podpisał zapis na sąd – doszło do ugody na rozprawie przed sądem.

Odmowę zapisu na sąd polubowny, gdy wnioskodawcą był konsument stwierdzono w przypadku 3 wniosków które dotyczyły sprzętu RTV i AGD oraz 1 wniosku dotyczącego kategorii „inne”.

Analizując działalność Stałego Sądu Polubownego przy Świętokrzyskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji należy zauważyć, iż w obszarze działania sądu można wyróżnić 2 przedsiębiorców, którzy zawsze wyrażają zgodę na zapis na sąd – jest to firma „JANUS” oraz firma „EVITA” a także podmioty które zawsze odmawiają podpisania zapisu na sąd, są nimi „ACTIVE MG” oraz „F.H. GALANT-BUT”.

W 2022 roku SSP w Kielcach odnotował 1 przypadek, kiedy przedsiębiorca wprawdzie nie wyraził zgody na zapis, jednak zaproponował konsumentowi zwrot gotówki za sporny towar. Sprawa dotyczyła sprzętu JBL Bar w kwocie 2 128,00 złotych.

SSP w Kielcach, w poprzednich latach, często korzystał z opinii rzeczoznawców z listy rzeczoznawców przy Inspekcjach Handlowych lub Sądu Okręgowego w Kielcach.

W 2022 roku do SSP w Kielcach wpłynęła interesująca sprawa reklamacji papeterii ślubnej w cenie 1 169,00 złotych. Konsumentka znalazła firmę na facebooku. Jednakże po otrzymaniu zakupionych materiałów okazało się, że ich jakość jest bardzo niska (rozmażany tusz na kopertach i zaproszeniach). Niestety firma z Warszawy na piśmie nie wyraziła zgody na zapis na sąd.

Reasumując, można stwierdzić, iż polscy przedsiębiorcy nie wyrażają chętnie zgody na

rozpoznanie sprawy przed Stałym Sądem Polubownym. Wynika to z uprawnień przedsiębiorców, Sąd Polubowny nie jest obligatoryjny, ale dobrowolny. Jeśli przedsiębiorca nie zgadza się z roszczeniami konsumenta, ten może zawsze wnieść pozew do Sądu Powszechnego. W pismach Sądu Polubownego konsument zawsze jest informowany, które organizacje służą pomocą prawną. Ponadto, w niektórych sprawach, które trafiają do Sądu Polubownego, wcześniej podejmowane są czynności ADR.

7. Najważniejsze sukcesy w roku 2022.

Jako sukces, należałoby w naszej ocenie, potraktować, podobnie jak w roku ubiegłym, fakt, iż w minionym, trudnym ze względu na epidemię COVID-19, roku w kontekście zadań jakie wykonuje Inspekcja Handlowa, WIIH w Kielcach, przy realizowaniu czynności kontrolnych nie napotkano na trudności w relacjach z kontrolowanymi przedsiębiorcami. Podkreślić należy, iż pomimo stanu pandemii plan pracy przyjęty do realizacji w roku 2022 został wykonany w całości.

Kontrole zrealizowano przy zachowaniu wszelkich procedur i standardów wynikających z obowiązujących nas przepisów.

Podkreślić należy, iż w związku z wojną trwającą w Ukrainie, dają się zauważyć pewne niekorzystne, z punktu widzenia konsumentów, zjawiska jakie zachodzą na rynku również w obszarze kompetencyjnym Inspekcji Handlowej. Inspekcja Handlowa aktywnie uczestniczy w procesach mających na celu przywracanie normalności w segmentach szczególnie narażonych na destabilizację związaną zarówno z konfliktem w Ukrainie jak również z sytuacją pandemiczną na obszarze kraju.

Zauważyć należy, iż w roku 2022 w WIIH w Kielcach zrealizowano dodatkowo 380 kontroli ukierunkowanych na sprawdzenie mechanizmów zachodzących na rynku paliw ciekłych i węgla. Kontrole miały na celu sprawdzenie jak kształtują się zachowania przedsiębiorców w sytuacjach kryzysowych, miały one również na celu zasygnalizowanie obecności organów państwowych na rynku w sytuacjach krytycznych i tym samym przyczyniły się niewątpliwie do szybszego przywrócenia stabilizacji w tych segmentach rynku.

8. Zadania realizowane w imieniu i na polecenie Wojewody Świętokrzyskiego.

Aby stale podnosić świadomość i wiedzę dotyczącą praw konsumenckich naszego społeczeństwa, Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, w roku 2022 roku jak co roku wziął czynny udział w organizowanych pod przewodnictwem Wojewody Świętokrzyskiego „SENIORALIACH” 2022. Tutejszy Inspektorat zorganizował własne stoisko informacyjne oraz udzielał porad z zakresu bezpiecznego dokonywania zakupów na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także sposobu składania reklamacji i obowiązujących w tym zakresie terminów.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w dalszym ciągu widzi potrzebę podejmowania działań o charakterze edukacyjno-informacyjnym, tak aby zwiększyć świadomość nie tylko

osób starszych, seniorów i młodzieży, a także innych grup wiekowych.

9. Nowe zadania przekazane przez ustawodawcę do realizacji w 2022 roku.

W roku 2022 zakres kompetencyjny Inspekcji Handlowej – Wojewódzkiego Inspektoratu w Kielcach nie został zwiększony, aczkolwiek należy zaznaczyć, iż w roku 2022 kontynuowane były prace mające na celu reformę systemu nadzoru rynku – co w sytuacji jej wejścia w życie, spowoduje przebudowę systemu kontroli produktów podlegających nadzorowi w tym obszarze oraz nałoży na wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej dodatkowe zadania w tym segmencie.

10. Istotne problemy z funkcjonowaniem WIIH w Kielcach.

W roku 2022 jedynymi trudnościami jakie odnotowano, były obciążenia związane z faktem utrzymywania się epidemii COVID-19 oraz sytuacją na rynku paliw co związane jest z wojną w Ukrainie.

Pomimo trudności jakie zaszły, zadania właściwe dla naszego Inspektoratu realizowane były w sposób ciągły i bez zakłóceń.

Świętokrzyski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej
mgr inż. Urszula Łutczyk

Wykonano na podstawie informacji z komórek organizacyjnych WIIH w Kielcach.

Sporządził : Wojciech Kobylarz – *Naczelnik Wydziału Prawno-Organizacyjnego.*

Akceptuję: Marcin Wdowczyk – *Zastępca ŚWIIH.*