**PODKARPACKI
 WOJEWÓDZKI INSPEKTOR**

**INSPEKCJI HANDLOWEJ**



**Sprawozdanie**

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

**za rok 2023**

**Rzeszów styczeń 2024 r.**

**Cel i zakres działalności**

Głównym obszarem działalności Inspektoratu w 2023 r. były działania mające na celu ochronę interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Cele te realizowano poprzez:

* działania kontrolne,
* prowadzenie pozasądowych postępowań rozwiązywania sporów konsumenckich między konsumentami a przedsiębiorcami,
* 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 na podstawie przepisów odrębnych.

**Organizacja Wojewódzkiego Inspektoratu**

Zadania w zakresie:

* działalności merytorycznej realizowały Wydziały: Kontroli Artykułów Przemysłowych
i Paliw, Wydział Kontroli Handlu i Usług, Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumenckich, Delegatury w Krośnie, Przemyślu i Tarnobrzegu oraz Stały Sąd Polubowny,
* obsługi organizacyjnej i prawnej Wydziały: Budżetowo - Administracyjny oraz Prawno – Organizacyjny.

Organem odpowiedzialnym ze prawidłowość realizacji zadań Inspektoratu był Wojewoda Podkarpacki wykonujący te zadania przy pomocy Podkarpackiego Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej jako kierownika Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej
w Rzeszowie, wchodzącego w skład zespolonej administracji wojewódzkiej.

**Działania kontrolne**

**Działalność inspekcyjną prowadzono w oparciu o:**

* roczny plan kontroli opracowany na podstawie wytycznych Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów określający przedmiot i zakresy poszczególnych tematów kontroli,
* doraźne zlecenia kontroli i innych czynności przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
* informacje konsumentów wskazujące na możliwość wystąpienia naruszeń prawa,

**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.

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

**W 2023 r.:**

* przeprowadzono 604 kontrole mające na celu porównanie stanu stwierdzanego w trakcie kontroli z wymaganiami obowiązujących przepisów prawnych. Strukturę przeprowadzonych kontroli obrazuje poniższy wykres.
* czynnościami kontrolnymi objęto 23851 partii produktów kwestionując 5457 tj. 23 %.

W następstwie stwierdzonych nieprawidłowości:

* nałożono 37 mandatów karnych w łącznej kwocie 10,2 tys. zł,
* skierowano do sądów powszechnych 20 wnioski o ukaranie, wysokość nałożonych kar wyniosła łącznie 7,5 tys. zł.
* wydano 208 decyzji i postanowień administracyjnych w następstwie których nałożono kary pieniężne w łącznej wysokości 360,5 tys. zł.

Ponadto na wniosek organów celno-skarbowych sporządzono 59 opinii w zakresie oceny zgodności produktów importowanych na obszar UE z obowiązującymi przepisami,

**Wyniki kontroli w wybranych obszarach działania:**

**Rzetelności usług gastronomicznych, w miejscowościach turystycznych, na dworcach kolejowych i autobusowych oraz na stacjach paliw**

Kontrolą w powyższym zakresie objęto 32 podmioty stwierdzając nieprawidłowości w 23 tj. (72% kontrolowanych), dotyczące między innymi:

* zaniżania w stosunku do deklaracji wagi oferowanych potraw,
* podmian asortymentowych produktu/składnika
w stosunku do deklaracji, przykładowo ser solankowy/kanapkowy zamiast sera Feta (ChNP), sery wędzone górskie zamiast sera Oscypek (ChNP), nektar/napój z czarnej porzeczki zamiast soku z czarnej porzeczki, napój niegazowany
 o smaku grapefruitowym zamiast soku grapefruitowego, filet z limandy zamiast filetu
z soli, rukola zamiast roszponki,
* posługiwania się wagami bez ważnych cech legalizacyjnych,
* naruszenia obowiązków informacyjnych wynikających z ustawy: o wychowaniu
w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi oraz ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych,
* brak podawania w cennikach informacji o gramaturze oferowanych produktów.

**Informowanie konsumentów o cenach towarów i usług** **w tym** **oferowanych po obniżonych cenach**

W powyższym zakresie przeprowadzono łącznie 305 kontroli stwierdzając nieprawidłowości w 203 (66,6 %) kontrolowanych). Sprawdzeniem objęto 22366 produktów stwierdzając nieprawidłowości
w odniesieniu do 5310 (23,7 % objętych kontrolą).

Stwierdzane nieprawidłowości dotyczyły:

* braku cen i cen jednostkowych,
* nieprawidłowego wyliczenia cen jednostkowych
* różnicy cen podanych przy produkcie
a przyjętych do wyliczenia należności za zakupiony towar w kasie,
* braku informacji o najniższej cenie towaru obowiązującej w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki,
* podawania nieprawidłowej informacji o skali obniżki cen.

**Postępowanie ze zużytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym, w tym kontrola realizacji obowiązków informacyjnych względem konsumentów.**

Kontrolą w powyższym zakresie objęto 44 przedsiębiorców stwierdzając nieprawidłowości u 24 (54,5%) dotyczące między innymi:

* braku realizacji obowiązku informowania konsumentów o nieodpłatnym odbiorze zużytego sprzętu pochodzącego z gospodarstw domowych o ile jest on tego samego rodzaju i pełnił te same funkcje co sprzęt sprzedawany,
* odmowy odbioru w miejscu sprzedaży zużytego sprzętu zużytego o którym mowa powyżej,
* braku realizacji obowiązków informacyjnych, dotyczących: lokalizacji punktów zbierania zużytego sprzętu, zakazu jego umieszczania łącznie z innymi odpadami, znaczenia stosowanych w jego oznakowaniu piktogramów, potencjalnych skutkach dla środowiska i zdrowia ludzi wynikających z obecności w sprzęcie niebezpiecznych substancji, mieszanin oraz części składowych.

**Przestrzeganie obowiązku informowania konsumentów o sposobie postępowania
z odpadami opakowaniowymi produktów oraz pobierania opłaty recyklingowej od toreb
z tworzywa sztucznego.**

Czynnościami kontrolnymi objęto 27 przedsiębiorców, stwierdzając w 15 podmiotach (tj. 55,5%) nieprawidłowości dotyczące między innymi:

* nieprzekazywana informacji o: dostępnych systemach zwrotów, zbierania i recyklingu odpadów opakowaniowych, zasadach postępowania z odpadami opakowaniowymi, znaczeniu oznaczeń stosowanych na opakowaniach,
* niepobierania opłaty recyklingowej od nabywających torby na zakupy z tworzywa sztucznego.

**Oznakowania produktów kosmetycznych**

Na 53 kontrolowane partie zakwestionowano 30 (56,6 % ilości kontrolowanej). Stwierdzone nieprawidłowości dotyczyły między innymi:

* braku podania wykazu składników,
* brak podania w języku polskim funkcji produktu, dat minimalnej trwałości oraz szczególnych środków ostrożności,
* obecność w wykazie składników niedozwolonej substancji,
* oferowania produktów po upływie po upływie daty minimalnej trwałości,
* zamieszczania oświadczeń marketingowych (claimsów) na produkcie, sugerujących działanie lecznicze.

**Kontrole o obszarze nadzoru rynku**

Przeprowadzono 29 kontroli, w trakcie których poddano ocenie 33 produkty kwestionując 12
(tj. 36,4 % ocenianych)

Przykładowo w następstwie badań laboratoryjnych zakwestionowano dwie partie huśtawek z powodu obecność otworów stwarzających niebezpieczeństwo uwięźnięcia głowy i szyi.

**Kontrola paliw ciekłych**

W 2023 r. przeprowadzono 108 kontroli jakości paliw ciekłych w trakcie których pobrano do badań laboratoryjnych 111 próbek. Wyniki badań laboratoryjnych wykazały we wszystkich przypadkach zgodność jakości badanego paliwa z obowiązującymi wymaganiami.

**Ochrona konsumenta**

**Poradnictwo w sprawach handlowych**

W 2023 r. udzielono łącznie 1941 porad z czego 1215 konsumentom oraz 726 przedsiębiorcom.
Ich przedmiotem w przeważającej części były zasady stosowania rękojmi i gwarancji, praw konsumentów oraz obowiązujących wymagań prawnych w zakresie handlu stanowiących właściwość rzeczową Inspekcji Handlowej.

**Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich (ADR)**

Przeprowadzono 102 postępowania mające na celu rozstrzygnięcie sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami, z których 62 (61%) zakończyło się wynikiem pozytywnym dla wnioskodawców

**Wnioski i skargi w sprawach handlowych**

W analizowanym okresie czasu wpłynęło 152 informacje wskazujące na możliwości występowania w obszarze handlu naruszeń obowiązujących przepisów prawa. Informacje te wykorzystano jako element analizy analiza ryzyka wystąpienia nieprawidłowości w odniesieniu do wskazanych podmiotów. W następstwie 65 wszczęto kontrole, z których 27 potwierdziło naruszenie obowiązujących przepisów prawa.

**Stały Sąd Polubowny**

W okresie sprawozdawczym do Stałego Sądu Polubownego wpłynęło 5 wniosków
o rozpatrzenie spraw o łącznej wartości roszczeń 28 030 zł.

Powodem sporów konsumenckich toczących się przed tut. Sądem było nieuznanie reklamacji towarów i usług.

**Kierunki działania w 2024 r.**

Priorytetem działania Inspektoratu w roku bieżącym będzie realizacja:

* zadań kontrolnych wskazanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Rocznym Planie Kontroli Inspekcji Handlowej na 2024 r., ze szczególnym uwzględnieniem informowania konsumentów o cenach towarów i usług,
* zadań wynikających z ustawy o systemie monitorowania i kontroli jakości paliw.

PODKARPACKI WOJEWÓDZKI INSPEKTOR

INSPEKCJI HANDLOWEJ

*Jerzy Szczepański*