

Gdańsk, dnia 24 listopada 2017 r.

## UPOWAŻNIENIE

Upoważniam Panią Ewę Duszkę - wicedyrektora Delegatury Najwyższej Izby Kontroli w Gdańsku do podpisania wystąpienia po kontroli P/17/019 „Realizacja zadań w zakresie ochrony konsumenta przez Inspekcję Handlową” przeprowadzonej w Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Gdańsku.

DYREKTOR DELEGATURY  
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI  
w Gdańsku

*Ewa Jasińska-Kluczek*



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Gdańsku

LGD.410.018.01.2017  
P/17/019

# WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI  
Delegatura w Gdańsku  
ul. Wąty Jagiellońskie 36, 80-853 Gdańsk  
T +48 58 768 36 00, F +48 58 768 36 05  
[lgd@nik.gov.pl](mailto:lgd@nik.gov.pl)

## I. Dane identyfikacyjne kontroli

*Numer i tytuł kontroli* P/17/019 – Realizacja zadań w zakresie ochrony konsumenta przez Inspekcję Handlową

*Jednostka przeprowadzająca kontrolę* Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Gdańsku

*Kontrolerzy*

1. Ewa Duszka, wicedyrektor Delegatury, upoważnienie do kontroli nr LGD/142/2017 z 06.11.2017 r.
2. Krystian Kułaga, doradca ekonomiczny, legitymacja służbowa nr 15961
3. Michał Thomas, doradca ekonomiczny, upoważnienie do kontroli nr LGD/110/2017 z 12.09.2017 r.
4. Krzysztof Holli, specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LGD/146/2017 z 13.11.2017 r.
5. Monika Stępka, starszy inspektor kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr LGD/145/2017 z 13.11.2017 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-8)

*Jednostka kontrolowana* Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku, ul. Konopickiej 4, 80-240 Gdańsk (dalej: „Inspektorat”)

*Kierownik jednostki kontrolowanej* Jacek Teodorczyk, Pomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej w Gdańsku (dalej: „Wojewódzki Inspektor”) od 27.01.2017 r.; poprzednio, w okresie od 1.05.2012 r., stanowisko to zajmowała Elżbieta Łobacz

(dowód: akta kontroli str. 9-11)

## II. Ocena kontrolowanej działalności

### Ocena ogólna

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości<sup>1</sup>, działalność Inspektoratu na rzecz zapewnienia ochrony interesów i praw konsumentów w latach 2014-2017 (do 30 czerwca)<sup>2</sup>.

### Uzasadnienie oceny ogólnej

Inspektorat prawidłowo planował realizację zadań kontrolnych, uwzględniając wytyczne Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz posiadane dane i informacje. Prawidłowo przeprowadzał kontrole pod względem formalnym, korzystał z dostępnych środków bezpośredniego oddziaływania w toku prowadzonych kontroli oraz podejmował działania w związku z dokonanymi ustaleniami kontroli. Zorganizował działalność w zakresie pozasądowego rozstrzygnięcia sporów. Terminowo wywiązywał się z obowiązków sprawozdawczych. Stwierdzone nieprawidłowości polegały na: niezapewnieniu odpowiedniego w zakresie wykształcenia składu arbitrowi Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, nieterminowym wystawieniu tytułów wykonawczych w sześciu z 20 zbadanych postępowań i nieterminowym załatwieniu jednej (z 20

<sup>1</sup> Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

<sup>2</sup> A także okres wcześniejszy i późniejszy, jeżeli miały wpływ na kontrolowaną działalność.

analizowanych) sprawy dotyczącej nałożenia kary pieniężnej, a ponadto niepoinformowaniu strony tego postępowania o niezalutwieniu sprawy w terminie.

### III. Opis ustalonego stanu faktycznego

Opis stanu  
faktycznego

#### 1. Diagnozowanie rynku oraz ustalanie kierunków działania Inspekcji Handlowej

1.1. W latach 2014-2017 (do 30 czerwca) Inspektorat na bieżąco współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „UOKiK”). W tym okresie Inspektorat przekazywał do UOKiK m.in.:

- propozycje tematów do planu kontroli Inspektoratu na kolejne lata;
- informacje o wynikach kontroli i skarg konsumenckich, które mogły być podstawą do wszczęcia przez UOKiK postępowań na podstawie odrębnych przepisów (w trzech przypadkach uzyskano odpowiedzi informujące o wszczęciu postępowania lub o sposobie dalszego wykorzystania przekazanych materiałów);
- sprawozdania roczne, kwartalne, informacje z kontroli problemowych, informacje doraźne, problemowe;
- sprawozdania opisowe dotyczące wpływu i sposobu załatwiania informacji o nieprawidłowościach oraz wniosków o wszczęcie procedury mediacji złożonych przez konsumentów w Inspektoracie;
- sprawozdania z działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze;
- zestawienia liczbowe informacji o nieprawidłowościach;
- zestawienia liczbowe wyników działalności Stałego Polubownego Sądu Konsumenckiego przy Wojewódzkim Inspektorze;
- informacje z wnioskami o wszczęcie postępowań administracyjnych.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że wnioski kierowane przez Inspektorat były omawiane na naradach wojewódzkich inspektorów inspekcji handlowej oraz naczelników wydziałów branżowych. Były przedmiotem bieżącej analizy, w celu skierowania ich do ewentualnych prac legislacyjnych. Przykładowo, uwzględniony został wniosek dotyczący wprowadzenia przepisów do ustawy z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku<sup>3</sup>, pozwalający na obciążanie importera kosztami badań laboratoryjnych wyrobu objętego kontrolą na etapie procedury dopuszczenia do obrotu (odprawa celna na granicy).

(dowód: akta kontroli str. 47-64, 460-479, 959-1014)

1.2. W okresie objętym kontrolą planowanie działalności kontrolnej Inspektoratu oparte było m.in. na otrzymanych z UOKiK rocznych planach kontroli Inspekcji Handlowej i kwartalnych planach, tzw. zestawieniach tematów kontroli przewidzianych do realizacji w kolejnych kwartałach. Od IV kwartału 2016 r. Inspektorat uwzględniał również i realizował wytyczne określone w dokumencie z 05.10.2016 r. „Kierunki działania Inspekcji Handlowej”.

W latach objętych kontrolą nie stwierdzono odstępstw od przyjętych założeń planistycznych. Kwartalne plany pracy kontrolnej Inspektoratu (zwane również kwartalnymi planami pracy operatywnej) uwzględniały zadania wynikające z ww. dokumentów planistycznych.

Realizacja zadań kontrolnych, jak wyjaśniła Zastępca Wojewódzkiego Inspektora, przebiegała planowo i bez zakłóceń. Wojewódzki Inspektor aktywnie uczestniczył

<sup>3</sup> Dz. U. poz. 542, ze zm.

w opracowywaniu kwartalnych planów pracy kontrolnej, m.in. poprzez wskazywanie tematów do kontroli własnych oraz typowanie podmiotów gospodarczych do kontroli zleconych przez UOKiK.

Ponadto do 30 września każdego roku kalendarzowego Inspektorat przekazywał do UOKiK propozycje tematów do kontroli o zasięgu ogólnokrajowym, w celu opracowania rocznego planu kontroli Inspekcji Handlowej.

Działania o charakterze planistycznym przekładające się na bieżącą działalność kontrolną, jak wyjaśniła Zastępca Wojewódzkiego Inspektora, wpisywały się w cele ustalone w uchwale Nr 17 Rady Ministrów z dnia 12 lutego 2013 r. w sprawie przyjęcia strategii „Sprawne Państwo 2020”<sup>4,5</sup>

(dowód: akta kontroli str. 47-459)

**1.3. Opracowanie przez Inspektorat kwartalnych planów pracy operatywnej oraz poszczególnych tematów kontroli poprzedzone było analizą ryzyka:**

- w przypadku kontroli zleconych przez UOKiK: przeprowadzoną przez pracowników ww. urzędu, a w zakresie typowania podmiotów do kontroli – przez naczelników wydziałów branżowych Inspektoratu;
- w przypadku kontroli własnych: przeprowadzoną we własnym zakresie. Kryteria oceny ryzyka, a także program kontroli i przepisy prawa mające zastosowanie, określano w załączniku „Wyjaśnienia dot. części II – kontrole własne” do kwartalnego planu pracy operatywnej na dany kwartał.

Źródłami danych, na podstawie których opracowywano kwartalne plany pracy operatywnej, w tym typowano jednostki do kontroli, jak wyjaśniła Zastępca Wojewódzkiego Inspektora, były: Krajowy Rejestr Sądowy, Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej, baza danych podmiotów gospodarczych Inspekcji Sanitarnej, Panorama Firm, rozeznanie własne, wyniki kontroli z ubiegłych lat, informacje o nieprawidłowościach przekazywane przez konsumentów, informacje od organów administracji rządowej i samorządowej (Wojewody Pomorskiego, Marszałka Województwa Pomorskiego, prezydentów, burmistrzów i wójtów), innych organów kontroli, przedsiębiorców oraz organizacji pozarządowych, których działalność statutowa obejmuje ochronę interesów i praw konsumentów. Ponadto Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że wyjątkowo uwzględniano przy typowaniu podmiotów do kontroli dane uzyskiwane w wyniku mediacji, rozstrzygnięcia sprawy przed stałym polubownym sądem konsumenckim, czy też w trakcie udzielanych porad konsumenckich. Typowano tylko takie podmioty, na działalność których Inspektorat otrzymywał dużą liczbę „skarg konsumenckich”. Natomiast informacje uzyskane od konsumentów w tzw. „skargach konsumenckich” traktowane były jako informacje o nieprawidłowościach na rynku i w przypadku możliwości identyfikacji podmiotu którego informacja dotyczyła, dekretowane były przez kierownictwo Inspektoratu do kontroli, celem jej zweryfikowania.

(dowód: akta kontroli str. 47-58, 209-459)

**1.4. Inspektorat, w okresie objętym kontrolą, współpracował z organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli (inspekcjami) oraz organizacjami pozarządowymi i rzecznikami konsumentów – na podstawie art. 12 ustawy o Inspekcji Handlowej<sup>6</sup> oraz na podstawie rozporządzeń Rady Ministrów: z dnia 5 marca 2002 r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji**

<sup>4</sup> M. P. poz. 136.

<sup>5</sup> Inspektorat realizuje cel nr 5 – Efektywne świadczenie usług publicznych, w tym priorytet – ochrona praw i interesów konsumentów przez prowadzenie ciągłej kontroli produktów i usług oraz docenia rolę systemu współpracy między organami.

<sup>6</sup> Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1063).

Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli, organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów<sup>7</sup> oraz z dnia 25 kwietnia 2006 r. w sprawie współpracy organów Inspekcji Weterynaryjnej, Państwowej Inspekcji Sanitarnej, Państwowej Inspekcji Farmaceutycznej, Inspekcji Handlowej, Inspekcji Transportu Drogowego, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz jednostek samorządu terytorialnego przy zwalczaniu chorób zakaźnych zwierząt, w tym chorób odzwierzęcych<sup>8</sup>.

Ponadto, Wojewódzki Inspektor zawarł z dwoma organami (Pomorskim Wojewódzkim Inspektorem Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz Pomorskim Państwowym Wojewódzkim Inspektorem Sanitarnym) porozumienia o współpracy, którymi objęto: współpracę w zakresie korzystania z rejestru podmiotów działających na rynku spożywczym, wzajemne przekazywanie informacji lub dokumentów dotyczących naruszeń prawa, przekazywanie informacji dot. fałszowania dokumentów, przekazywanie informacji o wynikach badań laboratoryjnych, organizowanie wspólnych szkoleń, konferencji i narad w zakresie bezpieczeństwa żywności.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że istnieją prawne ograniczenia realizacji wspólnych kontroli z innymi inspekcjami, czy służbami. Wynikają one z treści art. 82 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej<sup>9</sup>. Zasadą jest, że nie prowadzi się jednocześnie więcej niż jednej kontroli tego samego przedsiębiorcy. Od tej zasady ustawodawca przewidział siedem wyjątków. W praktyce kontrolnej Inspekcji Handlowej zastosowanie mają dwa z nich, tj.:

- gdy przeprowadzenie kontroli jest niezbędne dla przeciwdziałania popełnienia przestępstwa lub wykroczenia albo zabezpieczenia dowodów jego popełnienia;
- gdy przeprowadzenie kontroli jest uzasadnione bezpośrednim zagrożeniem życia i zdrowia konsumentów.

Ponadto Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że poza tymi wyjątkami, jeżeli działalność gospodarcza przedsiębiorcy jest objęta kontrolą innego organu, Inspektorat odstępuje od czynności kontrolnych. W związku z powyższym zasadą jest, iż pracownicy innych organów kontroli, jeśli jest to niezbędne do prawidłowego wykonania zadań kontrolnych lub pobrania próbek do badań, występują w charakterze biegłych, ekspertów posiadających wiedzę lub umiejętności specjalne. W realizacji zadań kontrolnych mogą uczestniczyć funkcjonariusze Policji w charakterze osób udzielających pomocy i asysty, jeżeli jest to niezbędne do przeprowadzenia czynności kontrolnych. Korzystanie z pomocy Policji ma charakter doraźny.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że ważnym aspektem współpracy z innymi inspekcjami, czy służbami była współpraca z ich specjalistycznymi laboratoriami, np. Laboratoria Głównego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Wojewódzkich Stacji Sanitarno-Epidemiologicznych, Wojewódzkich Inspektoratów Ochrony Środowiska.

W przypadku negatywnych ustaleń kontrolnych, przekazywane były informacje o ujawnionych nieprawidłowościach do właściwych rzeczowo innych inspekcji i służb, czy też urzędów – do wykorzystania służbowego.

<sup>7</sup> Dz. U. Nr 24 poz. 243, ze zm.

<sup>8</sup> Dz. U. Nr 83 poz. 575.

<sup>9</sup> Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r. poz. 1829, ze zm.).

Inspektorat realizując zadania edukacyjno-szkoleniowe, poradnicze i inne współpracował również z wieloma różnego rodzaju instytucjami, uczelniami, szkołami różnych szczebli, przedstawicielami różnych grup zawodowych. Materiały otrzymywane od podmiotów zewnętrznych wykorzystywano, jak wyjaśniła Zastępca Wojewódzkiego Inspektora, jako materiały rozeznaniowe, ułatwiające typowanie przedsiębiorców do kontroli, z jednoczesnym wskazaniem przedmiotu kontroli. Informacje o charakterze cywilistycznym stanowiły podstawę do wszczynania z urzędu postępowania mediacyjnego. Na uwagę zasługuje wieloletnia współpraca Wojewódzkiego Inspektora z Centrum Kształcenia Ustawicznego Nr 1 w Gdańsku, a wcześniej z Zespołem Szkół Budownictwa Okrętowego w Gdańsku w zakresie organizacji i przeprowadzania Wojewódzkich Konkursów „ABC praw konsumenta w świetle przepisów Unii Europejskiej”. Pracownicy Wydziału Prawno-Organizacyjnego, a także Ochrony Konsumentów przygotowywali zestawy pytań na dwa etapy konkursów – szkolnego i wojewódzkiego oraz brali udział w pracach komisji konkursowej. Konkurs odbywał się pod patronatem Inspektoratu, który był fundatorem nagród dla zwycięzców konkursu.

(dowód: akta kontroli str. 47-58, 65-99, 480-535)

1.5. W 2014 r. Inspektorat nie brał udziału w projektach międzynarodowych.

W 2015 r.:

- Inspektorat na wniosek UOKiK, we współpracy z Izłą Celną w Gdyni, przyjął wizyty przedstawicieli organów nadzoru rynku z Chorwacji i Wielkiej Brytanii oraz Turcji;
- na wniosek UOKiK, przedstawiciel Inspektoratu, jako członek delegacji polskiej, wziął udział w posiedzeniu Grupy Współpracy Administracyjnej Organów Nadzoru Rynku Unii Europejskiej w Rzymie. Obrady dotyczyły kontroli, klasyfikacji, metod badawczych oraz uznawania certyfikatów poświadczających spełnienie wymogów bezpieczeństwa artykułów pirotechnicznych na obszarze Unii Europejskiej. Polska przewodniczyła obradom Grupy w latach 2015-2016;
- zgodnie z planem kontroli przekazany przez UOKiK na I kwartał 2015 r., Inspektorat uczestniczył w realizowanym przez UOKiK projekcie kontroli zabawek JA2013 – Toys (jednym z pięciu podprojektów realizowanych jednocześnie w ramach międzynarodowej umowy grantowej o współpracy organów nadzoru rynku w obszarze nadzoru rynku i bezpieczeństwa produktów konsumenckich, współfinansowanego przez Komisję Europejską i koordynowanego przez międzynarodową organizację PROSAFE. Głównym celem projektu było wypracowanie wspólnego podejścia i dobrych praktyk kontrolnych w obszarze bezpieczeństwa zabawek, a także analiza sytuacji na europejskim rynku zabawek pod kątem poziomu bezpieczeństwa zabawek przeznaczonych dla dzieci poniżej 3. roku życia. W ramach tego projektu przeprowadzono pięć kontroli, którymi objęto 23 partii zabawek. Pobrano próbki do badań laboratoryjnych w Laboratorio de la Asociación de Investigación de la Industria del Juguete (AIJU) w Hiszpanii. Spośród 23 partii zabawek, w wyniku przeprowadzonych badań laboratoryjnych, zakwestionowano siedem partii (stwierdzono niezgodności w zakresie konstrukcji, wykonania i materiałów pod kątem właściwości fizycznych i mechanicznych). W związku z ustaleniami kontroli akta spraw dotyczące kwestionowanych zabawek przekazano do UOKiK, w celu wszczęcia dalszego postępowania administracyjnego.

W 2016 r. Wojewódzki Inspektor oraz, na wniosek UOKiK, inni pracownicy Inspektoratu, wzięli udział, wraz z przedstawicielami UOKiK, w posiedzeniach Grupy Współpracy Administracyjnej Organów Nadzoru Rynku Unii Europejskiej w Lizbonie i Wielkiej Brytanii. Na posiedzeniach kontynuowano dyskusję na temat wymagań

technicznych, klasyfikacji i procedur badawczych materiałów pirotechnicznych oraz zasad sprzedaży tych produktów na terenie Unii Europejskiej.

W I półroczu 2017 r., zgodnie z planem kontroli przekazanym przez UOKiK na I kwartał 2017 r., Inspektorat uczestniczył w realizowanym przez UOKiK, a finansowanym przez Komisję Europejską, unijnym projekcie kontroli oznakowania opon MSTYR15, zgodnie z umową grantową zawartą z organizatorem projektu – fundacją PROSAFE. W ramach udziału w tym projekcie na terenie województwa pomorskiego kontrolą objęto osiem podmiotów gospodarczych – dystrybutorów opon przeznaczonych do pojazdów samochodowych. Kontrola dotyczyła prawidłowości etykietowania opon pod kątem efektywności paliwowej i innych zasadniczych parametrów określonych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 1222/2009 z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie etykietowania opon pod kątem efektywności paliwowej i innych zasadniczych parametrów<sup>10</sup>. Ogółem kontroli poddano 57 partii opon samochodowych wyprodukowanych po 1.07.2012 r., w tym: pod kątem oznakowania ocenie poddano 57 partii, dla sześciu partii opon dokonano oceny rzetelności dokumentacji technicznej, dwie partie opon pobrano do badań laboratoryjnych w zakresie parametrów oporu toczenia oraz przyczepności na mokrej nawierzchni. W ich wyniku zakwestionowano jedną partię, z uwagi na błędne oznaczenie klasy opony na dołączonej etykiecie. W zakresie dokumentacji technicznej oraz badań laboratoryjnych nie stwierdzono nieprawidłowości.

(dowód: akta kontroli str. 47-58, 95-97, 99)

W działalności Inspektoratu w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

#### Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia<sup>11</sup> pozytywnie działalność Inspektoratu w powyższym obszarze.

## 2. Działalność kontrolna oraz realizacja wyników kontroli

Opis stanu faktycznego

2.1. Inspektorat prowadził działalność kontrolną w oparciu o kwartalne plany pracy kontrolnej, w których ujmowano m.in. tematy kontroli oraz liczbę podmiotów podlegających kontroli, w podziale na kontrole wynikające z planu kontroli Inspekcji Handlowej, kontrole własne oraz kontrole interwencyjne<sup>12</sup>. W okresie objętym kontrolą Inspektorat zrealizował:

- w 2014 r. kontrole w 1.680 podmiotach (119% planu), w tym 186 kontroli w obszarze zasadniczych i innych wymagań wyrobów w ramach systemu oceny zgodności, 106 kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów, 247 kontroli w obszarze innych produktów nieżywnościowych i usług, 753 kontrole artykułów rolno-spożywczych, 132 kontrole jakości paliw oraz 317 innych kontroli;
- w 2015 r. kontrole w 1.678 podmiotach (118% planu), w tym 185 kontroli w obszarze zasadniczych i innych wymagań wyrobów w ramach systemu oceny zgodności, 142 kontrole w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów, 193 kontroli w obszarze innych produktów nieżywnościowych i usług, 756 kontroli artykułów rolno-spożywczych, 132 kontrole jakości paliw oraz 303 inne kontrole;
- w 2016 r. kontrole w 1.646 podmiotach (119% planu), w tym 154 kontrole w obszarze zasadniczych i innych wymagań wyrobów w ramach systemu oceny zgodności, 118 kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów,

<sup>10</sup> Dz. U. UE. L. z 2009 r. Nr 342, s. 46 ze zm.

<sup>11</sup> Podobnie jak przy ocenie ogólnej, Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen cząstkowych dotyczących działalności w badanym obszarze: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna.

<sup>12</sup> W planach nie ujmowano kontroli w zakresie jakości paliw



163 kontrole w obszarze innych produktów nieżywnościowych i usług, 747 kontroli artykułów rolno-spożywczych, 133 kontrole jakości paliw oraz 351 innych kontroli;

- w I półroczu 2017 r. kontrole w 837 podmiotach (106% planu), w tym 50 kontroli w obszarze zasadniczych i innych wymagań wyrobów w ramach systemu oceny zgodności, 45 kontroli w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów, 87 kontroli w obszarze innych produktów nieżywnościowych i usług, 356 kontroli artykułów rolno-spożywczych, 72 kontrole jakości paliw oraz 230 innych kontroli.  
(dowód: akta kontroli str. 580-591)

**2.2.** Z analizy 20 postępowań kontrolnych (po pięć z każdego roku objętego kontrolą) wynika m.in., że:

- wszystkie kontrole prowadzone były w oparciu o programy kontroli opracowane przez UOKiK lub Inspektorat;
- w 10 przypadkach podmiot kontrolowany zawiadomiono o zamiarze wszczęcia kontroli, a kontrole rozpoczęto zgodnie z terminami wynikającymi z zawiadomienia o zamiarze przeprowadzenia kontroli, tj. nie wcześniej niż po upływie 7 dni i nie później niż przed upływem 30 dni od dnia doręczenia zawiadomienia o zamiarze wszczęcia kontroli, co było zgodne z postanowieniami art. 79 ust. 4 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, w pozostałych dziewięciu przypadkach natomiast odstąpiono od zawiadomienia przedsiębiorcy o zamiarze wszczęcia kontroli: w pięciu kontrolach na podstawie art. 79 ust. 2 pkt 5 tej ustawy w związku z uzasadnionym podejrzeniem zagrożenia zdrowia lub życia konsumentów oraz w trzech kontrolach dotyczących jakości paliw na podstawie art. 79 ust 2 pkt 3 ww. ustawy;
- w żadnym postępowaniu nie korzystano z asysty Policji;
- kontrole przeprowadzono na podstawie upoważnień do przeprowadzenia kontroli, które zawierały wszystkie elementy określone w art. 13 ust. 2 ustawy Inspekcji Handlowej, tj. podstawę prawną przeprowadzenia kontroli, oznaczenie kontrolowanego, określenie przedmiotu i zakresu kontroli, określenie daty rozpoczęcia kontroli i przewidywanej daty jej zakończenia, pouczenie o prawach i obowiązkach kontrolowanego);
- wyniki kontroli udokumentowano w protokołach kontroli;
- zgromadzona w aktach kontroli dokumentacja zawierała m.in.: zawiadomienia o wszczęciu kontroli, upoważnienia do kontroli wraz z załącznikiem (pouczeniem o prawach i obowiązkach kontrolowanego przedsiębiorcy), karty kwalifikacyjne (zawierające: założenia kontrolne, podstawy kontroli, zakres kontroli, wytyczne, uwagi inspektorów w związku z dokonaną kontrolą, wnioski inspektorów, stanowisko naczelnika wydziału branżowego, stanowisko Wydziału Prawno-Organizacyjnego, wpisy Wojewódzkiego Inspektora), protokoły poboru próbek wraz z wynikami – sprawozdaniami z badań i zawierała niezbędne elementy np. właściwą podstawę prawną, podpisy i daty.  
(dowód: akta kontroli str. 592-594)

**2.3.** W okresie objętym kontrolą badania laboratoryjne dla potrzeb kontroli oraz w zakresie współpracy z organami celnymi zlecane były przez Inspektorat laboratoriom UOKiK i innym laboratoriom zewnętrznym. Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że wybór laboratorium uzależniony był od założeń zawartych w programach kontroli, rodzaju produktu, zakresu planowanych badań, posiadanych przez laboratorium kompetencji (zakresu akredytacji), wielkości wymaganej próbki, ceny, terminu realizacji zlecenia oraz, w przypadku próbek kontrolnych paliw, kosztów transportu próbki. Wybór jednostki badawczej nie będącej jednostką UOKiK dokonywany był na podstawie rozeznania prowadzonego m.in. w formie zapytań kierowanych do tych jednostek.

W Inspektoracie odnotowano dwa przypadki ograniczenia zakresu kontroli z uwagi na brak możliwości wykonania badań laboratoryjnych przez jednostki badawcze. Dotyczyły one badań w zakresie zawartości w płynach do napełniania e-papierosów substancji, w stosunku do których określony został zakaz lub ograniczenie ich stosowania<sup>13</sup> oraz zawartości tetradoksyny w dekoracjach pochodzenia zwierzęcego. W obu przypadkach Inspektorat wystosował zapytania do laboratoriów, odpowiednio do ośmiu i 13. Żadne z nich nie było w stanie wykonać badań w pełnym zakresie. Do UOKiK przekazane zostały wyniki kontroli płynów do e-papierosów oraz informacja o trudnościach ze zweryfikowaniem oświadczenia importera co do obecności tetradoksyny i potencjalnego zagrożenia.

W okresie objętym kontrolą na opinie i badania laboratoryjne Inspektorat wydatkował 244,3 tys. zł (69,8 tys. zł w 2014 r., 87,6 tys. zł w 2015 r., 86,9 tys. zł w 2016 r. i 31,7 tys. zł w I półroczu 2017 r.).

(dowód: akta kontroli str. 948-954, 1243-1252, 1378-1385)

**2.4** W okresie objętym badaniem inspektorzy w toku kontroli wydali 29 decyzji na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 1 ustawy o Inspekcji Handlowej w sprawie wstrzymania wprowadzania do obrotu, wycofania z obrotu produktów, wstrzymania świadczenia usług albo niezwłocznego usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości oraz pięć decyzji na podstawie art. 40k ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności<sup>14</sup> (dalej: „ustawa o systemie zgodności”) w sprawie zakazu udostępniania wyrobów.

W wyniku analizy 20 wybranych do kontroli decyzji stwierdzono, że:

- wydane zostały przez osoby upoważnione;
- postanowienia 18 decyzji zostały wykonane, o czym kontrolowani informowali w trakcie kontroli bądź po jej zakończeniu;
- w przypadku dwóch decyzji dotyczących wstrzymania świadczenia usług sprzedaży paliw z uwagi na wadliwe odmierzanie objętości na niekorzyść konsumentów, kontrolowany pomimo wezwania do przekazania informacji o sposobie wykonania decyzji, nie poinformował o realizacji jej postanowień. Inspektorat przekazał informację o wynikach kontroli do Centralnego Biura Śledczego w Warszawie, do wiadomości Komendy Wojewódzkiej Policji w Gdańsku, Komendy Wojewódzkiej Policji w Lublinie oraz Komendy Powiatowej Policji w Tczewie, a także skierował prośbę do Obwodowego Urzędu Miar w Tczewie o przedłożenie dokumentacji świadczącej o wykonaniu legalizacji urządzeń pomiarowych oraz zawiadomienie do Prokuratury Rejonowej w Tczewie o podejrzenie popełnienia przestępstwa z art. 315 §2 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny<sup>15</sup>. Śledztwo zostało umorzone z uwagi na niewykrycie sprawcy.

W okresie objętym kontrolą Wojewódzki Inspektor nie wydał żadnego nakazu wstrzymania wprowadzania do obrotu lub wycofania z obrotu w punktach sprzedaży całej partii artykułu rolno-spożywczego zafalszowanego, na podstawie art. 18 ust. 1 pkt 2 ustawy o Inspekcji Handlowej.

(dowód: akta kontroli str. 595-647)

**2.5.** W okresie objętym kontrolą w drodze decyzji wydano cztery zarządzenia pokontrolne<sup>16</sup>. Analiza trzech z nich wykazała, że dotyczyły świadczenia usług

<sup>13</sup> według załącznika XVII rozporządzenia (WE) nr 1907/2006 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 18 grudnia 2006 r. w sprawie rejestracji, oceny, udzielania zezwoleń i stosowanych ograniczeń w zakresie chemikaliów (REACH) - Dziennik Urzędowy Unii Europejskiej z dnia 30 grudnia 2006 r. nr 396

<sup>14</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 1226

<sup>15</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1137, ze zm.

<sup>16</sup> Na podstawie art. 32 ustawy o Inspekcji Handlowej.

hotelarskich w obiekcie wbrew prawomocnej decyzji Wójta Gminy nakazującej wstrzymanie świadczenia usług, używania prawnie chronionej nazwy „hotel” w dwóch przypadkach oraz określenia kategorii obiektu hotelarskiego w jednym z nich bez decyzji Marszałka Województwa Pomorskiego. W przypadku nieuprawnionego używania nazwy hotel lub określenia kategorii obiektu przeprowadzono ponowne kontrole, które wykazały usunięcie nieprawidłowości, natomiast w przypadku świadczenia usług hotelarskich wbrew decyzji Wójta Gminy, zarządzenie pokontrolne nie zostało odebrane. Skierowano wniosek o ukaranie do sądu w związku z popełnieniem wykroczenia z art. 60<sup>1</sup> § 4 pkt 4 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń<sup>17</sup>, w wyniku czego na podmiot nałożona została grzywna. Ponadto w związku z anonimową skargą przekazaną do Inspektoratu w późniejszym terminie podjęto dwie próby przeprowadzenia kontroli jednak z uwagi na brak kontaktu z przedsiębiorcą, zamknięty obiekt lub odmowę możliwości przeprowadzenia kontroli przez osobę przebywającą w obiekcie – kontroli nie przeprowadzono.

W latach 2014–2017 (I półrocze) sporządzono 3.674 wystąpienia pokontrolne w 2.805 sprawach (1.077 wystąpień w 2014 r., 1.054 w 2015 r., 994 w 2016 r. i 549 w I połowie 2017r.).

Analiza 20 postępowań kontrolnych (pięć z każdego roku z okresu objętego kontrolą) wykazała, że w postępowaniach, w ramach których skierowano do kontrolowanych bądź producentów lub importerów wystąpienia zawierające wnioski o podjęcie działań naprawczych, adresaci wywiązali się z obowiązku informowania Inspekcji o sposobie ich wykonania. W siedmiu przypadkach przeprowadzone zostały ponowne kontrole, a w jednym podjęto próbę przeprowadzenia takiej kontroli, nieskuteczną z powodu zaprzestania przez podmiot prowadzenia działalności.

W związku z wynikami kontroli Inspektorat w latach 2014-2017 (I półrocze) skierował do prokuratury 117 zawiadomień o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, głównie w związku z popełnieniem występków określonych w art. 45, 47a i 47b ustawy o systemie oceny zgodności (85 zawiadomień) oraz art. 31 ust. 1 i 31a ust. 1 ustawy z dnia 26 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw<sup>18</sup> (9 zawiadomień). Organy ścigania wszczęły 65 postępowań karnych, odmówiły wszczęcia postępowania w 49 przypadkach i umorzyły postępowania w 48 przypadkach. Dziewięć postępowań karnych zakończonych zostało skierowaniem do sądów aktów oskarżenia. Podstawą odmowy wszczęcia postępowania albo umorzenia postępowania był m.in. art. 17 § 1 pkt 2<sup>19</sup> ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeksu postępowania karnego<sup>20</sup> (dalej: „Kpk”) oraz art. 17 § 1 pkt 1 Kpk<sup>21</sup>.

W latach 2014-2017 (I półrocze) Inspektorat skierował 257 wniosków o ukaranie do sądów (odpowiednio w latach: 76, 71, 87 i 23) i otrzymał informacje o orzeczeniu grzywny w łącznej wysokości 110,0 tys. zł (45,2 tys. zł w 2014 r., 24,5 tys. zł w 2015 r., 33,7 tys. zł w 2016 r. i 6,6 tys. zł w 2017 r.).

(dowód: akta kontroli str. 648-678, 690-694, 1161-1242)

**2.6** W okresie objętym kontrolą Inspektorat przeprowadził 607 postępowań administracyjnych (odpowiednio: 116, 195, 188 i 108), wydając 570 decyzji (odpowiednio: 113, 184, 170 i 103), nakładając 486 kar pieniężnych (odpowiednio:

<sup>17</sup> Dz. U. z 2015 r. poz. 1094 ze zm.

<sup>18</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1928 ze zm.

<sup>19</sup> czyn nie zawiera znamion czynu zabronionego albo ustawa stanowi, że sprawca nie popełnia przestępstwa

<sup>20</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 1904

<sup>21</sup> czynu nie popełniono albo brak jest danych dostatecznie uzasadniających podejrzenie jego popełnienia

77, 149, 169 i 91) na łączną kwotę 396,6 tys. zł (odpowiednio: 65,0 tys. zł; 135,2 tys. zł; 143,2 tys. zł i 53,2 tys. zł). Wydano 152 decyzje w sprawie zwrotu kosztów badań, na łączną kwotę 176,8 tys. zł.

Analiza 20 postępowań administracyjnych<sup>22</sup> wykazała, iż:

- zgodnie z art. 61 § 4 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego<sup>23</sup> (dalej: „Kpa”) każdorazowo strony postępowania zawiadomiono o wszczęciu postępowania administracyjnego, poinformowano o przysługującym im prawie do zapoznania się z aktami sprawy, sporządzania z nich notatek i odpisów, wypowiedzenia się, co do zebranych dowodów i materiałów, zgłaszania żądań oraz składania wniosków dowodowych;
- postępowania administracyjne wszczynano w oparciu o ustalenia kontrolne; 19 z 20 decyzji administracyjnych wydano w terminach określonych w art. 35 § 3 Kpa, zaś jedną decyzję wydano z 13-dniowym opóźnieniem, przy czym Inspektorat nie poinformował strony, zgodnie z art. 36 Kpa, o niezalutwieniu sprawy w terminie;
- we wszystkich analizowanych sprawach wydane decyzje administracyjne spełniały wymogi określone w art. 107 Kpa, zawierały między innymi: oznaczenie strony lub stron, powołanie podstawy prawnej, rozstrzygnięcie, uzasadnienie faktyczne i prawne oraz pouczenie o możliwości wniesienia odwołania do Prezesa UOKiK w terminie 14 dni od dnia doręczenia decyzji;
- wszystkie orzeczone kary pieniężne (ogółem 45,8 tys. zł) wyegzekwowano od dłużników.

(dowód: akta kontroli str. 679-686, 690-728, 741-764, 1161-1241)

2.7. W związku z nieuregulowaniem należności z tytułu nałożonych kar pieniężnych (z wyłączeniem kar nałożonych w wyniku kontroli artykułów rolno-spożywczych) Inspektorat w badanym okresie prowadził działania egzekucyjne ogółem w 61 sprawach. Analiza ww. spraw wykazała, iż:

- w 29 sprawach wyegzekwowano nałożone kary pieniężne w łącznej kwocie 39,1 tys. zł;
- w 32 sprawach działania egzekucyjne nie przyniosły efektów, do wyegzekwowania pozostała łączna kwota 39,3 tys. zł.

Analiza 20 postępowań egzekucyjnych<sup>24</sup> wykazała, iż:

- upomnienia we wszystkich sprawach przesłano dłużnikom niezwłocznie, tj. od pierwszego do 26 dnia po terminie płatności ustalonym w decyzjach;
- w 9 przypadkach dłużnicy po doręczeniu im upomnień wpłacili żądane należności w łącznej kwocie 24,0 tys. zł;
- w 7 przypadkach na skutek działań organów egzekucyjnych wyegzekwowano 3,6 tys. zł;
- w 4 przypadkach działania organów egzekucyjnych były nieskuteczne<sup>25</sup>;
- na 11 wystawionych przez Inspektorat tytułów wykonawczych pięć wystawiono niezwłocznie, a sześć w terminie od 45 do 147 dni.

(dowód: akta kontroli str. 729-740, 765-781)

2.8. W badanym okresie wystąpił jeden przypadek wniesienia przez przedsiębiorcę na podstawie art. 84c ust. 1-3 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej sprzeciwu<sup>26</sup> wobec podjęcia i wykonywania przez Inspektorat czynności kontrolnych

<sup>22</sup> Po pięć postępowań administracyjnych z każdego roku objętego kontrolą.

<sup>23</sup> Dz.U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.

<sup>24</sup> Po pięć postępowań egzekucyjnych z każdego roku objętego kontrolą.

<sup>25</sup> Organom egzekucyjnym przekazano tytuły wykonawcze dla czterech spraw na łączną kwotę 2,6 tys. zł.

<sup>26</sup> Sprzeciw z 30 października 2014 r. do działań Inspektoratu w postępowaniu kontrolnym NR.8361.504.2014.JZ.BB.

w sklepie do niego należącym, których przedmiotem była prawidłowość wprowadzania do obrotu wybranych środków ochrony indywidualnej.

Wojewódzki Inspektor rozpatrzył sprzeciw i w dniu 04.11.2014 r. wydał Postanowienie NR.P.9.2014.JZ.BB, w którym uznano wniesiony sprzeciw za niedopuszczalny z uwagi na fakt, że kontrola była prowadzona w oparciu o przepis art. 79 ust. 2 pkt 2 oraz art. 80 ust. 2 pkt 2 ww. ustawy. W uzasadnieniu Wojewódzki Inspektor wskazał m.in., że przeprowadzenie kontroli było niezbędne dla przeciwdziałania popełnieniu przestępstwa i tym samym zostały spełnione przesłanki, decydujące o niedopuszczalności wniesienia sprzeciwu.

W dniu 25.11.2014 r. (data wpływu) otrzymano od przedsiębiorcy wniosek (z dnia 18.11.2014 r.) o ponowne rozpatrzenie sprawy zgłoszonego sprzeciwu. Wojewódzki Inspektor w odpowiedzi z dnia 02.12.2014 r. zwrócił uwagę, że niezależnie od oceny merytorycznej zasadności złożonego wniosku (zawartej w postanowieniu), podane przez przedsiębiorcę podstawy prawne omawianego wniosku tj. art. 127 §3 i art. 144 Kpa nie znajdują zastosowania w niniejszej sprawie.

(dowód: akta kontroli str. 1253-1271)

Ustalone  
nieprawidłowości

W działalności Inspektoratu w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Jedną<sup>27</sup> z 20 decyzji administracyjnych wydano po terminie określonym w art. 35 § 3 Kpa, tj. 44 dnia od doręczenia stronie zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego. Ponadto w prowadzonym postępowaniu administracyjnym dla ww. sprawy nie poinformowano strony, zgodnie z art. 36 Kpa, o niezalutwieniu sprawy w terminie.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że decyzję wydano 13 dnia po terminie, gdyż termin jej wydania zbiegł się z urlopem wypoczynkowym<sup>28</sup> pracownika sporządzającego projekt decyzji oraz dniem wolnym od pracy. Ponadto ww. pracownik przed i po urlopie był zaangażowany w zadania kontrolne, wymagające terminowej realizacji. Nie wskazała przyczyn nie poinformowania strony o niezalutwieniu sprawy w terminie.

(dowód: akta kontroli str. 679-686, 690-728, 741-764)

2. W sześciu sprawach dotyczących nałożenia kar pieniężnych<sup>29</sup>, z opóźnieniem wystawiono tytuły wykonawcze, tj. 73, 147, 119, 112, 62 i 45 dni po otrzymaniu zwrotnego poświadczenia odbioru przez dłużnika upomnienia<sup>30</sup>, co naruszało: do dnia 31 grudnia 2015 r. § 6 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 maja 2014 r.<sup>31</sup>, a od dnia 1 stycznia 2016 r. § 9 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 30 grudnia 2015 r. w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych<sup>32</sup>.

<sup>27</sup> W postępowaniu kontrolnym NR.8361.254.2015.EO.MB. stronie doręczono zawiadomienie o wszczęciu postępowania administracyjnego 8 lipca 2015 r., termin wydania decyzji upłynął 8 sierpnia 2015 r., a decyzję wydano 21 sierpnia 2015 r.

<sup>28</sup> Urlop od 27 lipca do 7 sierpnia 2015 r.

<sup>29</sup> w kwotach odpowiednio: 0,5 tys. zł; 0,6 tys. zł; 0,2 tys. zł; 1,2 tys. zł; 0,5 tys. zł i 0,3 tys. zł

<sup>30</sup> Tytuły wykonawcze wystawione dla dłużników w sprawach odpowiednio: ŻN.8361.155.2014.ZS.AB.AB; NR.8361.455.2012; ŻN.8361.659.2014.AB.MK; ŻN.8361.212.2015.ZS.ML; ŻN.8361.81.2017.ZS.TK; ŻN.8361.639.2016.BW.LL.

<sup>31</sup> Rozporządzenie w sprawie trybu postępowania wierzycieli należności pieniężnych przy podejmowaniu czynności zmierzających do zastosowania środków egzekucyjnych (Dz. U. 2014 poz. 656), uchylone 1 stycznia 2016 r., zgodnie z którym wierzyciel niezwłocznie wystawia tytuł wykonawczy, w przypadku gdy łączna wysokość należności pieniężnych wraz z odsetkami z tytułu niezapłacenia w terminie należności pieniężnej przekroczy dziesięciokrotność kosztów upomnienia albo gdy okres do upływu terminu przedawnienia należności pieniężnej jest krótszy niż 6 miesięcy.

<sup>32</sup> Dz. U. z 2017r. poz. 1483 j.t., obowiązujące od 1 stycznia 2016 r., zgodnie z którym wierzyciel wystawia tytuł wykonawczy: niezwłocznie, w szczególności jeżeli łączna wysokość należności pieniężnych wraz z odsetkami z tytułu niezapłacenia w terminie należności pieniężnych przekroczy dziesięciokrotność kosztów upomnienia i nie zostały podjęte działania informacyjne, (a także wtedy gdy z podjętych działań informacyjnych w sprawie wynika, że obowiązek nie zostanie

Główna Księgowa Inspektoratu (odpowiedzialna za terminowe dochodzenie należności) wyjaśniła, że w ww. postępowaniach kontrolnych przed wystawieniem tytułów wykonawczych pracownicy Inspektoratu monitowali dłużników (telefonicznie, mailowo) w sprawie spłaty zadłużenia, uzyskując od nich zapewnienia co do spłaty należności. W Jej ocenie istniało uzasadnione przypuszczenie, że dłużnicy dobrowolnie wywiążą się z obowiązku zapłaty. W wyniku upływu czasu nie dano wiary oświadczeniom dłużników i wystawiono tytuły wykonawcze. Ponadto w jednym przypadku, na opóźnienie wystawienia tytułu wykonawczego miał wpływ urlop wypoczynkowy jednego z pracowników Inspektoratu (odpowiedzialnego za sporządzanie tytułów wykonawczych).

(dowód: akta kontroli str. 729-740, 765-781)

#### Ocena cząstkowa

Najwyższa Izba Kontroli ocena pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność Inspektoratu w powyższym obszarze.

### 3. Działania na rzecz ochrony praw konsumentów

3.1. W okresie objętym kontrolą Inspektorat otrzymał 3.183 wnioski o mediację (1.097 w 2014 r., 937 w 2015 r., 811 w 2016 r. i 338 w I połowie 2017 r.) złożone przez konsumentów. Żaden wniosek nie został złożony przez przedsiębiorcę. Głównym przedmiotem sporu były postępowania reklamacyjne (82%). Inspektorat wszczął 2.784 postępowania mediacyjne, z tego żadne nie było prowadzone z urzędu. W ww. okresie zakończonych zostało 2.826 postępowań mediacyjnych, w tym 1.917 (68%) z wynikiem pozytywnym dla konsumentów.

W Inspektoracie prowadzono rejestr w formie papierowej spraw mediacyjnych, w którym odnotowano m.in.: datę wpływu wniosku, dane konsumenta i przedsiębiorcy, przedmiot sporu, wartość przedmiotu sporu, sposób i termin załatwienia sprawy.

Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że pracownicy upoważnieni do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich posiadali doświadczenie i wiedzę z zakresu prawa konsumenckiego. Każdy z nich zdaniem Wojewódzkiego Inspektora gwarantował niezależność i bezstronność przy prowadzeniu postępowań.

Wydatki związane z prowadzeniem pozasądowego rozstrzygnięcia sporów dotyczyły głównie wynagrodzenia pracowników i wyniosły: w 2014 r. 208,0 tys. zł, w 2015 r. 203,0 tys. zł, w 2016 r. 243,1 tys. zł, w I półroczu 2017 roku – 131,8 tys. zł<sup>33</sup>.

Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że o możliwościach rozstrzygnięcia sporu poprzez mediację oraz sąd konsumencki albo polubowny konsumenci informowani byli w ramach poradnictwa konsumenckiego, a także w ramach działań edukacyjnych np. podczas „Światowego Dnia Konsumenta”, wykładów dla słuchaczy uczelni wyższych i Uniwersytetu trzeciego Wieku, bezpłatnych szkoleń dla przedsiębiorców. Ponadto informacje w tym zakresie przekazywane były przez miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, z którymi współpracuje Inspektorat. Stosowne informacje zawarte były również na stronie internetowej Inspektoratu. Działalność sądów promowana była również za pomocą materiałów drukowanych w formie plakatów, ulotek i broszur. Ocena skuteczności działań promocyjnych, według wyjaśnień Wojewódzkiego Inspektora, dokonywana była na bieżąco, a jej miarą była bardzo duża liczba wniosków do sądu skierowanych przez konsumentów.

dobrowolnie wykonany), bądź nie później niż po upływie 21 dni od dnia, w którym po raz pierwszy podjęto działania informacyjne, jeżeli z tych działań wynika, że obowiązek zostanie dobrowolnie wykonany.

<sup>33</sup> Dane szacunkowe. W Inspektoracie nie prowadzono wyodrębnionej ewidencji księgowej wydatków związanych z pozasądowym rozwiązywaniem sporów.

Opis stanu  
faktycznego

Najwięcej spraw rozstrzygnięto w terminie od dwóch do czterech tygodni (43%), natomiast rozstrzygnięcie 10% spraw trwało powyżej ośmiu tygodni.

Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że mimo znacznego zwiększenia stopnia sformalizowania pozasądowego rozstrzygnięcia sporu konsumenckiego w porównaniu do mediacji, po zmianie przepisów, czas postępowania wydłużył się nieznacznie, a liczba wniosków o pozasądowe rozstrzygnięcie sporów konsumenckich w pierwszym półroczu 2017 r. była o 19 większa niż w pierwszym półroczu 2016 r.

(dowód: akta kontroli str. 782-786, 1253-1347)

**3.2. Stały Polubowny Sąd Konsumencki przy Pomorskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Gdańsku (zwany dalej „SPSK”) działał w okresie objętym kontrolą na podstawie trzech umów o zorganizowaniu SPSK:**

- z 8 stycznia 2002 r. zawartej z Trójmiejskim Klubem Federacji Konsumentów oraz Wojewódzkim Zrzeszeniem Handlu i Usług w Gdańsku z siedzibą w Gdyni;
- z 12 lutego 2003 r. zawartej ze Słupskim Klubem Federacji Konsumentów w Słupsku, Zrzeszeniem Prywatnego handlu i Usług w Słupsku, PUH „Pod wieżą” Spółka z o.o. w Słupsku, Manhattan Sp. z o.o. w Słupsku i Halą Targową Spółka z o.o.;
- z 19 września 2014 r. zawartej z Federacją Konsumentów Oddział w Gdańsku, Wojewódzkim Zrzeszeniem Handlu i Usług w Gdańsku, Federacją Konsumentów Oddział w Słupsku, Przedsiębiorstwem Usługowo-Handlowym „Pod Wieżą” Sp. z o.o. w Słupsku, Zrzeszeniem Prywatnego Handlu i Usług w Słupsku, Manhattan Sp. z o.o. w Słupsku, Halą Targową Sp. z o.o. w Słupsku oraz Polskim Towarzystwem Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej w Poznaniu<sup>34</sup>.

Na listę stałych arbitrów SPSK wpisanych było od 27 do 29 osób wybranych przez organizacje konsumentów i przedsiębiorców, w tym sześciu posiadało wyższe wykształcenie prawnicze.

W okresie objętym kontrolą do SPSK wpłynęło 1.566 wniosków od konsumentów (525 w 2014 r., 494 w 2015 r., 375 w 2016 r. i 375 w I półroczu 2017 r.). Ogólna wartość roszczeń wyniosła 1.548 tys. zł (375 tys. zł w 2014 r., 510 tys. zł w 2015 r., 412 tys. zł w 2016 r. i 251 tys. zł w I półroczu 2017 r.) Przedmiotem sporu były głównie artykuły przemysłowe<sup>35</sup> (obuwie, meble, sprzęt elektroniczny, sprzęt RTV i AGD), a ponadto usługi oraz sprawy regulowane przepisami ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne<sup>36</sup>.

Postępowania zostały wszczęte w stosunku do wszystkich wniosków, jednak w przypadku 34% spraw w 2014 r., 40% w 2015 r., 41% w 2016 r. i 35% w I połowie 2017 r. jedna ze stron nie wyraziła zgody na rozpoznanie sporu przez SPSK. W wyniku przeprowadzonych postępowań wydano łącznie 48 wyroków zasądających roszczenie konsumenta. Strony zawarły 666 ugód w postępowaniu wstępnym oraz 43 przed SPSK. Spośród wszystkich 1.340 rozstrzygniętych spraw, 55% rozstrzygnięto pozytywnie dla konsumenta.

Czas trwania postępowania przed SPSK w 906 sprawach (58%) wynosił do 30 dni, w 430 sprawach (27%) od 31 do 60 dni, w 152 sprawach (10%) od 61 do 90 dni zaś w 78 sprawach (5%) trwał dłużej niż 90 dni.

<sup>34</sup> Zgodnie z §15 umowy, z dniem jej podpisania straciły moc umowy z 8 stycznia 2002 r. i 12 marca 2003 r.

<sup>35</sup> 71% w 2014 r., 70% w 2015 r., 69% w 2016 r. i 74% w I połowie 2017 r.

<sup>36</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 220, ze zm.

W prowadzonym w formie papierowej repertorium wniosków odnotowywano: oznaczenie stron sporu, przedmiot sporu i jego wartość, datę wpływu wniosku, sposób zakończenia sprawy, opinie rzeczoznawcy, czynności podejmowane w toku postępowania.

W związku z wejściem w życie ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>37</sup> Wojewódzki Inspektor zawarł 29 września 2017 r. z Wojewódzkim Zrzeszeniem Handlu i Usług w Gdańsku oraz Federacją Konsumentów Oddziałem w Gdańsku umowę o zorganizowanie Stałego Sądu Polubownego w Gdańsku przy Wojewódzkim Inspektorze. Na listę stałych arbitrów wpisano trzech arbitrów z wyższym wykształceniem prawniczym. Ponadto strony umowy wyznaczyły pięciu arbitrów, którzy do dnia zakończenia kontroli NIK, nie zostali jeszcze wpisani na listę. Wyznaczono natomiast datę ich ślubowania na dzień 4 grudnia 2017 r.

W związku ze zmianą ustawy o Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów zaktualizowano informacje w tym zakresie, umieszczone na stronach internetowych Inspektoratu.

W latach 2014-2017 (I półrocze) Inspektorat nie ponosił kosztów związanych z wynagrodzeniem arbitrów lub zwrotem kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra. Wydatki związane z funkcjonowaniem SPSK, według szacunków<sup>38</sup>, obejmujące m.in. wynagrodzenia z pochodnymi pracowników i przewodniczącego, czynsz, media, zakup wyposażenia i materiałów biurowych, usługi pocztowe i telekomunikacyjne, podatek od nieruchomości wyniosły odpowiednio: 189,4 tys. zł, 179,7 tys. zł, 180,3 tys. zł i 87,9 tys. zł.

(dowód: akta kontroli str. 787-882, 1253-1347)

**3.3** Wojewódzki Inspektor prowadził listę rzeczoznawców zgodnie z rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001 r. w sprawie list rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług<sup>39</sup> (dalej: „rozporządzenie w sprawie list rzeczoznawców”). Według stanu na dzień 23 listopada 2017 r. na listę wpisanych było 60 rzeczoznawców. W okresie objętym kontrolą Wojewódzki Inspektor dokonał wpisu na listę 11 rzeczoznawców na podstawie 11 wniosków o taki wpis, natomiast skreślił siedmiu rzeczoznawców, w tym w wyniku rezygnacji (czterech) oraz zgonu (trzech rzeczoznawców). Od wszystkich rzeczoznawców, którzy zrezygnowali, uzyskano zwrot zaświadczenia o wpisie na listę, w tym od jednego w trakcie kontroli NIK.

Weryfikacja kwalifikacji kandydatów dokonywana była na podstawie przedłożonej dokumentacji, w tym w szczególności świadectw lub dyplomów właściwych szkół. Przed podjęciem decyzji w sprawie wpisu na listę rzeczoznawców, odmowy wpisu, albo skreślenia z listy rzeczoznawców nie zasięgano opinii organizacji. Lista rzeczoznawców była dostępna w siedzibie Inspektoratu, a także w Biuletynie Informacji Publicznej. Roczne informacje dotyczące prowadzenia list rzeczoznawców i działalności rzeczoznawców przedkładano Prezesowi UOKiK. W okresie objętym kontrolą do Inspektoratu wpłynął jeden wniosek o wszczęcie postępowania wyjaśniającego na podstawie § 4 rozporządzenia w sprawie list rzeczoznawców wobec jednego rzeczoznawcy. Wojewódzki Inspektor na podstawie przedłożonych dokumentów oraz wyjaśnień rzeczoznawcy uznał za bezpodstawne prowadzenie postępowania, z uwagi na fakt, iż kwestionowana opinia

<sup>37</sup> Dz. U. poz. 1823

<sup>38</sup> W Inspektoracie nie prowadzono wyodrębnionej ewidencji księgowej wydatków związanych z funkcjonowaniem sądu.

<sup>39</sup> Dz. U. Nr 85, poz. 931



rzeczoznawcy, będącego jednocześnie biegłym sądowym została sporządzona na zlecenie Sądu Rejonowego, a nie Wojewódzkiego Inspektora.

(dowód: akta kontroli str. 884-920, 1253-1347, 1378-1388)

3.4 W latach 2014-2017 (I półrocze) pracownicy Inspektoratu udzielili 42,8 tys. porad konsumentom i przedsiębiorcom w formie pisemnej (również za pośrednictwem poczty elektronicznej), telefonicznej i bezpośrednio, z czego 82% stanowiły porady dotyczące gwarancji i niezgodności towaru z umową. Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że porady udzielane były również poza siedzibą Inspektoratu w związku z prowadzonymi przez pracowników szkoleniami dla konsumentów oraz przedsiębiorców, akcjami promocyjnymi i wykładami. Udzielaniem porad zajmowali się pracownicy Wydziału Ochrony Konsumentów (obecnie Wydziału do Spraw Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumentkich), a ponadto Wojewódzki Inspektor zobowiązał do tego wszystkich pracowników Inspektoratu<sup>40</sup>. W siedzibie Inspektoratu wydzielono pokój na najniższej kondygnacji budynku, będący jednocześnie miejscem pracy pracowników. W Inspektoracie znajdował się podjazd dla niepełnosprawnych, który umożliwiał dostanie się na najniższą kondygnację budynku. Porady udzielane były od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Inspektoratu od 7.15 do 15.15, a ponadto w środy przez pracowników Wydziału do Spraw Pozasądowego Rozwiązywania Sporów Konsumentkich w siedzibie Inspektoratu w Gdańsku od 15.15 do 18.00. Informacja o godzinach pracy Inspektoratu umieszczona była m.in. na stronie internetowej Inspektoratu.

Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że zagadnienia zgłaszane przez konsumentów poddawane były bieżącej analizie. Wyniki analiz wykorzystywane były do wyznaczania kierunku działań Inspektoratu. O niepokojących zjawiskach odnotowanych przez Inspektorat informowano w mediach oraz na stronie internetowej celem uświadomienia konsumentom zaistniałych problemów oraz ostrzeżenia ich przed zagrożeniem.

W Inspektoracie prowadzony był w formie papierowej rejestr porad udzielonych konsumentom i przedsiębiorcom udzielanych pisemnie oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Odnotowywano w nim m.in.: datę wpływu i sporządzenia pisma, temat porady i datę udzielonej porady. Porady udzielane osobiście i telefonicznie odnotowywane były w miesięcznych ewidencjach prowadzonych przez pracowników, w których zaznaczano rodzaj podmiotu, któremu udzielono porady (konsument/przedsiębiorca), formę oraz temat porady (niezgodność, gwarancja/inne).

(dowód: akta kontroli str. 921-928, 1161-1242, 1253-1347)

Ustalona  
nieprawidłowość

W okresie objętym kontrolą liczba stałych arbitrów mających wykształcenie wyższe prawnicze stanowiła mniej niż jedną trzecią liczby stałych arbitrów wpisanych na listę arbitrów SPSK, pomimo iż wymóg taki określono w § 2 ust. 2 Regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich<sup>41</sup>, obowiązującego do 10 lipca 2017 r.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że nie było możliwości spełnienia tego wymogu z uwagi na zasady wynagrodzenia arbitrów. Inspektorat nie dysponował bowiem środkami finansowymi na pokrycie kosztów wynagrodzenia arbitrów oraz zwrotu kosztów poniesionych w związku z wykonywaniem czynności arbitra i nie ponosił tych kosztów. Ponadto organizacje reprezentujące

<sup>40</sup> Polecenie służbowe Nr PO.110.14.2016 Pomorskiego Wojewódzkiego Inspektora inspekcji handlowej w Gdańsku z 29.08.2016 r.

<sup>41</sup> załącznik do Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z 25 września 2001 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich ( Dz. U. z 2001 r. Nr 113, poz. 1214)

przedsiębiorców nie wyznaczały arbitrow z takim wykształceniem, bowiem nie dysponowały takimi osobami.

Od 11 lipca 2017 r. obowiązuje rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej<sup>42</sup>, w którym w § 3 ust. 4 załącznika określono, że co najmniej jedną trzecią liczby stałych arbitrow stanowią osoby, które ukończyły studia wyższe na kierunku prawo.

(dowód: akta kontroli str. 809-817, 1253-1271, 1389-1391)

**Ocena cząstkowa**

Najwyższa Izba Kontroli ocena pozytywnie, mimo stwierdzonej nieprawidłowości, działalność Inspektoratu w powyższym obszarze.

Opis stanu  
faktycznego

#### 4. Organizacja pracy Inspekcji Handlowej

4.1. W latach 2014-2017 (I półrocze) wydatki Inspektoratu wyniosły odpowiednio 3.975,8 tys. zł, 3.979,3 tys. zł, 4.362,2 tys. zł i 2.010,5 tys. zł, w tym na:

- wynagrodzenia pracowników bez pochodnych – 2.569,0 tys. zł, 2.568,9 tys. zł, 2.806,0 tys. zł i 1.315,0 tys. zł;
- utrzymanie Inspektoratu – 1.337,1 tys. zł, 1.322,8 tys. zł, 1389,7 tys. zł, 663,8 tys. zł, w tym sądu konsumenckiego i polubownego<sup>43</sup> – 65,9 tys. zł, 62, 0 tys. zł, 69,1 tys. zł i 34,4 tys. zł;
- wydatki inwestycyjne – 79,6 tys. zł w 2016 r. (w pozostałych latach nie wydatkowano środków na ten cel);
- badania i opinie w związku z prowadzoną działalnością kontrolną oraz współpracą ze służbą celną – 69,8 tys. zł, 87,6 tys. zł, 86,9 tys. zł i 31,7 tys. zł.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora wyjaśniła, że posiadane środki pozwalały na wykonanie zaplanowanych badań produktów w podstawowych obszarach realizowanych przez Inspekcję zadań, w tym w zakresie ochrony bezpieczeństwa konsumentów. Przy realizacji kontroli wymogów dotyczących ekoprojektu dla produktów związanych z energią w 2015 r. odnotowano jednak przypadek odstąpienia od wykonania badań z uwagi na zbyt wygórowaną kwotę kosztów, stanowiącą około 50% rocznego budżetu Inspektoratu zaplanowanego na badania.

(dowód: akta kontroli str. 929-954)

4.2 Według stanu na koniec roku w latach 2014-2016 oraz na koniec pierwszego półrocza 2017 r. zatrudnienie w Inspektoracie wynosiło odpowiednio 66, 61, 63 i 63 osób (przeciętne wykonanie w przeliczeniu na pełnozatrudnionych wynosiło 62,64, 58,66, 58,39 i 56,24), natomiast pozostawało 10, 15, 13 i 13 nieobsadzonych stanowisk pracy<sup>44</sup>.

Liczba osób z wykształceniem wyższym wzrosła w okresie objętym kontrolą z 35 osób na koniec 2014 r. do 37 na koniec pierwszego półrocza 2017 r., przy czym liczba osób z wykształceniem prawniczym utrzymywała się na stałym poziomie dziewięciu osób. Wykształcenie średnie posiadało odpowiednio 22, 19, 17 i 17 osób. Analiza struktury wiekowej zatrudnionych pracowników wykazała stopniowy spadek pracowników w przedziale od 50 do 60 lat (z 27 do 15 osób) i wzrost w grupach wiekowych w przedziale od 30 do 40 lat (z 10 do 22 osób) i powyżej 60 lat (z sześciu do 12 osób). Ze względu na długość stażu pracy w Inspektoracie, najliczniejszą grupę stanowiły osoby posiadające ponad 20-letni staż

<sup>42</sup> Dz. U. poz. 1356

<sup>43</sup> Dane szacunkowe. Wydatki związane z utrzymaniem sądu konsumenckiego / polubownego nie są księgowane na wyodrębnionych kontach.

<sup>44</sup> Według sprawozdań RB-70, w których nie uwzględnia się osób na urlopach wychowawczych, macierzyńskich oraz osób przebywających na długotrwałych zwolnieniach lekarskich wakatów pozostawało: 11,6; 19,5; 21,3 oraz 20,3.

(od 25 do 22 osób), w pozostałych przedziałach natomiast liczba osób kształtowała się na podobnym poziomie: staż w Inspektoracie do 5 lat: od 13 do 15 osób, 5-10 lat: od 13 do 14 osób i 10-20 lat: od 15 do 12 osób.

Wojewódzki Inspektor wyjaśnił, że obsada kadrowa zapewniła właściwą realizację zadań. Średnie wynagrodzenie brutto w Inspektoracie ze względu na zamrożone od 2009 r. środki budżetowe na ten cel, pozostawało na bardzo niskim poziomie. Z powodu otrzymania lepiej płatnej pracy w okresie objętym kontrolą z pracy w Inspektoracie zrezygnowało sześciu pracowników. Dwóch kolejnych złożyło wypowiedzenia w drugiej połowie 2017 r. Zaoszczędzone z niepełnej obsady etatów środki zabezpieczały wypłatę nagród jubileuszowych, odpraw emerytalnych, półrocznych nagród uznaniowych oraz podwyżek wynagrodzeń. W okresie objętym kontrolą zaobserwowano również zmniejszone zainteresowanie kandydatów ofertami pracy w Inspektoracie, szczególnie w przypadku naborów na stanowiska specjalistyczne. Kwestie niskich wynagrodzeń wielokrotnie poruszane były na spotkaniach Wojewódzkich Inspektorów z Kierownictwem UOKiK oraz spotkaniach u Wojewody. Według Wojewódzkiego Inspektora pozyskanie dodatkowych środków na wynagrodzenia pozwoliłoby na zatrudnienie wysoko wykwalifikowanej kadry inspektorskiej i zwiększenie obszarów kontroli.

Pracownicy Inspektoratu uczestniczyli w latach 2014-2017 (I półrocze) w 90 szkoleniach, naradach i spotkaniach szkoleniowych organizowanych przez UOKiK, firmy szkoleniowe, a także Wydział Prawno-Organizacyjny Inspektoratu. Tematyka szkoleń obejmowała m.in. zagadnienia związane z pobieraniem próbek do badań, bezpieczeństwem wyrobów, oznakowaniem żywności, suplementów diety, zmianami obowiązującego prawa, obowiązkami Inspekcji wprowadzonymi ustawą o posasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

(dowód: akta kontroli str. 955-973, 1392-1430)

**4.3.** W okresie objętym kontrolą wniesiono cztery skargi (dwie na organ Inspektoratu oraz dwie na pracowników Inspektoratu), z tego: dwie kierowane były do Inspektoratu, a dwie do Prezesa UOKiK (w tym jedna równocześnie do Wojewody Pomorskiego), który przekazał skargi Inspektoratowi, celem zajęcia stanowiska i przekazania go, wraz z całą dokumentacją, do UOKiK.

Zarzuty skarżących dotyczyły niekompetencji pracownika prowadzącego mediację, nierzetelnego przeprowadzenia postępowania mediacyjnego, błędnej interpretacji wyników badań laboratoryjnych produktu włókienniczego oraz braku skutecznych działań organu Inspekcji Handlowej wobec podmiotu kontrolowanego.

Skargę dotyczącą błędnej interpretacji wyników badań laboratoryjnych produktu włókienniczego uznano za zasadną. Wynikało to z omyłkowego nie ujęcia m.in. w decyzji nakładającej obowiązek uiszczenia kosztów badań, negatywnych wyników w odniesieniu do dzianiny z dekoracją, opisanych w sprawozdaniu z badań. Pozostałe trzy skargi uznano za niezasadne.

Naczelnik Wydziału Prawno-Organizacyjnego Inspektoratu, do zadań którego – zgodnie z regulaminem organizacyjnym Inspektoratu – należało m.in. uczestniczenie w rozpatrywaniu skarg wyjaśnił, że skarga została omówiona z naczelnikiem wydziału branżowego i inspektorami.

Powyższe skargi zostały ujęte w rejestrze skarg na organ i jego pracowników, prowadzonym w Wydziale Prawno-Organizacyjnym Inspektoratu.

Dwie skargi, skierowane bezpośrednio do Inspektoratu, zostały załatwione w ciągu miesiąca od dnia ich wniesienia, co było zgodne z art. 237 § 1 Kpa. W związku z pozostałymi dwiema skargami (otrzymanymi z UOKiK, w tym jedną równocześnie

od Wojewody Pomorskiego), Inspektorat przekazał swoje stanowiska do UOKiK i Wojewodzie, w terminach wynikających z otrzymanych pism.

Naczelnik Wydziału Prawno-Organizacyjnego Inspektoratu wyjaśnił m.in., że skargi po wpłynięciu do Inspektoratu były dekretowane przez Wojewódzkiego Inspektora lub jego Zastępcę – do rozpoznania przez ww. Wydział. Wydawane były polecenia ustne Naczelnikowi Wydziału, co do sposobu rozpoznania skargi. Ponadto ww. wyjaśnił, że w trakcie przeprowadzanego postępowania wyjaśniającego, było ono objęte nadzorem Wojewódzkiego Inspektora. O kwalifikacji pisma jako skargi na organ lub jego pracowników decydowała jego treść i dokonywana była przez kierownictwo Inspektoratu.

(dowód: akta kontroli str. 12-46, 959-973, 1015-1048)

**4.4.** W latach 2014-2017 (do 30 czerwca) Inspektorat, na podstawie art. 11 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej, przedkładał Prezesowi UOKiK roczne sprawozdania z działalności Inspektoratu:

- za 2014 r.: część tabelaryczną w dniu 26.01.2015 r.<sup>45</sup> i część opisową w dniu 09.02.2015 r.;
- za 2015 r.: część tabelaryczną w dniu 25.01.2016 r. i część opisową w dniu 09.02.2016 r.;
- za 2016 r. część tabelaryczną w dniu 25.01.2017 r. i część opisową w dniu 10.02.2017 r.;

tj. w terminach określonych w dokumencie UOKiK Departamentu Inspekcji Handlowej pn. „Wytyczne dotyczące planowania i sprawozdawczości z działalności inspekcji handlowej”. Stosownie do ww. wytycznych, w części opisowej sprawozdań zamieszczono m.in. informacje o kontrolach własnych.

Ponadto w okresie objętym kontrolą Inspektorat terminowo przekazał do UOKiK, zgodnie z ww. wytycznymi:

- kwartalne informacje z działalności Inspektoratu, tj. ogólne zestawienia liczbowe wyników działalności kontrolnej Inspektoratu, wraz z częścią opisową – do 25. dnia następnego kwartału;
- roczne sprawozdania z czynności dochodzeniowych prowadzonych przez Inspekcję Handlową, odpowiednio w dniach: 21.01.2015 r., 19.01.2016 r., 17.01.2017 r.

Liczba kontroli ogółem wykazana w rocznych sprawozdaniach z działalności Inspektoratu i kwartalnych informacjach z działalności Inspektoratu była zgodna z ewidencją kontroli prowadzoną w tzw. „Repertoriach kontroli Inspekcji Handlowej”.

W ww. rocznych sprawozdaniach zamieszczono informacje o problemach w trakcie przeprowadzonych przez Inspektorat kontroli oraz propozycje zmian legislacyjnych, udoskonaleń procedur kontroli i współpracy z innymi organami kontroli.

W kwartalnych informacjach nie wskazywano problemów Inspektoratu wpływających na jego działalność, w szczególności takich, które wymagałyby zaangażowania Prezesa UOKiK.

Inspektorat przekazał roczne sprawozdania z działalności Inspektoratu za rok: 2014, 2015 i 2016<sup>46</sup> również Wojewodzie Pomorskiemu (Wojewoda nie określił terminu przekazywania ww. sprawozdań). Liczba kontroli ogółem wykazana w tych sprawozdaniach była zgodna z ewidencją kontroli Inspektoratu. Roczne sprawozdania zawierały m.in. informacje dotyczące: wyników działalności kontrolnej, w tym nadzoru nad wyrobami objętymi dyrektywami nowego podejścia, kontroli

<sup>45</sup> Dzień 25.01.2015 r. był dniem wolnym od pracy (niedziela).

<sup>46</sup> Odpowiednio w dniach: 27.02.2015 r., 29.02.2016 r. i 27.02.2017 r.

jakości paliw, bezpieczeństwa produktów, artykułów żywnościowych oraz nieżywnościowych i usług, współpracy z organami celnymi, pomocy prawnej dla konsumentów.

Ponadto w badanym okresie Inspektorat przekazał Wojewodzie Pomorskiemu, zgodnie z wyznaczonymi terminami, m.in. cztery kwartalne informacje (za 2014 r.) i 28 miesięcznych informacji (od lutego 2015 r. do maja 2017 r.) z działalności Inspektoratu. Przykładowo, w informacji z działalności Inspektoratu w marcu 2015 r. Wojewódzki Inspektor poinformował Wojewodę Pomorskiego, m.in. że istotnym problemem w bieżącej pracy Inspektoratu była absencja pracowników jednego z wydziałów. W związku z istniejącym zagrożeniem niezrealizowania planu pracy kontrolnej, część planowanych zadań tego wydziału, przesunięto do wykonania Delegaturze w Słupsku.

Zastępca Wojewódzkiego Inspektora oświadczyła, iż do sprawozdań z działalności Inspektoratu, przekazywanych w okresie objętym kontrolą, do UOKiK oraz Wojewody Pomorskiego, nie wnoszono zastrzeżeń.

(dowód: akta kontroli str. 959-1014, 1049-1242)

**4.5** W latach 2014-2017 (I półrocze) działalność Inspektoratu nie była objęta badaniem audytowym.

(dowód: akta kontroli str. 959-973)

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości.

**Ocena cząstkowa**

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność Inspektoratu w powyższym obszarze.

## IV. Wnioski

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>47</sup>, wnosi o:

- 1) podjęcie działań ograniczających ryzyko nieterminowego załatwiania spraw w postępowaniach administracyjnych o nałożenie zobowiązań pieniężnych oraz nieinformowania stron o niezakończonym w terminie, w sprawie w terminie,
- 2) wzmocnienie nadzoru nad terminowym wystawianiem tytułów wykonawczych,
- 3) podjęcie działań mających na celu zapewnienie w składzie arbitrów Stałego Sądu Polubownego wymaganej liczby osób z wyższym wykształceniem na kierunku prawo.

## V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Gdańsku.

Obowiązek poinformowania NIK o sposobie wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

<sup>47</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 524

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Gdańsk, dnia 30.11..... 2017 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
Delegatura w Gdańsku

Kontrolerzy:  
Krystian Kułaga  
Doradca ekonomiczny

  
.....  
Podpis

Krzysztof Holli  
Specjalista kontroli państwowej

  
.....  
Podpis

Monika Stępka  
Starszy inspektor kontroli państwowej

  
.....  
Podpis

2 up.

Dyrektor

WICEDYREKTOR DELEGATURY  
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI

w Gdańsku

  
.....  
Ewa Duszka

Podpis