



KGP.430.021.2017

Nr ewid. 170/2017/P/17/019/KGP

Informacja o wynikach kontroli

REALIZACJA ZADAŃ  
W ZAKRESIE OCHRONY KONSUMENTA  
PRZEZ INSPEKCJĘ HANDLOWĄ

DEPARTAMENT GOSPODARKI,  
SKARBU PAŃSTWA I PRYWATYZACJI

## MISJA

Najwyższej Izby Kontroli jest dbałość o gospodarność i skuteczność w służbie publicznej dla Rzeczypospolitej Polskiej

## WIZJA

Najwyższej Izby Kontroli jest cieszący się powszechnym autorytetem najwyższy organ kontroli państwowej, którego raporty będą oczekiwanym i poszukiwanym źródłem informacji dla organów władzy i społeczeństwa

### Informacja o wynikach kontroli

#### Realizacja zadań w zakresie ochrony konsumenta przez Inspekcję Handlową

Dyrektor Departamentu Gospodarki,  
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Sławomir Grzelak

#### Akceptuję:

Wiceprezes Najwyższej Izby Kontroli

Ewa Polkowska

#### Zatwierdzam:

Prezes Najwyższej Izby Kontroli

Krzysztof Kwiatkowski

Warszawa, dnia 23. XI. 2018 r.

Najwyższa Izba Kontroli  
ul. Filtrowa 57  
02-056 Warszawa  
T/F +48 22 444 50 00

[www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl)



# SPIS TREŚCI

|                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| WYKAZ STOSOWANYCH SKRÓTÓW, SKRÓTOWCÓW I POJĘĆ.....                                                           | 4   |
| 1. WPROWADZENIE.....                                                                                         | 5   |
| 2. OCENA OGÓLNA .....                                                                                        | 7   |
| 3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI .....                                                                            | 8   |
| 4. UWAGI.....                                                                                                | 12  |
| 5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI .....                                                                          | 13  |
| 5.1. Diagnozowanie rynku oraz ustalanie Kierunków działania Inspekcji Handlowej .....                        | 13  |
| 5.1.1. Współpraca z innymi podmiotami.....                                                                   | 14  |
| 5.1.2. Działalność międzynarodowa .....                                                                      | 18  |
| 5.2. Działalność kontrolna oraz realizacja wyników kontroli.....                                             | 28  |
| 5.2.1. Planowanie i realizacja kontroli .....                                                                | 28  |
| 5.2.2. Realizacja wyników kontroli WIIH .....                                                                | 30  |
| 5.3. Skuteczność egzekwowania prawa konsumenckiego<br>przez organy Inspekcji Handlowej.....                  | 45  |
| 5.3.1. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich .....                                                   | 45  |
| 5.3.2. Prowadzenie list rzeczoznawców.....                                                                   | 54  |
| 5.3.3. Upublicznianie informacji o wynikach kontroli przeprowadzonych<br>przez Inspekcję Handlową.....       | 55  |
| 5.4. Warunki prawne, organizacyjne i finansowe<br>niezbędne do skutecznego działania organów Inspekcji ..... | 55  |
| 6. ZAŁĄCZNIKI .....                                                                                          | 70  |
| 6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe.....                                                           | 70  |
| 6.2. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności .....                                       | 74  |
| 6.3. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli.....                                  | 75  |
| 6.4. Raport z badania opinii społecznej .....                                                                | 76  |
| 6.5. Stanowisko Prezesa UOKiK do informacji o wynikach kontroli.....                                         | 106 |

## Wykaz stosowanych skrótów, skrótowców i pojęć

|                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>IH, Inspekcja</b>                                                | Inspekcja Handlowa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>UOKiK</b>                                                        | Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>WIIH</b>                                                         | wojewódzki inspektorat Inspekcji Handlowej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>ustawa o IH</b><br><b>ustawa o Inspekcji</b><br><b>Handlowej</b> | Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. <i>o Inspekcji Handlowej</i> (Dz. U. z 2017 r. poz. 1063, ze zm.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Konsument</b>                                                    | osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. <i>Kodeks cywilny</i> ; Dz. U. z 2017 r. poz. 459, ze zm.)                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Produkt</b>                                                      | dostarczana przez przedsiębiorcę, zarówno odpłatnie, jak i nieodpłatnie, rzecz ruchoma przeznaczona do użytku konsumentów lub nadająca się do takiego użytku; produktem jest zarówno rzecz nowa, jak i używana lub naprawiana bądź regenerowana; w rozumieniu ustawy <i>o IH</i> produktem nie są jednak rzeczy używane wprowadzane na rynek jako antyki albo rzeczy wymagające naprawy lub remontu przed użyciem, jeżeli dostarczający powiadomił konsumenta o właściwościach rzeczy (ustawa <i>o IH</i> ) |
| <b>Usługi</b>                                                       | czynności świadczone przez przedsiębiorców na rzecz ludności, przeznaczone do celów konsumpcji indywidualnej lub zbiorowej (ustawa <i>o IH</i> )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Wyrób</b>                                                        | rzecz, bez względu na stopień jej przetworzenia, przeznaczona do wprowadzenia do obrotu lub oddania do użytku, z wyjątkiem artykułów rolno-spożywczych oraz środków żywienia zwierząt (ustawa o systemie oceny zgodności)                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>ADR</b>                                                          | <i>Alternative Dispute Resolution</i> – alternatywne metody rozstrzygania sporów;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dyrektywa ADR</b>                                                | dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. <i>w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dyrektywy nowego podejścia</b>                                   | dyrektywy Wspólnoty Europejskiej, uchwalone zgodnie z zasadami zawartymi w uchwale Rady Unii Europejskiej z dnia 7 maja 1985 r. <i>w sprawie nowego podejścia do harmonizacji technicznej oraz normalizacji</i> (ustawa o systemie oceny zgodności)                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Zasadnicze wymagania</b>                                         | wymagania w zakresie cech wyrobu, jego projektowania lub wytwarzania, określone w dyrektywach nowego podejścia (ustawa o systemie oceny zgodności)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Szczegółowe wymagania</b>                                        | wymagania, które powinien spełniać wyrób, określone w aktach prawnych WE innych niż dyrektywy nowego podejścia (ustawa o systemie oceny zgodności)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

# 1. WPROWADZENIE

## Pytanie definiujące cel główny kontroli

Czy Inspekcja Handlowa zapewnia ochronę interesów i praw konsumenta?

## Pytania definiujące cele szczegółowe kontroli

1. Czy działania Inspekcji na rzecz zapewnienia legalności i rzetelności działania przedsiębiorców są skuteczne?
2. Czy kontrola produktów znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu oraz kontrola usług prowadzona jest prawidłowo?
3. Czy Inspekcja zapewnia skuteczne egzekwowanie prawa konsumenckiego?
4. Czy Inspekcji zapewniono odpowiednie warunki prawne, organizacyjne i finansowe do skutecznego działania?

## Jednostki kontrolowane

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej w:  
Warszawie  
Lublinie  
Łodzi  
Poznaniu  
Białymstoku  
Gdańsku  
Krakowie  
Szczecinie  
Wrocławiu

## Okres objęty kontrolą

2014–2017  
(do 30 czerwca)

Inspekcja Handlowa jest wyspecjalizowanym organem kontrolnym powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa<sup>1</sup>. Inspekcja Handlowa przeprowadza kontrole produktów, usług oraz działań przedsiębiorców, a także podejmuje czynności w zakresie ochrony interesów konsumentów, w szczególności przyjmuje skargi konsumenckie, podejmuje mediacje, prowadzi stałe polubowne sądy konsumenckie.

Każdy konsument narażony jest na zetknięcie się z negatywnymi zjawiskami występującymi w obrocie gospodarczym, naruszającymi interes konsumentów oraz interes gospodarczy państwa. Może to być fałszowanie lub niewłaściwe oznakowanie sprzedawanych towarów, wprowadzanie do obrotu wyrobów niespełniających zasadniczych, szczegółowych lub innych wymagań bądź produktów niebezpiecznych. Inspekcja Handlowa została powołana do zapobiegania takim zjawiskom. Zadaniem Inspekcji jest także prowadzenie poradnictwa w sprawach konsumenckich, prowadzenie mediacji oraz organizacja sądów polubownych.

Celem działań Inspekcji Handlowej jest dążenie do stworzenia takiego rynku, w którym konsument będzie czuł się bezpiecznie.

Inspekcję Handlową tworzą Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz 16 wojewodów – działających przy pomocy wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej, będących kierownikami wojewódzkich IH wchodzących w skład zespolonej administracji rządowej w województwie.

Prezes UOKiK określa kierunki działania Inspekcji oraz tworzy okresowe plany kontroli, odpowiada za organizację i koordynację kontroli o znaczeniu krajowym, wydaje wytyczne i zalecenia zapewniające jednolitość postępowania Inspekcji oraz nadzoruje ich realizację, sprawuje także kontrolę nad realizacją zadań przez wojewódzkich inspektorów oraz organizuje szkolenia inspektorów. Do jego zadań należy także opracowywanie projektów aktów prawnych regulujących problematykę należącą do zakresu działania Inspekcji oraz dokonywanie dla potrzeb organów administracji rządowej analiz i ocen funkcjonowania rynku oraz stanu ochrony interesów i praw konsumentów. Prezes UOKiK prowadzi laboratoria kontrolno-analityczne Inspekcji.

Głównym zadaniem wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej jest przeprowadzanie kontroli oraz prowadzenie postępowań administracyjnych w sprawach nieprawidłowości stwierdzonych w kontrolach. Kontrola zgodności produktów, wyrobów oraz usług, w tym paliw, wykonywana jest w oparciu o przepisy prawa, także unijnego, szczegółowo regulujące cechy i wymagania, którym muszą sprostać przedsiębiorcy oraz produkty, wyroby i towary znajdujące się w obrocie detalicznym. Ponadto wojewódzcy inspektorzy prowadzą: postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, poradnictwo konsumenckie, listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług, udzielają porad oraz organizują i prowadzą stałe sądy polubowne.

<sup>1</sup> Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2017 r. poz. 1063, ze zm.), dalej: ustawa o Inspekcji Handlowej lub ustawa o IH.

W postępowaniach administracyjnych prowadzonych przez Inspekcję Handlową, co do zasady organem właściwym jest wojewódzki inspektor IH, natomiast organem wyższego stopnia jest Prezes UOKiK.

Organy Inspekcji Handlowej zobowiązane są do współdziałania z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów, w celu zapewnienia wzmocnienia ochrony interesów konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa.

Obszar związany z prawidłowością i skutecznością działania Inspekcji Handlowej po zmianie jej struktury z dniem 1 stycznia 2009 r. nie był objęty kontrolą Najwyższej Izby Kontroli. Zmiana struktury Inspekcji polegała na likwidacji organu Głównego Inspektora Inspekcji Handlowej, którego kompetencje zostały przekazane Prezesowi UOKiK.

W toku niniejszej kontroli skoncentrowano się na ocenie prawidłowości działania Inspekcji Handlowej w ustalonych dla niej ramach organizacyjno-prawnych, a także na ocenie skuteczności Inspekcji w zapewnieniu ochrony interesów i praw konsumentów.

## 2. OCENA OGÓLNA

Organy Inspekcji Handlowej zapewniły skuteczną ochronę praw konsumentów. Przedstawiciele Inspekcji rzetelnie udzielali pomocy konsumentom w dochodzeniu ich praw, między innymi poprzez udzielanie porad oraz prowadzenie postępowań mediacyjnych. Zorganizowano i zapewniono funkcjonowanie Stałych Polubownych Sądów Konsumentów, a po wdrożeniu dyrektywy ADR – rozpoczęto proces tworzenia Stałych Sądów Polubownych. Przedstawiciele Inspekcji promowali alternatywne metody rozwiązywania sporów konsumentów między innymi poprzez publikację poradników i informacji dotyczących spraw istotnych dla konsumentów.

Inspekcja Handlowa rzetelnie wykonywała powierzone jej obowiązki. NIK nie stwierdziła istotnych nieprawidłowości w prowadzonych postępowaniach kontrolnych ani w wynikających z nich postępowaniach administracyjnych. Realizacja wydanych zaleceń pokontrolnych była na bieżąco monitorowana. Informacje i wnioski z przeprowadzonych kontroli podawano do publicznej wiadomości.

Działania Inspekcji Handlowej prowadzone były prawidłowo, zapewniając w nich ochronę interesów i praw konsumenta, pomimo że w okresie od 1 stycznia 2014 do 4 października 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie wywiązał się z ustawowego obowiązku opracowania dokumentu „Kierunki działania Inspekcji Handlowej – Dokument taki został w dniu 5 października 2016 r. przesłany do wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej. Nie określono jednak horyzontu czasowego jego obowiązywania.

W ślad za powierzeniem Inspekcji Handlowej nowych kompetencji nie zapewniono jej dodatkowych środków finansowych na ich realizację. Dostępne środki budżetowe nie są wystarczające do równoczesnego utrzymania obecnej bazy laboratoryjnej oraz prowadzenia jej rozwoju.

Niedobory finansowe są jednym z czynników wpływających na powstanie procesu starzenia się kadry, związanym z brakiem płynnej wymiany pokoleniowej, skutkują trudnościami z pozyskaniem nowych, wysoko wykwalifikowanych pracowników. Nieatrakcyjne warunki płacy i pracy powodują, że podjęcie pracy w Inspekcji Handlowej cieszy się nikłym zainteresowaniem wśród młodych osób.

Usytuowanie wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej w rządowej administracji zespolonej w województwie, pod zwierzchnictwem wojewodów, w sytuacji, gdy merytoryczne zadania są realizowane pod nadzorem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – jest rozwiązaniem nieefektywnym. Zadania wojewódzkich inspektorów IH mają charakter ogólnopaństwowy, przekraczający obszar województwa, natomiast finansowanie ich działalności prowadzone jest z budżetów wojewodów.

Inspekcja Handlowa zapewniała skuteczną ochronę interesów i praw konsumenta

### 3. SYNTEZA WYNIKÓW KONTROLI

#### Podwójna podległość WIIH

Inspekcja Handlowa jest wyspecjalizowanym organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Zadania Inspekcji wykonują Prezes UOKiK oraz wojewodowie, przy pomocy wojewódzkich inspektorów IH. Organizacyjne usytuowanie wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej w administracji zespolonej w województwie, przy jednoczesnym merytorycznym podporządkowaniu WIIH Prezesowi UOKiK, jest niekorzystne z punktu widzenia efektywności procesu zarządzania oraz realizacji celów nadzoru rynku. Na mankamenty podwójnej podległości WIIH zwrócono już uwagę w dokumencie<sup>2</sup> podsumowującym wymianę doświadczeń pomiędzy europejskimi organami nadzoru rynku, która miała miejsce w ramach międzynarodowego projektu Joint Action 2014 GPSD CIMS REDIE. [str. 67, 55]

#### Brak Kierunków Działania Inspekcji Handlowej

Wskutek niewywiązania się Prezesa UOKiK z ustawowego obowiązku, w latach 2014–2016 organy Inspekcji Handlowej funkcjonowały bez kluczowego dokumentu określającego kierunki ich działania. Po upływie terminu obowiązywania *Kierunków działania Inspekcji Handlowej na lata 2011–2013* następny tego rodzaju dokument utworzono dopiero w dniu 5 października 2016 r. [str. 13]

Działalność kontrolna Inspekcji Handlowej realizowana jest przez inspektorów IH zatrudnionych w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej, w oparciu o okresowe plany kontroli opracowywane przez Prezesa UOKiK oraz okresowe plany kontroli WIIH. Prezes UOKiK rzetelnie opracowywał okresowe (roczne) plany kontroli ogólnokrajowych i ponad wojewódzkich, a także wytyczne działania organów IH, zapewniające spójność prowadzonych postępowań oraz dokumentów sprawozdawczych. Nie stwierdzono nieprawidłowości w planowaniu działań Inspektoratów. Niezależnie od kontroli planowych, Prezes UOKiK zlecał wojewódzkim inspektorom IH przeprowadzenie dodatkowych kontroli, w tym interwencyjnych, w związku z otrzymanymi skargami lub informacjami o występujących nieprawidłowościach.

Prezes UOKiK sprawnie koordynował oraz rzetelnie i na bieżąco monitorował działania wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej. Prowadził rzetelną, intensywną współpracę z innymi podmiotami działającymi na rzecz praw konsumentów, w tym z Komisją Europejską oraz organizacjami działającymi na arenie międzynarodowej. [str. 28, 64]

#### Kontrole realizowane przez WIIH

W okresie objętym kontrolą wojewódzkie inspektoraty IH, w których przeprowadzono kontrolę, zrealizowały łącznie ponad 48 tys. kontroli, głównie w obszarze artykułów rolno-spożywczych (ponad 40% łącznej liczby kontroli). Pozostałe obszary to m.in. zasadnicze i inne wymagania w ramach systemu oceny zgodności, bezpieczeństwo produktów, kontrola produktów nieżywnościowych oraz jakości paliw. Wyniki kontroli IH, w ocenie NIK, nie są optymistyczne i wskazują na konieczność dalszego utrzymywania wysokiej intensywności działań kontrolnych. W obszarze systemu zgodności zakwestionowanych zostało ponad 38% pobranych partii produktów,

<sup>2</sup> Spotkanie podsumowujące wyniki projektu odbyło się w dniach od 30 września do 2 października 2015 r.



a kwestionowane partie znajdowały się w ponad 45% skontrolowanych placówek. W latach 2014–I połowa 2017 odsetek zakwestionowanych partii wahał się w przedziale od 36,1% w 2014 r. do 41,6% w 2015 r. W ramach kontroli ogólnego bezpieczeństwa produktów wątpliwości Inspekcji wzbudziło ponad 29% partii (w bez mała 30% placówek objętych kontrolami). Odsetek kwestionowanych produktów utrzymywał się na stałym poziomie. Mniej zakwestionowano partii produktów żywnościowych i artykułów spożywczych (nieco ponad 19%), lecz uchybienia dotyczyły bez mała 60% skontrolowanych placówek i sklepów. W tej kategorii produktów najniższy odsetek nieprawidłowości – 17,2% stwierdzono w 2014 r., natomiast najwyższy – 21,4% w 2016 r. Na tym tle względnie pozytywnie wypadły badania jakości paliw – zakwestionowano tylko 4,3% pobranych próbek, a odsetek nieprawidłowości wykazuje tendencję malejącą: od 6,0% w 2014 r. do 2,3% w I połowie 2017 r. [str. 28]

W konsekwencji stwierdzanych nieprawidłowości WIIH wszczęły łącznie 5232 postępowania administracyjne. W drodze wydanych 6238 decyzji nałożono 3733 kary pieniężne o łącznej wartości 2692,2 tys. zł. Ponadto sądy nałożyły 4522 mandaty karne o łącznej wartości 835,7 tys. zł.

Finansowe efekty kontroli IH

Prezes UOKiK, jako organ wyższego stopnia, zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy *o IH* prowadził postępowania odwoławcze od decyzji wydanych przez wojewódzkich inspektorów IH. Od 2014 r. do 30 czerwca 2017 r. było 750 takich postępowań. Ponadto, na podstawie przepisów odrębnych, Prezes UOKiK wszczął i prowadził 2549 postępowań administracyjnych w oparciu o ustalenia kontroli prowadzonych przez WIIH. Szczegółową kontrolą NIK objęła 31 losowo wybranych postępowań administracyjnych – w sześciu z nich wydane zostały decyzje nakładające na przedsiębiorców obowiązek pokrycia kosztów przeprowadzonych badań paliw, w czterech przypadkach utrzymano w mocy decyzje wydane przez WIIH, w jednym uchylono decyzję w całości i zmniejszono wymiar kary nałożonej na przedsiębiorcę, a 20 postępowań umorzono z uwagi na usunięcie przez przedsiębiorców zagrożeń z wyrobów lub wycofanie produktów z rynku. [str. 41]

Postępowania administracyjne prowadzone przez Prezesa UOKiK

W dziewięciu zbadanych postępowaniach administracyjnych prowadzonych przez Prezesa UOKiK dopuszczono do przekroczenia ustawowych terminów załatwienia sprawy. Opóźnienia wynosiły od kilkunastu dni do pięciu miesięcy (jedno postępowanie). Przyczyną była pracochłonność gromadzenia pełnego materiału dowodowego oraz konieczność weryfikacji istotnych informacji uzyskanych w toku postępowania. Ponadto dwa postępowania wszczęte zostały z istotnym opóźnieniem (sześć i jedenaście miesięcy) licząc od dnia przekazania akt sprawy przez Wojewódzkiego Inspektora IH. Prezes UOKiK podjął decyzję, iż postępowania w tych sprawach nie zostaną wszczęte do czasu wejścia w życie znowelizowanych przepisów ustawy *o smikjp*. W ocenie NIK planowane zmiany legislacyjne nie mogą powodować wielomiesięcznej zwłoki we wszczynaniu postępowań administracyjnych. Powinny być one wszczynane bezzwłocznie, na podstawie przepisów obowiązujących w dniu wpływu akt sprawy do UOKiK. [str. 41]

Nieterminowe prowadzenie postępowań administracyjnych

### Podwójna jakość produktów

W okresie objętym kontrolą Inspekcja Handlowa nie przeprowadziła kompleksowych badań porównujących jakość produktów dedykowanych na rynek polski oraz ich odpowiedników przeznaczonych na rynki zachodnioeuropejskie. Natomiast w listopadzie 2017 r. przeprowadzono w ramach rozeznania rynku, test porównawczy 37 par artykułów spożywczych, a w II kwartale 2018 r. – kontrolą planową objęto 64 pary produktów. Polskie instytucje nie uczestniczyły w badaniach wykonanych przez instytucje państw członkowskich z Europy Środkowo-Wschodniej, których wyniki zostały przedstawione Komisji Europejskiej i stanowiły podstawę do wdrożenia działań obejmujących obszar całej Wspólnoty. Organy Inspekcji Handlowej zaangażowały się w działania prowadzone przez Komisję Europejską mające na celu diagnozę problemu tzw. „podwójnej jakości” produktów oferowanych na wspólnym rynku. Z badania opinii społecznej, przeprowadzonego przez CBOS na zlecenie NIK, wynika, że pomimo relatywnie wysokiej oceny jakości sprzedawanych na polskim rynku artykułów spożywczych i chemii domowej, większość dorosłych Polaków podziela pogląd, według którego produkty te są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich. Dotyczy to zwłaszcza chemii domowej, w przypadku której z opinią o jej niższej jakości zgadza się blisko trzy czwarte respondentów. [str. 19, 76]

### Kadra w WIIH

Głównymi problemami Inspekcji Handlowej są: rotacja kadr, szczególnie wśród młodych pracowników, niskie zarobki oraz powierzanie Inspekcji nowych zadań bez zapewnienia dodatkowych środków na ich realizację. Liczba zatrudnionych w skontrolowanych WIIH systematycznie zmniejszała się. Na koniec 2013 r. zatrudnione były 562 osoby, natomiast na dzień 30 czerwca 2017 r. – 520 osób, co oznacza spadek o 7,5% w ciągu 3,5 roku. Przyczyną zmniejszania zatrudnienia, obok względów finansowych, jest osiągnięcie przez pracowników wieku emerytalnego. Z uwagi na małą atrakcyjność pracy w Inspekcji Handlowej dla osób młodych, rośnie średnia wieku pracowników. [str. 60]

### Laboratoria UOKiK

Środki budżetowe pozostające w dyspozycji Prezesa UOKiK nie zapewniają jednoczesnego utrzymania bazy laboratoryjnej oraz rozwoju istniejących pięciu laboratoriów kontrolno-analitycznych i trzech specjalistycznych. Laboratoria te wykonują badania niezbędne dla potrzeb kontroli wykonywanych przez Inspekcję Handlową. [str. 56]

### Poradnictwo i rozstrzyganie sporów konsumenckich

W okresie objętym kontrolą funkcjonowały dwa systemy rozwiązywania sporów konsumenckich. Pierwszy z nich, działający do stycznia 2017 r., w obszarze ADR (alternatywne metody rozstrzygania sporów) obejmował dwa narzędzia, tj. procedurę mediacji i stałe polubowne sądy konsumenckie. W skontrolowanych WIIH przeprowadzono łącznie ponad 37 tys. mediacji, a rozstrzygnięcie sporu w tym trybie w prawie 65% przypadków było korzystne dla konsumentów. Odsetek rozstrzygnięć pozytywnych dla konsumenta utrzymywał się na stałym poziomie. Do sądów działających przy skontrolowanych WIIH wniesiono łącznie ponad 4,7 tys. pozwów. Spośród spraw zakończonych w okresie objętym kontrolą 1,4 tys. zakończonych zostało ugodą w postępowaniu wstępnym lub przed sądem, a w 364 spra-



wach zapadły wyroki. Ponad 56% rozstrzygnięć było korzystnych dla konsumenta. W analizowanym okresie odsetek ten również utrzymywał się na stałym poziomie.

Drugi, nowy system, obowiązujący od dnia 10 stycznia 2017 r., uregulowany jest ustawą *o pozasądowym rozwiązaniu sporów konsumenckich*. Wykorzystuje on dotychczas funkcjonujące na rynku podmioty ADR, ale umożliwia także włączanie do systemu nowych podmiotów, w tym utworzonych przez przedsiębiorców oraz działających w strukturze lub przy organach administracji publicznej (Inspekcja Handlowa, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy etc.).

Inspekcja Handlowa jest jednym z publicznych organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, niezależnie od już posiadanego zakresu kompetencji dotyczących w szczególności mediacji. Inspekcja Handlowa jest organem właściwym w przypadku braku innego właściwego podmiotu prowadzącego ADR. [str. 45]

Występujące bariery architektoniczne naruszają w szczególności prawo osób niepełnosprawnych do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym dostępu do urzędów i obiektów użyteczności publicznej. NIK stwierdziła, że siedziba WIIH w Krakowie nie była dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. W związku z powyższym NIK poinformowała Wojewodę Małopolskiego, jako zwierzchnika administracji rządowej w województwie, o niezapewnieniu WIIH w Krakowie warunków do skutecznego działania. Również w siedzibach WIIH: w Łodzi, Poznaniu, Warszawie i we Wrocławiu występowały bariery architektoniczne uniemożliwiające dostęp do nich osobom niepełnosprawnym. W tych Inspektoratach zorganizowano miejsca do obsługi interesantów na parterze budynków. [str. 58]

Niedostosowanie  
siedzib WIIH  
do potrzeb osób  
niepełnosprawnych  
ruchowo

## 4. UWAGI

W aktualnym stanie prawnym występuje zjawisko podwójnej podległości WIIH. Z jednej strony wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej wchodzi w skład rządowej administracji zespolonej w województwie i podlegają wojewodom, a ich działalność jest finansowana z budżetów wojewodów. Z drugiej strony merytoryczny nadzór sprawuje Prezes UOKiK.

Wyniki kontroli NIK wskazują, iż taki dualizm jest niekorzystny z punktu widzenia efektywnego procesu zarządzania. Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła także niewielki wpływ oraz znikome zainteresowanie wojewodów działalnością WIIH, w przeciwieństwie do aktywności Prezesa UOKiK. Ustanowienie wyłącznego podporządkowania WIIH Prezesowi UOKiK de facto usankcjonowałyby faktyczne relacje występujące pomiędzy tymi organami, zaś możliwość kształtowania budżetu całej Inspekcji Handlowej dałaby Prezesowi UOKiK realne narzędzie do adekwatnego zarządzania jednostkami IH, nie tylko jak dotychczas w zakresie merytorycznym, ale także organizacyjnym. Główne zadania Inspekcji Handlowej nie mają charakteru lokalnego, lecz ogólnopolskiego, a nawet wspólnotowego, co wypełnia ustawowe przesłanki do możliwości wyłączenia WIIH ze struktury rządowej administracji zespolonej w województwie.

## 5. WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### 5.1. Diagnozowanie rynku oraz ustalanie Kierunków działania Inspekcji Handlowej

W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 4 października 2016 r. działalność Inspekcji Handlowej prowadzona była bez dokumentu określającego kierunki działania Inspekcji Handlowej. Prezes UOKiK nie wywiązał się z ustawowego obowiązku opracowania takiego dokumentu, w związku z upływem okresu, który obejmowały *Kierunki działania Inspekcji Handlowej na lata 2011–2013*. Następny dokument w tym zakresie, zatytułowany *Kierunki działania Inspekcji Handlowej* opracowano dopiero w 2016 r. W dokumencie nie określono zakresu czasowego jego obowiązywania; został on zatwierdzony przez Prezesa UOKiK bez daty i przesłany do wszystkich wojewódzkich inspektorów IH w dniu 5 października 2016 r.

Nieopracowanie dokumentu kierunkowego stanowiło naruszenie przez Prezesa UOKiK ustawowego obowiązku nałożonego przepisem art. 9 ust. 3 ustawy o IH.

W złożonych wyjaśnieniach Wiceprezes UOKiK<sup>3</sup> zwrócił uwagę, że ustawa o IH nie określa okresu na jaki należy opracować kierunki działania. Zgodnie z *Wytycznymi dotyczącymi planowania i sprawozdawczości z działalności Inspekcji Handlowej*<sup>4</sup> kierunki są opracowywane na okres tożsamy z okresem funkcjonowania *Strategii polityki konsumenckiej*, przy czym dla obecnie obowiązujących kierunków nie określono terminu ich obowiązywania. Będą one zmieniane w zależności od zaistniałej sytuacji wynikającej ze zmiany: *Polityki ochrony konkurencji i konsumentów*, zakresu zadań Inspekcji lub sytuacji na rynku.

Ustawa o Inspekcji Handlowej faktycznie nie ustala okresu obowiązywania Kierunków działania Inspekcji Handlowej. Jednak – w ocenie NIK – taki okres powinien być określany, zgodnie z praktyką stosowaną do 2013 r.<sup>5</sup> Przemawiają za tym względy celowości i rzetelności działania, znajdujące swój wyraz także w postanowieniach *Wytycznych planowania* (pkt I A). Zgodnie z tym dokumentem *Kierunki działania IH* powinny obejmować okres tożsamy z okresem obowiązywania *Strategii polityki konsumenckiej*. Aktualnie obowiązuje *Polityka ochrony konkurencji i konsumentów* przyjęta przez Radę Ministrów w dniu 22 września 2015 r., dla której także nie został wyznaczony okres obowiązywania. NIK podtrzymuje w tym zakresie krytyczną uwagę, wyrażoną w wystąpieniu pokontrolnym z dnia 30 października 2015 r.<sup>6</sup> dotyczącym kontroli *Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej*. Wówczas NIK uznała, że brak okresu obowiązywania, a także brak konkretnych i precyzyjnie sformułowanych celów, priorytetów, harmonogramów oraz mierników stopnia realizacji założeń *Polityki ochrony konkurencji i konsumentów*, są jej istotnymi mankamentami. Pomimo braku ustawowego wskazania obowiązkowych

Brak  
Kierunków działania  
Inspekcji Handlowej

<sup>3</sup> Pismo z dnia 6 października 2017 r., znak DIH-0910-1(9)/17/AJ.

<sup>4</sup> Dokument z dnia 27 września 2010 r., aktualizowany w dniu 20 marca 2015 r. z datą obowiązywania od dnia 1 stycznia 2015 r.

<sup>5</sup> Do 2013 r. obowiązywały *Kierunki działania Inspekcji Handlowej na lata 2011–2013*, zbieżne z okresem obowiązywania przyjętej przez Radę Ministrów *Polityki konsumenckiej na lata 2010–2013*.

<sup>6</sup> Znak: KGP.410.005.01.2015 P/15/019.

elementów, które powinien zawierać dokument rządowy pod nazwą „polityka”, to z punktu widzenia rzetelności i celowości wskazane wyżej elementy każdorazowo powinny zostać uwzględnione.

Obowiązujące od 2016 r. *Kierunki działania IH* zostały opracowane w UOKiK z uwzględnieniem propozycji nadesłanych przez wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej i obejmowały główne obszary funkcjonowania Inspekcji, wynikające z ustawowych zadań, tj. bezpieczeństwo produktów, jakość paliw oraz legalność i rzetelność obrotu produktami i usługami, prowadzenie poradnictwa konsumenckiego oraz ułatwianie rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami. W dokumencie wskazano również te obszary działania przedsiębiorców, które w sposób szczególny były podnoszone w indywidualnych skargach konsumentów.

Mimo że ustawa o IH przyznaje Prezesowi UOKiK ograniczone narzędzia prawne sprawowania nadzoru nad WIIH, to w organizowanych cyklicznie roboczych spotkaniach z wojewódzkimi inspektorami IH pozyskiwał on niezbędną wiedzę o ich sytuacji organizacyjno-finansowej oraz o bieżącej działalności. Wnioski z analizy sytuacji organizacyjno-finansowej wojewódzkich inspektoratów IH, w tym m.in. w zakresie wysokości budżetów, zatrudnienia oraz wyszkolenia kadry inspektorów, były niezbędne do określania zdolności inspektoratów do realizacji zadań, w tym zadań na zlecenie Prezesa UOKiK.

### 5.1.1. Współpraca z innymi podmiotami

Prezes UOKiK współpracował z innymi podmiotami w czterech głównych obszarach: nadzoru rynku, artykułów rolno-spożywczych, artykułów nieżywnościowych i usług oraz w obszarze paliw.

#### Współpraca w obszarze nadzoru rynku

Prezes UOKiK, na podstawie ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. *o systemie oceny zgodności*<sup>7</sup> oraz ustawy z dnia 13 kwietnia 2016 r. *o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku*<sup>8</sup>, pełni rolę organu monitorującego system kontroli wyrobów nieżywnościowych oznaczonych znakiem CE<sup>9</sup>. System, oprócz WIIH, tworzy osiem innych organów kontroli, niezależnych organizacyjnie od Prezesa UOKiK, tj. inspektorzy pracy i okręgowi inspektorzy pracy, Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, organy nadzoru budowlanego, Prezes Wyższego Urzędu Górniczego, dyrektorzy urzędów morskich, wojewódzcy inspektorzy transportu drogowego, Prezes Głównego Urzędu Miar i dyrektorzy okręgowych urzędów miar, organy Inspekcji Ochrony Środowiska oraz organy celne<sup>10</sup>.

Skuteczność współpracy organów tworzących krajowy system nadzoru rynku zapewniał Komitet Sterujący do spraw Nadzoru Rynku<sup>11</sup> będący stałym zespołem o charakterze opiniodawczo-doradczym. Działania Komitetu

<sup>7</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 1226, dalej: ustawa *o systemie oceny zgodności*.

<sup>8</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 1398, dalej: ustawa *o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku*.

<sup>9</sup> Oznaczenie CE (z franc. *Conformité Européenne*) umieszczone na wyrobie jest deklaracją producenta, że oznakowany wyrób spełnia wymagania dyrektyw tzw. „Nowego Podejścia” Unii Europejskiej (UE).

<sup>10</sup> Art. 38 ustawy o systemie oceny zgodności i art. 58 ustawy o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku.

<sup>11</sup> W latach 2014–2017 odbyły się dwa posiedzenia Komitetu: 9 grudnia 2014 r. i 13 lipca 2016 r.

przyczyniały się do rozwoju współpracy pomiędzy organami administracji uczestniczącymi w krajowym systemie nadzoru rynku, wymiany doświadczeń i informacji oraz zwiększania skuteczności systemu poprzez ujednolicanie podejścia do stosowania przepisów unijnych i krajowych w tym obszarze. W posiedzeniach Komitetu wzięli udział także przedstawiciele ministerstw odpowiedzialnych za tworzenie przepisów prawnych w obszarze objętym systemem nadzoru rynku, tj.: Ministerstwa Rozwoju, Ministerstwa Energii i Ministerstwa Finansów (reprezentującego pion celny).

Prezes UOKiK planując działania IH analizował sygnały docierające z rynku, szczególnie skargi konsumentów, doniesienia organizacji przedsiębiorców oraz informacje przekazywane przez inne organy administracji publicznej i instytuty badawcze czy laboratoria. Współpraca z organizacjami przedsiębiorców nie miała charakteru formalnego i odbywała się w różnych formach (spotkań, warsztatów lub szkoleń dla przedsiębiorców przeprowadzanych przez UOKiK lub dla inspektorów IH).

Prezes UOKiK zawarł dwa porozumienia o współpracy z organami urzędowej kontroli żywności:

- „Porozumienie w sprawie zasad współpracy przy wykonywaniu kontroli w zakresie jakości handlowej artykułów rolno-spożywczych” zawarte z Głównym Inspektorem Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych<sup>12</sup> oraz
- „Porozumienie o współdziałaniu i współpracy Państwowej Inspekcji Sanitarnej i Inspekcji Handlowej” zawarte z Głównym Inspektorem Sanitarnym<sup>13</sup>.

Współpraca  
w obszarze artykułów  
rolno-spożywczych

W ramach urzędowej kontroli żywności Prezes UOKiK stale współpracował z Głównym Lekarzem Weterynarii oraz Ministrem Rolnictwa i Rozwoju Wsi. Prezes UOKiK współpracował także z Ministrem Zdrowia oraz Głównym Inspektorem ds. Substancji Chemicznych w zakresie wyrobów tytoniowych, Prezesem Agencji Rozwiązywania Problemów Alkoholowych i Ministrem Zdrowia w zakresie przestrzegania przepisów o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, Ministrem Rozwoju i Finansów w zakresie przepisów regulujących zasady informowania o cenach towarów i usług oraz w zakresie zwalczania nielegalnego obrotu towarami akcyzowymi (alkohol, papierosy).

Współpraca w przypadku artykułów żywnościowych polegała głównie na:

- wspólnym opracowaniu zintegrowanego wieloletniego planu urzędowej kontroli żywności dla Polski (tzw. MANCP) na lata 2014–2019;
- przedstawianiu przez wyżej wymienione organy propozycji tematów do rocznych Planów kontroli IH opracowywanych przez Prezesa UOKiK;
- badaniu próbek pobranych w toku kontroli IH w laboratoriach innych organów urzędowej kontroli żywności;
- zlecaniu organom IH przeprowadzenia kontroli na wniosek współpracujących organów lub w reakcji na przekazane informacje o stwierdzonych nieprawidłowościach, w tym otrzymywane w ramach unijnych systemów powiadamiania o niebezpiecznej żywności i paszach oraz o oszustwach żywnościowych;

<sup>12</sup> Porozumienie z dnia 21 grudnia 2009 r.

<sup>13</sup> Porozumienie z dnia 28 grudnia 2010 r.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

- wspólnym podejmowaniu równoległych kontroli organów IH i Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych<sup>14</sup> oraz – w szczególnych przypadkach – Państwowej Inspekcji Sanitarnej i Inspekcji Weterynaryjnej;
- współuczestnictwie w audytach przeprowadzanych w organach urzędowej kontroli żywności.

Wynikiem współpracy Inspekcji z organami urzędowej kontroli żywności były wspólne kontrole i działania o zasięgu ogólnokrajowym:

- cztery w ujęciu tematycznym z IJHARS na terenie całego kraju, w tym trzy w ramach realizacji skoordynowanych planów kontroli Komisji Europejskiej w celu ustalenia skali występowania nielegalnych praktyk przy wprowadzaniu do obrotu określonych rodzajów żywności (w kierunku ujawnienia zafałszowań koniną mięsa wołowego i produktów z deklarowanym mięsem wołowym, badania w kierunku autentyczności miodu, ujawnianie zafałszowań poprzez zamiany gatunków ryb);
- w porozumieniu z Głównym Inspektorem Sanitarnym, zrealizowano kompleksową kontrolę w zakresie jakości żywienia pacjentów w szpitalach. Na zlecenie Prezesa UOKiK w uzgodnieniu z Głównym Inspektorem Sanitarnym IH przeprowadziła kompleksową kontrolę zakładów gastronomicznych typu cateringowego przygotowujących posiłki dla pacjentów szpitali, a Państwowa Inspekcja Sanitarna równolegle prowadziła kontrole w szpitalach w zakresie żywienia pacjentów. Wspólny komunikat oraz wspólna informacja o wynikach tych kontroli zostały podane do publicznej wiadomości na stronach internetowych obydwu organów;
- w uzgodnieniu z Głównym Inspektorem Sanitarnym Prezes UOKiK podjął działania informacyjne, a także przygotował dwa programy kontroli suplementów diety w zakresie ich jakości handlowej i prawidłowości wprowadzania do obrotu. W ramach współpracy ekspert z Państwowej Inspekcji Sanitarnej przeprowadził szkolenie inspektorów IH w zakresie obrotu i znakowania suplementów diety.

Współpraca  
w obszarze artykułów  
nieżywnościowych i usług

Prezes UOKiK prowadził także współpracę z innymi podmiotami poprzez:

- uczestnictwo w Forum Współpracy w zakresie nadzoru nad chemikaliami, zawiązanym pomiędzy Głównym Inspektorem Sanitarnym, Głównym Inspektorem Pracy, Prezesem UOKiK, Głównym Inspektorem Ochrony Środowiska, Ministrem Finansów, Inspektorem do Spraw Substancji Chemicznych oraz Urzędem Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych. Strony Porozumienia współpracowały w celu zapewnienia sprawnego nadzoru nad podmiotami prowadzącymi działalność w zakresie: produkcji, importu i obrotu substancjami chemicznymi i zawierającymi je mieszaninami, a także wyrobami zawierającymi w swoim składzie substancje chemiczne oraz stosowania substancji i mieszanin chemicznych oraz wyrobów zawierających w swoim składzie substancje chemiczne;
- doraźną współpracę w ramach członkostwa UOKiK w Zespole ds. Fałszowania i Nielegalnego Obrotu Produktami Leczniczymi oraz Innymi Sfałszowanymi Produktami Spełniającymi Kryteria Produktu Leczniczego.

<sup>14</sup> Dalej: IJHARS.



- Członkami tego Zespołu są: Główny Inspektor Farmaceutyczny (przewodniczący Zespołu) oraz przedstawiciele Ministra Zdrowia, Prezesa Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, Głównego Inspektora Sanitarnego, Głównego Lekarza Weterynarii, Dyrektora Narodowego Instytutu Leków, Prokuratora Krajowego, Komendanta Głównego Policji i Szefa Służby Celnej;
- uczestnictwo w Krajowym Forum Wymiany Informacji o Chemikaliach. W spotkaniach tego Forum udział biorą przedstawiciele: Ministerstwa Rozwoju, Centralnego Instytutu Ochrony Pracy, Państwowej Inspekcji Pracy, Głównego Inspektora Sanitarnego, Prezesa UOKiK, Ministerstwa Zdrowia, Krajowego Biura ds. Przeciwdziałania Narkomanii, Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych. W ramach tego Forum organizowane były spotkania, których celem było ułatwienie wymiany oraz rozpowszechnianie informacji mających wpływ na bezpieczeństwo, rozwój, konkurencyjność i innowacyjność przedsiębiorstw w Unii Europejskiej;
  - współpracę z Ministrem Środowiska i podległą mu Inspekcją Ochrony Środowiska – w zakresie nadzoru nad wykonywaniem przepisów dotyczących ochrony środowiska, postępowania z opakowaniami i odpadami opakowaniowymi, postępowania ze zużytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym oraz bateriami i akumulatorami;
  - współpracę z Ministerstwem Rozwoju – w zakresie uczestnictwa organów IH i przedstawicieli UOKiK w systemie IMI – Internal Market Information System, dotyczącą wymiany informacji o przedsiębiorcach mających siedzibę w kraju i prowadzących działalność również w innych krajach Unii Europejskiej;
  - doraźną współpracę z Przemysłowym Instytutem Motoryzacji, Transportowym Dozorem Technicznym i Instytutem Transportu Samochodowego w zakresie nadzoru przez IH nad obrotem pojazdami, częściami samochodowymi oraz częściami wyposażenia w zakresie prawidłowości wprowadzenia ich do obrotu.

Prezes UOKiK współpracował z resortami i organizacjami w zakresie realizacji obowiązujących przepisów prawnych, w tym zwłaszcza z Ministrem Energii, odpowiedzialnym za przygotowanie aktów prawnych w zakresie polityki energetycznej państwa. UOKiK prowadził współpracę z Urzędem Regulacji Energetyki w zakresie wymiany informacji o przedsiębiorcach prowadzących działalność gospodarczą w zakresie obrotu paliwami. W przypadku ujawnienia, że oferowane przez przedsiębiorcę paliwa nie spełniają wymagań jakościowych określonych w rozporządzeniu w sprawie wymagań jakościowych dla danego rodzaju paliwa, wojewódzki inspektor IH kierował za pośrednictwem UOKiK, wystąpienia do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki. WIIH przekazywały także informacje dotyczące ujawnionych nieprawidłowości w zakresie jakości paliw właściwym miejscowo Naczelnikom Urzędów Celnym i właściwym miejscowo Urzędom Kontroli Skarbowej. Jednocześnie w przypadkach, gdy wyniki badań laboratoryjnych pobranych próbek paliw wykazały obecność wody w paliwie, WIIH przekazywały właściwym miejscowo jednostkom Urzędu Dozoru Technicznego (UDT) informacje dotyczące przedsiębior-

Współpraca  
w obszarze kontroli  
jakości paliw



ców, u których stwierdzono ww. nieprawidłowość. W sytuacji gdy z wyników badań laboratoryjnych wynikało, że w próbce benzyny frakcja wodna oddzieliła się od frakcji benzynowej WIIH kierowały do organów ścigania zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

W grudniu 2015 r. UOKiK nawiązał współpracę z UDT. Na podstawie porozumienia o współpracy<sup>15</sup> strony zobowiązały się do okresowej wymiany informacji na temat miejsc i podmiotów sprzedających paliwa ciekłe oraz gaz skroplony (LPG), wzajemnego przekazywania informacji o podmiotach prowadzących działalność na rynku paliw ciekłych, gdy na podstawie posiadanej wiedzy będzie można domniemywać niespełnienie przez te podmioty wymagań prawnych. Ponadto UOKiK współpracował z organizacjami zrzeszającymi przedsiębiorców zajmujących się obrotem paliwami, w szczególności z Polską Organizacją Przemysłu i Handlu Naftowego, Polską Izbą Paliw Płynnych oraz Polską Organizacją Gazu Płynnego. Współpraca ta opierała się głównie na wymianie informacji o przedsiębiorcach zajmujących się obrotem paliwami, które następnie były wykorzystywane do aktualizacji prowadzonych w UOKiK wykazów, a także udziału w organizowanych przez te organizacje wydarzeniach branżowych.

### 5.1.2. Działalność międzynarodowa

Inspektorzy Inspekcji Handlowej i pracownicy Departamentu Nadzoru Rynku UOKiK uczestniczyli w corocznym programie Komisji Europejskiej dotyczącym wymiany urzędników, w obszarze nadzoru rynku i bezpieczeństwa produktów nieżywnościowych oraz współpracy organów ochrony konsumentów. Był to instrument wdrażający założenia wieloletniego unijnego programu polityki ochrony konsumentów na lata 2014–2020. Celem programu było przede wszystkim dzielenie się doświadczeniem, wiedzą i dobrymi praktykami przez specjalistów egzekwujących przepisy z obszaru nadzoru rynku, bezpieczeństwa produktów i ochrony konsumentów, aby zapewnić jednolitość stosowania przepisów harmonizacyjnych na terenie Unii Europejskiej.

Prezes UOKiK oraz inni przedstawiciele Inspekcji Handlowej uczestniczyli w unijnych inicjatywach i międzynarodowych projektach kontrolnych związanych z bezpieczeństwem nieżywnościowych produktów konsumenckich mając na uwadze, że zapewnienie wysokiego poziomu bezpieczeństwa konsumentów na Jednolitym Rynku nie jest możliwe bez ścisłej współpracy z partnerami z pozostałych państw członkowskich. Inspekcja Handlowa prowadzi kontrole wynikające ze zobowiązań Prezesa UOKiK we wspólnych projektach kontrolnych oraz w związku z uczestniczeniem w unijnych systemach wymiany informacji – RAPEX<sup>16</sup> i ICSMS<sup>17</sup>.

<sup>15</sup> Porozumienie z dnia 21 grudnia 2015 r.

<sup>16</sup> Wspólnotowy System Szybkiej Informacji (ang. *Rapid Alert System for dangerous non-food products*) na temat produktów nieżywnościowych przeznaczonych dla konsumentów stwarzających zagrożenie oraz informacji na temat środków podjętych w danym kraju zmierzających do wykluczenia bądź ograniczenia ich wprowadzania na rynek, a także użytkowania.

<sup>17</sup> Wspólnotowy system informacyjno-komunikacyjny służący do wymiany informacji pomiędzy państwami członkowskimi Unii Europejskiej a Komisją Europejską w zakresie działań organów nadzoru rynku wobec wyrobów nieżywnościowych podlegających unijnemu systemowi nadzoru rynku (ang. *Information and Communication System for Market Surveillance*).

Współpraca w ramach projektów międzynarodowych odbywała się na podstawie umów grantowych podpisywanych w imieniu konsorcjum organów nadzoru rynku państw członkowskich przez organizację PROSAFE oraz w imieniu Komisji Europejskiej przez jej agencję wykonawczą CHAFAE. W ramach projektów, na poziomie krajowym UOKiK koordynował działania inspektorów IH z wybranych WIIH. Inspektoraty były typowane do projektów ze względu na strukturę rynku lokalnego (np. większość importerów wyrobów pirotechnicznych zlokalizowana jest na terenie woj. łódzkiego i lubuskiego), możliwości organizacyjne (dostępność kadr i środków finansowych) oraz znajomość języków obcych przez inspektorów, gdyż dokumenty projektowe i sprawozdania z badań są przeważnie w języku angielskim. W projektach międzynarodowych uczestniczyły inspektoraty w: Gdańsku, Łodzi, Lublinie, Katowicach, Krakowie, Szczecinie, Warszawie i we Wrocławiu.

W 2014 r. rozpoczęto realizację projektu Joint Action 2013, w ramach którego przeprowadzono badania laboratoryjne i kontrole zabawek.

W 2015 r. rozpoczęto realizację dwóch projektów unijnych: projektu EEPLIANT 2014, mającego na celu poprawę współpracy i wzmocnienie organów nadzoru rynku w egzekwowaniu przepisów z obszaru wymagań ekoprojektu i etykietowania energetycznego, w tym przeprowadzono badania laboratoryjne źródeł światła oraz wymianę dobrych praktyk kontrolnych; oraz projektu Joint Action 2014, w ramach którego przeprowadzono badania laboratoryjne i kontrolę wyrobów pirotechnicznych oraz elektronarzędzi.

W 2016 r. rozpoczęto realizację projektu Joint Action 2015, w ramach którego przeprowadzono badania laboratoryjne i kontrole właściwości chemicznych zabawek oraz zrealizowano działanie polegające na opracowaniu metodologii szacowania ryzyka wyrobów konsumenckich.

W 2017 r. rozpoczęto realizację kolejnego projektu Joint Action 2016, w ramach którego zostaną zrealizowane badania laboratoryjne i kontrole w zakresie domowego sprzętu elektrycznego, zabawek elektrycznych i elektronarzędzi.

W 2017 r. organy IH brały udział w międzynarodowym projekcie MSTYR15 – dotyczącym kontroli opon. W ramach projektu organy IH kontrolowały prawidłowość oznakowania oraz pobierały próbki opon do badań.

Według medialnych doniesień rynek państw tzw. nowej Unii, w tym Polski, traktowany jest przez niektórych producentów zachodnioeuropejskich i amerykańskich jako rynek zbytu dla towarów gorszej jakości. Najczęściej do towarów, którym zarzuca się zaniżenie parametrów, zaliczane są detergenty przeznaczone do domowego użytku oraz artykuły rolno-spożywcze, takie jak kawa, napoje gazowane, wyroby wędliniarskie. Zarzuca się tym produktom niższą skuteczność czyszczenia i prania, gorszy smak, skład i wygląd. Istnieje przekonanie, iż artykuły produkowane z przeznaczeniem bezpośrednim na rynek zachodnioeuropejski są lepsze jakościowo od tych produkowanych z przeznaczeniem na rynek wschodnioeuropejski, w tym polski, mimo że oznakowane są tym samym logotypem. To właśnie zastosowanie tego samego logotypu sugeruje konsumentom, iż oba rodzaje produktów są takie same pod względem jakości, jednakże – w opinii konsumentów – tak nie jest. Pod poję-

Podwójna jakość  
produktów na rynkach

ciem „lepsze jakościowo” rozumiane jest na przykład to, że produkty nazywane potocznie „chemią z Niemiec” lepiej dopierają ubrania, nadają im ładniejszy i trwalszy zapach lub miękkość, zaś artykuły spożywcze są smaczniejsze, mają w składzie lepsze, naturalne składniki, np. cukier zamiast sztucznych słodzików. Wśród domniemanych przyczyn tego stanu wymienia się względy ekonomiczne, polegające na chęci zwiększenia dochodu na nowych rynkach, lokalną dostępność surowców, niższą świadomość konsumentów przy dokonywaniu wyboru artykułów oraz niższą skuteczność oddziaływania na producentów poprzez zorganizowane akcje konsumenckie, ale także różne nawyki oraz preferencje konsumentów co do cech produktów.

Zaangażowanie Inspekcji Handlowej w eliminowanie z rynku produktów niższej jakości, w opinii Prezesa UOKiK, musi zawierać się w ramach wyznaczonych przepisami prawa, zarówno polskiego, jak i unijnego. We wszystkich krajach Unii Europejskiej co do zasady obowiązują te same regulacje co do bezpieczeństwa i jakości żywności, w tym także w zakresie oznakowywania. Zatem każdy artykuł spożywczy oferowany konsumentom musi być oznakowany informacjami o jego podstawowych cechach, w tym o składnikach, z których został wyprodukowany oraz o wartości odżywczej, w tym energetycznej. Oznakowanie produktu w myśl prawa unijnego dostarcza wystarczających informacji o produkcie, aby konsument mógł samodzielnie dokonać właściwego wyboru, zgodnego z jego oczekiwaniami. Obowiązujące przepisy zawierają minimalne wymagania wobec produktów dostępnych na rynku. Oznacza to, że ten sam produkt, po spełnieniu wymagań, może być produkowany zarówno o niższych jak i o wyższych parametrach jakościowych, zdeterminowanych jego podażą i popytem na danym rynku. Tym samym organy kontroli nie mogą zakazywać albo utrudniać udostępniania na rynku tych wyrobów, które spełniają wymagania. Jeśli wyroby tego samego rodzaju są bezpieczne dla zdrowia i życia konsumentów oraz spełniają wymagania prawa żywnościowego, ale mają zróżnicowany poziom jakości, np. inną zawartość tłuszczu czy inną substancję słodzącą, o czym konsument zostanie poinformowany w oznakowaniu – to organy kontroli nie mają podstaw prawnych do zakwestionowania obrotu tym wyrobem.

Problemem podwójnej jakości żywności na rynkach unijnych Komisja Europejska zainteresowała się w drugiej połowie 2016 r. Kwestia podwójnej jakości produktów żywnościowych podnoszona była przez przedstawicieli państw członkowskich z Chorwacji, Czech, Słowacji, Słowenii i Węgier. W marcu 2017 r. przedstawiciele Słowacji przedstawili pogłębione informacje w tym zakresie na spotkaniu Consumer Protection Committee.

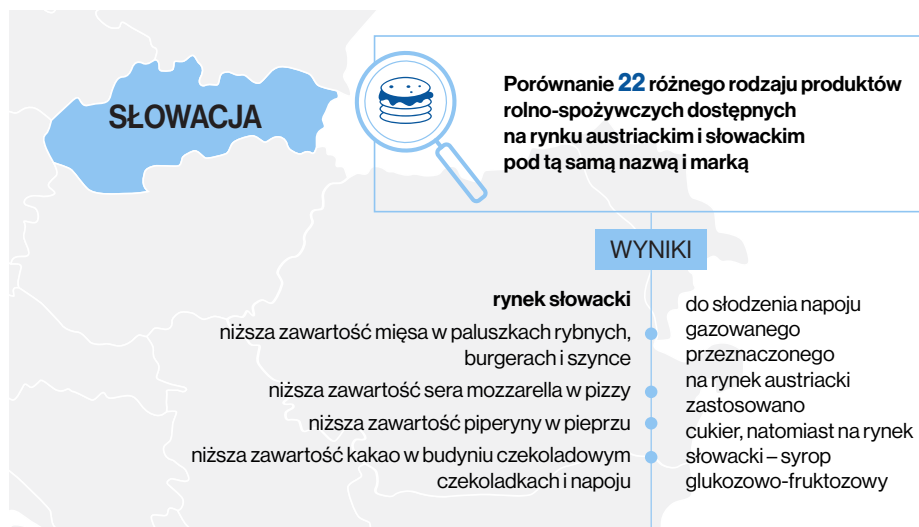
### Diagnozowanie zjawiska „podwójnej jakości” produktów na rynkach niektórych państw

Tematyka „podwójnej jakości” żywności omawiana była na spotkaniu państw Grupy Wyszehradzkiej oraz państw bałtyckich (GV4+7), w dniu 3 października 2017 r. w Bratysławie. W konkluzjach ze spotkania stwierdzono między innymi, iż zjawisko podwójnej jakości istnieje i konieczne jest opracowanie jednolitej metodologii oceny podwójnej jakości. Poniżej przedstawiono skrót wyników badań przedstawionych przez kraje uczestniczące w spotkaniu.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

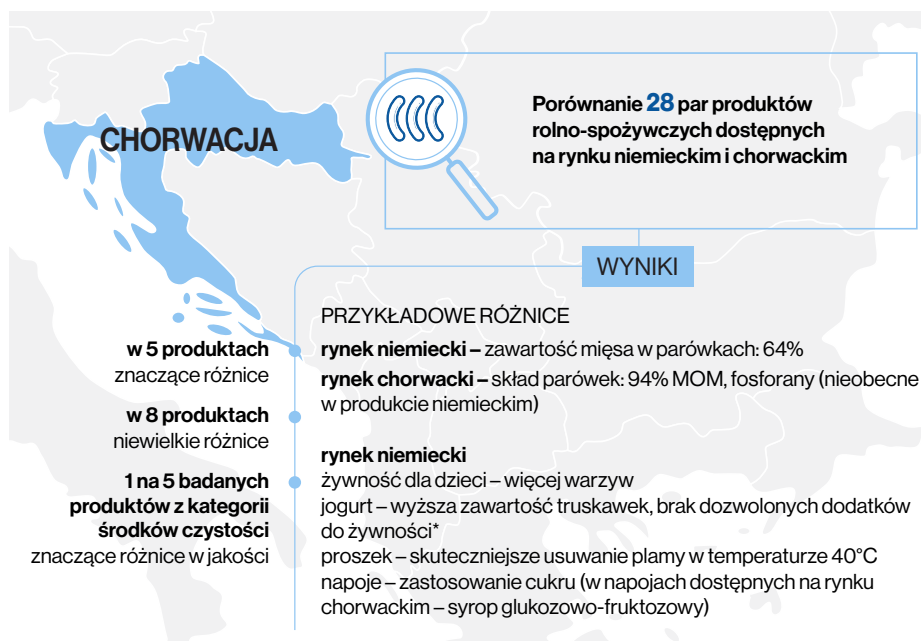
Infografika nr 1

Wyniki badań artykułów rolno-spożywczych w niektórych krajach

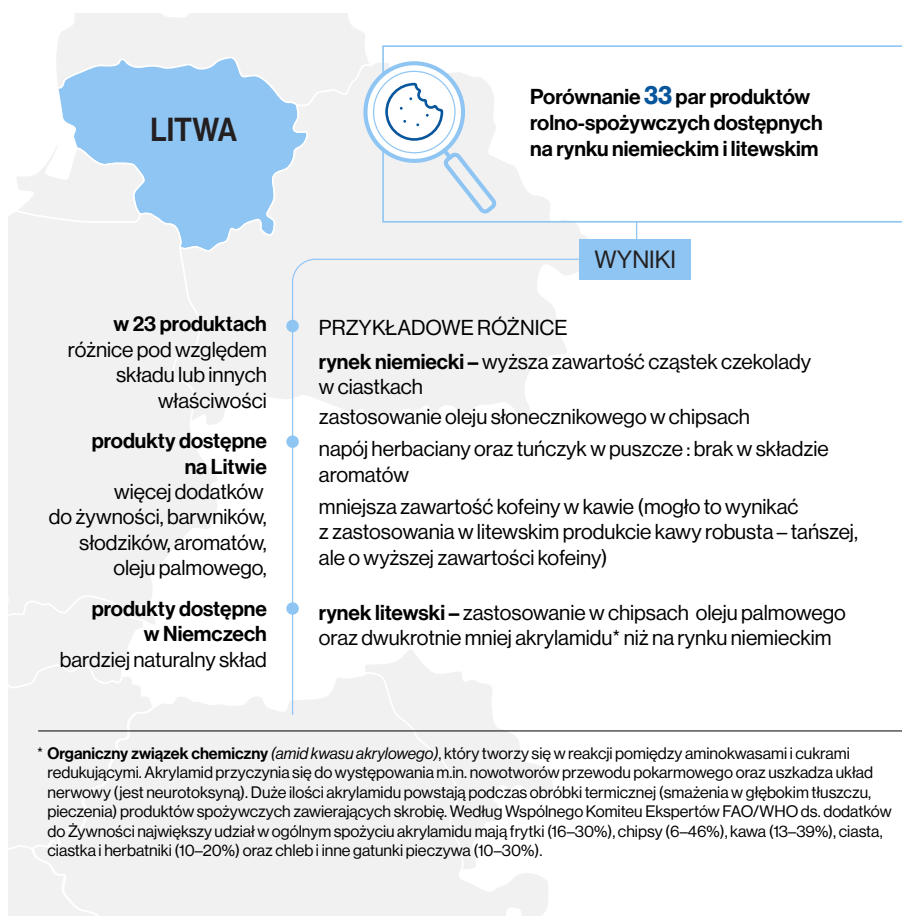


\* **Mięso oddzielone mechanicznie lub MOM** – produkt uzyskany przez usunięcie mięsa z tkanek przylegających do kości po ich oddzieleniu od tuszy, lub z tusz drobiowych, za pomocą środków mechanicznych, co prowadzi do utraty lub modyfikacji struktury włókien mięsniowych (zgodnie z pkt 1.14 załącznika do rozporządzenia (WE) Nr 853/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 29 kwietnia 2004 r. ustanawiającego szczególne przepisy dotyczące higieny w odniesieniu do żywności pochodzenia zwierzęcego Dz. U. L 139 z 2004, ze zm., s. 55).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI



\* Inaczej substancja dodatkowa do żywności – każda substancja, która w normalnych warunkach ani nie jest spożywana sama jako żywność, ani nie jest stosowana jako charakterystyczny składnik żywności, bez względu na swoją ewentualną wartość odżywczą, której celowe dodanie, ze względów technologicznych, do żywności w trakcie jej produkcji, przetwarzania, przygotowywania, obróbki, pakowania, przewozu lub przechowywania powoduje, lub można spodziewać się zasadnie, że powoduje, iż substancja ta lub jej produkty pochodne stają się bezpośrednio lub pośrednio składnikiem tej żywności (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady nr 1333/2008 z dnia 16 grudnia 2008 r. w sprawie dodatków do żywności).



\* Organiczny związek chemiczny (amid kwasu akrylowego), który tworzy się w reakcji pomiędzy aminokwasami i cukrami redukującymi. Akrylamid przyczynia się do występowania m.in. nowotworów przewodu pokarmowego oraz uszkadza układ nerwowy (jest neurotoksyną). Duże ilości akrylamidu powstają podczas obróbki termicznej (smażenia w głębokim tłuszczu, pieczenia) produktów spożywczych zawierających skrobię. Według Wspólnego Komitetu Ekspertów FAO/WHO ds. dodatków do Żywności największy udział w ogólnym spożyciu akrylamidu mają frytki (16–30%), chipsy (6–46%), kawa (13–39%), ciasta, ciastka i herbatniki (10–20%) oraz chleb i inne gatunki pieczywa (10–30%).



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

W kwietniu 2017 r. trzech komisarzy KE<sup>18</sup> zwróciło się do władz Polski o zdiagnozowanie tej problematyki. W lipcu 2017 r. komisarze KE przedstawili kierunek dalszych działań w niniejszym zakresie na obszarze całej Unii. Zaproponowano m.in. podejmowanie dalszego dialogu z przedsiębiorcami oraz konieczność pozyskania rzetelnych danych na temat praktyk obowiązujących w tym zakresie na rynku żywnościowym, w związku z czym podległe KE Wspólne Centrum Badawcze (Joint Research Centre) rozpoczęło prace nad przygotowaniem wytycznych dotyczących zharmonizowanego podejścia wobec badań i próbkobrania w tym zakresie.

**W dokumencie Komisji Europejskiej pt. *Zawiadomienie Komisji z dnia 26 września br. w sprawie stosowania prawa UE w zakresie żywności i ochrony konsumenta w odniesieniu do kwestii związanych z podwójną jakością produktów – Szczególny przypadek żywności (C(2017) 6532 final)*<sup>19</sup> wskazano między innymi:**

- **Swobodny przepływ towarów należy do czterech podstawowych wolności, jakimi charakteryzuje się jednolity rynek.**
- **Swobodny przepływ towarów nie oznacza koniecznie, że wszystkie produkty w każdej części jednolitego rynku muszą być identyczne. Konsumenty mają prawo kupić produkt, który sami wybiorą, ale jednocześnie podmioty prowadzące przedsiębiorstwa mają także prawo wprowadzać do obrotu i sprzedawać towary o różnym składzie lub o różnych właściwościach, pod warunkiem że w pełni przestrzegają ustawodawstwa UE (np. przepisów dotyczących bezpieczeństwa produktów, oznakowania lub innego ustawodawstwa horyzontalnego lub sektorowego). Nawet produkty sprzedawane pod tą samą**

<sup>18</sup> Komisarz ds. sprawiedliwości, konsumentów i równouprawnienia płci, komisarz ds. zdrowia i bezpieczeństwa żywności oraz komisarz ds. rynku wewnętrznego, przemysłu, przedsiębiorczości i MSP.

<sup>19</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX%3A52017XC0929%2801%29>



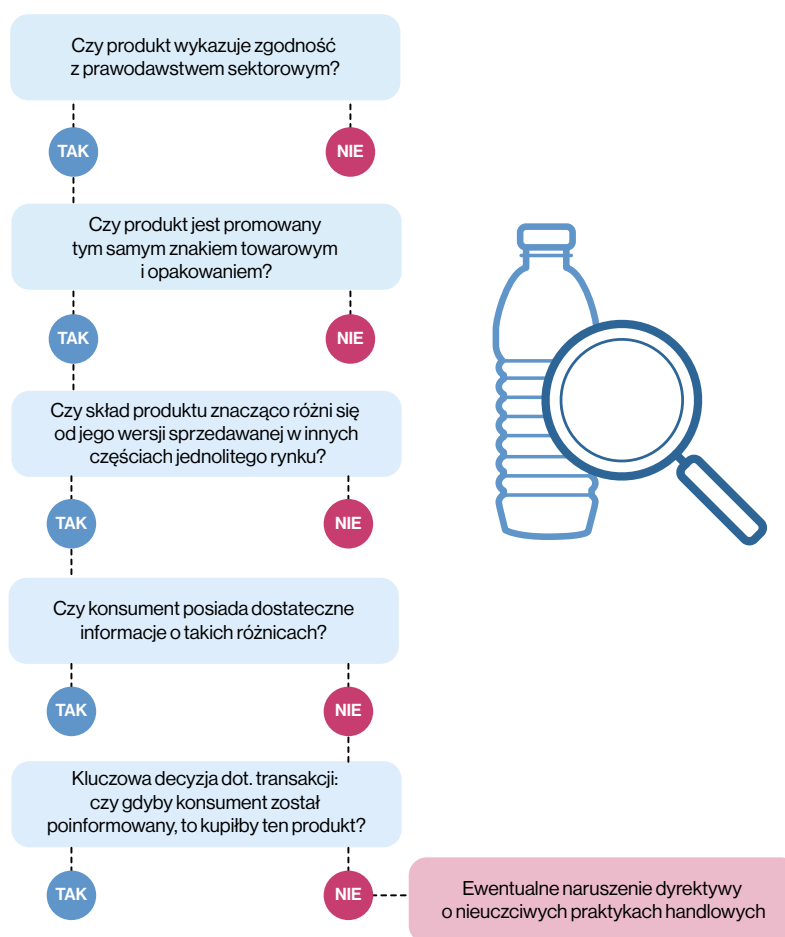
## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

marką mogą mieć różne cechy z uwagi na uzasadnione czynniki, takie jak miejsce wytworzenia lub preferencje klientów w danych regionach docelowych. Jednak to, co może niepokoić, to wprowadzanie do obrotu towarów pod tą samą marką, ale z różnym składem, w sposób, który może wprowadzać konsumenta w błąd.

- W Unii Europejskiej, w której wszyscy są równi, nie może być konsumentów drugiej kategorii i nie można zaakceptować tego, że „w niektórych częściach Europy sprzedaje się żywność niższej jakości niż w innych krajach pomimo identycznego opakowania i marki”. Komisja podejmuje działania na różnych frontach w celu odbudowania zaufania klientów i ich wiary w jednolity rynek, a także postanowiła skoncentrować się w pierwszej kolejności na żywności.

Infografika nr 2

Schemat oceny ewentualnych nieuczciwych praktyk handlowych w przypadku markowych produktów spożywczych



Źródło: Zawiadomienie Komisji z dnia 26 września br. w sprawie stosowania prawa UE w zakresie żywności i ochrony konsumenta w odniesieniu do kwestii związanych z podwójną jakością produktów – Szczególny przypadek żywności (por. przypis 23).

Biorąc pod uwagę kierunki określone przez KE, od września 2017 r. do kwietnia 2018 r. odbywały się spotkania organizowane przez JRC, w których udział brali między innymi przedstawiciele UOKiK i Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych. Podczas spotkań JRC zachę-

cało państwa członkowskie szczególnie zainteresowane zagadnieniami tzw. „podwójnej jakości” do udziału we wspólnym przedsięwzięciu badawczym. W dniu 20 kwietnia 2018 r. Prezes UOKiK poinformował Ministra Rolnictwa i Rozwoju Wsi<sup>20</sup>, iż uznaje udział polskich instytucji w tego rodzaju wspólnej inicjatywie za wskazany, zaś w piśmie z 13 lipca 2018 r. skierowanym do Dyrektora Generalnego JRC Prezes UOKiK zadeklarował udział UOKiK w przedsięwzięciu, które miało być realizowane do końca roku 2018. Kolejne działania w zakresie wspólnego działania planowane były na wrzesień 2018 r., kiedy to planowane jest kolejne spotkanie robocze w sprawie uszczegółowienia procedury w ramach niniejszej inicjatywy.

Niezależnie od wyżej wskazanych działań polegających na analizie zjawiska oraz prowadzeniu czynności kontrolnych, problematyka tzw. „podwójnej jakości” jest elementem obecnym w pracach legislacyjnych w Komisji Europejskiej w ramach tzw. „New Deal for Consumers”<sup>21</sup>. W tym zakresie jest ono analizowane jednak szerzej, ponieważ pakiet „New Deal for Consumers” dotyczy wszystkich produktów konsumenckich. Przedstawiciele UOKiK biorą udział w pracach dotyczących niniejszej propozycji legislacyjnej.

Do Inspekcji Handlowej nie wpłynęły sygnały od konsumentów lub innych organizacji wskazujące na problem „podwójnej jakości” produktów. Problem ten był monitorowany w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jednakże Prezes UOKiK, w okresie objętym kontrolą, nie zlecił IH przeprowadzenia kompleksowych badań, które mogłyby potwierdzić albo zanegować istnienie problemu „podwójnej jakości”.

Prezes UOKiK, w celu sprawdzenia funkcjonującej w sferze publicznej opinii o lepszej jakości niemieckich proszków do prania, na przełomie lat 2015/2016 przeprowadził próbny test porównawczy proszków do prania, zakupionych w handlu detalicznym na terenie Polski i Niemiec.

Test porównawczy proszków do prania zakupionych w Polsce i w Niemczech nie wykazał istotnych różnic między nimi

Wymagania prawne dotyczące proszków do prania są określone w rozporządzeniu (WE) Nr 648/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 31 marca 2004 r. w sprawie *detergentów*<sup>22</sup>. Rozporządzenie to nie określa wymagań jakościowych dla detergentów, a jedynie wskazuje jakie informacje muszą być zawarte w oznakowaniu. I tak, na opakowaniach detergentów przeznaczonych do sprzedaży użytkownikowi muszą być umieszczone trwale, za pomocą czytelnych, widocznych liter następujące informacje: nazwa i nazwa handlowa produktu; nazwa lub nazwa handlowa lub znak towarowy i pełny adres oraz numer telefonu osoby odpowiedzialnej za wprowadzenie produktu do obrotu; adres, adres e-mailowy, o ile jest dostępny, oraz numer telefonu, pod którym dostępny jest arkusz danych składników, który producenci są zobowiązani na żądanie udostępnić

<sup>20</sup> Minister Rolnictwa i Rozwoju Wsi był gospodarzem komunikacji pomiędzy Unią Europejską a organami polskimi, ponieważ zdecydowana większość działań w tym zakresie była, jak dotąd, ograniczona wyłącznie do żywności.

<sup>21</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/review-eu-consumer-law-new-deal-consumers_en)

<sup>22</sup> Dz. U. UE L 104 z 2004, s. 1.

personelowi medycznemu. Ponadto oznakowanie opakowania detergentów powinno między innymi wskazywać zawartość składników (które występują w stężeniu powyżej 0,2%)<sup>23</sup> oraz instrukcję użycia i specjalne środki ostrożności, jeśli są wymagane.

Badaniom porównawczym poddano 13 proszków do prania, z tego: cztery zakupione w Niemczech, sześć zakupionych w Polsce w supermarkecie oraz trzy zakupione w Polsce na targowisku. Badania wykonały laboratoria UOKiK przy wykorzystaniu dostępnych własnych procedur badawczych<sup>24</sup>. Na podstawie informacji z kodu kreskowego stwierdzono, że proszki zakupione w Polsce zostały wyprodukowane w Niemczech, Austrii, Holandii oraz w Polsce, natomiast proszki zakupione w Niemczech wyprodukowano w Niemczech. Zastosowano do badań tkaniny poliestrowe i bawełniane, białe i kolorowe.

W wyniku badania skuteczności wypierania zaplamień oraz wybranych wskaźników użytkowych tkaniny, wizualnie nie stwierdzono istotnych różnic. Dla wszystkich testowanych proszków deklaracja składu była podobna lub taka sama. Nie stwierdzono istotnych różnic pomiędzy parametrami w obu rodzajach proszków.

W związku z zaangażowaniem się Polski w działania Komisji Europejskiej mające na celu diagnozę problemu „podwójnej jakości” artykułów spożywczych Inspekcja Handlowa podjęła następujące działania<sup>25</sup>.

Test porównawczy koszyka 37 par produktów rolno-spożywczych zakupionych w Polsce i w Niemczech wykazał, że cztery pary produktów wskazywały na możliwość występowania zjawiska „podwójnej jakości”

W listopadzie 2017 r., w ramach rozeznania rynku<sup>26</sup>, Prezes UOKiK zlecił WIIH w Szczecinie wykonanie badania porównawczego koszyka<sup>27</sup> produktów rolno-spożywczych oferowanych na rynkach polskim i niemieckim. Celem badania było sprawdzenie na próbce tych samych produktów spożywczych kupionych na rynku niemieckim i rynku polskim czy produkty różnią się w zakresie parametrów deklarowanych na opakowaniu oraz parametrami jakościowymi pomiędzy sobą. Zakupów dokonano w sklepach na terenie Niemiec oraz w ich odpowiednikach funkcjonujących na terenie Polski. Badania laboratoryjne wykonały laboratoria UOKiK z wykorzystaniem posiadanych procedur i metod badawczych. Badania laboratoryjne

<sup>23</sup> Takie składniki jak: fosforany, fosfoniany, anionowe środki powierzchniowo czynne, kationowe środki powierzchniowo czynne, amfoteryczne środki powierzchniowo czynne, niejonowe środki powierzchniowo czynne, związki wybielające na bazie tlenu, związki wybielające na bazie chloru, EDTA i jego sole, NTA (kwas nitrylotrójciowy) i jego sole, fenole i chlorowcowanie fenole, paradichlorobenzen, węglowodory aromatyczne, węglowodory alifatyczne, chlorowcowanie węglowodory, mydło, zeolity, polikarboksylany.

<sup>24</sup> Laboratorium w Bydgoszczy w zakresie skuteczności wypierania zaplamień (wino czerwone, keczup, trawa, tłuszcz pochodzenia zwierzęcego, olej, podkład kosmetyczny, pomadka o barwie jasnej i ciemnej, napary z kawy, kakao oraz kawy) oraz Laboratorium w Łodzi w zakresie: zmian barwy tkanin kolorowych, szarzenia tkaniny białej, wytrzymałości tkanin oraz zmiany masy powierzchniowej tkaniny po praniu.

<sup>25</sup> Działania te realizowano w okresie nieobjętym kontrolą NIK.

<sup>26</sup> Poza procedurami urzędowej kontroli żywności.

<sup>27</sup> Koszyk zawierał 37 par produktów, pochodzących z różnych grup środków spożywczych, w tym produkty o wyższym poziomie jakości (ekologiczne, z chronionymi oznaczeniami), tj. wyroby cukiernicze i ciastkarskie (8), soki, nektary i napoje (5), przetwory owocowo-warzywne (5), przetwory mleczne (2), przetwory mięsne (4), ryby i przetwory rybne (3), kawy i herbaty (3), dania gotowe dla dzieci (2), pojedyncze z innych grup (5).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

obejmowały ocenę organoleptyczną oraz badania fizyko-chemiczne. Porównania dokonano poprzez porównanie różnic i podobieństw par produktów na podstawie wyników analiz oraz oceny oznakowania pod kątem:

- wykazu składników – w szczególności pod kątem ilości i „wartości” składników podstawowych (tj. wpływających na wybór konsumentów), w tym także czy nie są one zastępowane innymi (tańszymi), dozwolonymi składnikami, podkreślenia określonych składników w oznakowaniu i ich ilości, obecności i ilości dozwolonych substancji dodatkowych (barwników, aromatów, wzmacniaczy smaku), kolejności w jakiej określone składniki zostały umieszczone w wykazie, obecności substancji alergennych itp.;
- wartości odżywczej – w szczególności pod kątem obecności i zawartości tłuszczu, białka, węglowodanów i innych istotnych informacji;
- „przyjazności” dla konsumenta – w szczególności czy dane istotne z punktu widzenia informowania konsumentów o parametrach jakościowych żywności są czytelne (wielkość, kolor, kontrast) i łatwo dostępne i jakie różnice w tym zakresie mogą występować;
- oświadczeń żywieniowych i zdrowotnych w szczególności czy znajdują się na liście dozwolonych i w przypadku oświadczeń żywieniowych ewentualna weryfikacja parametrów podkreślonych w oznakowaniu;
- cen jednostkowych produktów.

Sposób przeprowadzonego porównania (nie była to kontrola urzędowa) oznaczał, iż jego wyniki odnosiły się tylko do zakupionych produktów i nie reprezentowały całych partii produkcyjnych, zatem na podstawie uzyskanych wyników nie można wnioskować statystycznie na temat całego rynku.

Ocena porównawcza, zarówno pod względem oznakowania jak i badań laboratoryjnych wykazała, że w przypadku czterech produktów można domniemywać istnienia tzw. „podwójnej jakości”. W przypadku innych ośmiu produktów stwierdzono pewne różnice mogące wskazywać na różną jakość produktów wynikającą z różnic w oznakowaniu lub wymagającą dalszej weryfikacji na etapie produkcji (np. użycie różnej klasy jakości surowców, w tym miejsca ich pochodzenia). W przypadku następnych 22 produktów ceny jednostkowe były wyższe w Polsce niż Niemczech. Ceny te były średnio wyższe o 20% od cen produktów niemieckich. Dotyczyło to głównie produktów wyprodukowanych w Niemczech i wprowadzanych na rynek polski.

W II kwartale 2018 r. Inspekcja Handlowa (osiem WIIH w: Gdańsku, Gorzowie Wlkp., Katowicach, Krakowie, Poznaniu, Szczecinie, Warszawie i Wrocławiu) przeprowadziła planową kontrolę, której celem była ocena jakości handlowej wybranych środków spożywczych przeznaczonych na rynek polski i ich oryginalnych odpowiedników przeznaczonych na rynek krajów Europy Zachodniej. Kontrolę przeprowadzono w oparciu o program przygotowany przez Prezesa UOKiK, zgodnie z którym wytypowane pary produktów (dostępne na rynku polskim) zostały poddane takiej samej ocenie pod względem prawidłowości oznakowania, parametrów fizyko-chemicznych i cech organoleptycznych. Porównanie wybra-

IH zrealizowała planową kontrolę jakości handlowej wybranych środków spożywczych oferowanych na rynku krajowym i ich oryginalnych odpowiedników sprowadzanych z krajów Europy Zachodniej

nych produktów wykazało istotne różnice w ośmiu z 64 par produktów. Z punktu widzenia konsumentów stwierdzone różnice częściej wykazywały niższą jakość produktu przeznaczonego na polski rynek. W dwóch porównanych parach produkt dedykowany na polski rynek wykazywał lepsze cechy jakościowe.

Wyniki obu kontroli zamieszczono na stronie internetowej UOKiK<sup>28</sup>.

Polacy wysoko oceniają jakość produktów, ale uważają, iż są one jakościowo gorsze od produktów oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich

Wyniki badania opinii społecznej<sup>29</sup> wskazują, że spośród pięciu grup produktów uwzględnionych w badaniu, tj. artykułów spożywczych, odzieży, kosmetyków, zabawek i chemii domowej, najlepiej oceniana jest jakość oferowanej na naszym rynku odzieży i kosmetyków, natomiast najniżej – jakość chemii domowej. Różnice w ocenie poszczególnych grup produktów są jednak niewielkie, a średnie oceny we wszystkich przypadkach są dość wysokie. Jednocześnie większość dorosłych Polaków podziela pogląd, według którego produkty te są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich. Dotyczy to zwłaszcza chemii domowej, w przypadku której z opinią o jej niższej jakości zgadza się blisko trzy czwarte respondentów.

Pełen raport z przeprowadzonego na zlecenie NIK badania stanowi załącznik nr 6.4 do niniejszej Informacji.

Najwyższa Izba Kontroli, podzielając słuszność stanowiska Prezesa UOKiK co do związania działań Inspekcji granicami wyznaczonymi przepisami prawa wskazuje, że w trosce o szeroko pojęty interes konsumentów organy Inspekcji Handlowej winny aktywnie zaangażować się w działania podjęte przez Komisję Europejską zmierzające do ustalenia faktycznej skali problemu „podwójnej jakości” oraz w ewentualne dalsze działania wynikające z wyników dokonanego rozpoznania. Zdaniem NIK, zainteresowanie Prezesa UOKiK, niezależnie od kwestii związanych z prawnymi wymogami produktów będących na polskim rynku ocenianymi przez Inspekcję Handlową, powinno zostać zwrócone na ewentualną możliwość naruszania przez producentów zasad uczciwej konkurencji oraz zbiorowego interesu konsumentów. Wobec znacznego zainteresowania opinii publicznej problemem podwójnej jakości produktów, wyniki i wnioski ze zrealizowanych badań, niezależnie od ich ustaleń, powinny zostać niezwłocznie opublikowane.

## 5.2. Działalność kontrolna oraz realizacja wyników kontroli

### 5.2.1. Planowanie i realizacja kontroli

Plany kontroli Inspekcji Handlowej

Działalność kontrolna Inspekcji Handlowej realizowana jest w oparciu o okresowe plany kontroli opracowywane przez Prezesa UOKiK oraz okresowe plany kontroli danego WIIH.

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 9 ust. 3 ustawy o IH opracowuje okresowe Plany kontroli. Plany kontroli Inspekcji opracowywane były na okres jednego roku kalendarzowego i obejmowały tematy kontroli o znaczeniu krajowym lub ponadwojewódzkim.

<sup>28</sup> [https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=14842](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14842)

<sup>29</sup> Badanie przeprowadzone na zlecenie NIK przez Centrum Badania Opinii Społecznej.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Kontrole planowano w czterech obszarach:

- dyrektywy nowego podejścia,
- ogólne bezpieczeństwo produktów,
- artykuły rolno-spożywcze,
- inne artykuły nieżywnościowe i usługi.

Plan kontroli Inspekcji uwzględnia ustawowe zadania IH, kierunki działania IH<sup>30</sup>, wyniki kontroli z ubiegłych lat, skargi konsumentów, potrzeby rynków lokalnych oraz możliwości organizacyjno-finansowe wojewódzkich inspektoratów. Pod uwagę brane są także propozycje tematów przedstawiane przez wojewódzkich inspektorów IH, inne organy administracji państwowej i samorządowej, organizacje konsumenckie oraz wyniki analizy skarg i informacji otrzymanych od konsumentów, przedsiębiorców, przedstawicieli mediów lub innych organów krajowych i zagranicznych, w tym informacji uzyskanych za pośrednictwem unijnych systemów RAPEX i ICSMS.

Funkcję koordynacyjną kontroli planowych sprawował Prezes UOKiK, który zapewniał ich spójność, terminowość realizacji oraz wymianę informacji o stwierdzonych problemach.

Od 2014 r. do końca II kwartału 2017 r. w *Planie kontroli IH* ujęto kolejno: 5770, 5887, 5664 i 2210<sup>31</sup> kontroli. Z uwagi na fakt, że w wielu przypadkach wykonanie kontroli ujętych w Planie kontroli wymagało przeprowadzenia dodatkowych czynności kontrolnych w innych jednostkach, łączna ilość kontroli określanych jako „planowe” była wyższa i wynosiła odpowiednio: 9088, 8844, 7883 i 4019.

Niezależnie od kontroli planowych, Prezes UOKiK zlecał wojewódzkim inspektorom IH przeprowadzenie dodatkowych kontroli, w tym interwencyjnych, w związku z otrzymanymi skargami lub informacjami o występujących nieprawidłowościach, w tym za pośrednictwem unijnych systemów RAPEX i ICSMS. W okresie objętym kontrolą Prezes UOKiK zlecił przeprowadzenie 255 kontroli dodatkowych, w tym 166 (65,1%) kontroli w obszarze nadzoru rynku, 44 (17,3%) w obszarze artykułów rolno-spożywczych oraz 45 (17,6%) w zakresie artykułów nieżywnościowych i usług.

W okresie objętym kontrolą wojewódzkie inspektoraty IH, w których przeprowadzono kontrolę NIK, zrealizowały łącznie 48 555 kontroli, najwięcej WIIH w Warszawie (7911) oraz w Krakowie (7131), najmniej WIIH w Lublinie (3891) i we Wrocławiu (3661). Kontrole dotyczyły głównie obszaru artykułów rolno-spożywczych (40,3% wszystkich). W okresie objętym kontrolą struktura zrealizowanych kontroli w poszczególnych obszarach nie uległa zmianie. Dane w tym zakresie przedstawia poniższa infografika.

<sup>30</sup> Od dnia 5 października 2016 r.

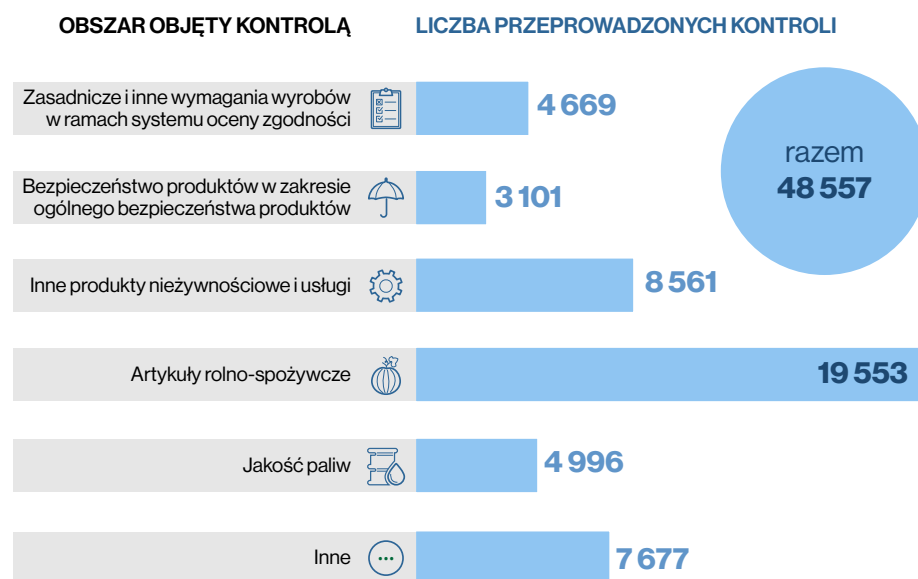
<sup>31</sup> Kontrole planowe w 2017 r. bez kontroli planowych rocznych.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 3

Obszary objęte kontrolą przez skontrolowane wojewódzkie inspektoraty inspekcji handlowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### 5.2.2. Realizacja wyników kontroli WIIH

#### Kontrole w ramach systemu oceny zgodności

W tym obszarze skontrolowane WIIH przeprowadziły łącznie 4841 kontroli, którymi głównie objęły placówki detaliczne (47,4%), hurtownie (21,6%) oraz sklepy wielkopowierzchniowe (16,7%). W badanym okresie struktura podmiotów kontrolowanych nie uległa zmianie (infografika 3).

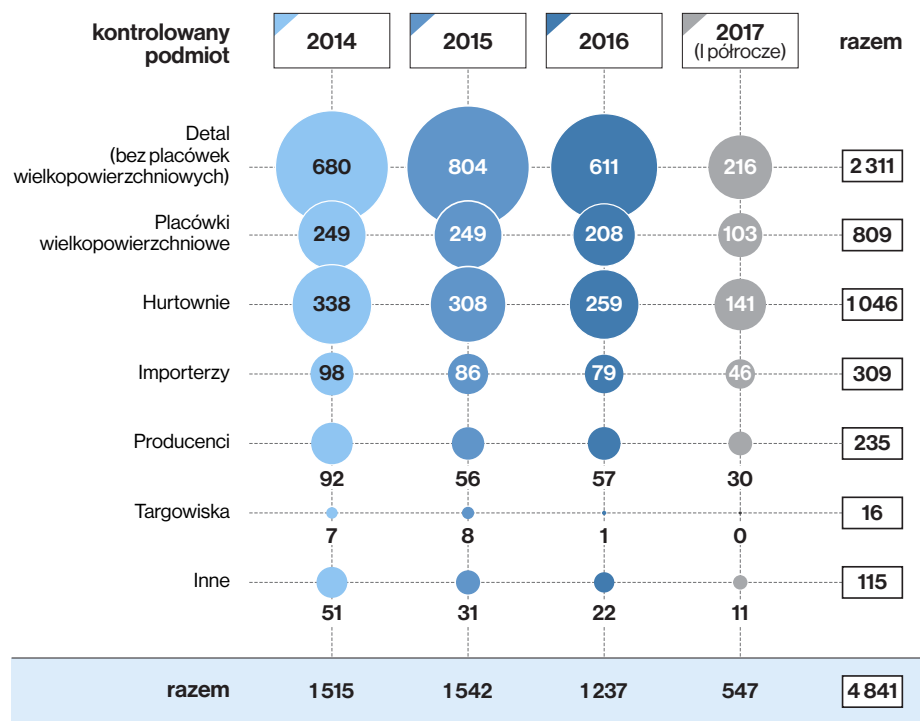
W toku kontroli zbadanych zostało łącznie 17 541 partii produktów, spośród których 6741, tj. 38,4% zakwestionowano. Zakwestionowane partie pobrano z 2194 (aż 45,3%) kontrolowanych placówek (infografika 4).

Czas trwania czynności kontrolnych, liczony od dostarczenia zawiadomienia o zamiarze przeprowadzenia kontroli do dnia podpisania protokołu kontroli, wynosił przeciętnie 13 dni. Czas realizacji wyników kontroli, liczony od dnia podpisania protokołu kontroli do dnia zakończenia ostatniej czynności wynikającej z ustaleń kontroli, trwał przeciętnie 50 dni. Najdłużej sprawy procedowano w 2015 r., w którym do zakończenia ostatniej czynności upływało przeciętnie 74 dni (infografika 5).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 4

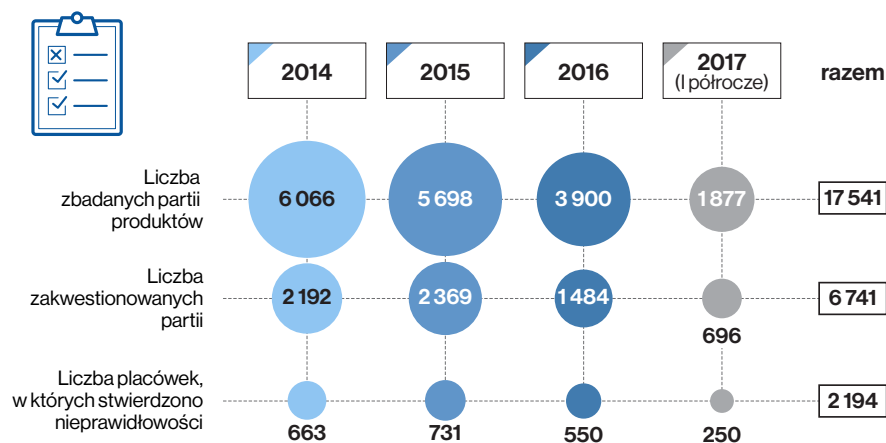
Rodzaje skontrolowanych przez Inspekcję Handlową podmiotów  
(w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Infografika 5

Ustalenia kontroli Inspekcji Handlowej

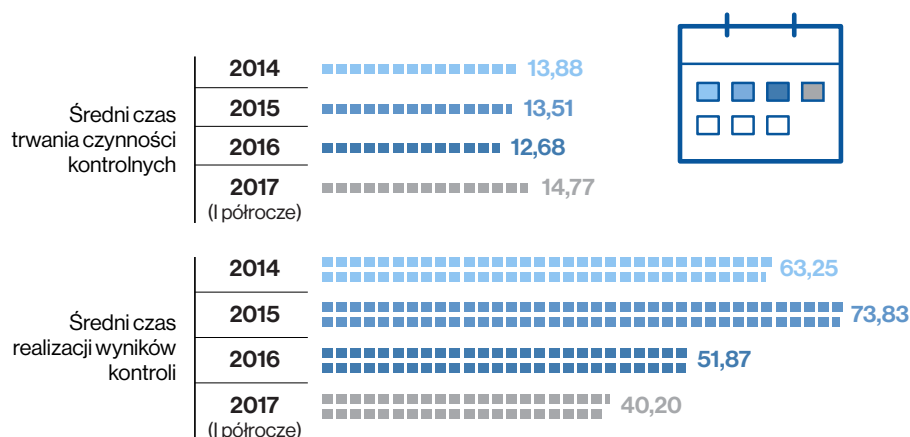


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 6

Średni czas trwania czynności kontrolnych Inspekcji Handlowej (w dniach)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Kontrole w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów

W tym obszarze skontrolowane WIIH przeprowadziły łącznie 3213 kontrole, głównie w placówkach detalicznych (55,8%), sklepach wielkopowierzchniowych (15,8%) oraz hurtowniach (11,5%). W badanym okresie struktura podmiotów kontrolowanych nie uległa zmianie (infografika 6).

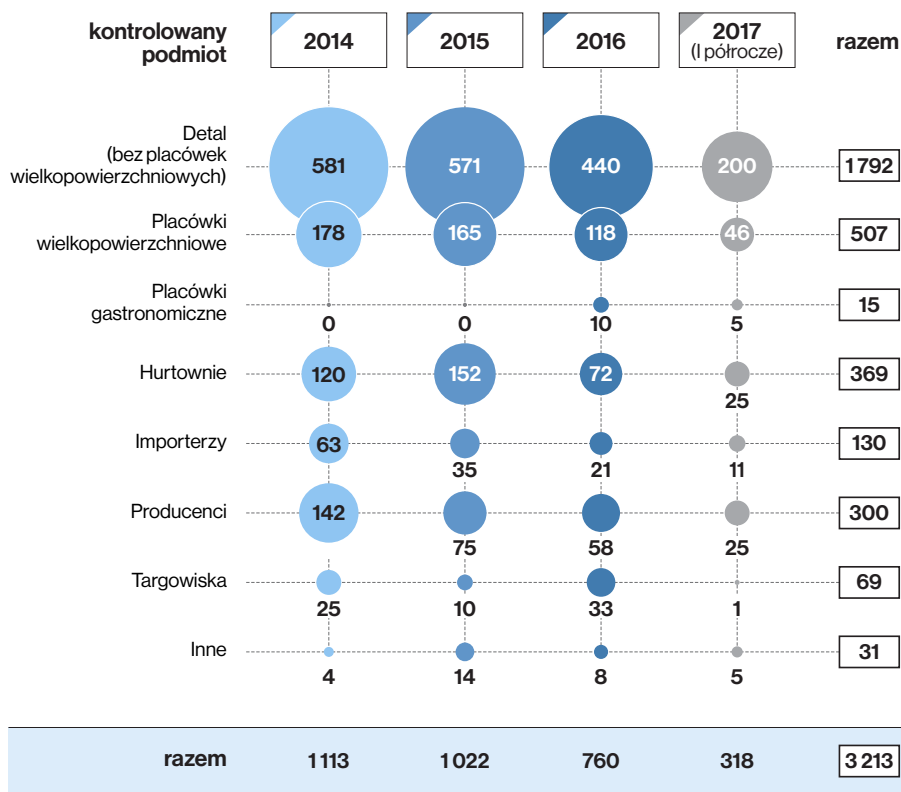
W toku kontroli zbadane zostały łącznie 11 763 partie produktów, spośród których 3445, tj. 29,3% zakwestionowano. Zakwestionowane partie pobrano w 1116 (aż 34,7%) kontrolowanych placówkach (infografika 7).

Czas trwania czynności kontrolnych, liczony od dostarczenia zawiadomienia o zamiarze przeprowadzenia kontroli do dnia podpisania protokołu kontroli, wynosił przeciętnie 20 dni. Czas realizacji wyników kontroli, liczony od dnia podpisania protokołu kontroli do dnia zakończenia ostatniej czynności wynikającej z ustaleń kontroli, trwał przeciętnie 27 dni (infografika 8).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 7

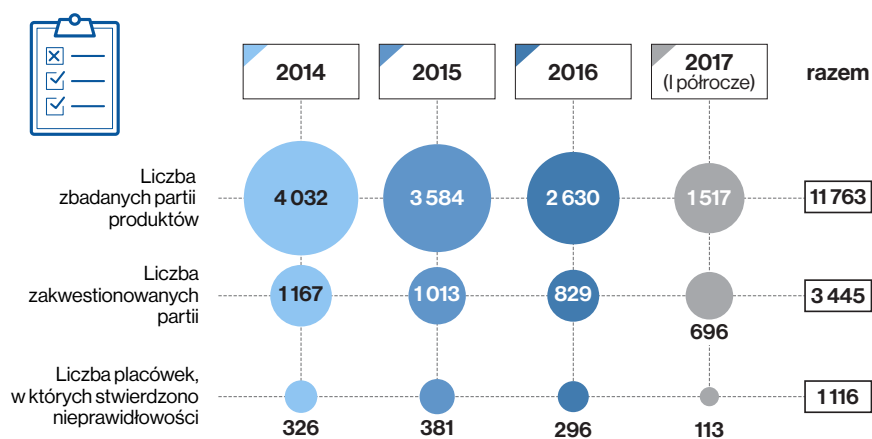
Rodzaje skontrolowanych przez Inspekcję Handlową podmiotów  
(w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Infografika nr 8

Ustalenia kontroli Inspekcji Handlowej

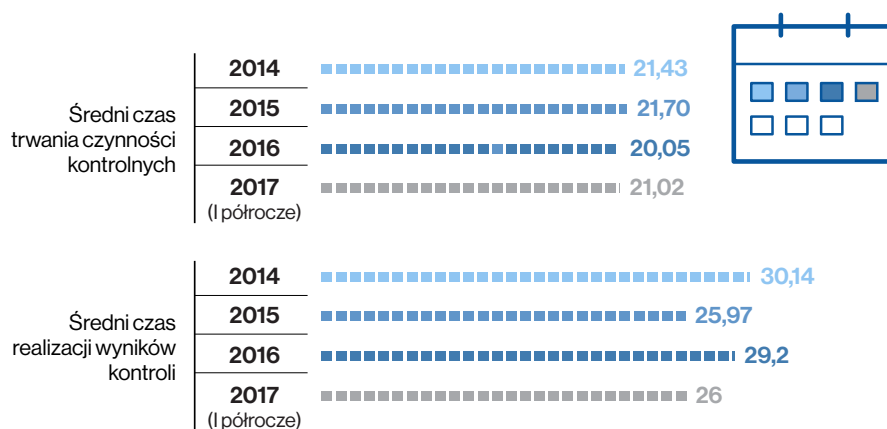


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 9

Średni czas trwania czynności kontrolnych Inspekcji Handlowej (w dniach)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Kontrole w zakresie produktów nieżywnościowych i usług

W tym obszarze skontrolowane WIIH przeprowadziły łącznie 9688 kontroli, którymi głównie objęły placówki detaliczne (55,5%) oraz placówki usługowe (24,5%). W badanym okresie struktura podmiotów kontrolowanych nie uległa zmianie (infografika 9).

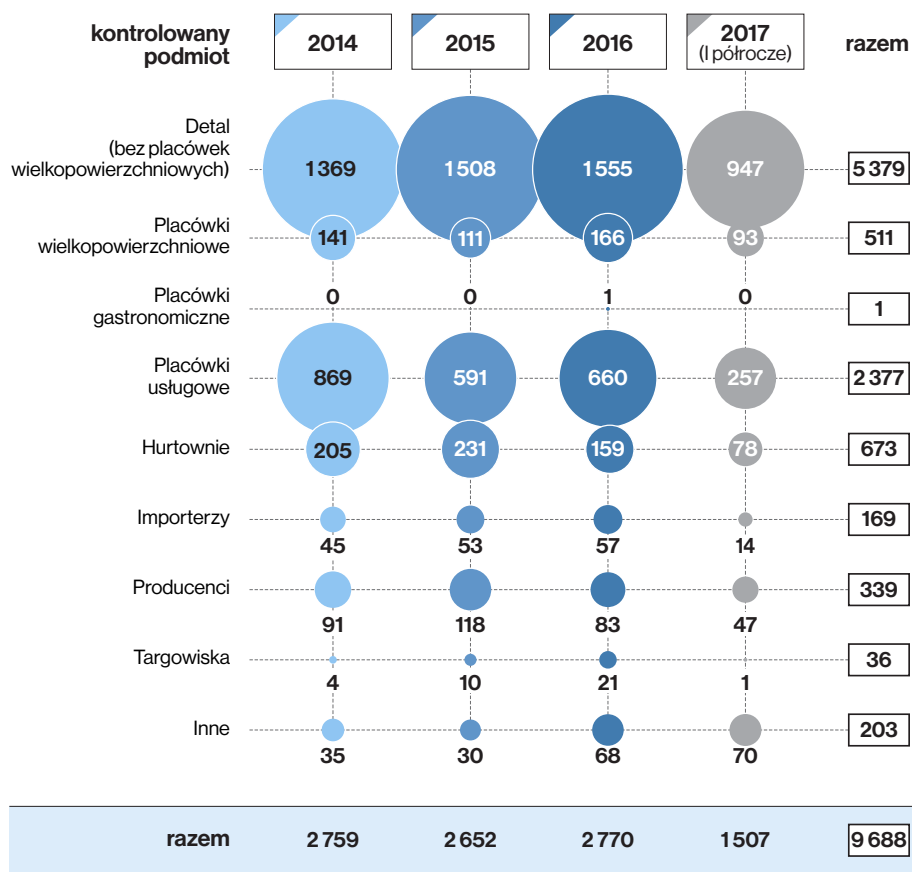
W toku kontroli zbadanych zostało łącznie 41 389 partii produktów, spośród których 8465, tj. 20,5% zakwestionowano. Zakwestionowane partie pobrano z 3054 (31,5%) kontrolowanych placówek (infografika 10).

Czas trwania czynności kontrolnych, liczony od dostarczenia zawiadomienia o zamiarze przeprowadzenia kontroli do dnia podpisania protokołu kontroli, wynosił przeciętnie 18 dni. Czas realizacji wyników kontroli, liczony od dnia podpisania protokołu kontroli do dnia zakończenia ostatniej czynności wynikającej z ustaleń kontroli, trwał przeciętnie 28 dni (infografika 11).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 10

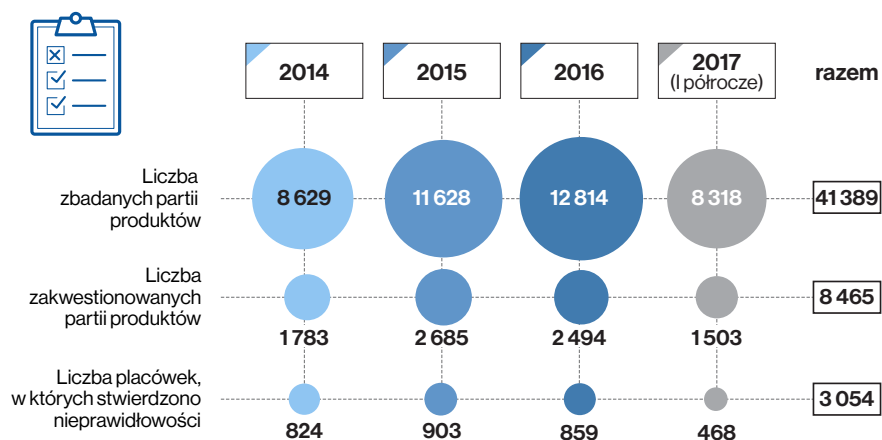
Rodzaje skontrolowanych przez Inspekcję Handlową podmiotów  
(w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Infografika nr 11

Ustalenia kontroli Inspekcji Handlowej



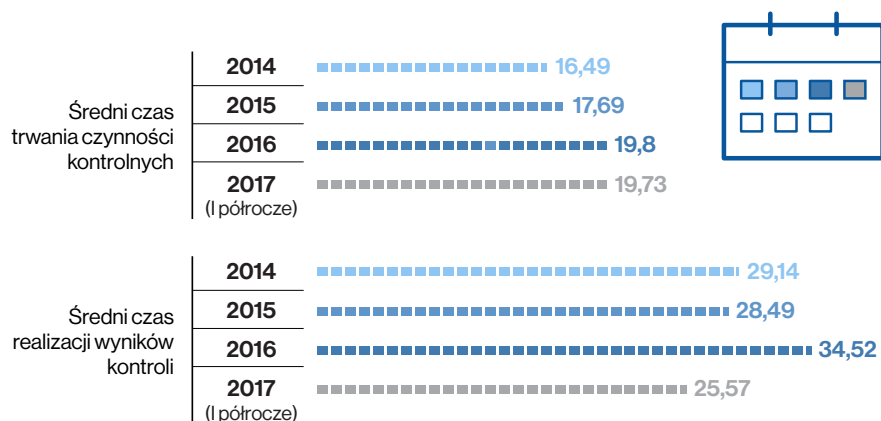
Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 12

Średni czas trwania czynności kontrolnych Inspekcji Handlowej (w dniach)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Kontrole w zakresie artykułów rolno-spożywczych i usług gastronomicznych

W tym obszarze skontrolowane WIIH przeprowadziły łącznie 21 489 kontroli, którymi głównie objęły placówki detaliczne (73,8%), sklepy wielkopowierzchniowe (11,5%) oraz placówki gastronomiczne (9,4%). W badanym okresie struktura podmiotów kontrolowanych nie uległa zmianie (infografika 12).

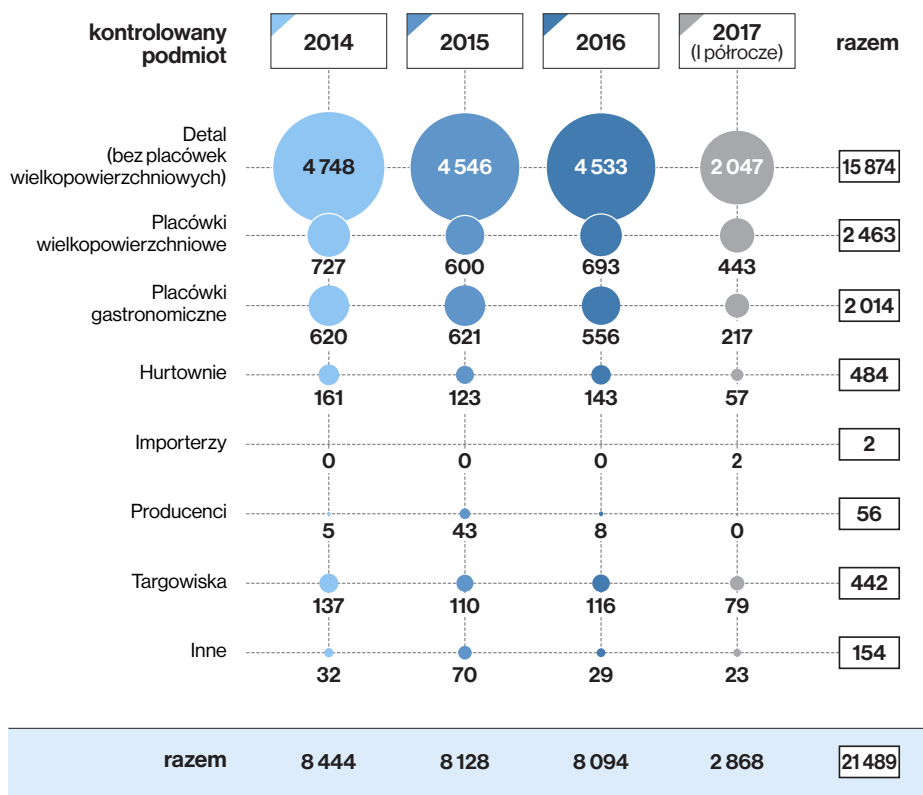
W toku kontroli zbadanych zostało łącznie 351 491 partii produktów, spośród których 69 029, tj. 19,6% zakwestionowano. Zakwestionowane partie pobrano z 12 486 (aż 58,1%) kontrolowanych placówek (infografika 13).

Czas trwania czynności kontrolnych, liczony od dostarczenia zawiadomienia o zamiarze przeprowadzenia kontroli do dnia podpisania protokołu kontroli, wynosił przeciętnie osiem dni. Czas realizacji wyników kontroli, liczony od dnia podpisania protokołu kontroli do dnia zakończenia ostatniej czynności wynikającej z ustaleń kontroli, trwał przeciętnie 40 dni (infografika 14).

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

### Infografika nr 13

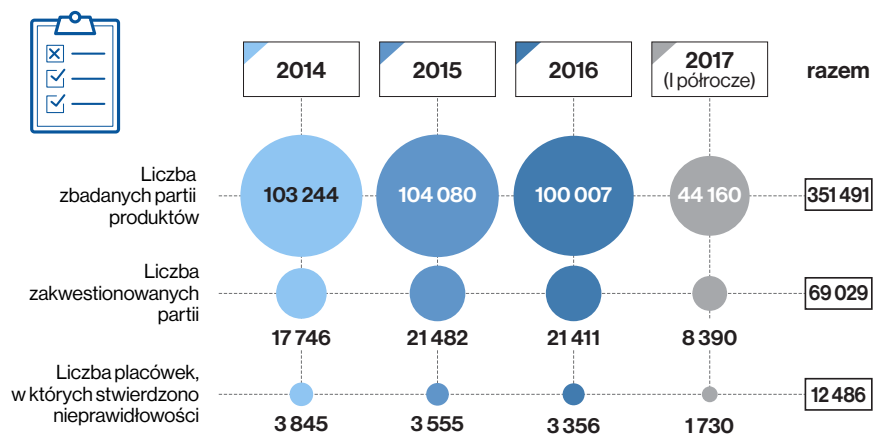
Rodzaje skontrolowanych przez Inspekcję Handlową podmiotów  
(w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Infografika nr 14

Ustalenia kontroli Inspekcji Handlowej

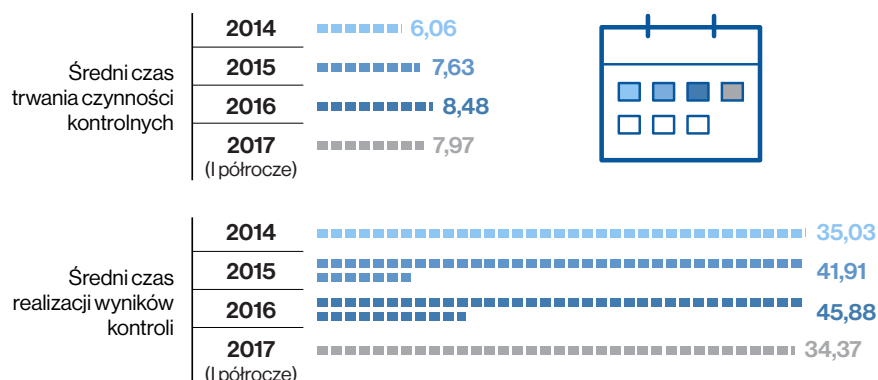


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 15

Średni czas trwania czynności kontrolnych Inspekcji Handlowej (w dniach)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### Kontrole w zakresie jakości paliw

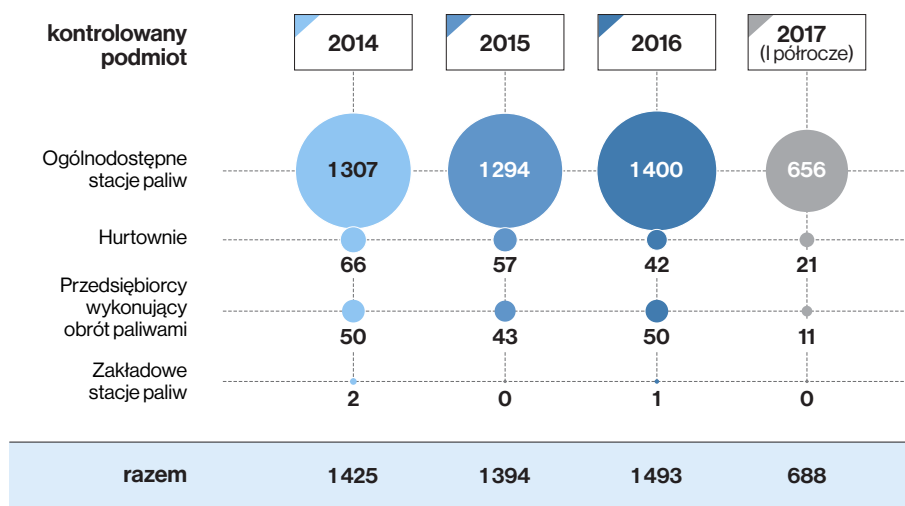
W tym obszarze skontrolowane WIIH przeprowadziły łącznie 4997 kontroli, przede wszystkim na ogólnodostępnych stacjach paliw (93,2% ogółu skontrolowanych podmiotów). Kontrolowano także hurtownie paliw (3,7%), przedsiębiorców zajmujących się obrotem paliwami (3,1%) oraz zakładowe stacje paliw (0,1%) (infografika 15).

W toku kontroli zbadanych zostało łącznie 4857 próbek, spośród których 208, tj. 4,3% zakwestionowano. Zakwestionowane partie paliw zostały pobrane u 201 podmiotów (4,0%) (infografika 16).

Czas trwania czynności kontrolnych wynosił przeciętnie 1 dzień. Czas realizacji wyników kontroli, liczony od dnia podpisania protokołu kontroli do dnia zakończenia ostatniej czynności wynikającej z ustaleń kontroli, trwał przeciętnie 19 dni (infografika 17).

Infografika nr 16

Rodzaje skontrolowanych przez Inspekcję Handlową podmiotów (w latach 2014 – I półrocze 2017)

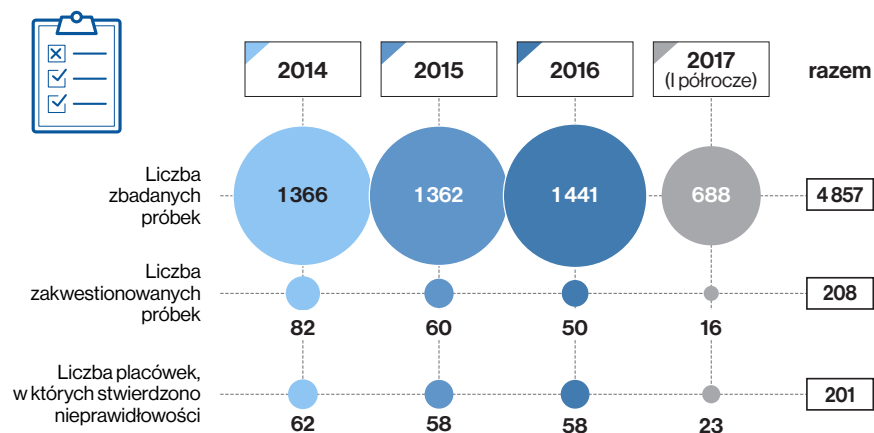


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 17

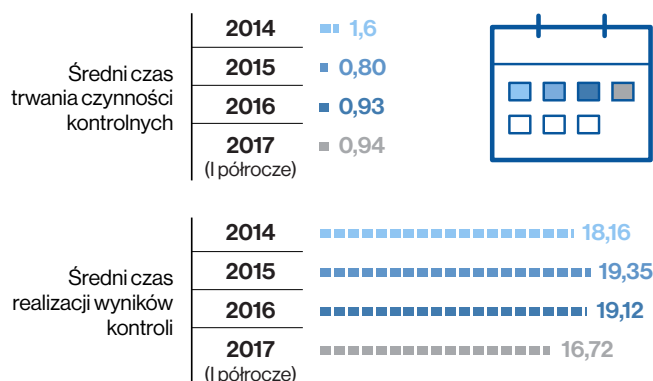
Ustalenia kontroli Inspekcji Handlowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Infografika nr 18

Średni czas trwania czynności kontrolnych Inspekcji Handlowej (w dniach)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Szczegółowym badaniem NIK objęła 315 (0,7%) postępowań kontrolnych przeprowadzonych przez dziewięć skontrolowanych WIIH, nie stwierdzając nieprawidłowości w sposobie prowadzenia oraz dokumentowania przebiegu kontroli.

NIK stwierdziła nieprawidłowości w 24 postępowaniach dotyczących egzekwowania należności wynikających z nałożonych kar pieniężnych. Polegały one na wystawieniu tytułów wykonawczych z opóźnieniem wynoszącym od 45 do 381 dni po otrzymaniu zwrotnego poświadczenia odbioru upomnienia przez dłużnika, co naruszało:

- do dnia 31 grudnia 2015 r. § 6 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 maja 2014 r. w sprawie trybu postępowania wierzycieli należności pieniężnych przy podejmowaniu czynności zmierzających do zastosowania środków egzekucyjnych, zgodnie z tym przepisem, wierzyciel niezwłocznie wystawia tytuł wykonawczy, w przypadku gdy łączna wysokość należności pieniężnych wraz z odsetkami z tytułu niezapłacenia w terminie należności pienięż-

Nieprawidłowości w egzekucji należności

nej przekroczy dziesięciokrotność kosztów upomnienia albo gdy okres do upływu terminu przedawnienia należności pieniężnej jest krótszy niż sześć miesięcy;

- od dnia 1 stycznia 2016 r. § 9 rozporządzenia w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych, zgodnie z tym przepisem, wierzyciel niezwłocznie wystawia tytuł wykonawczy 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, lub gdy z podjętych działań informacyjnych w sprawie wynika, że obowiązek nie zostanie dobrowolnie wykonany albo 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.

Według wyjaśnień wojewódzkiego inspektora, przyczyną powstawania opóźnień w WIIH były podejmowane próby nawiązania kontaktu z przedsiębiorcami, w celu podjęcia działań informacyjnych dotyczących konieczności zapłaty kary pieniężnej oraz wskazujących na skutki jej niezapłacenia oraz w celu nakłonienia ich do zapłaty zobowiązania. Opóźnienia wynikały również z konieczności wykonywania innych czynności oraz szerokiego zakresu zadań wykonywanych przez pracowników odpowiedzialnych za te postępowania.

W ocenie NIK stosowane w WIIH „miękkie” sposoby dochodzenia należności nie mogą prowadzić do naruszania zasad określonych w obowiązujących przepisach prawa.

NIK stwierdziła także, że w 21 zbadanych sprawach (prowadzonych przez WIIH w Gdańsku i Warszawie) z opóźnieniem przesyłano upomnienia (od 35 do 227 dni od daty uprawomocnienia się decyzji), co stanowiło naruszenie przywołanego § 7 rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych<sup>32</sup>. Zgodnie z tym przepisem wierzyciel niezwłocznie przesyła zobowiązanemu upomnienie 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, lub gdy z podjętych działań informacyjnych w sprawie wynika, że obowiązek nie zostanie dobrowolnie wykonany, albo 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.

W wyjaśnieniach wskazano, że przed wystawieniem tytułów wykonawczych pracownicy Inspektoratu monitowali dłużników (telefonicznie, mailowo) w sprawie spłaty zadłużenia, uzyskując od nich zapewnienia co do spłaty należności. Na opóźnienie w wystawieniu tytułów wykonawczych wpłynęły także absencje pracowników Inspektoratu (odpowiedzialnych za sporządzanie tytułów wykonawczych). NIK oceniła, że czasowa absencja pracownika, zwłaszcza długotrwała, wymaga podjęcia przez osoby nadzorujące działań organizacyjnych, zapewniających niezakłócony przebieg postępowań windykacyjnych.

<sup>32</sup> W brzmieniu obowiązującym do 7 września 2016 r.

Ponadto stwierdzono, że w WIIH w Warszawie w latach 2012–2016 sześć jednostek organizacyjnych realizujących funkcje kontrolne nie przekazało do Wydziału Budżetowo-Administracyjnego (odpowiedzialnego za dochodzenie należności, dalej: WBA) łącznie 30 kopii prawomocnych decyzji nakładających kary pieniężne lub obciążających przedsiębiorców kosztami badań laboratoryjnych. Decyzje te, na łączną kwotę 15,7 tys. zł, wpłynęły do WBA dopiero w czerwcu i lipcu 2017 r. W konsekwencji, działania egzekucyjne obejmujące m.in. przesyłanie upomnień, zostały podjęte z opóźnieniem wynoszącym od 13 do 52 miesięcy po terminie płatności, co stanowiło naruszenie § 7 ust. 1 rozporządzenia w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych, zgodnie z którym wierzyciel przesyła zobowiązanemu upomnienie, niezwłocznie po upływie terminu zapłaty należności pieniężnej<sup>33</sup>.

Po stwierdzeniu jednego przypadku nieprzekazania prawomocnej decyzji do WBA, w Inspektoracie dokonano przeglądu i analizy wszelkich posiadanych decyzji, w wyniku czego zidentyfikowano łącznie 30 decyzji, których kopie nie zostały przekazane przez komórki realizujące zadania kontrolne. W związku z powyższym w Inspektoracie odbyło się dyscyplinujące spotkanie Wojewódzkiego Inspektora z dyrektorami delegatur oraz naczelnikami wydziałów, podczas którego zostali oni poinformowani o obowiązku niezwłocznego przekazywania kopii prawomocnych decyzji do WBA.

Fakt ujawnienia opisanych nieprawidłowości w ramach procedury wewnętrznej, w opinii NIK wskazuje na niewystarczającą skuteczność mechanizmu kontroli zarządczej w obszarze windykacji należności. Słabość tego mechanizmu polegała na braku systematycznej, bieżącej kontroli przypisu należności w powiązaniu z ich egzekucją (obowiązek wynikający z § 2 rozporządzenia Ministra Finansów w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych).

WIIH w Warszawie, w wyniku podjętych działań zmierzających do usunięcia nieprawidłowości, wyegzekwował do dnia 10 listopada 2017 r. zapłatę należności w kwocie 9,6 tys. zł (z tytułu 20 decyzji, w tym jedna należność zapłacona częściowo<sup>34</sup>). W przypadku siedmiu należności o kwocie 3,4 tys. zł Inspektorat wystawił tytuły wykonawcze, natomiast w odniesieniu do trzech należności w kwocie 2,2 tys. zł WIIH oczekiwał na zwrotne potwierdzenie odbioru wysłanego upomnienia.

### Postępowania administracyjne prowadzone przez Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK, zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy o IH, w postępowaniu administracyjnym w sprawach związanych z wykonywaniem zadań i kompetencji Inspekcji prowadził, jako organ wyższego stopnia, postępowania odwoławcze od decyzji wydanych przez wojewódzkich inspektorów IH.

Liczba postępowań odwoławczych prowadzona przez Prezesa UOKiK w latach 2014 do końca I połowy 2017 r. systematycznie rosła i wynosiła: 125 w 2014 r., 155 w 2015 r., 175 w 2016 r. oraz 295 postępowań w I połowie 2017 r.

<sup>33</sup> § 7 ust. 1 w brzmieniu obowiązującym do 7 września 2016 r.

<sup>34</sup> Do zapłaty pozostało 0,5 tys. zł.



Ponadto Prezes UOKiK wszczynał i prowadził postępowania administracyjne, gdy ustalenia kontroli prowadzonych przez WIIH stanowiły podstawę wszczęcia postępowania na podstawie przepisów odrębnych, takich jak:

- art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw*<sup>35</sup> – w sprawie obowiązku uiszczenia przez kontrolowany podmiot kwoty stanowiącej równowartość kosztów przeprowadzonych badań próbki paliwa, w sytuacji gdy badanie wykazało niespełnianie ustawowych wymagań jakościowych paliwa;
- art. 74, art. 76 ust. 1, art. 85 ust. 1, art. 87 ust. 8 i ust. 9, art. 97 ust. 1 ustawy *o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku* – między innymi w sprawach:
  - poniesienia przez podmiot gospodarczy, który wprowadził wyrób do obrotu lub oddał go do użytku, opłat związanych z badaniem wyrobu, w sytuacji stwierdzenia, że wyrób nie spełnia wymagań lub stwarza zagrożenie,
  - wprowadzenia do obrotu lub oddania do użytku wyrobów niezgodnych z wymaganiami albo wyrobów stwarzających zagrożenie, mimo spełniania wymagań,
  - nałożenia na producenta, importera, instalatora albo dystrybutora kary pieniężnej między innymi w związku z wprowadzeniem do obrotu lub oddaniem do użytku wyrobu:
    - niezgodnego z wymaganiami,
    - podlegającego oznakowaniu CE, a w przypadku przyrządów pomiarowych także dodatkowemu oznakowaniu metrologicznemu, bez tego oznakowania,
    - bez instrukcji, informacji dotyczących bezpieczeństwa użytkowania, kopii deklaracji zgodności lub etykiety sporządzonych w jasnej, zrozumiałej i czytelnej formie, w języku polskim,
    - bez informacji umożliwiających jego identyfikację, sporządzonych w języku polskim lub informacji umożliwiających identyfikację producenta albo importera,
  - nałożenia na producenta, importera, instalatora, dystrybutora albo upoważnionego przedstawiciela kary pieniężnej między innymi z tytułu niedopełnienia obowiązków sporządzenia bądź przechowywania dokumentacji technicznej wyrobu, deklaracji zgodności oraz dokumentacji niezbędnej do wykazania zgodności wyrobu;
- art. 41 ust. 1 ustawy *o systemie oceny zgodności* – w sprawie wyrobów niezgodnych z zasadniczymi, szczegółowymi lub innymi wymaganiami, wprowadzonych do obrotu lub oddanych do użytku;
- art. 20 ust. 1, art. 25a ust. 1, art. 33a ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. *o ogólnym bezpieczeństwie produktów*<sup>36</sup> – między innymi w sprawach:
  - gdy z ustaleń kontroli wynika znaczne prawdopodobieństwo, że produkt nie spełnia ogólnych wymagań dotyczących bezpieczeństwa,
  - poniesienia opłat związanych z badaniami i opiniami biegłych w przypadku stwierdzenia, że produkt może stwarzać zagrożenie w określonych warunkach, dla określonych kategorii konsumentów albo gdy produkt nie jest bezpieczny.

<sup>35</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1928, ze zm., dalej: ustawa o smikjp.

<sup>36</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 2047.

Liczba tych postępowań w latach 2014–2016 rosła i wynosiła 517 w 2014 r., 581 w 2015 r., 618 w 2016 r., natomiast w I połowie 2017 r. wyniosła 83.

Szczegółową kontrolą NIK objęła 31 losowo wybranych postępowań administracyjnych oraz pięć spraw, w których Prezes UOKiK nie wszczął postępowań administracyjnych z uwagi na brak możliwości ustalenia podmiotu wprowadzającego wyrób do obrotu lub stwierdzenie błędów proceduralnych podczas kontroli IH. Zbadane postępowania administracyjne dotyczyły: kosztów przeprowadzonych badań paliw (sześć spraw), rozpatrywania odwołań od decyzji wydanych przez WIIH (pięć spraw), ogólnego bezpieczeństwa produktów (20 spraw) i zakończone zostały wydaniem decyzji administracyjnej, w tym:

- w sześciu sprawach wydano decyzje nakładające na przedsiębiorców obowiązek pokrycia kosztów przeprowadzonych badań paliw,
- w czterech przypadkach rozpatrywania odwołań utrzymano w mocy decyzje wydane przez WIIH,
- w jednym przypadku rozpatrywania odwołania uchylono decyzję w całości i zmniejszono wymiar kary nałożonej na przedsiębiorcę,
- w 20 przypadkach postępowań prowadzonych w związku ze stwierdzeniem zagrożeń stwarzanych przez produkty, postępowania administracyjne umorzono z uwagi na usunięcie przez przedsiębiorców zagrożeń lub wycofanie produktów z rynku.

Przepisami regulującymi terminowość prowadzenia przez Prezesa UOKiK postępowań administracyjnych były: *Kodeks postępowania administracyjnego*<sup>37</sup>, zgodnie z którym załatwienie sprawy powinno nastąpić nie później niż w ciągu miesiąca, a sprawy szczególnie skomplikowanej – nie później niż w ciągu dwóch miesięcy od dnia wszczęcia postępowania<sup>38</sup> oraz ustawy stanowiące *lex specialis* w stosunku do art. 35 § 3 *kpa*:

- art. 41 ust. 2 ustawy *o systemie oceny zgodności*, który stanowi, iż postępowanie nie może być prowadzone dłużej niż cztery miesiące;
- art. 76 ust. 2 ustawy *o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku*, zgodnie z którym postępowanie prowadzi się nie dłużej niż trzy miesiące;
- art. 21 ust. 5 ustawy z dnia 12 grudnia 2003 r. *o ogólnym bezpieczeństwie produktów*<sup>39</sup> stanowiący, iż postępowanie powinno zostać zakończone niezwłocznie, nie później niż w terminie czterech miesięcy od wszczęcia.

W toku kontroli NIK stwierdziła, że w dziewięciu (29,0%) spośród zbadanych 31 postępowań administracyjnych przekroczone ustawowe terminy załatwienia sprawy. Opóźnienia wynosiły od kilkunastu dni do pięciu miesięcy. Przekroczenie ustawowego terminu zakończenia postępowania wynikało z pracochłonności gromadzenia pełnego materiału dowodowego. W części spraw pojawiła się konieczność weryfikacji informacji uzyskanych w toku postępowania, dotyczących kwestii mających wpływ

<sup>37</sup> Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. (Dz. U z 2017 r. poz. 1257, ze zm.), dalej: *kpa*.

<sup>38</sup> Art. 35 § 3 *kpa*.

<sup>39</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 2047, dalej: ustawa *o obp*.

na rozstrzygnięcie sprawy (np. liczby produktów wprowadzonych na rynek; koniecznością przeprowadzenia, a następnie oczekiwania na wyniki kontroli u stron postępowania; prośbą strony postępowania o przedłużenie terminu na przedstawienie wymaganych dowodów z uwagi m.in. na dużą liczbę odbiorców, od których należało uzyskać oświadczenia o nieposiadaniu produktów lub odebrać kwestionowane produkty; koniecznością kilkukrotnego wezwania stron postępowania do uzupełnienia braków formalnych przekazanych dowodów, powołanie biegłego i przeprowadzenie dodatkowych badań laboratoryjnych produktu).

W dwóch postępowaniach odnotowano istotne opóźnienie ich wszczęcia, wynoszące sześć i jedenaście miesięcy licząc od dnia przekazania akt sprawy przez Wojewódzkiego Inspektora IH do dnia wszczęcia przez Prezesa UOKiK postępowania administracyjnego. Stwierdzone przez NIK opóźnienia dotyczyły spraw związanych z wynikami kontroli jakości paliw i były prowadzone na podstawie ówczynie obowiązującej ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. *o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw*. W obu przypadkach kontrole wykazały, że paliwo nie spełniało wymagań jakościowych określonych w obowiązującym w dniu kontroli rozporządzeniu Ministra Gospodarki w sprawie wymagań jakościowych dla paliw ciekłych<sup>40</sup>. Prezes UOKiK jako zarządzający systemem monitorowania i kontrolowania jakości paliw powinien, zgodnie z art. 24 ust. 1 cyt. ustawy, wydać decyzje administracyjne zobowiązujące kontrolowanych przedsiębiorców do uiszczenia kwoty stanowiącej równowartość kosztów przeprowadzonych badań laboratoryjnych. Analiza akt spraw wykazała, że w obu przypadkach kontrolowane przez inspektorów IH próbki paliw, niespełniające wymagań jakościowych, pochodziły z partii paliwa zgromadzonego w zbiorniku, do którego były dolewki paliw z Litwy, Niemiec oraz Białorusi. W 2014 r., tj. w czasie kiedy do UOKiK zostały przekazane akta spraw, toczyły się zaawansowane prace legislacyjne nad projektem ustawy *o zmianie ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw oraz o zmianie ustawy o biokomponentach i biopaliwach ciekłych*, w szczególności dotyczące brzmienia klauzuli wzajemnego uznawania określonej w art. 3 ust. 3 obecnie obowiązującej ustawy. Ze względu na fakt, iż kwestie paliw pochodzących z innych państw członkowskich Unii Europejskiej, Turcji lub państw członkowskich EFTA były również przedmiotem zmian w ówczynie procedowanym projekcie ustawy, Prezes UOKiK podjął decyzję, iż postępowania w nowych sprawach, nie będą wszczynane do czasu wejścia w życie znowelizowanych przepisów ustawy *o smikjp*.

NIK uznała, że powzięcie informacji o planowanych zmianach legislacyjnych w danym obszarze nie mogło determinować wielomiesięcznej zwłoki we wszczynaniu postępowań administracyjnych. Postępowania administracyjne winny być wszczynane z urzędu bezzwłocznie, na podstawie przepisów obowiązujących w dniu wpływu akt sprawy do UOKiK.

<sup>40</sup> Rozporządzenie Ministra Gospodarki z dnia 9 grudnia 2008 r. (Dz. U. z 2013 r. poz. 1058).

### 5.3. Skuteczność egzekwowania prawa konsumenckiego przez organy Inspekcji Handlowej

#### 5.3.1. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

Mechanizmy polubownego rozstrzygania sporów konsumenckich w Polsce, aczkolwiek istnieją, są nadal mało rozwinięte i upowszechnione (wskaźnik rozpatrywanych spraw dla Polski wynosi ok. 0,56 spraw/1000 mieszkańców, przy średniej UE 1,00/1000). Nieefektywność alternatywnych metod rozstrzygania sporów stanowi jedną z barier w rozwoju konkurencyjności polskiej gospodarki (głównie MŚP) oraz podważa jednolity standard ochrony konsumentów w UE.

W okresie od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2017 r. funkcjonowały dwa systemy rozwiązywania sporów konsumenckich. Pierwszy z nich, działający od 1 kwietnia 2001 r.<sup>41</sup> do 9 stycznia 2017 r., w obszarze alternatywnych metod rozstrzygania sporów (ADR) obejmował dwa narzędzia, tj. procedurę mediacji i stałe polubowne sądy konsumenckie. Drugi, nowy system, obowiązujący od dnia 10 stycznia 2017 r. uregulowany jest ustawą z dnia 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązaniu sporów konsumenckich*<sup>42</sup>.

#### System obowiązujący do 9 stycznia 2017 r.

W 2014 r. do WIIH wpłynęło 13 485 wniosków konsumentów o mediację. W kolejnych latach liczba wniosków była mniejsza i wynosiła odpowiednio w 2015 r. 11 799 (spadek o 12,5%) i w 2016 r. 9928 (spadek o 15,8%). Wnioski o mediację stanowiły w 2014 r. i w 2015 r. 69% ogółu skarg konsumenckich skierowanych do IH, a w roku 2016 r. 64%. Spośród złożonych w 2014 r. wniosków o mediację 67,3% zakończonych zostało pozytywnie dla konsumentów, tzn. strony zawarły porozumienie kończące ich spory. Wskaźnik ten w latach 2015 r. i w 2016 r. ukształtował się na zbliżonym poziomie (65%), pomimo tendencji spadkowej liczby składanych wniosków. W pozostałych przypadkach nie doszło do polubownego zakończenia sprawy ze względu na nieuznanie przez przedsiębiorców roszczeń konsumentów lub brak zgody konsumentów na zaproponowane warunki ugody.

W skontrolowanych przez NIK WIIH przeprowadzono łącznie 37 261 mediacji. Głównymi przedmiotami sporów rozstrzyganych w toku mediacji były zakupy oraz postępowania reklamacyjne. Rozstrzygnięcie sporu w tym trybie w 64,7% przypadków było korzystne dla konsumentów. Średni czas trwania postępowania mediacyjnego, liczonego od dnia złożenia wniosku, wynosił nie dłużej niż cztery tygodnie (infografiki 18–20).

Mediacje

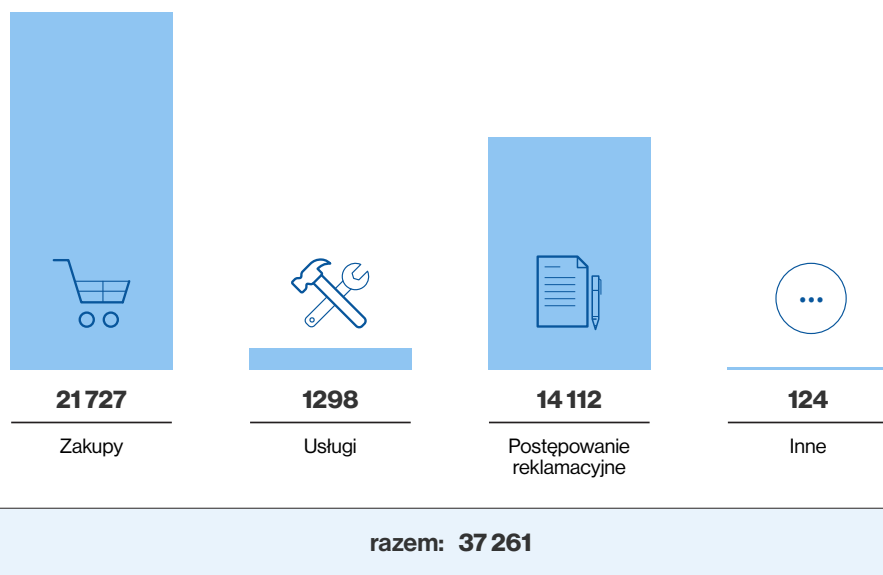
<sup>41</sup> Stałe sądownictwo polubowne wprowadzone zostało ustawą *o IH*, która weszła w życie w dniu 1 kwietnia 2001 r.

<sup>42</sup> Dz. U. z 2016 r. poz. 1823, dalej: *ustawa o pozasądowym rozwiązaniu sporów konsumenckich*.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 19

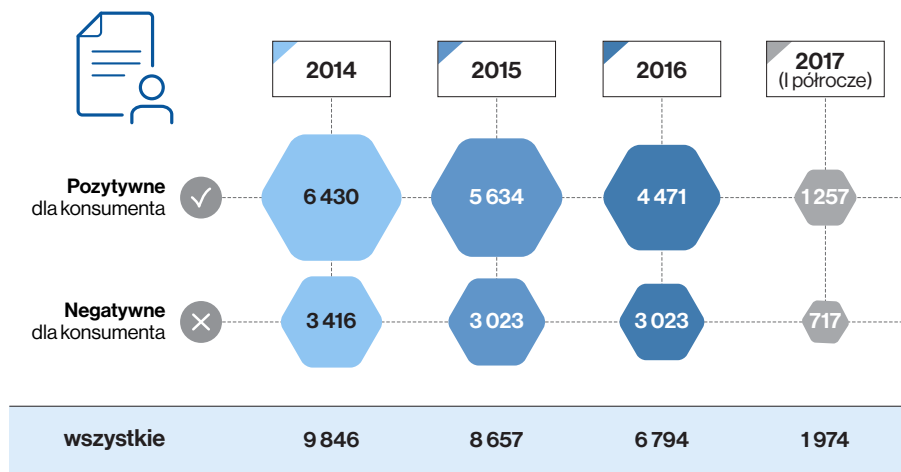
Przedmiot postępowań mediacyjnych (w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Infografika nr 20

Rozstrzygnięcie postępowań mediacyjnych (zakończonych w latach 2014 – I półrocze 2017)

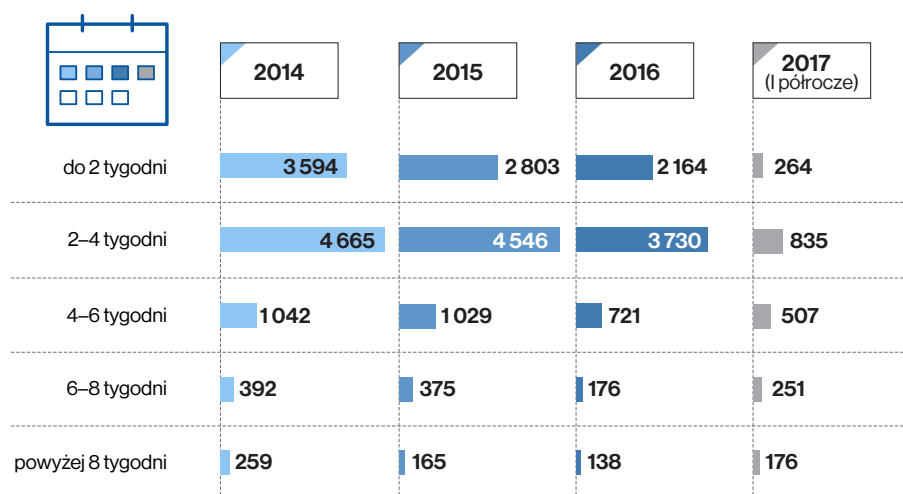


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 21

Czas trwania zakończonych mediacji (od złożenia wniosku do rozstrzygnięcia)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Alternatywnym narzędziem rozstrzygania sporów konsumenckich, obok procedury mediacji, były stałe polubowne sądy konsumenckie<sup>43</sup>. Sądy konsumenckie funkcjonowały przy WIIH i powoływane były na podstawie umów o zorganizowaniu takich sądów, zawieranych przez wojewódzkich inspektorów z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi konsumentów lub przedsiębiorców oraz z innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Sądy konsumenckie, w zakresie niezastrzeżonym odrębnymi przepisami dla innych organów, rozstrzygały spory majątkowe wynikłe z umów sprzedaży produktów i świadczenia usług zawartych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami oraz spory wynikłe z umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, ciepłowniczej lub gazowej, umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług i dystrybucji ciepła, umów sprzedaży oraz umów kompleksowych, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – *Prawo energetyczne*<sup>44</sup>.

W 2014 r. do sądów konsumenckich wpłynęło 2515 wniosków. W kolejnych latach liczba wniosków spadała i wynosiła odpowiednio w 2015 r. – 2209 (spadek o 12,2%) i 2016 r. – 1884 wnioski (spadek o 14,7%). Do sądów zorganizowanych przy WIIH objętych kontrolą NIK wniesiono łącznie 4775 pozwów o łącznej wartości roszczeń wynoszących 6890 tys. zł. Średnia wartość roszczenia wynosiła przeciętnie 1,5 tys. zł. (infografika 21).

Stale Polubowne  
Sądy Konsumenckie

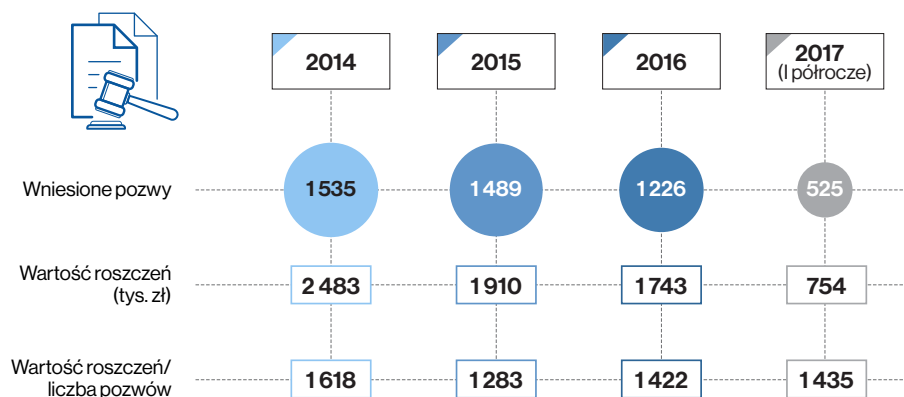
<sup>43</sup> Dalej: sądy konsumenckie.

<sup>44</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 220, ze zm.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 22

Liczba wniesionych pozwów oraz wartość roszczeń

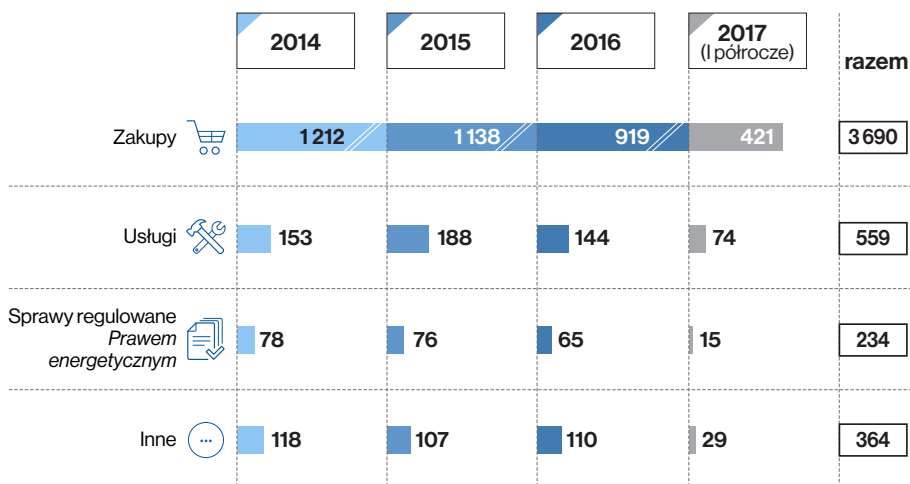


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Głównym przedmiotem sporów były zakupy, które stanowiły 76% wszystkich pozwów (infografika 22).

Infografika nr 23

Przedmiot sporu (w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

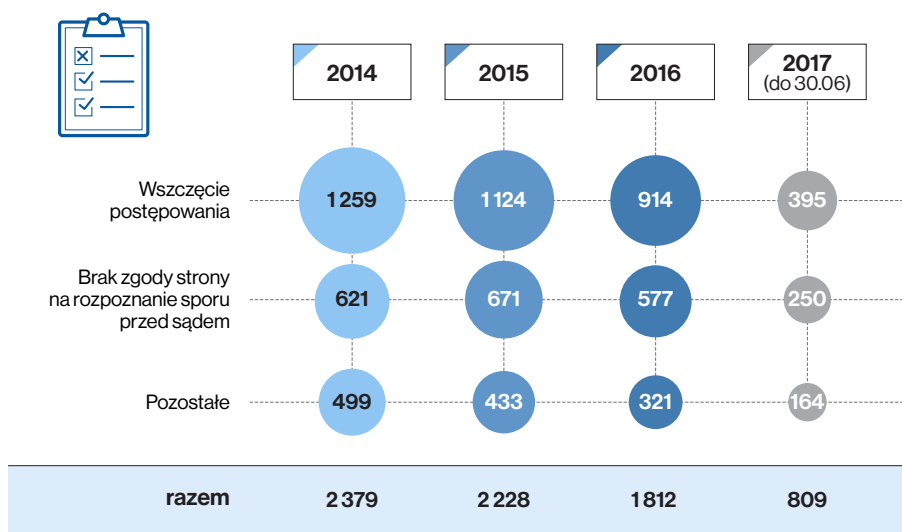
Przeszło połowa wniosków skierowanych w analizowanym okresie do sądów skutkowało wszczęciem postępowania (51,1%), natomiast niemal jedna trzecia (29,3%) spraw nie mogła być procedowana ze względu na brak zgody drugiej strony sporu (infografika 23).



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 24

Sposób procedowania wniosków

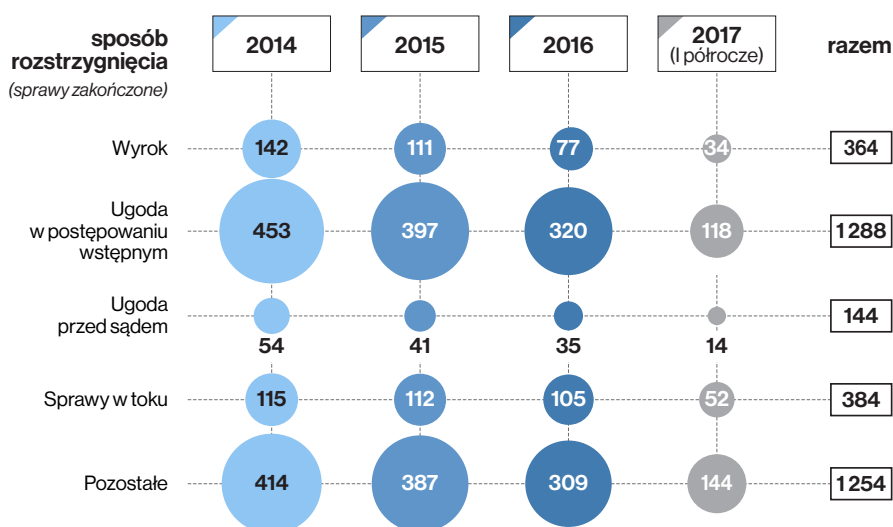


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Spośród spraw zakończonych w okresie objętym kontrolą, 1288 (37,5%) zakończono ugodą w postępowaniu wstępnym oraz 144 (4,2%) ugodą przed sądem. Sądy wydały także 364 wyroki (10,6%). Rozstrzygnięcia były korzystne dla konsumenta w 56,4% zakończonych spraw. Czas trwania postępowań przed sądem (liczony od dnia wniesienia pozwu do zakończenia postępowania) wynosił dla 55% zakończonych spraw nie dłużej niż 30 dni, a dla 28,4% spraw nie dłużej niż 60 dni (infografiki 24-26).

Infografika nr 25

Sposób rozstrzygnięcia spraw (zakończonych w latach 2014 – I półrocze 2017)

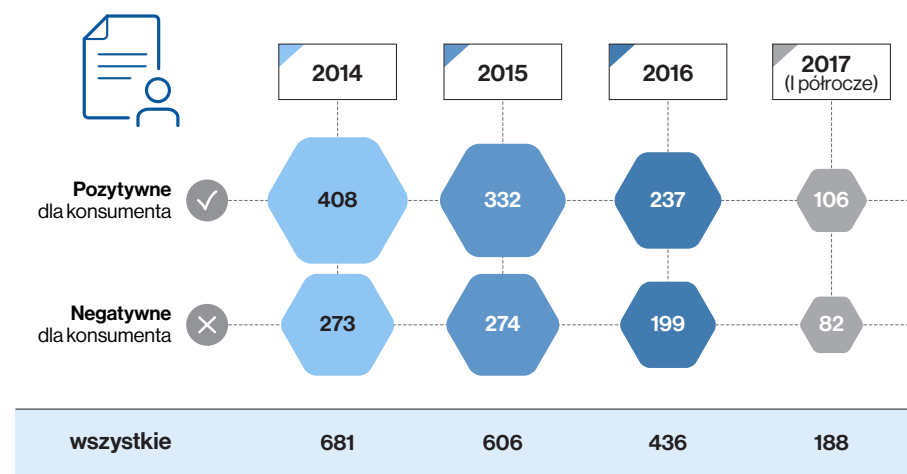


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 26

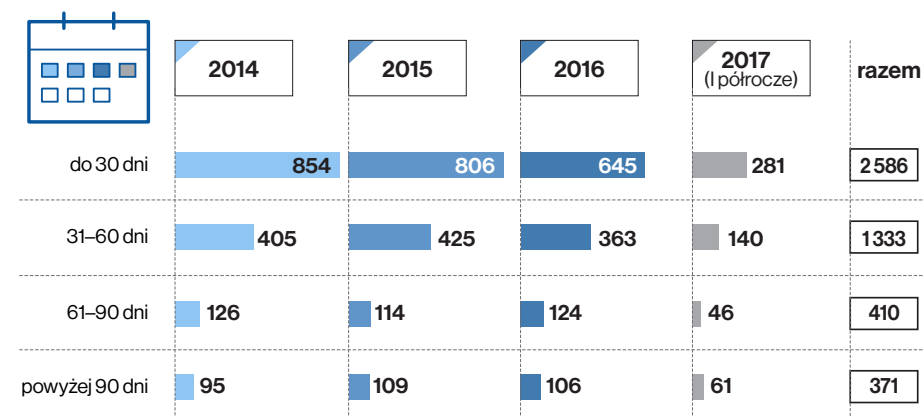
Rozstrzygnięcie spraw (zakończonych w latach 2014 – I półrocze 2017)



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Infografika nr 27

Czas trwania postępowań (w latach 2014 – I półrocze 2017) liczony od wniesienia pozwu do zakończenia postępowania



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

### System obowiązujący od 10 stycznia 2017 r.

#### Wdrożenie ADR

Nowy system, wynikający z wejścia w życie ustawy o pozasądowym rozstrzyganiu sporów konsumenckich, jest efektem implementacji pakietu legislacyjnego Unii Europejskiej<sup>45</sup>. Przywołana ustawa weszła w życie z blisko półtorarocznym opóźnieniem. Zgodnie z przepisami dyrektywy ADR, termin transpozycji jej przepisów do krajowego porządku prawnego upłynął w dniu 9 lipca 2015 r.

<sup>45</sup> Pakiet legislacyjny obejmował dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa ADR) oraz rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 2 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie ODR).

Za implementację dyrektywy odpowiedzialny był Prezes UOKiK, ale obowiązek opracowania ustawy na podstawie przyjętych przez Radę Ministrów założeń do ustawy, spoczywał na Rządowym Centrum Legislacji<sup>46</sup>. W okresie czerwiec–grudzień 2015 r. powstało kilka wersji projektu ustawy oraz odbyły się spotkania przedstawicieli UOKiK i Rządowego Centrum Legislacji<sup>47</sup>. Pomimo monitowania ze strony przedstawicieli UOKiK, przekazanie przez RCL oficjalnej wersji projektu zostało opóźnione, co RCL tłumaczyło dużym obciążeniem innymi pilnymi projektami ustaw. RCL przekazało do UOKiK projekt ustawy w dniu 27 stycznia 2016 r., następnie po uwagach UOKiK, przesłało ostateczną wersję projektu w dniu 26 lutego 2016 r. Rada Ministrów przyjęła projekt w dniu 31 maja 2016 r.

Nowy system w dużym stopniu wykorzystywał wówczas funkcjonujące na rynku podmioty ADR, lecz umożliwiał także włączanie do systemu nowych podmiotów, zapewniając tym samym pełne pokrycie geograficzne i sektorowe systemu ADR. Nowy system objął:

- podmioty ADR utworzone przez przedsiębiorców z danej branży (funkcjonujące lub nowopowstałe);
- publiczne podmioty ADR o charakterze sektorowym, usytuowane w strukturze lub przy organach administracji publicznej dla rozwiązania ściśle określonych sporów w konkretnych sektorach rynku, tj.: branżowe organy administracji: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Prezes Urzędu Regulacji Energetyki, Prezes Urzędu Transportu Kolejowego, Komisja Nadzoru Finansowego, Rzecznik Finansowy;
- Inspekcję Handlową jako jeden z publicznych organów odpowiedzialnych za pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich, niezależnie od już posiadanego zakresu kompetencji dotyczących w szczególności mediacji. Ponadto Inspekcja Handlowa jest organem właściwym w przypadku braku innego właściwego podmiotu prowadzącego ADR.

UOKiK regularnie organizował spotkania z wojewódzkimi inspektorami IH, dotyczące tworzenia nowego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zaś wojewódzkie inspektoraty aktywnie uczestniczyły w przygotowaniu do praktycznego wdrożenia ustawy i opracowywania do niej aktów wykonawczych, tj.:

- rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. w sprawie *regulaminu organizacji i działania Inspekcji Handlowej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich*<sup>48</sup>;
- rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 maja 2017 r. *zmieniającego rozporządzenie w sprawie zasad organizacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej*<sup>49</sup>;

<sup>46</sup> Rada Ministrów w dniu 31 marca 2015 r. przyjęła *Założenia do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*.

<sup>47</sup> Dalej: RCL.

<sup>48</sup> Dz. U. poz. 1014.

<sup>49</sup> Dz. U. poz. 1002.

- rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 9 maja 2017 r. *zmieniającego rozporządzenie w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów*<sup>50</sup>;
- rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. *w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej*<sup>51</sup>.

Projekty tych aktów bazowały głównie na propozycjach przekazywanych przez zespół roboczy kierowany przez WIIH w Katowicach, składający się z przedstawicieli wojewódzkich inspektoratów. Wojewódzkie inspektoraty, z uwagi na długoletnie doświadczenie w obszarze pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, opracowały projekty niezbędnych zmian legislacyjnych z uwzględnieniem dyrektyw unijnych, zachowując standardy swojej dotychczasowej działalności w zakresie ochrony praw i interesów uczestników rynku.

W ramach nowego systemu, postępowania w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzone jest przez uprawnione podmioty wpisane do rejestru<sup>52</sup>. Postępowanie było wszczynane na wniosek konsumenta lub przedsiębiorcy złożony do uprawnionego podmiotu, właściwego dla rodzaju sporu konsumenckiego i odpowiadającego miejscu wykonywania działalności gospodarczej przez przedsiębiorcę. Postępowania miały na celu:

- zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu – postępowania takie odpowiadały m.in. formie negocjacji czy mediacji, które były prowadzone przez dwie zainteresowane strony;
- przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu.

### Stale Sądy Polubowne

Wejście w życie *ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* spowodowało przekształcenie sądów konsumenckich w stałe sądy polubowne, które tworzone były na podstawie umów o zorganizowanie takich sądów, zawartych przez WIIH z organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów lub interesy przedsiębiorców oraz z innymi zainteresowanymi jednostkami organizacyjnymi. Sądy rozpatrywały spory o prawa majątkowe wynikłe z umów zawartych między konsumentami a przedsiębiorcami, w zakresie niezastrzeżonym odrębnymi przepisami dla innych organów, i miały na celu rozstrzygnięcie sporu i narzucenie stronom rozwiązania. Spod właściwości sądów wyłączono spory w sprawach regulowanych *Prawem energetycznym*<sup>53</sup>. W odniesieniu do postępowania ADR – przed sądem polubownym stosuje się przepisy *Kodeksu postępowania cywilnego*.

<sup>50</sup> Dz. U. poz. 991.

<sup>51</sup> Dz. U. poz. 1356.

<sup>52</sup> Rejestr podmiotów ADR prowadzony przez Prezesa UOKiK.

<sup>53</sup> Zgodnie z art. 31a *Prawa energetycznego* postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi oraz pomiędzy prosumentami będącymi konsumentami a przedsiębiorstwami energetycznymi prowadzi Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Sądy działały na podstawie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektoratach inspekcji handlowej. Z uwagi na półroczne opóźnienie w wydaniu, w czasie trwania czynności kontrolnych NIK, sądy polubowne były dopiero w trakcie organizacji; zawierano nowe umowy i rozpoczynano działalność na nowych zasadach.

Sądy, które wyrażą wolę uczestnictwa w systemie ADR, będą zobowiązane dodatkowo spełniać wymogi podmiotu ADR, określone w ustawie o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, oraz uzyskać wpis do rejestru podmiotów prowadzonego przez Prezesa UOKiK. W przypadku podmiotów ADR o charakterze publicznym wpis do rejestru jest zobowiązaniem *ex lege*. Dane objęte rejestrem wraz z ich zmianami Prezes UOKiK przekazuje Komisji Europejskiej.

Prezes UOKiK podejmował działania edukacyjno-informacyjne mające na celu promocję polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich. Przykładem takich działań były:

- debata „Polubowne rozstrzygnięcie sporów konsumenckich – stan obecny, kierunki zmian (maj 2014 r.);
- konkurs „Amicus Consumantium” 2017 r. (I edycja);
- pismo promujące system ADR wśród przedsiębiorców (kwiecień 2017 r.);
- komunikaty prasowe oraz posty w portalach społecznościowych wzbogacone plikami dźwiękowymi i graficznymi publikowane na stronie internetowej UOKiK dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

W lipcu 2017 r. UOKiK upublicznił stronę internetową poświęconą tematyce ADR<sup>54</sup>, a we wrześniu 2017 r. rozpoczął miesięczną kampanię skierowaną do konsumentów pod hasłem „Polub polubowne”. Akcja informacyjna objęła działania w internecie: emisję spotów w serwisach społecznościowych (Facebook i Instagram), w serwisie wideo (YouTube), w serwisach VOD (tvp.pl, player.pl) oraz na ekranach w środkach komunikacji miejskiej w wybranych miastach, tj.: w Poznaniu, Warszawie i we Wrocławiu.

W okresie objętym kontrolą na zlecenie UOKiK zrealizowano 10 projektów badawczych, na które składały się badania społeczne i analizy rynku. Stanowiły one odpowiedź na zachodzące na rynku zjawiska i przyczyniały się do kształtowania polityki konsumenckiej. Zrealizowano między innymi projekt dotyczący znajomości wśród przedsiębiorców pozasądowych metod rozstrzygania sporów konsumenckich w Polsce oraz badanie socjologiczne na temat pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich. Na realizację projektów badawczych UOKiK wydatkował w latach 2014–2016 łącznie 234,6 tys. zł, z czego w 2014 r. – 68,9 tys. zł (zaplanowano: 100,0 tys. zł), w 2015 r. – 64,1 tys. zł (100,0 tys. zł). W kolejnym roku wydatkowano na ten cel 101,5 tys. zł (118,0 tys. zł).

Promowanie  
polubownych metod  
rozwiązywania sporów

polub  
**polubowne** 

<sup>54</sup> [www.polubowne.uokik.gov.pl](http://www.polubowne.uokik.gov.pl)

Pracownicy WIIH prowadzili działania promujące polubowne metody rozstrzygania sporów oraz uczestniczyli w różnorodnych wydarzeniach, podczas których udzielali porad oraz rozdawali materiały informacyjne. Przeprowadzali szkolenia i wykłady w organizowanych lokalnie projektach (np. „Bezpieczny mieszkaniec powiatu szamotulskiego”, „Aktywni 50+”, „Bezpieczne Życie Seniorów”), a także brali udział w audycjach i wywiadach lokalnych rozgłośni radiowych oraz przekazywali informacje o Inspekcji Handlowej stacjom radiowym, regionalnym gazetom i portalom internetowym. Co roku przedstawiciele WIIH uczestniczyli w obchodach Światowego Dnia Konsumenta, ustalonego na 15 marca.

### 5.3.2. Prowadzenie list rzeczoznawców

Zgodnie z art. 11 ust. 2 ustawy o IH wojewódzcy inspektorzy IH prowadzą listy rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług. Rzeczoznawcy są powoływani do wydawania opinii na zlecenie: konsumenta, przedsiębiorcy, stałego polubownego sądu konsumenckiego, wojewódzkiego inspektora, powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów, organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumenta.

Warunki prowadzenia list rzeczoznawców określone zostały w rozporządzeniu Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001 r. w sprawie list rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług<sup>55</sup>. Regulacje dotyczące m.in. formy przekazywania do UOKiK informacji z prowadzenia przez wojewódzkich inspektorów IH list rzeczoznawców, zawarte zostały w Wytycznych planowania<sup>56</sup>.

Według danych UOKiK na koniec 2014 r. na listach rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług w poszczególnych WIIH, znajdowały się 773 osoby (dopisano w ciągu roku 16 rzeczoznawców). W 2015 r. lista rzeczoznawców zawierała nazwiska 768 osób (dopisano w ciągu roku 22 rzeczoznawców), w 2016 r. liczba rzeczoznawców wpisanych na listę wzrosła o 27 osób i wynosiła na koniec roku 782. W 2014 r. z list rzeczoznawców skreślono 21 osób. W latach 2015–2016 z listy rzeczoznawców dokonano odpowiednio – 27 i 13 skreśleń. Przyczyną skreślenia rzeczoznawców z list była rezygnacja lub zgon. W 2014 r. na działalność rzeczoznawców złożono 17 skarg. W kolejnych latach liczba skarg spadała i wynosiła odpowiednio w 2015 r. 14 (spadek o 17,6%) i 2016 r. 10 (spadek o 28,6%).

NIK zwróciła uwagę na fakt, że w Sprawozdaniach UOKiK z działalności Inspekcji Handlowej w 2014 r. oraz w 2015 r. zamieszczono błędne dane dotyczące: łącznej liczby rzeczoznawców znajdujących się na liście rzeczoznawców do spraw jakości lub usług, liczby rzeczoznawców wpisanych na listę oraz liczby rzeczoznawców skreślonych z listy<sup>57</sup>. Informacje zawarte w kolejnych Sprawozdaniach nie były ze sobą spójne. Uzyskanie zgodnej ze stanem faktycznym liczby rzeczoznawców możliwe było dopiero po skorygowaniu danych przez wojewódzkich inspektorów IH.

<sup>55</sup> Dz. U. z 2001 r. Nr 85, poz. 931.

<sup>56</sup> UOKiK pismem z dnia 20 marca 2015 r., znak: DIH-074-22 (13)/10/MB, uzupełnił funkcjonujące od 27 września 2010 r. Wytyczne planowania o załącznik 12 Sprawozdanie z prowadzenia list rzeczoznawców.

<sup>57</sup> Sprawozdanie z działalności IH za rok 2016 do czasu zakończenia czynności kontrolnych nie zostało przez UOKiK sporządzone.



W ocenie NIK, rzetelne sporządzanie przez UOKiK rocznych Sprawozdań z działalności IH wymaga weryfikacji prezentowanych przez poszczególnych wojewódzkich inspektorów IH danych (w tym dotyczących faktycznej liczby rzeczoznawców znajdujących się na liście).

W okresie objętym kontrolą nie podejmowano działań dla ujednolicenia sposobu dokonywania przez wojewódzkich inspektorów IH okresowej weryfikacji i analizy działalności rzeczoznawców. O problemach w działalności WIIH wojewódzcy inspektorzy mieli obowiązek informowania Prezesa UOKiK m.in. w części opisowej rocznego sprawozdania albo podczas spotkań z kierownictwem Urzędu, jednakże żaden z wojewódzkich inspektorów IH nie zgłosił istotnych nieprawidłowości w pracy rzeczoznawców wpisanych na listę.

### 5.3.3. Upublicznianie informacji o wynikach kontroli przeprowadzonych przez Inspekcję Handlową

W okresie 1 stycznia 2014 r.–30 czerwca 2017 r. Prezes UOKiK opublikował<sup>58</sup> na stronie (<http://www.uokik.gov.pl>) 61 komunikatów prasowych zawierających ustalenia kontroli planowych o znaczeniu krajowym i ponadwojewódzkim, przeprowadzonych przez Inspekcję Handlową w ramach Planu kontroli IH. Wyboru informacji do publikacji Prezes UOKiK dokonywał w oparciu o wewnętrznie przyjęte kryteria, tj.: ustalenia kontroli, częstotliwość kontroli i aspekt konsumencki. Do komunikatów dołączonych zostało 109 plików dźwiękowych i 47 graficznych. Pliki dźwiękowe i graficzne uzupełniały przekaz kierowany w komunikatach prasowych do przedsiębiorców, konsumentów, dziennikarzy. Informacje o wynikach kontroli UOKiK umieszczał także na portalu Twitter. Efektem publikacji 25 postów było 35 000 wyświetleń.

### 5.4. Warunki prawne, organizacyjne i finansowe niezbędne do skutecznego działania organów Inspekcji

Inspekcję Handlową tworzą Prezes UOKiK oraz 16 wojewodów – działających przy pomocy wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej, będących kierownikami wojewódzkich IH wchodzących w skład zespolonej administracji rządowej w województwie.

Wykonując działania z zakresu Inspekcji Handlowej Prezes UOKiK działa głównie przy pomocy Departamentu Inspekcji Handlowej oraz Departamentu Nadzoru Rynku.

W strukturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajduje się osiem laboratoriów, które wykonują badania analityczne niezbędne dla potrzeb kontroli wykonywanych przez wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej. Laboratoria UOKiK to:

- Specjalistyczne Laboratorium Badania Paliw i Produktów Chemii Gospodarczej z siedzibą w Bydgoszczy;
- Specjalistyczne Laboratorium Badania Zabawek z siedzibą w Lublinie;
- Specjalistyczne Laboratorium Produktów Włókienniczych i Analizy Instrumentalnej z siedzibą w Łodzi;

Organizacja Inspekcji Handlowej

<sup>58</sup> Na podstawie art. 10 ust. 2 ustawy o IH.



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

oraz

- pięć laboratoriów kontrolno-analitycznych badających artykuły żywnościowe, z siedzibami w: Katowicach, Kielcach, Olsztynie, Poznaniu, Warszawie i Wrocławiu<sup>59</sup>.

Laboratoria Urzędu wykonują badania jedynie na rzecz IH. W szczególnych przypadkach, za indywidualną zgodą Wiceprezesa Urzędu nadzorującego funkcjonowanie laboratoriów, badania wykonywane są nieodpłatnie na rzecz innych instytucji państwowych, takich jak Policja lub Służby Celne. Laboratoria nie prowadzą działalności komercyjnej.

Infografika nr 28

Lokalizacja siedzib laboratoriów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów



Źródło: Opracowanie własne.

Badania laboratoryjne są istotnym elementem kontroli. Aby wykrywać niezgodności, produkty muszą być badane specjalistycznymi metodami, co wymaga ponoszenia ciągłych nakładów inwestycyjnych na rozwój i doskonalenie metod badawczych. Dostępne środki budżetowe nie zapewniają jednoczesnego utrzymania obecnej bazy laboratoryjnej

<sup>59</sup> Do dnia 30 września 2015 r. Laboratorium Kontrolno-Analityczne we Wrocławiu zakończyło prowadzenie badań i zostało zlikwidowane z dniem 31 grudnia 2015 r. Sprzęt jak i pracownicy zlikwidowanego laboratorium we Wrocławiu wzmocnili potencjał pozostałych laboratoriów.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

(odtworzenie zużytego sprzętu, naprawy bieżące) oraz rozwoju laboratoriów (tworzenie nowych laboratoriów, zakup specjalistycznego sprzętu i wdrażanie nowych metod badawczych). Dlatego potencjał i wykorzystanie laboratoriów związane jest z dostępnością środków budżetowych przeznaczonych na ten cel.

Zasadność funkcjonowania laboratoriów (w zakresie laboratoriów istniejących oraz nowych) była przedmiotem analiz Kierownictwa Urzędu. Efektem analizy była między innymi likwidacja laboratorium we Wrocławiu. Ponadto w UOKiK opracowywane są kierunki rozwoju laboratoriów, mające służyć optymalizacji posiadanego potencjału oraz zaprogramowania rozwoju. Jednym z argumentów za posiadaniem własnej bazy laboratoryjnej jest możliwość wsparcia eksperckiego zarówno wojewódzkich inspektoratów jak i jednostek UOKiK współpracujących z Inspekcją Handlową.

W okresie objętym kontrolą łączne koszty funkcjonowania laboratoriów (na które składały się koszty wynagrodzeń oraz koszty materiałów i usług) regularnie rosły.

Wynosiły one odpowiednio w:

- 2014 r. 10 778, 9 tys. zł, z tego wynagrodzenia 5907,0 tys. zł (54,8%);
- 2015 r. 12 014,5 tys. zł, z tego wynagrodzenia 5802,5 tys. zł (48,3%);
- 2016 r. 14 813,7 tys. zł, z tego wynagrodzenia 5876,9 tys. zł (39,7%);
- do 30 czerwca 2017 r. 4311,2 tys. zł, z tego wynagrodzenia 2928,0 tys. zł (67,9%).

Liczba badań przeprowadzonych przez laboratoria utrzymywała się na zbliżonym poziomie. W roku 2014 laboratoria zbadały 4684 próbki (w tym zbadano 37 037 parametrów), w roku 2015 zbadano 4340 próbek (w tym zbadano 34 821 parametrów) oraz w roku 2016 zbadano 4367 próbek (w tym 37 991 parametrów). Przeciętny wydatek związany z badaniem jednej próbki wykazywał tendencję malejącą, tj. wynosił 961 zł w 2014 r., 699 zł w 2015 r. i 489 zł w 2016 r., natomiast koszt zbadania jednego parametru wykazywał tendencją wzrostową i wynosił odpowiednio: 132 zł, 178 zł i 235 zł.

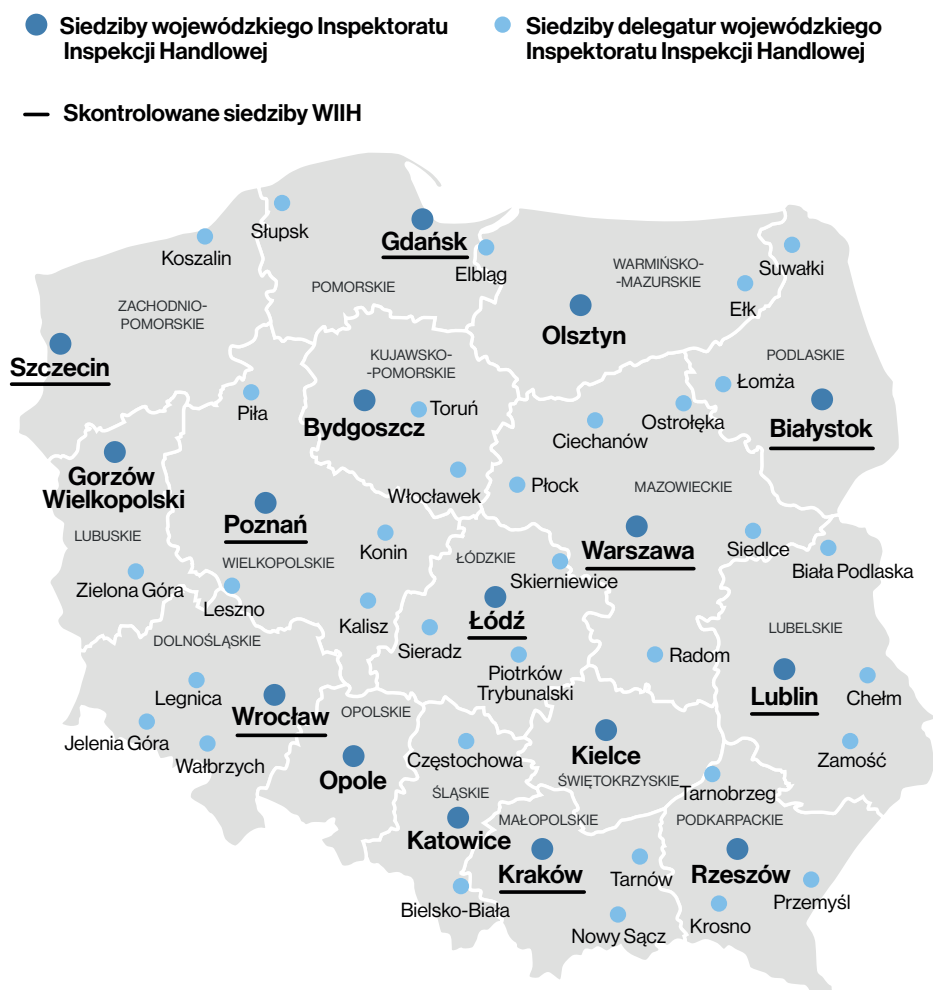
W całości budżetu WIIH wydatki na badania i opinie związane z prowadzoną działalnością kontrolną stanowiły od 0,1% (WIIH w Białymstoku i Łodzi) do 3% (WIIH w Lublinie) budżetu jednostki ogółem.

Wojewódzkie inspektoraty Inspekcji Handlowej znajdują się w każdym województwie, mają siedziby w 16 miastach wojewódzkich oraz delegatury w 34 miastach powiatowych.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 29

Lokalizacja siedzib wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej



Źródło: Opracowanie własne.

### Niedostosowanie siedzib WIIH do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo

Kwestia dostępności do siedzib urzędów została podniesiona w Karcie Praw Osób Niepełnosprawnych, w której stwierdzono, że osoby niepełnosprawne, czyli osoby, których sprawność fizyczna, psychiczna lub umysłowa trwale lub okresowo utrudnia, ogranicza lub uniemożliwia życie codzienne, naukę, pracę oraz pełnienie ról społecznych, zgodnie z normami prawnymi i zwyczajowymi, mają prawo do niezależnego, samodzielnego i aktywnego życia oraz nie mogą podlegać dyskryminacji. Oznacza to w szczególności prawo osób niepełnosprawnych do życia w środowisku wolnym od barier funkcjonalnych, w tym dostępu do urzędów i obiektów użyteczności publicznej. W myśl art. 9 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. *o rehabilitacji zawodowej i społecznej oraz zatrudnianiu osób niepełnosprawnych*<sup>60</sup>, rehabilitacja społeczna, mająca na celu umożliwienie osobom niepełnosprawnym uczestnictwa w życiu społecznym, realizowana jest m.in. przez likwidację barier w komunikowaniu się, w tym w szczególności barier architektonicznych i transportowych.

<sup>60</sup> Tj. Dz. U. z 2018 r. poz. 511, ze zm.

Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła, że siedziba WIIH w Krakowie nie była dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych ruchowo. Siedziba WIIH w Krakowie, decyzją Wojewody Małopolskiego, została we wrześniu 2015 roku przeniesiona z ulicy Wiślniej 3 w Krakowie, do budynku „S” przy ulicy Ujastek 1, pomimo sprzeciwu kierownictwa WIIH, które wskazywało na niedostosowanie budynku do potrzeb osób niepełnosprawnych. W budynku, będącym wcześniej budynkiem administracyjnym Huty im. T. Sendzimira, nie było windy, zaś kręte schody i zbyt niskie poręcze utrudniały korzystanie z nich. Jak wskazywały służby Wojewody – miała to być siedziba tymczasowa, do czasu zakończenia dwuletniego remontu budynku „Z”, który planowano przeznaczyć na docelową siedzibą WIIH. Jednocześnie Inspektorat był najemcą pomieszczeń w budynku „S” i nie miał wpływu, a przede wszystkim środków finansowych, na dostosowanie go do potrzeb osób niepełnosprawnych. Wbrew wcześniejszym zapewnieniom, Małopolski Urząd Wojewódzki (MUW) nie udostępnił pomieszczenia w budynku MUW w Krakowie przy ulicy Basztowej 22, z przeznaczeniem dla konsumentów zwracających się o porady. Ustalenia kontroli wskazały, iż pomimo upływu dwuletniego okresu, siedziba WIIH w Krakowie nadal znajduje się w budynku „S”, w którym nadal nie zostały usunięte bariery architektoniczne.

Mając na uwadze powyższe, Najwyższa Izba Kontroli działając na podstawie art. 62a ust. 1 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. *o Najwyższej Izbie Kontroli*<sup>61</sup>, poinformowała Wojewodę Małopolskiego jako zwierzchnika rządowej administracji zespolonej w województwie<sup>62</sup>, o nieprawidłowości stwierdzonej w toku kontroli przeprowadzonej w WIIH w Krakowie, polegającej na niezapewnieniu WIIH warunków do skutecznego działania – wskutek występowania barier architektonicznych. Zgodnie z art. 51 pkt 3 ustawy *o wojewodzie i administracji rządowej w województwie* zapewnienie warunków skutecznego działania rządowej administracji zespolonej w województwie należy do zadań jej zwierzchnika.

Barier architektoniczne występowały także w siedzibie WIIH we Wrocławiu. Ograniczenia w przystosowaniu wejścia do siedziby Inspektoratu do potrzeb osób niepełnosprawnych wynikały z uwarunkowań własnościowych budynku, a także z samego faktu położenia obiektu w strefie staromiejskiej, podlegającej ochronie konserwatorskiej. Zajmowana przez WIIH we Wrocławiu nieruchomość obejmuje jedynie przestrzeń odpowiadającą obrysowi budynku, natomiast części przylegające stanowią własność prywatną. Problem ten został podniesiony między innymi w skardze konsumenta skierowanej do Wojewódzkiego Inspektora. Ograniczenia istniejące wewnątrz obiektu wyeliminowano poprzez zorganizowanie obsługi interesantów, w tym osób niepełnosprawnych, na parterze budynku. Podobne rozwiązania zastosowano także w WIIH w Poznaniu, Łodzi i Warszawie.

<sup>61</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 524, ze zm.

<sup>62</sup> Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 23 stycznia 2009 r. *o wojewodzie i administracji rządowej w województwie* (Dz. U. z 2017 r. poz. 2234, ze zm.)

WIIH, jako jednostki administracji zespolonej w województwie, finansowane są z budżetów wojewodów. Łączny budżet WIIH w 2016 r.<sup>63</sup> miał wynieść 72 31 tys. zł. W skali poszczególnych województw miał kształtować się od 2 678 tys. zł w WIIH w Opolu do 8349 tys. zł w WIIH w Warszawie. Wydatki WIIH stanowią przede wszystkim (ok. 80%) wynagrodzenia wraz z pochodnymi.

Zakres realizowanych zadań przez WIIH jest skorelowany z posiadanymi przez nie zasobami finansowymi. Informacje o liczbie zatrudnionych inspektorów są uwzględniane przez Prezesa UOKiK przy planowaniu działalności kontrolnej na dany rok kalendarzowy. Głównymi problemami organów IH są: rotacja kadr, szczególnie wśród młodych pracowników, niskie zarobki oraz powierzanie Inspekcji nowych zadań bez zapewnienia dodatkowych środków na ich realizację. Sprawy kadrowe i finansowe są zgłaszane przez wojewódzkich inspektorów IH i omawiane na organizowanych cyklicznie spotkaniach Kierownictwa UOKiK z wojewódzkimi inspektorami IH, jednakże ich rozwiązanie leży poza kompetencjami Prezesa UOKiK. Różnorodność zadań realizowanych przez Inspekcję wymaga, aby inspektorzy posiadali wysokospecjalistyczną wiedzę. Proponowane wynagrodzenie nie jest atrakcyjne dla specjalistów, a dla wyszkolonych absolwentów praca w Inspekcji jest jedynie punktem wyjścia do dalszej kariery zawodowej. Ze względu na fluktuację kadr, zarówno w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak i wojewódzkich inspektoratach ponownie ponoszone są koszty szkoleń nowych pracowników.

W WIIH objętych kontrolą liczba zatrudnionych systematycznie zmniejszała się, i wynosiła od 562 na koniec 2013 r. do 520 osób na dzień 30 czerwca 2017 r.<sup>64</sup> 70% pracowników stanowiły osoby zajmujące się merytoryczną działalnością Inspekcji Handlowej. Taki sam odsetek osób zatrudnionych legitymował się wykształceniem wyższym. Przyczyną zmniejszania zatrudnienia, obok względów finansowych, jest osiągnięcie przez pracowników wieku emerytalnego. Z uwagi na małą atrakcyjność pracy w Inspekcji Handlowej dla osób młodych, rośnie średnia wieku pracowników. W okresie objętym kontrolą odsetek osób do 30. roku życia zmniejszył się z 7,7% do 3,3%. Jednocześnie odsetek osób z grupy wiekowej powyżej 60. lat zwiększył się z 11,8% do 19,2%. Łącznie osoby powyżej 50. roku życia stanowią niemal połowę zatrudnionych. Duża fluktuacja kadry oraz nikłe zainteresowanie pracą w WIIH wśród młodych ludzi, spowodowane głównie niskimi zarobkami, wpłynęły na wystąpienie zjawiska starzenia się kadry WIIH.

W ocenie Najwyższej Izby Kontroli, w celu zapewnienia ciągłości działania Inspekcji Handlowej niezbędne jest podjęcie działań zmierzających do zwiększenia atrakcyjności warunków pracy i płacy, co może przyczynić się do płynnej wymiany kadry, a także utrzymania jej na właściwym poziomie merytorycznym.

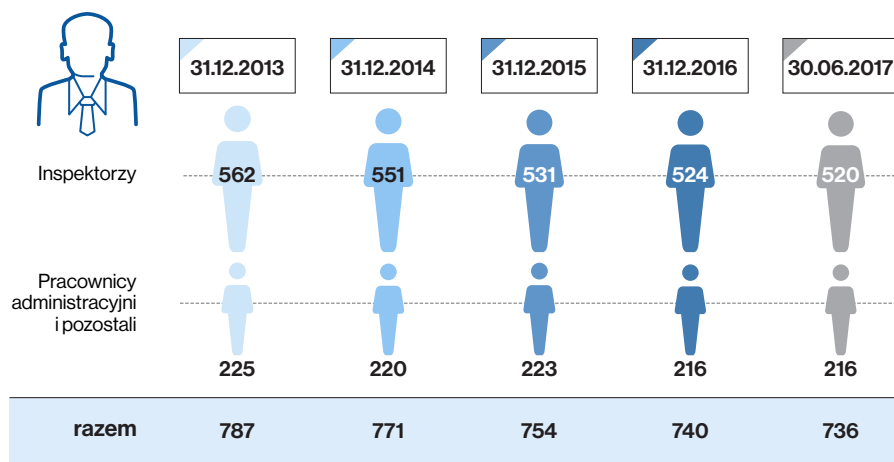
<sup>63</sup> Według ustawy z dnia 25 lutego 2016 r. (Dz. U. poz. 278, ze zm.), dalej: *ustawa budżetowa na 2016 r.*

<sup>64</sup> W przeliczeniu na pełne etaty.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 30

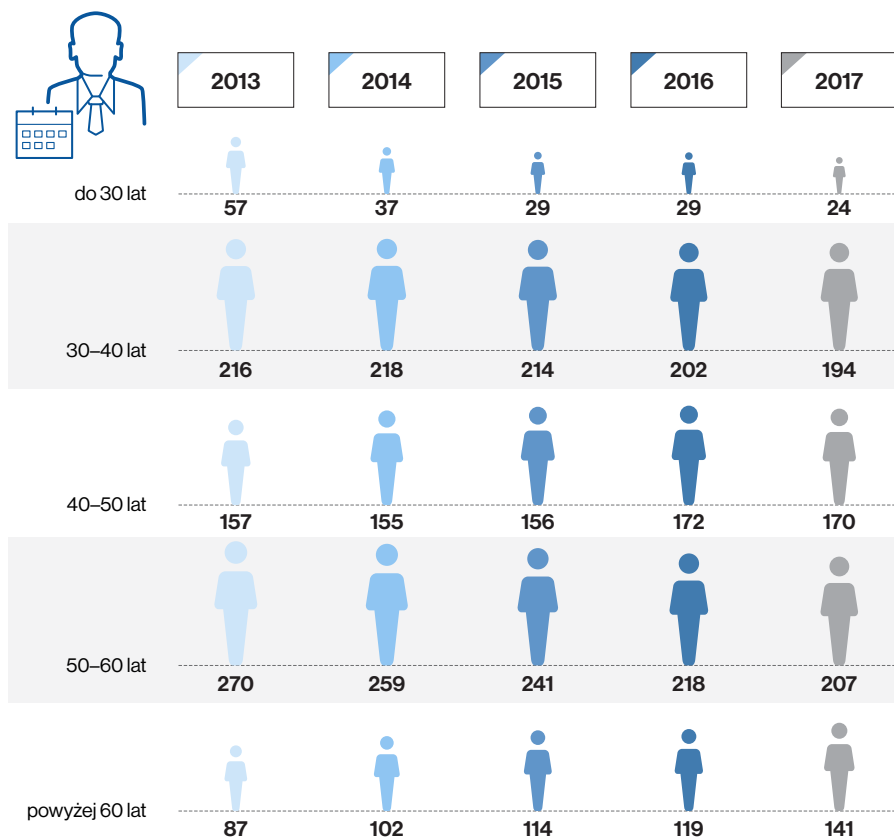
Liczba pracowników zatrudnionych w skontrolowanych inspektoratach



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Infografika nr 31

Wiek pracowników zatrudnionych w skontrolowanych inspektoratach

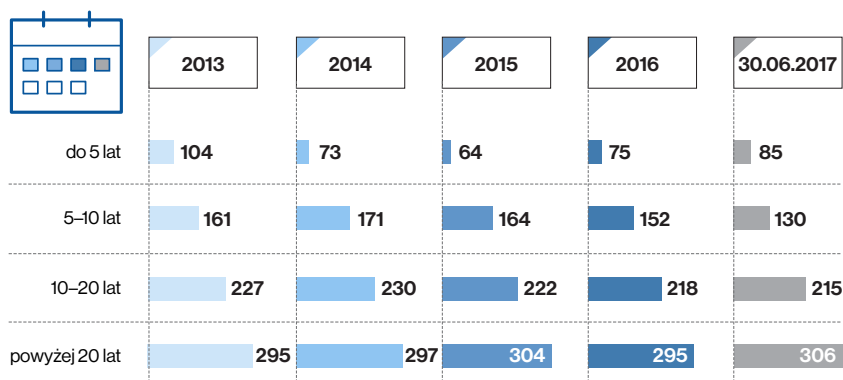


Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Infografika nr 32

Staż pracy pracowników zatrudnionych w skontrolowanych inspektoratach (według stanu na koniec roku)



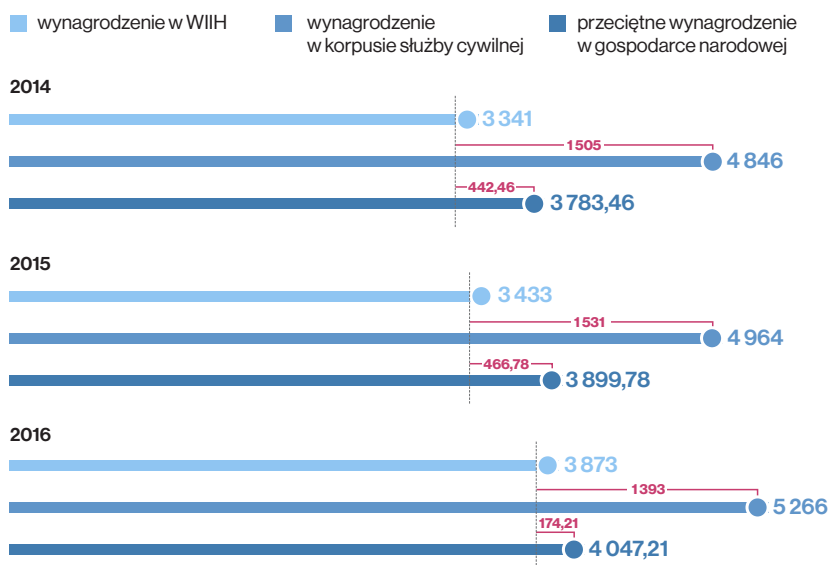
Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Przeciętne wynagrodzenie w skontrolowanych WIIH zwiększało się i wynosiło 3341 zł w 2014 r., 3433 zł w 2015 r. oraz 3873 zł w 2016 r. (kwoty brutto). Jednakże na tle przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej oraz w odniesieniu do wynagrodzenia w służbie cywilnej – nadal nie jest atrakcyjne. W porównaniu do wskazanych wynagrodzeń, przeciętne wynagrodzenie w WIIH stanowiło odpowiednio 70% i 90%. NIK zwraca uwagę, że praca inspektorów Inspekcji Handlowej obarczona jest wysokim ryzykiem korupcji. Niska atrakcyjność pracy w IH, także związana z niskim wynagrodzeniem, może skutkować powstaniem ryzyka obniżenia skuteczności działania Inspekcji.

Infografika nr 33

Przeciętne miesięczne wynagrodzenia w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej (korpus służby cywilnej) w latach 2014–2016

w porównaniu do średniego wynagrodzenia w korpusie służby cywilnej oraz do przeciętnego wynagrodzenia w gospodarce narodowej



Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli oraz „Zatrudnienie i wynagrodzenia w administracji publicznej” za lata 2014–2016, Departament Służby Cywilnej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów (<http://www.dsc.kpr.gov.pl>).



## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Problemem jest powierzanie organom Inspekcji Handlowej nowych kompetencji bez zapewnienia środków finansowych na ten cel. W sytuacjach powierzania Inspekcji nowych obowiązków, Prezes Urzędu podejmował bezskuteczne próby pozyskania dodatkowych środków na ich realizację, już na etapie prac legislacyjnych. Między innymi, w 2014 r. w trakcie prac nad poselskim projektem ustawy *o zmianie ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw oraz niektórych innych ustaw*, która rozszerzała zakres działania systemu monitorowania i kontrolowania jakości paliw zarządzanego przez Prezesa Urzędu o jakość paliw stałych, Prezes UOKiK informował Przewodniczącego Nadzwyczajnej Komisji ds. energetyki i surowców energetycznych oraz Sekretarza Stanu w Ministerstwie Gospodarki, iż kontrole jakości paliw stałych generować będą wydatki związane z badaniami laboratoryjnymi próbek paliw stałych oraz przygotowaniem organów kontroli do pobierania tych próbek. Prezes UOKiK stosowne pisma skierował także do Sejmowej Komisji Finansów Publicznych, a następnie do Ministra Finansów, w których informował o wysokości kosztów związanych z kontrolą jakości paliw stałych oraz o potrzebie ich uwzględnienia w budżetach UOKiK i WIIH. W związku ze wznowieniem w 2017 r. prac nad nowelizacją ustawy *o smikjp* oraz wydaniem rozporządzeń w zakresie sposobu pobierania i badania próbek oraz wymagań jakościowych dla paliw stałych Prezes UOKiK ponownie przedstawił koszty jakie generować będą działania związane z realizacją nowego zadania jakim jest kontrola paliw stałych.

W okresie objętym kontrolą NIK, liczba kontroli wykonanych przez kontrolowane WIIH oraz liczba zatrudnionych pracowników merytorycznych nieznacznie zmniejszyły się. Obniżyła się także przeciętna liczba kontroli wykonanych w roku kalendarzowym przez jednego pracownika, wynosząca od 26,7 w 2014 r., 26,0 w 2015 r. oraz 25,8 w 2016 r.

Infografika nr 34

Liczba przeprowadzonych kontroli oraz liczba inspektoratów WIIH  
(w latach 2014 – I półrocze 2017)



| KONTROLE                                                                                        | INSPEKTORZY | KONTROLE/INSPEKTOR |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|
| 2014  14 685 | 551         | 26,7               |
| 2015  13 789 | 531         | 26,0               |
| 2016  13 525 | 524         | 25,8               |

Źródło: Opracowanie własne na podstawie materiałów z kontroli.

Prezes UOKiK organizował szkolenia inspektorów Inspekcji Handlowej, obejmujące zakresem głównie obszar nowych kompetencji Inspekcji, zagadnienia kontrolne budzące wątpliwości interpretacyjne lub wymagające ujednolicenia działań wszystkich inspektoratów. Szkolenia organizowane były z inicjatywy Urzędu, po wcześniejszym uzgodnieniu zagadnień z wojewódzkimi inspektoratami lub w związku z zapotrzebowaniem ze strony inspektoratów.

Szkolenie kadry  
inspektorskiej

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

Pracownicy Urzędu oraz inspektorzy IH uczestniczyli w programie wymiany urzędników w obszarze nadzoru rynku i bezpieczeństwa produktów nieżywnościowych, finansowanym przez Komisję Europejską, w ramach którego wymieniane były opinie i doświadczenia na temat funkcjonowania oraz procedur kontroli w systemie nadzoru rynku w danym państwie w celu ujednolichenia podejścia w Unii Europejskiej.

Ponadto laboratoria UOKiK organizowały narady przedkontrolne, na których omawiane były zagadnienia związane z pobieraniem próbek w toku kontroli realizowanych przez Inspekcję.

### Zapewnianie jednolitości postępowania przez organy Inspekcji Handlowej

Prezes UOKiK skutecznie zapewniał jednolite postępowanie wszystkich organów Inspekcji, wypełniając tym samym dyspozycję zawartą w art. 10 ust. 1 pkt 3 ustawy *o IH*. Jednolitość postępowania uzyskano poprzez:

- wydawanie wytycznych lub zaleceń, omawiających zmiany w przepisach dotyczących procedur kontroli o charakterze systemowym;
- szczegółowy opis sposobów postępowania w toku kontroli produktów lub kontroli działalności gospodarczej przedsiębiorcy, zawierany w programach kontroli.

Zalecenia oraz wytyczne o charakterze systemowym przekazywane były do wszystkich WIIH, natomiast programy kontroli otrzymywały te inspektoraty, które wyznaczono do uczestniczenia w danej kontroli. Merytoryczny nadzór Prezesa UOKiK nad realizacją wytycznych i zaleceń, a także kontrola realizacji przez WIIH zadań Inspekcji sprawowany był poprzez:

- kontrole działalności WIIH oraz wizytacje w Inspektoratach;
- analizę akt kontroli przekazywanych Prezesowi UOKiK w ramach postępowania odwoławczego od decyzji wydawanych przez wojewódzkich inspektorów IH;
- analizę ustaleń kontroli realizowanych na podstawie programów kontroli opracowanych przez Prezesa UOKiK;

W 2016 r. podjęto decyzję o objęciu wojewódzkich inspektoratów IH kompleksową kontrolą wewnętrzną. W *Planie kontroli na 2016 r.* zaplanowano zadanie pt. „Wybrane zagadnienia z działalności wybranego WIIH (cztery inspektoraty rocznie) przez kolejne 4 lata od 2016 do 2019 roku”. Wytypowane zostały obszary działalności WIIH, w których istnieje ryzyko występowania nieprawidłowości i na tej podstawie zrealizowano trzy kontrole WIIH w 2016 r. (tj. w Rzeszowie, Olsztynie i Szczecinie). Jednakże w związku z niewystarczającym zasobem kadrowym, na który miała wpływ długotrwała nieobecność w pracy jednego z dwóch pracowników kontroli wewnętrznej, podjęto decyzję o zawieszeniu realizacji kontroli WIIH w 2017 r.

NIK stoi na stanowisku, że cykliczne kontrole w WIIH są jednym z narzędzi weryfikacji skuteczności koordynowania działań Inspekcji Handlowej, dającym Prezesowi UOKiK istotne źródło rzetelnych informacji o sprawach mogących wymagać podjęcia przez niego działań. Przywrócenie realizacji zawieszonego zadania kontrolnego w następnych WIIH, a także kontynuacja tego tematu w kolejnych latach, rotacyjnie we wszystkich WIIH,

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

powinno stanowić argument dla Prezesa UOKiK przemawiający za rozważeniem wzmocnienia kadrowego komórki właściwej do spraw kontroli wewnętrznej w UOKiK.

Najwyższa Izba Kontroli stwierdziła, iż w siedmiu spośród dziewięciu skontrolowanych WIIH rejestry spraw prowadzono ręcznie, w formie papierowych repertoriów. W trzech spośród nich podjęto już działania w celu wdrożenia elektronicznych systemów obiegu spraw i korespondencji. Ponadto w dwóch WIIH (w Łodzi i Lublinie) sposób prowadzenia rejestrów nie był uregulowany w przepisach wewnętrznych, lecz został oparty na wiedzy i doświadczeniu pracowników. NIK wniosła o uregulowanie sposobu prowadzenia rejestrów i ewidencji w przepisach wewnętrznych, mając na uwadze fakt, iż informacje w nich zgromadzone stanowią podstawę do analizy ryzyka, planowania pracy, monitorowania prowadzonych kontroli oraz realizacji wniosków i zaleceń pokontrolnych, wobec czego nie mogą mieć uznaniowego i dowolnego charakteru.

Ręczne prowadzenie  
papierowych  
rejestrów spraw

W ocenie NIK prowadzenie rejestrów i ewidencji ręcznie, w formie papierowej, ogranicza efektywne wykorzystywanie zawartych w nich danych, np. niezbędnych do prowadzenia analiz dla potrzeb działalności kontrolnej, a także do rzetelnego i sprawnego wypełniania obowiązków sprawozdawczych. Dlatego celowe jest podjęcie działań zmierzających do wykorzystania do celów ewidencjonowania narzędzi i technik komputerowych.

W latach 2014–2017 (do 30 czerwca) w UOKiK odnotowano 64 skargi na działalność WIIH. Dziesięć spośród nich (15,6%) zostało uznane przez UOKiK za zasadne. Skargi dotyczyły niezadowolenia z wyników przeprowadzonej kontroli, mediacji lub z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich; kwestionowały wyniki kontroli WIIH; zawierały zarzuty wobec WIIH wskazujące na niewłaściwe działanie w sprawie; obejmowały zarzuty odnośnie prowadzenia kontroli bez wcześniejszego zawiadomienia o niej lub braku pomocy przy załatwieniu reklamacji.

Skargi na działalność  
WIIH

Najwyższa Izba Kontroli po analizie dokumentacji 10 (15,6%) losowo wybranych skarg, w tym czterech uznanych za zasadne stwierdziła, że zostały one załatwione terminowo i rzetelnie, zgodnie z przepisami *kpa*. Skarżący byli informowani w sposób rzeczowy i wyczerpujący o sposobie ich załatwienia. W ramach postępowania skargowego WIIH, którego skarga dotyczyła, przedstawiał stosowne wyjaśnienia, a całość materiałów zgromadzonych w postępowaniu skargowym była konsultowana z departamentami zajmującymi się kwestiami objętymi kompetencjami WIIH. Departamenty te monitorowały następnie sposób realizacji wniosków wynikających z rozpatrzenia konkretnych skarg. Od 2015 r. treść odpowiedzi na skargę konsultowano z Wiceprezesem UOKiK nadzorującym działania WIIH. O zarzutach podnoszonych w skargach wymagających podjęcia działań systemowych informowano Wiceprezesa UOKiK.

W latach 2014–2017 w ramach przeprowadzonych przez Komisję Europejską audytów i misji informacyjnych w polskich organach urzędowej kontroli żywności oceniana była wyłącznie prawidłowość sprawowania

Audyty działalności  
Inspekcji Handlowej

nadzoru nad jakością handlową artykułów rolno-spożywczych przez IH. Przeprowadzono siedem zadań audytowych, z tego dwa audyty następcze oceniające ogólny postęp wdrażania zaleceń poaudytowych. Audytami objęto funkcjonowanie systemów kontroli:

- możliwości poubojowego śledzenia mięsa, produktów mięsnych i surowych wyrobów mięsnych oraz produktów złożonych,
- pozostałości pestycydów w produkcji ekologicznej,
- w sektorze akwakultury i jej produktów,
- substancji dodatkowych i aromatów dymu wędzarniczego stosowanych w produktach i przetworach mięsnych,
- chronionych nazw geograficznych (ChOG), chronionych nazw pochodzenia (CNP), gwarantowanych tradycyjnych specjalności (GTS) produktów rolnych i środków spożywczych.

UOKiK zrealizował zalecenia formułowane w zakończonych audytach, z wyjątkiem zalecenia dotyczącego przeprowadzania audytów wewnętrznych i zagwarantowania, że spełniają one wymogi art. 4 ust. 6 rozporządzenia (WE) nr 882/2004<sup>65</sup>. Audytorzy z Komisji Europejskiej zostali poinformowani, że obecna komórka kontroli wewnętrznej UOKiK będzie przeprowadzała audyty w wojewódzkich inspektoratach IH. Przyczyną niezrealizowania zalecenia były braki kadrowe i finansowe.

W opinii Wiceprezesa UOKiK, które podziela Najwyższa Izba Kontroli, systemowe zajmowanie się audytami wymaga odpowiedniego przygotowania, realizacji czynności audytowych trwających – w zależności od tematyki – od kilku dni do kilku tygodni w każdym z 16 wojewódzkich inspektoratów (w miarę potrzeb również w 34 delegaturach WIIH), a także odpowiedniej ewaluacji wyników, w tym wprowadzenia spójnych wytycznych w tym zakresie do wszystkich inspektoratów, udziału w szkoleniach inspektorów itp. Audyty żywnościowe prowadzone są obecnie w Urzędzie jako bieżący monitoring realizacji planów i programów kontroli, a także w formie kontroli wewnętrznych. Tego rodzaju formuła prowadzenia audytów została przyjęta przez audytorów Komisji Europejskiej i nie została oceniona jako nieprawidłowość, ale nie była satysfakcjonująca z uwagi na fakt, iż nie jest to formuła w pełni spójna z ustawodawstwem unijnym.

Zdaniem NIK zasadne jest podjęcie działań zmierzających do realizacji zalecenia audytorów Komisji Europejskiej, polegającego na zapewnieniu możliwości przeprowadzania audytów wewnętrznych zgodnie z wymogami przywołanego wyżej rozporządzenia.

### Sprawozdawczość

Sprawozdania z działalności Inspekcji sporządzają wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej, a następnie przedkładają je Prezesowi UOKiK oraz właściwemu wojewodzie. Zakres oraz sposób prezentowania danych

<sup>65</sup> Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) Nr 882/2004 z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie kontroli urzędowych przeprowadzanych w celu sprawdzenia zgodności z prawem paszowym i żywnościowym oraz regułami dotyczącymi zdrowia zwierząt i dobrostanu zwierząt (Dz. U. UE L 165, s. 1, ze zm.). Zgodnie z art. 4 ust. 6 przedmiotowego rozporządzenia „Właściwe organy przeprowadzają audyt wewnętrzny lub mogą przeprowadzić audyt zewnętrzny oraz podejmują środki właściwe w świetle wyników takich audytów, w celu zagwarantowania realizowania przez te organy celów niniejszego rozporządzenia. Audyty te podlegają niezależnej kontroli oraz są przeprowadzane w przejrzysty sposób”.

## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

w sprawozdaniach WIIH, jak również określenie terminów ich przekazywania Prezesowi UOKiK, wobec braku uregulowania w *ustawie o IH*, zostały określone w *Wytycznych planowania*. W oparciu o otrzymane dane, w UOKiK sporządzane jest roczne sprawozdanie z działalności IH, zatwierdzane przez Prezesa UOKiK.

W okresie objętym kontrolą wojewódzcy inspektorzy terminowo przekazali swoje sprawozdania, na podstawie których w UOKiK opracowano sprawozdania z działalności Inspekcji Handlowej w roku 2014 i 2015. Natomiast do dnia zakończenia czynności kontrolnych w UOKiK, tj. do 30 listopada 2017 r. nie sporządzono sprawozdania za 2016 r.

Przyczyną niesporządzenia sprawozdania za 2016 r. były braki kadrowe w Departamencie Inspekcji Handlowej UOKiK, odpowiedzialnym za jego sporządzanie. Wobec nieadekwatnej obsady kadrowej w Departamencie w pierwszej kolejności wykonywano zadania związane z planowaniem działalności kontrolnej WIIH, polegające na przygotowywaniu programów kontroli, prowadzeniu postępowań administracyjnych, opracowywaniu wyników kontroli, natomiast kwestia opracowania sprawozdania została odsunięta w czasie.

Najwyższa Izba Kontroli wskazała, że wartość sprawozdania sporządzonego w odległym terminie od okresu, który to sprawozdanie obejmuje, jest znikoma. Ostatecznie sprawozdanie z działalności Inspekcji Handlowej w roku 2016 (dokument nieopatrzonej datą) zostało przekazane do NIK w dniu 22 stycznia 2018 r.

Sprawozdania za lata 2009–2014 zostały podane do publicznej wiadomości na stronie internetowej UOKiK<sup>66</sup>, obok informacji o wynikach kontroli wykonanych przez Inspekcję na zlecenie Prezesa UOKiK. Natomiast do końca 2018 r. nie upubliczniono sprawozdań za lata 2015 i 2016.

Jakkolwiek konieczność opracowywania oraz publikowania rocznych sprawozdań z działalności Inspekcji Handlowej nie wynika z żadnego aktu normatywnego, to sporządzanie okresowego dokumentu podsumowującego działalność organu należy uznać za dobrą praktykę. Stwierdzone opóźnienia w ich opracowywaniu, a także zaniechanie upubliczniania na stronie internetowej Urzędu powodują jednak, iż dokument ten nie spełnia żadnej funkcji informacyjnej.

Doświadczenia zebrane przez ostatnie lata, które upłynęły od zlikwidowania Głównego Inspektoratu Inspekcji Handlowej, spowodowały, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rozważał zainicjowanie procesu podporządkowania jemu wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej. W tym celu niezbędne byłoby wyłączenie wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej z zespolonej administracji rządowej. Jednakże inicjatywa ta nie znalazła aprobaty Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji, zdaniem którego nie ma przesłanek do wprowadzenia zmian ustrojowych.

Przeniesienie  
usytuowania  
organizacyjnego  
Inspekcji Handlowej  
pod kierownictwo  
Prezesa UOKiK

<sup>66</sup> [https://www.uokik.gov.pl/raporty\\_z\\_kontroli\\_inspekcji\\_handlowej.php](https://www.uokik.gov.pl/raporty_z_kontroli_inspekcji_handlowej.php)

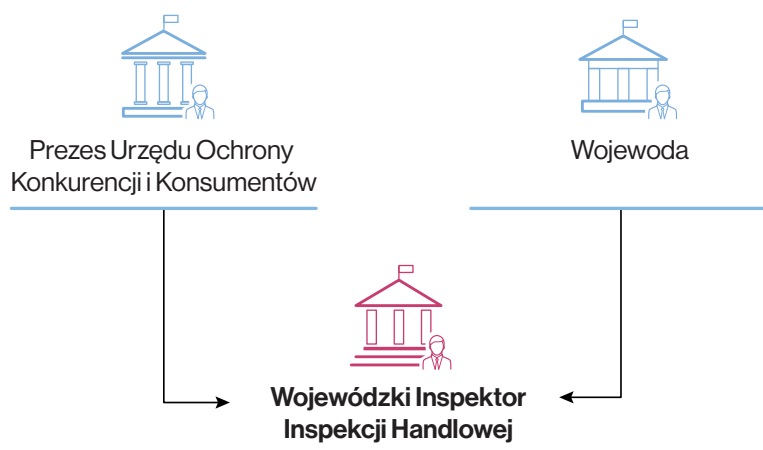


## WAŻNIEJSZE WYNIKI KONTROLI

W aktualnym stanie prawnym występuje zjawisko podwójnej podległości WIIH. Z jednej strony wojewódzcy inspektorzy Inspekcji Handlowej wchodzi w skład rządowej administracji zespolonej w województwie i podlegają wojewodom, a ich działalność jest finansowana z budżetów wojewodów. Natomiast merytoryczne zadania wykonywane są w oparciu o dyspozycje Prezesa UOKiK, pod jego nadzorem. Taki dualizm jest niekorzystny z punktu widzenia efektywnego procesu zarządzania. Jest także niekorzystny dla realizacji celów nadzoru rynku. Na mankamenty podwójnej podległości WIIH zwrócono uwagę w dokumencie podsumowującym wymianę doświadczeń pomiędzy europejskimi organami nadzoru rynku, dokonaną w ramach międzynarodowego projektu Joint Action 2014 GPSD CIMS REDIE.

Infografika nr 35

Schemat podległości WIIH



Źródło: Opracowanie własne.

Wyłączenie Inspekcji z administracji zespolonej pozwoliłoby na sprawniejsze kierowanie zarówno pod względem merytorycznym, jak i finansowym. Główne zadania Inspekcji Handlowej mają charakter nie tylko ogólnopolski, ale także wspólnotowy – a nie lokalny. Są one realizowane poprzez planowane działania kontrolne prowadzone na terenie całego kraju lub na obszarze kilku województw. Działania wykonywane w ramach procesów planowania, organizowania i koordynowania są nadzorowane centralnie przez Prezesa UOKiK. Należy także zwrócić uwagę, że to Prezesowi UOKiK ustawa o IH<sup>67</sup> powierza kontrolę realizacji przez wojewódzkich inspektorów zadań i kompetencji określonych w ustawie i przepisach odrębnych. Zadania Inspekcji służą ochronie ważnych interesów publicznych o wymiarze ogólnokrajowym i ogólnospołecznym, takich jak zdrowie, bezpieczeństwo, mienie i interesy ekonomiczne konsumentów, a także ochrona interesów gospodarczych państwa. Dla tych zadań właściwość wojewódzka nie ma zastosowania.

Podwójna podległość WIIH powoduje utrudnianie realizacji ustawowych zadań Inspekcji o charakterze ogólnokrajowym, zarządzanym przez Prezesa UOKiK. Budżety inspektoratów są zróżnicowane, niedostosowane

<sup>67</sup> Art. 10 ust. 1 pkt 2.

do potrzeb poszczególnych inspektoratów, natomiast umiejscowienie ich w różnych częściach budżetowych uniemożliwia elastyczne przenoszeniu środków tam, gdzie konieczna jest intensyfikacja działań.

Ustanowienie wyłącznego podporządkowania WIIH Prezesowi UOKiK de facto usankcjonowałyby faktyczne relacje występujące pomiędzy tymi organami, zaś możliwość kształtowania budżetu całej Inspekcji Handlowej dałaby Prezesowi UOKiK realne narzędzie do adekwatnego zarządzania jednostkami IH, nie tylko jak dotychczas w zakresie merytorycznym, ale także organizacyjnym. Przeprowadzenie wyłączenia Inspekcji Handlowej z rządowej administracji zespolonej w województwie umożliwia art. 57 ustawy *o wojewodzie i administracji rządowej w województwie*<sup>68</sup>, który przewiduje możliwość ustanawiania niezespolonych organów administracji rządowej jeśli jest to uzasadnione ogólnopolskim charakterem wykonywanych zadań lub terytorialnym zasięgiem działania przekraczającym obszar jednego województwa. Jednakże nastąpić to może wyłącznie w drodze ustawy.

Najwyższa Izba Kontroli stoi na stanowisku, że kwestia organizacji Inspekcji Handlowej winna zostać poddana wnikliwej analizie. NIK podziela argumenty Prezesa UOKiK przemawiające za przyznaniem mu bezpośredniego nadzoru nad wojewódzkimi inspektoratami IH. W toku kontroli stwierdzono niewielki wpływ oraz znikome zainteresowanie wojewodów działalnością WIIH, w przeciwieństwie do aktywności Prezesa UOKiK. Wojewodowie nie byli zainteresowani wskazywaniem obszarów do kontroli, ograniczając się do prośb o uwzględnienie w planach regionalnej specyfiki województwa, nie formułowali oczekiwań co do zakresu danych zawartych w sprawozdaniach WIIH z działalności<sup>69</sup>.

<sup>68</sup> Dz. U. z 2017 r. poz. 2234, ze zm.

<sup>69</sup> Notatka ze spotkania Kierownictwa UOKiK z wojewódzkimi inspektorami Inspekcji Handlowej w dniach 14–15 października 2015 r.



## 6. ZAŁĄCZNIKI

### 6.1. Metodyka kontroli i informacje dodatkowe

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Cel główny kontroli</b>                          | Głównym celem kontroli była ocena działania Inspekcji Handlowej w zakresie zapewnienia ochrony interesów i praw konsumenta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Cele szczegółowe</b>                             | <p>Założono, że badania kontrolne umożliwią udzielenie odpowiedzi na następujące pytania:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Czy działania Inspekcji na rzecz zapewnienia legalności i rzetelności działania przedsiębiorców są skuteczne?</li><li>2. Czy kontrola produktów znajdujących się w obrocie handlowym lub przeznaczonych do wprowadzenia do takiego obrotu oraz kontrola usług prowadzona jest prawidłowo?</li><li>3. Czy Inspekcja zapewnia skuteczne egzekwowanie prawa konsumenckiego?</li><li>4. Czy Inspekcji zapewniono odpowiednie warunki prawne, organizacyjne i finansowe do skutecznego działania?</li></ol> |
| <b>Zakres podmiotowy</b>                            | Kontrolą objęto 10 jednostek, w tym Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz dziewięć wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, dobranych w sposób celowy według kryterium największej liczby kontroli przeprowadzonych w 2014 r.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Kryteria kontroli</b>                            | We wszystkich jednostkach kontrola zastała przeprowadzona na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy <i>o Najwyższej Izbie Kontroli</i> tj. z uwzględnieniem kryteriów: legalności, rzetelności, celowości i gospodarności.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Okres objęty kontrolą</b>                        | <p>Kontrolą objęto okres od 1 stycznia 2014 r. do 30 czerwca 2017 r.</p> <p>Czynności kontrolne rozpoczęto w dniu 28 sierpnia 2017 r., a zakończono w dniu 12 grudnia 2017 r.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Działania na podstawie art. 29 ustawy o NIK</b>  | W trakcie postępowania kontrolnego, działając w trybie art. 29 ust. 1 pkt 2 lit. f ustawy <i>o NIK</i> uzyskano stanowisko Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie utrzymania wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej w strukturze rządowej administracji zespolonej w województwie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Działania na podstawie art. 62a ustawy o NIK</b> | W związku z ustaleniami kontroli przeprowadzonej w WIIH w Krakowie poinformowano Wojewodę Małopolskiego o niezapewnieniu WIIH warunków do skutecznego działania, w związku z występowaniem barier architektonicznych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Pozostałe informacje</b>                         | Niniejsza kontrola pt. <i>Realizacja zadań w zakresie ochrony konsumenta przez Inspekcję Handlową</i> została podjęta z inicjatywy własnej Najwyższej Izby Kontroli. Kontrolę poprzedziły własne analizy ryzyk związanych z sytuacją konsumentów na rynku, uwzględniające między innymi wyniki wcześniej przeprowadzonych przez NIK kontroli w obszarze ochrony konsumentów, tj. <i>Ochrona klientów dokonujących zakupów towarów w sklepach internetowych</i> <sup>70</sup> oraz <i>Przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym w sprzedaży bezpośredniej</i> <sup>71</sup> .                                                            |

<sup>70</sup> Nr ewid. 9/2013/P/12/053/KGP; KGP-4101-03-00/2012.

<sup>71</sup> Nr ewid. 217/2015/P/15/019/KGP; KGP.410.005.00.2015.

## ZAŁĄCZNIKI

W kontroli uczestniczył Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji oraz pięć Delegatur NIK w: Białymstoku, Gdańsku, Krakowie, Szczecinie i we Wrocławiu. Kontrolerzy z Departamentu Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji przeprowadzili czynności kontrolne w Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz w czterech wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej w: Lublinie, Łodzi, Poznaniu i Warszawie. Kontrolerzy z delegatur przeprowadzili kontrole w wojewódzkich inspektoratach Inspekcji Handlowej w ramach swojej właściwości terytorialnej.

| Lp. | Jednostka organizacyjna NIK przeprowadzająca kontrolę | Nazwa jednostki kontrolowanej                            | Imię i nazwisko kierownika jednostki kontrolowanej                | Ocena kontrolowanej działalności |
|-----|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 1.  | Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji | Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów                  | Marek Niechciał<br>Adam Jasser<br>Małgorzata Krasnodębska-Tomkiel | Z                                |
| 2.  | Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Lublinie    | Kazimierz Mareczka<br>Leszek Wójcik                               | P                                |
| 3.  | Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Łodzi       | Krzysztof Stasiak<br>Marek Jacek Michalak                         | P                                |
| 4.  | Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Poznaniu    | Sławomir Hinc<br>Waldemar Wilczyński                              | P                                |
| 5.  | Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Warszawie   | Joanna Jankowska-Kuć<br>Grzegorz Wrzosek                          | Z                                |
| 6.  | Delegatura NIK w Białymstoku                          | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Białymstoku | Helena Łazowska                                                   | Z                                |
| 7.  | Delegatura NIK w Gdańsku                              | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Gdańsku     | Jacek Teodorczyk<br>Elżbieta Łobacz                               | Z                                |
| 8.  | Delegatura NIK w Krakowie                             | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Krakowie    | Jan Ziobro                                                        | P                                |
| 9.  | Delegatura NIK w Szczecinie                           | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Szczecinie  | Sylwia Sobolewska<br>Ewa Kryjom                                   | Z                                |
| 10. | Delegatura NIK we Wrocławiu                           | Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu  | Janusz Szydłowski                                                 | P                                |

Wykaz jednostek kontrolowanych

Skróty zastosowane w kolumnie *ocena kontrolowanej jednostki* oznaczają: P – pozytywna, Z – pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości.

## ZAŁĄCZNIKI

### Wystąpienia pokontrolne

W ramach postępowania kontrolnego na podstawie art. 53 ust. 6 *ustawy o NIK* skierowano wystąpienia pokontrolne do kierowników wszystkich 10 jednostek kontrolowanych. W ocenach kontrolowanej działalności przyjęto trzystopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości oraz negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według tej skali jest nadmiernie utrudnione, albo ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, NIK stosuje ocenę opisową.

### Zastrzeżenia do wystąpienia pokontrolnego

Kierownik jednej z 10 kontrolowanych jednostek złożył zastrzeżenia do wystąpienia pokontrolnego.

Zachodniopomorski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej wniósł trzy zastrzeżenia. Uchwałą Komisji Rozstrzygającej z dnia 26 stycznia 2017 r. dwa zastrzeżenia zostały oddalone, a jedno częściowo uwzględnione.

### Wnioski pokontrolne

W wystosowanych wystąpieniach pokontrolnych Najwyższa Izba Kontroli sformułowała łącznie 12 wniosków pokontrolnych, adresowanych do:

- Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o:
  - 1) podjęcie działań zapewniających terminową realizację zadań przez Prezesa UOKiK, w tym prowadzenia postępowań administracyjnych,
  - 2) zapewnienie rzetelności i spójności informacji umieszczanych w rocznych Sprawozdaniach z działalności WIIH, poprzez weryfikację informacji przedstawianych przez WIIH;
- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Białymstoku o:
  - 3) terminowe wystawianie upomnień i tytułów wykonawczych zobowiązanym do zapłaty zaległości pieniężnych, stosownie do § 7 i 9 rozporządzenia z 30 grudnia 2015 r. w sprawie postępowania wierzycieli należności pieniężnych;
- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Gdańsku o:
  - 4) podjęcie działań ograniczających ryzyko nieterminowego załatwiania spraw w postępowaniach administracyjnych o nałożenie zobowiązań pieniężnych oraz nieinformowania stron o niezakończonym w terminie,
  - 5) wzmocnienie nadzoru nad terminowym wystawianiem tytułów wykonawczych,
  - 6) podjęcie działań mających na celu zapewnienie w składzie arbitrów Stałego Sądu Polubownego wymaganej liczby osób z wyższym wykształceniem na kierunku prawo;
- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Łodzi o:
  - 7) sporządzanie programów kontroli dla kontroli interwencyjnych;
- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Lublinie o:
  - 8) sporządzanie programów kontroli dla kontroli interwencyjnych,
  - 9) uregulowanie sposobu prowadzenia rejestrów i ewidencji oraz rozważenie ich prowadzenia w formie elektronicznej;

## ZAŁĄCZNIKI

- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Szczecinie o:
  - 10) doręczanie wystąpień pokontrolnych za datowanym potwierdzeniem przez adresatów;
- Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Warszawie o:
  - 11) podjęcie skutecznych działań zarządczych zapewniających terminowe wszczynanie postępowań windykacyjnych wobec dłużników,
  - 12) egzekwowanie od skreślonych z listy rzeczoznawców zwrotu zaświadczenia o wpisie na listę.

Z informacji o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych wynika, że wszystkie wnioski zostały przyjęte do realizacji.

Stan realizacji  
wniosków pokontrolnych

## 6.2. Wykaz aktów prawnych dotyczących kontrolowanej działalności

1. Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej, Dz. U. z 2017 r. poz. 1063, ze zm.
2. Ustawa z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, Dz. U. z 2016 r. poz. 2168 ze zm. – uchylona z dniem 30 kwietnia 2018 r.
3. Ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz. U. poz. 1823.
4. Ustawa z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności, Dz. U. z 2017 r. poz. 1226, ze zm.
5. Ustawa z dnia 13 kwietnia 2016 r. o systemach oceny zgodności i nadzoru rynku, Dz. U. z 2017 r. poz. 1398, ze zm.
6. Ustawa z dnia 12 grudnia 2003 r. o ogólnym bezpieczeństwie produktów, Dz. U. z 2016 r., poz. 2047.
7. Ustawa z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1257, ze zm.;
8. Ustawa z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, Dz. U. z 2018 r. poz. 427, ze zm.
9. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 26 lipca 2001 r. w sprawie zasad organizacji wojewódzkich inspektoratów Inspekcji Handlowej, Dz. U. Nr 81, poz. 879, ze zm.
10. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 2 sierpnia 2001 r. w sprawie list rzeczoznawców do spraw jakości produktów lub usług, Dz. U. Nr 85, poz. 931.
11. Rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 8 kwietnia 2003 r. w sprawie nadania inspektorom Inspekcji Handlowej uprawnień do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego, Dz. U. Nr 63, poz. 587, ze zm.
12. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 5 marca 2002 r. w sprawie sposobu współdziałania organów Inspekcji Handlowej z powiatowym (miejskim) rzecznikiem konsumentów, organami administracji rządowej i samorządowej, organami kontroli oraz organizacjami pozarządowymi reprezentującymi interesy konsumentów, Dz. U. Nr 24, poz. 243, ze zm.
13. Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 6 lipca 2017 r. w sprawie określenia regulaminu organizacji i działania stałych sądów polubownych przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, Dz. U. Nr 1356.

### **6.3. Wykaz podmiotów, którym przekazano informację o wynikach kontroli**

1. Prezydent Rzeczypospolitej Polskiej
2. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej
3. Marszałek Senatu Rzeczypospolitej Polskiej
4. Prezes Rady Ministrów
5. Prezes Trybunału Konstytucyjnego
6. Rzecznik Praw Obywatelskich
7. Sejmowa Komisja do Spraw Kontroli Państwowej
8. Sejmowa Komisja Gospodarki i Rozwoju
9. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

#### 6.4. Raport z badania opinii społecznej



Adres:  
ul. Świętojerska 5/7  
00-236 Warszawa  
Fax: (48) 22 629 40 89  
<http://www.cbos.pl>  
[sekretariat@cbos.pl](mailto:sekretariat@cbos.pl)

Sekretariat:  
(48) 22 629 35 69  
(48) 22 628 37 04  
Ośrodek Informacji:  
(48) 22 625 76 23  
(48) 22 860 04 34

NIP: 526-21-35-442  
Regon: 012908368  
KRS: 0000070275

## PRAWA KONSUMENCKIE

### RAPORT Z BADAŃ ILOŚCIOWYCH DLA NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI

Warszawa, październik/listopad 2018



### METODOLOGIA

|                                |                                                            |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Wykonawca                      | Fundacja Centrum Badania Opinii Społecznej                 |
| Data realizacji badania        | 16–23 października 2018 r.                                 |
| Metoda badawcza                | bezpośredni wywiad ankierski wspomagany komputerowo (CAPI) |
| Próba                          | ogólnopolska kwotowa, reprezentatywna dla osób 18+         |
| Liczba zrealizowanych wywiadów | N=1000                                                     |

#### Dobór próby

Ogólnopolska próba kwotowa realizowana w CBOS jest reprezentatywna przedmiotowo dla populacji mieszkańców Polski w wieku 18 i więcej lat.

Dobór respondentów składa się z kilku etapów. Wstępnie badana zbiorowość jest dzielona na około 80 warstw (kategorii) ze względu na następujące cechy demograficzne:

- Wielkość miejscowości zamieszkania – 4 kategorie:
  - mieszkańcy wsi
  - mieszkańcy miast liczących do 20 tys. mieszkańców
  - mieszkańcy miast liczących od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców
  - mieszkańcy miast liczących powyżej 100 tys. mieszkańców
- Region zamieszkania (około 20 regionów obejmujących całą Polskę wyznaczonych na podstawie podziału terytorialnego kraju na województwa).

Następnie dla każdej warstwy wyznaczany jest rozkład łączny liczebności dwóch cech respondentów:

- płci
- wieku

Otrzymane w ten sposób kwoty są następnie realizowane w procesie doboru respondentów.

Łącznie próba zrealizowana liczy 1000 respondentów, dla których można wyróżnić kilkaset różnych kombinacji ww. cech demograficznych.

### Ważenie danych

Surowy zbiór danych jest ważony metodą ważenia wieńcowego (rim weighting) z uwzględnieniem następujących cech społeczno-demograficznych:

- płeć
- wiek
- wielkość miejscowości zamieszkania
- województwo zamieszkania
- wykształcenie.

Próba przeważona odzwierciedla rozkład ww. cech społeczno-demograficznych obserwowanych w badanej populacji.

Dane demograficzne wykorzystywane w procesie doboru próby i ważenia zbioru danych pochodzą z zasobów GUS (bazy demograficzne oraz raporty z badania „Badanie Aktywności Ekonomicznej Ludności”) oraz z państwowego rejestru PESEL.

### PODSUMOWANIE

-  Instytucjami publicznymi postrzeganymi przez Polaków jako udzielające obywatelom pomocy w sprawach konsumenckich są przede wszystkim Rzecznik Konsumentów oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Więcej niż co trzeci dorosły Polak nie zna żadnej instytucji publicznej mogącej udzielić obywatelowi pomocy przy dochodzeniu praw konsumenckich.
-  W ciągu ostatnich kilku lat niemal co piąty dorosły Polak zasięgał informacji na temat praw konsumenckich; tego typu wiedzy poszukiwano przede wszystkim w Internecie – na portalach społecznościowych i forach.
-  Z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej korzystało w ciągu ostatnich kilku lat 6,4% dorosłych Polaków – najczęściej było to wsparcie ze strony Rzecznika Konsumentów i /lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
-  Spośród pięciu grup produktów uwzględnionych w badaniu najlepiej oceniana jest jakość oferowanej na naszym rynku odzieży i kosmetyków, natomiast najniżej – jakość chemii domowej. Różnice w ocenie poszczególnych grup produktów są jednak niewielkie, a średnie oceny we wszystkich przypadkach są dość wysokie.
-  Pomimo relatywnie wysokiej oceny jakości sprzedawanych na polskim rynku artykułów spożywczych i chemii domowej, większość dorosłych Polaków podziela pogląd, według którego produkty te są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich. Dotyczy to zwłaszcza chemii domowej, w przypadku której z opinią o jej niższej jakości zgadza się blisko 3/4 respondentów.

## WYNIKI

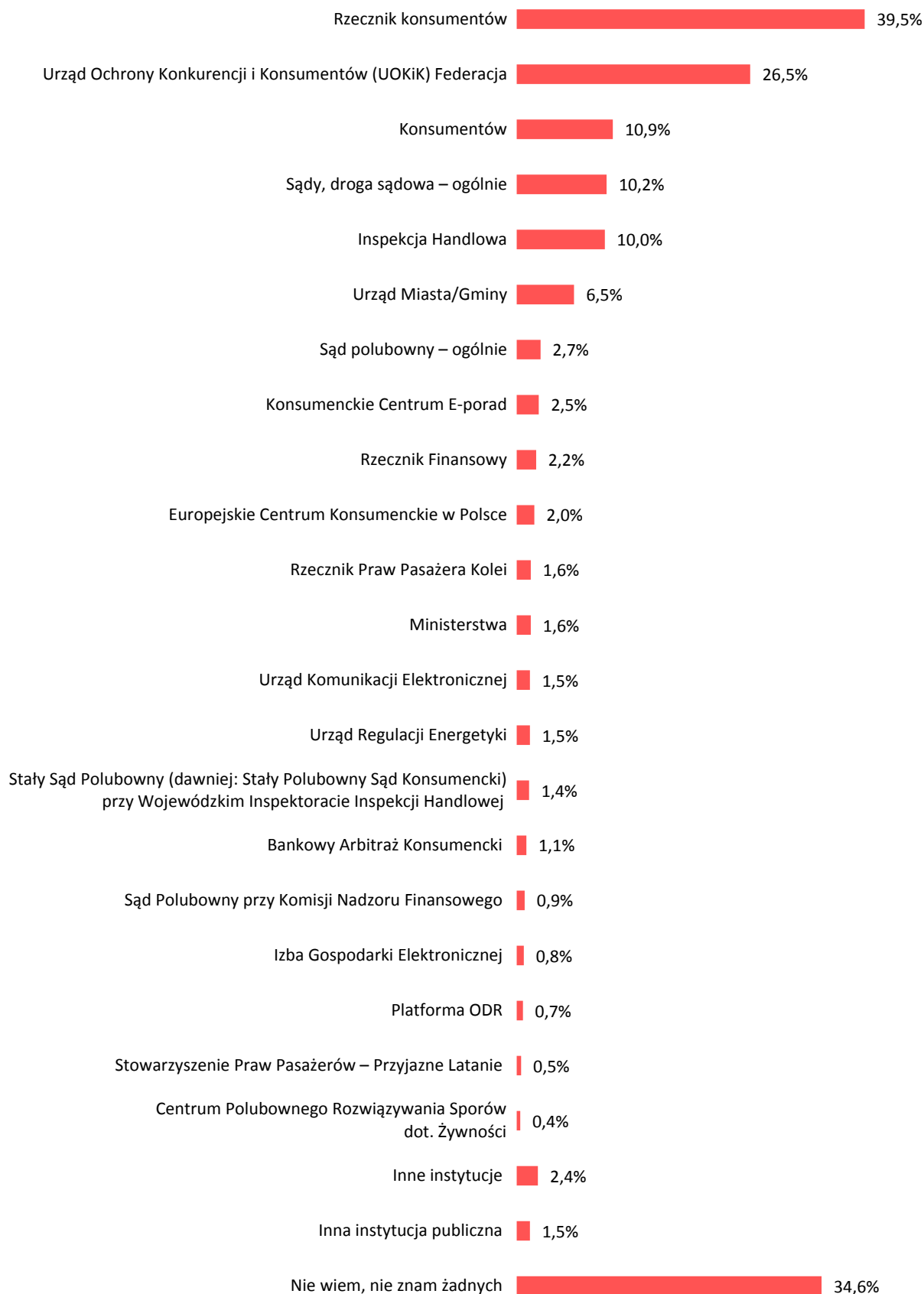
## ZNAJOMOŚĆ I KORZYSTANIE Z USŁUG INSTYTUCJI UDZIELAJĄCYCH OBYWATELOM POMOCY PRZY DOCHODZENIU PRAW KONSUMENCKICH

Respondenci poproszeni zostali o podanie nazw znanych im instytucji publicznych, mogących udzielić obywatelowi pomocy przy dochodzeniu praw konsumenckich. Pytanie miało charakter otwarty prekodowany – respondenci odpowiadali spontanicznie, a ankieter kodował odpowiedzi na (niewidocznej dla respondenta) liście zawierającej 21 podmiotów.

Instytucjami zdecydowanie najczęściej pojawiającymi się w tym kontekście są: Rzecznik Konsumentów, wymieniony przez blisko 2/5 badanych (39,5%) oraz Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, którego nazwę podał więcej niż co czwarty respondent (26,5%). Ponad dwukrotnie mniej osób wymieniało jako instytucje udzielające pomocy w sprawach konsumenckich Federację Konsumentów (10,9%), sądy powszechne (10,2%) lub Inspekcję Handlową (10,0%). Inne instytucje publiczne uzyskały w tym kontekście znikome odsetki wskazań.

Więcej niż co trzeci dorosły Polak (34,6%) nie zna żadnej instytucji publicznej mogącej udzielić obywatelowi pomocy przy dochodzeniu praw konsumenckich.

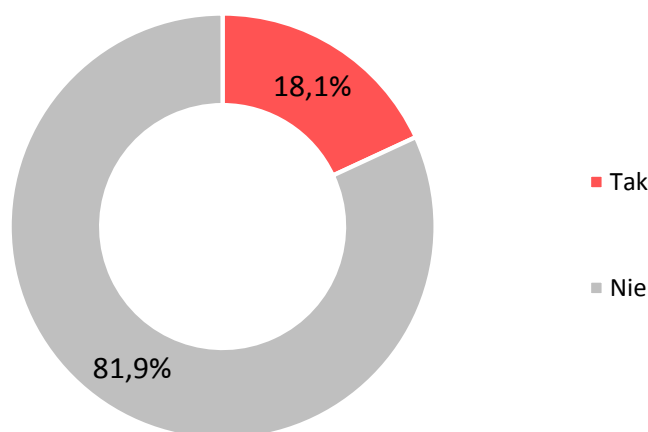
RYS. 1. Czy wie Pan(i), jakie instytucje publiczne mogą udzielić obywatelowi pomocy przy dochodzeniu praw konsumenckich?



Respondenci podający w omawianym kontekście nazwy innych instytucji (2,4%) mówią najczęściej o rzeczniku praw obywatelskich; pojedyncze odpowiedzi odnoszą się do Inspekcji Pracy, Policji, Sanepidu i NIK-u.

W ciągu ostatnich kilku lat niemal co piątemu (18,1%) dorosłemu Polakowi zdarzyło się szukać informacji na temat praw konsumenckich.

RYS. 2. Czy w ciągu ostatnich kilku lat zdarzyło się Panu(i) szukać informacji na temat praw konsumenckich?



Deklarowana częstość poszukiwania informacji na temat praw konsumenckich powiązana jest ze statusem społeczno-zawodowym: częściej w porównaniu z innymi robiły to osoby lepiej sytuowane, mające wyższą pozycję zawodową, lepiej wykształcone. Odsetek deklarujących poszukiwanie informacji wzrasta też wraz z wielkością miejscowości: od 14,0% wśród mieszkańców wsi, do 32,3% w największych miastach. Biorąc pod uwagę wiek – informacji na temat praw konsumenckich częściej w porównaniu z innymi poszukiwały osoby w przedziałach wiekowych 25–34 lata (23,3%) i 35–44 lata (24,6%)<sup>72</sup>.

Deklaracje badanych jednoznacznie wskazują, że informacji na temat praw konsumenckich najczęściej poszukiwano w Internecie – portale i fora internetowe wskazało w tym kontekście blisko 2/5 (38,7%) spośród tych, którzy zadeklarowali poszukiwanie w ostatnich latach tego rodzaju informacji. Dla więcej niż co czwartej osoby w tej grupie (28,9%) źródłem wiedzy był UOKiK, dla 15,6% – Rzecznik Konsumentów (miejski /powiatowy), a dla co dziesiątego szukającego informacji (9,8%) – Inspekcja Handlowa. Pozostałe uwzględnione w pytaniu instytucje wskazane zostały w tym kontekście przez nieliczne odsetki badanych.

<sup>72</sup> Szczegółowe zróżnicowania w tabelach zróżnicowań społeczno-demograficznych.

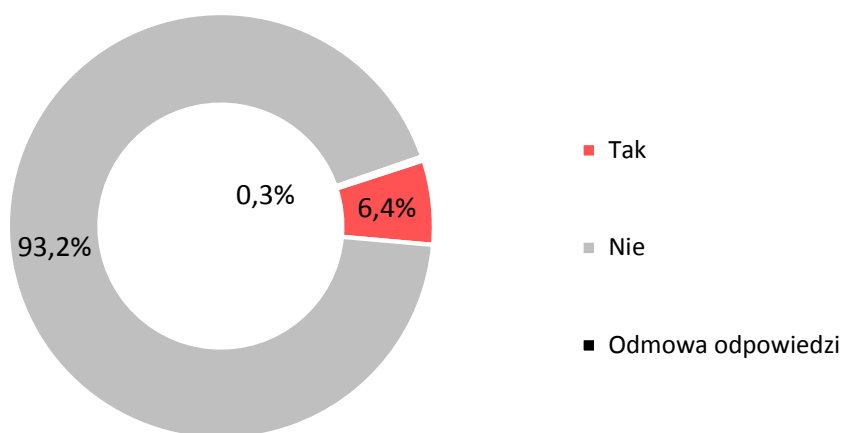
## RYS. 3. Gdzie Pan(i) szukał(a) informacji na temat praw konsumenckich?



Z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej korzystało w ciągu ostatnich kilku lat 6,4% dorosłych Polaków. Częściej w porównaniu z innymi deklarują taki fakt badani o wyższym statusie materialnym i zawodowym: uzyskujący wysokie dochody, przedstawiciele kadry kierowniczej, specjaliści, pracujący na własny rachunek oraz osoby legitymujące się wyższym wykształceniem. Biorąc pod uwagę wielkość miejscowości – korzystanie z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej najczęściej deklarują mieszkańcy największych miast (10,6%), natomiast biorąc pod uwagę wiek – osoby w przedziale 35–44 lata (10,7%).

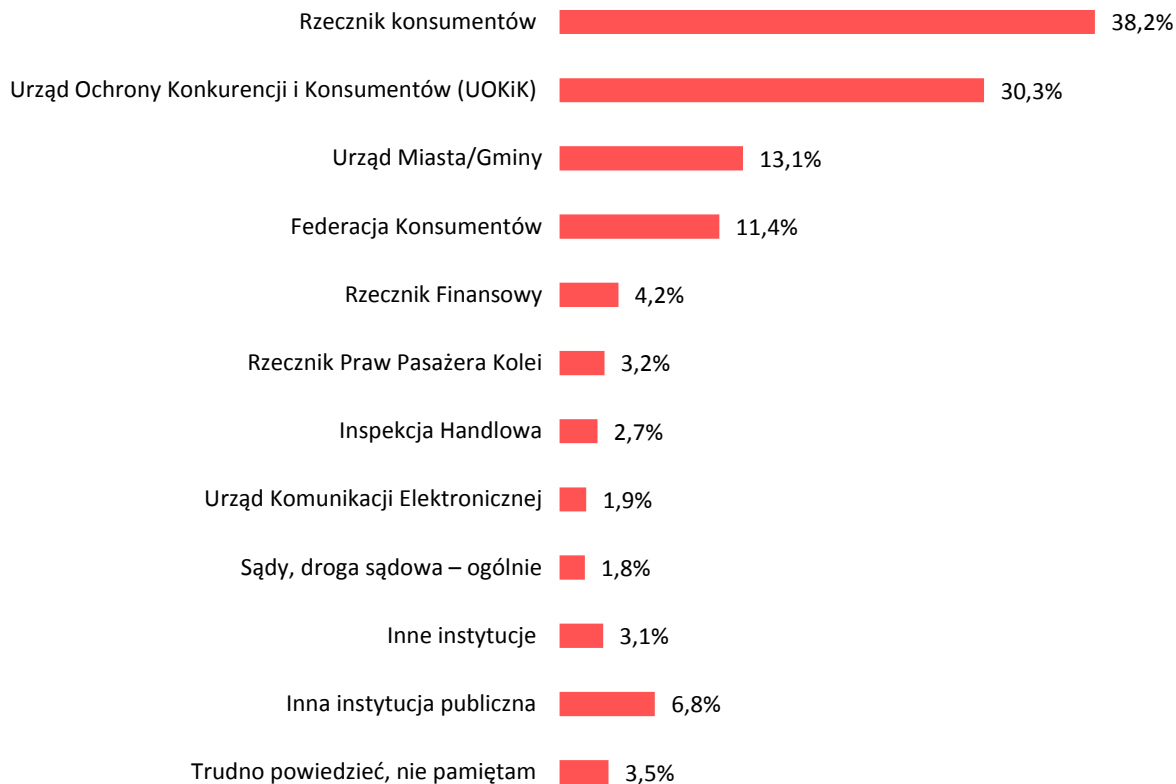


RYS. 4. Czy w ciągu ostatnich kilku lat korzystał(a) Pan(i) z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej?



Deklaracje badanych wskazują, że korzystano przede wszystkim z pomocy Rzecznika Konsumentów (38,2%) i /lub Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (30,3%). Mniej więcej co dziesiąta osoba w grupie korzystających z pomocy wskazała w tym kontekście Urząd Miasta /Gminy bądź Federację Konsumentów. Pozostałe instytucje wskazane zostały przez znikome odsetki badanych.

RYS. 5. Z pomocy jakiej / jakich instytucji publicznej Pan(i) korzystał(a)?



## OPINIA O JAKOŚCI PRODUKTÓW OFEROWANYCH NA POLSKIM RYNKU

Badani poproszeni zostali o ogólną ocenę jakości oferowanych na polskim rynku pięciu grup produktów: artykułów spożywczych, odzieży, kosmetyków, zabawek i chemii domowej. Ocena dokonywana była na 7-stopniowej skali, na której wartość 1 oznaczała „bardzo niską jakość”, a 7 – „bardzo wysoką jakość”.

Należy podkreślić, że różnice w ocenie wszystkich uwzględnionych w badaniu pięciu grup produktów są relatywnie niewielkie, a średnie oceny we wszystkich przypadkach są dość wysokie (przekraczają środek skali).

RYS. 6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów?



Biorąc pod uwagę odsetki ocen jednoznacznie pozytywnych (6–7), spośród grup produktów uwzględnionych w badaniu najlepiej oceniana jest jakość oferowanej na naszym rynku odzieży i kosmetyków. Konstatację tę potwierdza najwyższa średnia wartość ocen uzyskanych w tym kontekście przez kosmetyki i odzież – odpowiednio 4,84 i 4,83. Należy podkreślić, że w przypadku oceny tych dwóch grup produktów mamy do czynienia z największą jednomyślnością opinii (na co wskazują niższe wartości odchylenia standardowego).

Na trzecim miejscu pod względem jakości plasują się artykuły spożywcze – według odsetka ocen najwyższych, lub zabawki – według średniej wartości ocen.

Spośród grup produktów uwzględnionych w badaniu najniżej oceniana jest jakość oferowanej na naszym rynku chemii domowej. W porównaniu z pozostałymi produktami mniejszy odsetek badanych ocenił te produkty jednoznacznie pozytywnie (ocena 6–7), a jednocześnie zdecydowanie więcej osób skłonnych jest przypisać dostępnym na rynku artykułom chemii domowej oceny najniższe (1–2: 8,6%). Również średnia ocena (4,39) sytuuje chemię domową na ostatnim miejscu, jeśli chodzi o postrzeganą jakość; wyższa niż w innych przypadkach wartość odchylenia standardowego (1,33) wskazuje jednak, że zdania na temat jakości dostępnej na naszym rynku chemii domowej są wśród Polaków podzielone bardziej niż opinie o innych artykułach.

Średnie wartości ocen poszczególnych grup produktów na skali 1–7.

| Średnia ocena      | Odchylenie standardowe |
|--------------------|------------------------|
| Kosmetyki          |                        |
| 4,84               | 1,22                   |
| Odzież             |                        |
| 4,83               | 1,24                   |
| Zabawki            |                        |
| 4,76               | 1,31                   |
| Artykuły spożywcze |                        |
| 4,67               | 1,27                   |
| Chemia domowa      |                        |
| 4,39               | 1,33                   |

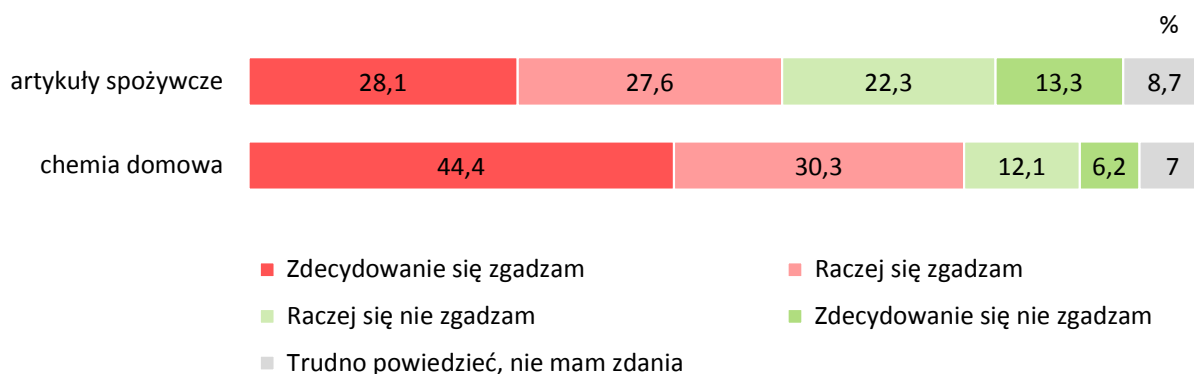
Opinie o jakości produktów oferowanych na polskim rynku różnicuje przede wszystkim ocena własnych materialnych warunków życia: im lepsze zdanie na temat własnego poziomu życia, tym lepsza opinia o jakości produktów. Zależność ta może być konsekwencją korzystania przez osoby lepiej sytuowane z produktów lepszej jakości.

Opisana prawidłowość nie zachodzi w przypadku oceny jakości artykułów chemii domowej – tu mamy do czynienia z zależnością odwrotną: osoby lepiej sytuowane (uzyskujące wyższe dochody i lepiej oceniające swe materialne warunki życia) niżej w porównaniu z innymi oceniają jakość oferowanych na naszym rynku artykułów chemii domowej.

Czynnikami różnicującymi opinie badanych w omawianej kwestii bywają też płeć, wiek, wykształcenie i miejsce zamieszkania. Kobiety lepiej niż mężczyźni oceniają jakość chemii domowej, kosmetyków i zabawek, natomiast mężczyźni mają nieco lepszą niż kobiety opinię na temat jakości artykułów spożywczych. Najmłodsi respondenci (18–24 lata) najwyżej w porównaniu z innymi oceniają jakość odzieży i kosmetyków (średnie oceny powyżej wartości 5). Na tle pozostałych nieco większym krytycyzmem w swoich ocenach wyróżniają się mieszkańcy wsi, osoby legitymujące się wykształceniem wyższym (wyjątek – ocena zabawek) oraz mieszkańcy największych miast (wyjątki – ocena kosmetyków i zabawek).

Pomimo relatywnie wysokiej oceny jakości sprzedawanych na polskim rynku artykułów spożywczych i chemii domowej (średnie oceny przekraczające wartość środkową), większość dorosłych Polaków podziela pogląd, według którego produkty te są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich. Dotyczy to zwłaszcza chemii domowej, w przypadku której z opinią o jej niższej jakości zgadza się blisko  $\frac{3}{4}$  respondentów (74,7%), przy czym aż  $\frac{2}{5}$  ogółu wyraża takie zdanie w sposób zdecydowany. W stosunku do artykułów spożywczych pogląd o ich niższej jakości podziela ponad połowa dorosłych Polaków (56,7%).

RYS. 7. Czy zgadza się Pan/Pani z opinią, że produkty sprzedawane na rynku polskim są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich?



Krytycznej ocenie jakości produktów znanych oferowanych na polskim rynku sprzyja z jednej strony zamieszkiwanie w mniejszej miejscowości, z drugiej natomiast – lepsza sytuacja materialna.

Czynnikiem znacząco różnicującym opinie badanych w omawianej kwestii jest województwo. Pogląd, że sprzedawane na rynku polskim artykuły spożywcze są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich znajduje szczególnie wielu zwolenników w województwach opolskim, podkarpackim i podlaskim. Podobną opinię w odniesieniu do artykułów chemii domowej częściej niż przeciętnie podzielają mieszkańcy opolskiego, podkarpackiego i śląskiego.

## TABELE ZRÓŻNICOWAŃ SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNYCH

Tabela 1

|                            |                                                 | K2. Czy w ciągu ostatnich kilku lat zdarzyło się Panu(i) szukać informacji na temat praw konsumenckich? |             | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                            |                                                 | Tak                                                                                                     | Nie         |             |
|                            |                                                 | %                                                                                                       | %           |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>18,1</b>                                                                                             | <b>81,9</b> | <b>1000</b> |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 19,3                                                                                                    | 80,7        | 473         |
|                            | Kobiety                                         | 17,0                                                                                                    | 83,0        | 527         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 15,9                                                                                                    | 84,1        | 101         |
|                            | 25–34                                           | 23,3                                                                                                    | 76,7        | 160         |
|                            | 35–44                                           | 24,6                                                                                                    | 75,4        | 201         |
|                            | 45–54                                           | 16,2                                                                                                    | 83,8        | 167         |
|                            | 55–64                                           | 12,9                                                                                                    | 87,1        | 165         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 14,4                                                                                                    | 85,6        | 205         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 14,0                                                                                                    | 86,0        | 396         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 15,4                                                                                                    | 84,6        | 158         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 15,2                                                                                                    | 84,8        | 203         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 25,8                                                                                                    | 74,2        | 125         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 32,3                                                                                                    | 67,7        | 118         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 11,9                                                                                                    | 88,1        | 182         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 8,3                                                                                                     | 91,7        | 242         |
|                            | Średnie                                         | 14,8                                                                                                    | 85,2        | 309         |
|                            | Wyższe                                          | 34,9                                                                                                    | 65,1        | 268         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 36,9                                                                                                    | 63,1        | 97          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 27,3                                                                                                    | 72,7        | 35          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 27,9                                                                                                    | 72,1        | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 19,8                                                                                                    | 80,2        | 90          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 6,7                                                                                                     | 93,3        | 130         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 11,3                                                                                                    | 88,7        | 54          |
|                            | Rolnicy                                         | 6,5                                                                                                     | 93,5        | 31          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 29,3                                                                                                    | 70,7        | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 25,1                                                                                                    | 74,9        | 44          |
|                            | Emeryci                                         | 13,5                                                                                                    | 86,5        | 231         |
|                            | Renciści                                        | 17,5                                                                                                    | 82,5        | 44          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 23,1                                                                                                    | 76,9        | 62          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 3,9                                                                                                     | 96,1        | 61          |

|                        |                                     | K2. Czy w ciągu ostatnich kilku lat zdarzyło się Panu(i) szukać informacji na temat praw konsumenckich? |      | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|
|                        |                                     | Tak                                                                                                     | Nie  |             |
|                        |                                     | %                                                                                                       | %    |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 16,6                                                                                                    | 83,4 | 82          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 8,7                                                                                                     | 91,3 | 103         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 12,1                                                                                                    | 87,9 | 168         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 17,8                                                                                                    | 82,2 | 185         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 21,5                                                                                                    | 78,5 | 142         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 33,0                                                                                                    | 67,0 | 49          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 33,9                                                                                                    | 66,1 | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 13,9                                                                                                    | 86,1 | 87          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 20,8                                                                                                    | 79,2 | 122         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 12,5                                                                                                    | 87,5 | 159         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 11,4                                                                                                    | 88,6 | 200         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 16,8                                                                                                    | 83,2 | 177         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 21,3                                                                                                    | 78,7 | 132         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 23,8                                                                                                    | 76,2 | 77          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 44,0                                                                                                    | 56,0 | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 32,0                                                                                                    | 68,0 | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 20,2                                                                                                    | 79,8 | 194         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 26,7                                                                                                    | 73,3 | 76          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 10,0                                                                                                    | 90,0 | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 24,5                                                                                                    | 75,5 | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 23,6                                                                                                    | 76,4 | 26          |
|                        | Łódzkie                             | 13,3                                                                                                    | 86,7 | 66          |
|                        | Małopolskie                         | 15,8                                                                                                    | 84,2 | 88          |
|                        | Mazowieckie                         | 27,0                                                                                                    | 73,0 | 137         |
|                        | Opolskie                            | 10,8                                                                                                    | 89,2 | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 27,2                                                                                                    | 72,8 | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 11,8                                                                                                    | 88,2 | 31          |
|                        | Pomorskie                           | 16,5                                                                                                    | 83,5 | 58          |
|                        | Śląskie                             | 14,0                                                                                                    | 86,0 | 120         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 22,0                                                                                                    | 78,0 | 34          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 17,7                                                                                                    | 82,3 | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 9,8                                                                                                     | 90,2 | 89          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 9,8                                                                                                     | 90,2 | 44          |

Tabela 2

|                            |                                                 | K4. Czy w ciągu ostatnich kilku lat korzystał(a) Pan(i) z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej? |             |                   | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------|-------------|
|                            |                                                 | Tak                                                                                                                           | Nie         | Odmowa odpowiedzi |             |
|                            |                                                 | %                                                                                                                             | %           | %                 |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>6,4</b>                                                                                                                    | <b>93,2</b> | <b>,3</b>         | <b>1000</b> |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 6,0                                                                                                                           | 93,5        | ,5                | 473         |
|                            | Kobiety                                         | 6,8                                                                                                                           | 93,0        | ,2                | 527         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 3,7                                                                                                                           | 94,9        | 1,4               | 101         |
|                            | 25–34                                           | 5,9                                                                                                                           | 93,6        | ,5                | 160         |
|                            | 35–44                                           | 10,7                                                                                                                          | 89,3        |                   | 201         |
|                            | 45–54                                           | 4,1                                                                                                                           | 95,9        |                   | 167         |
|                            | 55–64                                           | 8,8                                                                                                                           | 91,2        |                   | 165         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,0                                                                                                                           | 95,5        | ,4                | 205         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,4                                                                                                                           | 95,0        | ,6                | 396         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 7,0                                                                                                                           | 92,5        | ,5                | 158         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 7,5                                                                                                                           | 92,5        |                   | 203         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 6,4                                                                                                                           | 93,6        |                   | 125         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 10,6                                                                                                                          | 89,4        |                   | 118         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 3,9                                                                                                                           | 95,3        | ,8                | 182         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,8                                                                                                                           | 94,8        | ,4                | 242         |
|                            | Średnie                                         | 6,9                                                                                                                           | 92,8        | ,3                | 309         |
|                            | Wyższe                                          | 9,1                                                                                                                           | 90,9        |                   | 268         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 12,1                                                                                                                          | 87,9        |                   | 97          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 5,5                                                                                                                           | 94,5        |                   | 35          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 8,6                                                                                                                           | 91,4        |                   | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 9,5                                                                                                                           | 90,5        |                   | 90          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 3,5                                                                                                                           | 96,5        |                   | 130         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 6,2                                                                                                                           | 92,2        | 1,6               | 54          |
|                            | Rolnicy                                         |                                                                                                                               | 100,0       |                   | 31          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 14,7                                                                                                                          | 83,2        | 2,1               | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 7,5                                                                                                                           | 92,5        |                   | 44          |
|                            | Emeryci                                         | 5,0                                                                                                                           | 95,0        |                   | 231         |
|                            | Renciści                                        | 10,2                                                                                                                          | 89,8        |                   | 44          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 3,1                                                                                                                           | 94,6        | 2,3               | 62          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        |                                                                                                                               | 100,0       |                   | 61          |



|                        |                                     | K4. Czy w ciągu ostatnich kilku lat korzystał(a) Pan(i) z pomocy instytucji publicznej w indywidualnej sprawie konsumenckiej? |      |                   | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------|-------------|
|                        |                                     | Tak                                                                                                                           | Nie  | Odmowa odpowiedzi |             |
|                        |                                     | %                                                                                                                             | %    | %                 |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 5,4                                                                                                                           | 93,5 | 1,1               | 82          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 3,1                                                                                                                           | 96,9 |                   | 103         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 5,3                                                                                                                           | 94,1 | ,5                | 168         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 9,1                                                                                                                           | 90,9 |                   | 185         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 6,5                                                                                                                           | 93,5 |                   | 142         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 10,7                                                                                                                          | 89,3 |                   | 49          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 12,2                                                                                                                          | 87,8 |                   | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 3,0                                                                                                                           | 95,3 | 1,7               | 87          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 5,1                                                                                                                           | 94,9 |                   | 122         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 3,1                                                                                                                           | 96,3 | ,6                | 159         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 5,5                                                                                                                           | 94,5 |                   | 200         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 5,0                                                                                                                           | 94,5 | ,5                | 177         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 8,3                                                                                                                           | 91,7 |                   | 132         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 8,7                                                                                                                           | 91,3 |                   | 77          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 16,2                                                                                                                          | 83,8 |                   | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 13,9                                                                                                                          | 86,1 |                   | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 6,6                                                                                                                           | 92,7 | ,7                | 194         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 8,9                                                                                                                           | 91,1 |                   | 76          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 3,2                                                                                                                           | 96,8 |                   | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 3,3                                                                                                                           | 96,7 |                   | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 5,0                                                                                                                           | 95,0 |                   | 26          |
|                        | Łódzkie                             | 5,4                                                                                                                           | 93,2 | 1,4               | 66          |
|                        | Małopolskie                         | 9,6                                                                                                                           | 90,4 |                   | 88          |
|                        | Mazowieckie                         | 7,5                                                                                                                           | 92,5 |                   | 137         |
|                        | Opolskie                            | 6,4                                                                                                                           | 93,6 |                   | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 12,2                                                                                                                          | 87,8 |                   | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 2,7                                                                                                                           | 97,3 |                   | 31          |
|                        | Pomorskie                           | 13,9                                                                                                                          | 86,1 |                   | 58          |
|                        | Śląskie                             | 3,1                                                                                                                           | 95,7 | 1,2               | 120         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 5,3                                                                                                                           | 94,7 |                   | 34          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 7,5                                                                                                                           | 90,2 | 2,3               | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 4,1                                                                                                                           | 95,9 |                   | 89          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 2,1                                                                                                                           | 97,9 |                   | 44          |

Tabela 3

|                            |                                                 | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Artykuły spożywcze |             | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                            |                                                 | Średnia                                                                                                        | Std.dev.    |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>4,67</b>                                                                                                    | <b>1,27</b> | <b>974</b>  |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 4,70                                                                                                           | 1,33        | 460         |
|                            | Kobiety                                         | 4,64                                                                                                           | 1,21        | 514         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 4,65                                                                                                           | 1,19        | 100         |
|                            | 25–34                                           | 4,58                                                                                                           | 1,25        | 156         |
|                            | 35–44                                           | 4,72                                                                                                           | 1,30        | 199         |
|                            | 45–54                                           | 4,61                                                                                                           | 1,29        | 162         |
|                            | 55–64                                           | 4,70                                                                                                           | 1,30        | 164         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,73                                                                                                           | 1,25        | 193         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,59                                                                                                           | 1,28        | 387         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 4,66                                                                                                           | 1,33        | 155         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 4,88                                                                                                           | 1,26        | 194         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 4,73                                                                                                           | 1,19        | 125         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 4,53                                                                                                           | 1,21        | 113         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 4,64                                                                                                           | 1,43        | 172         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,81                                                                                                           | 1,33        | 240         |
|                            | Średnie                                         | 4,67                                                                                                           | 1,24        | 300         |
|                            | Wyższe                                          | 4,56                                                                                                           | 1,12        | 263         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 4,71                                                                                                           | 1,16        | 95          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 4,75                                                                                                           | 1,41        | 34          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 4,59                                                                                                           | 1,15        | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 4,56                                                                                                           | 1,12        | 87          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 4,87                                                                                                           | 1,31        | 127         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 4,88                                                                                                           | 1,57        | 54          |
|                            | Rolnicy                                         | 4,04                                                                                                           | 1,15        | 30          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 4,07                                                                                                           | 1,07        | 43          |
|                            | Bezrobotni                                      | 4,41                                                                                                           | 1,54        | 41          |
|                            | Emeryci                                         | 4,75                                                                                                           | 1,28        | 220         |
|                            | Renciści                                        | 4,87                                                                                                           | 1,42        | 42          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 4,84                                                                                                           | ,94         | 62          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 4,53                                                                                                           | 1,28        | 61          |

|                        |                                     | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Artykuły spożywcze |          | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                        |                                     | Średnia                                                                                                        | Std.dev. |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 4,50                                                                                                           | 1,37     | 79          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,58                                                                                                           | 1,27     | 99          |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,65                                                                                                           | 1,39     | 164         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,73                                                                                                           | 1,16     | 180         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,74                                                                                                           | 1,25     | 140         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,57                                                                                                           | 1,08     | 49          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,58                                                                                                           | 1,22     | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 4,55                                                                                                           | 1,32     | 85          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,88                                                                                                           | 1,27     | 116         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 4,37                                                                                                           | 1,33     | 149         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,76                                                                                                           | 1,29     | 195         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,64                                                                                                           | 1,29     | 175         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,72                                                                                                           | 1,27     | 129         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,66                                                                                                           | 1,05     | 77          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,66                                                                                                           | 1,02     | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,15                                                                                                           | 1,29     | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,90                                                                                                           | 1,23     | 188         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 4,70                                                                                                           | 1,38     | 75          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 4,75                                                                                                           | 1,55     | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 4,46                                                                                                           | 1,13     | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 4,71                                                                                                           | 1,44     | 26          |
|                        | Łódzkie                             | 4,86                                                                                                           | 1,44     | 63          |
|                        | Małopolskie                         | 4,94                                                                                                           | 1,23     | 85          |
|                        | Mazowieckie                         | 4,42                                                                                                           | 1,07     | 124         |
|                        | Opolskie                            | 4,32                                                                                                           | 1,43     | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 4,65                                                                                                           | 1,05     | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 4,79                                                                                                           | ,99      | 31          |
|                        | Pomorskie                           | 4,87                                                                                                           | 1,34     | 58          |
|                        | Śląskie                             | 4,43                                                                                                           | 1,30     | 118         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 4,25                                                                                                           | 1,08     | 33          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 5,01                                                                                                           | 1,22     | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 4,82                                                                                                           | 1,25     | 86          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 4,92                                                                                                           | 1,23     | 44          |

Tabela 4

|                            |                                                 | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Chemia domowa |             | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                            |                                                 | Średnia                                                                                                   | Std.dev.    |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>4,39</b>                                                                                               | <b>1,33</b> | <b>952</b>  |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 4,34                                                                                                      | 1,34        | 438         |
|                            | Kobiety                                         | 4,43                                                                                                      | 1,33        | 514         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 4,42                                                                                                      | 1,26        | 98          |
|                            | 25–34                                           | 4,17                                                                                                      | 1,29        | 155         |
|                            | 35–44                                           | 4,47                                                                                                      | 1,40        | 193         |
|                            | 45–54                                           | 4,26                                                                                                      | 1,27        | 156         |
|                            | 55–64                                           | 4,48                                                                                                      | 1,35        | 160         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,48                                                                                                      | 1,36        | 191         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,32                                                                                                      | 1,28        | 377         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 4,47                                                                                                      | 1,41        | 147         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 4,46                                                                                                      | 1,34        | 190         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 4,48                                                                                                      | 1,38        | 124         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 4,28                                                                                                      | 1,35        | 113         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 4,46                                                                                                      | 1,39        | 165         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,51                                                                                                      | 1,33        | 228         |
|                            | Średnie                                         | 4,35                                                                                                      | 1,37        | 294         |
|                            | Wyższe                                          | 4,28                                                                                                      | 1,26        | 264         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 4,25                                                                                                      | 1,26        | 96          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 4,29                                                                                                      | 1,37        | 33          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 4,43                                                                                                      | 1,28        | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 4,18                                                                                                      | 1,36        | 85          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 4,46                                                                                                      | 1,38        | 123         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 4,21                                                                                                      | 1,45        | 47          |
|                            | Rolnicy                                         | 4,13                                                                                                      | 1,36        | 28          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 4,00                                                                                                      | 1,01        | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 4,27                                                                                                      | 1,49        | 39          |
|                            | Emeryci                                         | 4,52                                                                                                      | 1,32        | 218         |
|                            | Renciści                                        | 4,55                                                                                                      | 1,54        | 40          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 4,59                                                                                                      | 1,11        | 61          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 4,54                                                                                                      | 1,44        | 61          |

|                        |                                     | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Chemia domowa |          | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                        |                                     | Średnia                                                                                                   | Std.dev. |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 4,28                                                                                                      | 1,52     | 76          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,48                                                                                                      | 1,42     | 98          |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,41                                                                                                      | 1,27     | 159         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,40                                                                                                      | 1,20     | 175         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,36                                                                                                      | 1,36     | 135         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,14                                                                                                      | 1,12     | 48          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,01                                                                                                      | 1,33     | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 4,47                                                                                                      | 1,39     | 85          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,58                                                                                                      | 1,41     | 113         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 4,08                                                                                                      | 1,39     | 146         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,56                                                                                                      | 1,37     | 189         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,42                                                                                                      | 1,21     | 172         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,41                                                                                                      | 1,26     | 128         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,45                                                                                                      | 1,32     | 75          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,04                                                                                                      | 1,29     | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 3,86                                                                                                      | 1,23     | 33          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,52                                                                                                      | 1,39     | 181         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 4,56                                                                                                      | 1,43     | 74          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 4,67                                                                                                      | 1,51     | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 4,39                                                                                                      | 1,16     | 56          |
|                        | Lubuskie                            | 4,31                                                                                                      | 1,57     | 23          |
|                        | Łódzkie                             | 4,44                                                                                                      | 1,30     | 61          |
|                        | Małopolskie                         | 4,35                                                                                                      | 1,30     | 83          |
|                        | Mazowieckie                         | 4,34                                                                                                      | 1,07     | 123         |
|                        | Opolskie                            | 3,79                                                                                                      | ,99      | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 4,05                                                                                                      | 1,36     | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 4,50                                                                                                      | 1,12     | 30          |
|                        | Pomorskie                           | 4,73                                                                                                      | 1,51     | 57          |
|                        | Śląskie                             | 3,90                                                                                                      | 1,36     | 118         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 4,30                                                                                                      | 1,25     | 31          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 4,78                                                                                                      | 1,37     | 37          |
|                        | Wielkopolskie                       | 4,66                                                                                                      | 1,33     | 81          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 4,69                                                                                                      | 1,40     | 42          |

Tabela 5

|                            |                                                 | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Kosmetyki |          | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                            |                                                 | Średnia                                                                                               | Std.dev. |             |
| Ogółem                     |                                                 | 4,84                                                                                                  | 1,22     | 885         |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 4,74                                                                                                  | 1,22     | 405         |
|                            | Kobiety                                         | 4,92                                                                                                  | 1,21     | 480         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 5,08                                                                                                  | 1,21     | 93          |
|                            | 25–34                                           | 4,69                                                                                                  | 1,12     | 149         |
|                            | 35–44                                           | 5,01                                                                                                  | 1,23     | 191         |
|                            | 45–54                                           | 4,68                                                                                                  | 1,25     | 149         |
|                            | 55–64                                           | 4,87                                                                                                  | 1,32     | 149         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,76                                                                                                  | 1,12     | 155         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,74                                                                                                  | 1,15     | 354         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 4,85                                                                                                  | 1,37     | 131         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 4,81                                                                                                  | 1,26     | 182         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 5,10                                                                                                  | 1,20     | 121         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 4,90                                                                                                  | 1,12     | 97          |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 4,69                                                                                                  | 1,43     | 142         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,94                                                                                                  | 1,24     | 214         |
|                            | Średnie                                         | 4,88                                                                                                  | 1,16     | 278         |
|                            | Wyższe                                          | 4,80                                                                                                  | 1,13     | 250         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 4,93                                                                                                  | 1,19     | 94          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 4,76                                                                                                  | 1,12     | 31          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 4,97                                                                                                  | 1,05     | 74          |
|                            | Pracownicy usług                                | 4,70                                                                                                  | 1,20     | 81          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 4,92                                                                                                  | 1,30     | 119         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 4,73                                                                                                  | 1,43     | 45          |
|                            | Rolnicy                                         | 4,61                                                                                                  | 1,08     | 27          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 4,70                                                                                                  | 1,05     | 43          |
|                            | Bezrobotni                                      | 4,73                                                                                                  | 1,59     | 36          |
|                            | Emeryci                                         | 4,83                                                                                                  | 1,15     | 186         |
|                            | Renciści                                        | 4,65                                                                                                  | 1,37     | 36          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 5,19                                                                                                  | 1,06     | 58          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 4,76                                                                                                  | 1,37     | 55          |

|                        |                                     | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Kosmetyki |          | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                        |                                     | Średnia                                                                                               | Std.dev. |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 4,65                                                                                                  | 1,44     | 68          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,70                                                                                                  | 1,18     | 82          |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,75                                                                                                  | 1,17     | 153         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,89                                                                                                  | 1,17     | 169         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,95                                                                                                  | 1,16     | 127         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,76                                                                                                  | ,97      | 47          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,61                                                                                                  | 1,22     | 59          |
|                        | Brak dochodów                       | 5,05                                                                                                  | 1,23     | 76          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 5,02                                                                                                  | 1,36     | 104         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 4,50                                                                                                  | 1,27     | 137         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,98                                                                                                  | 1,22     | 171         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,82                                                                                                  | 1,11     | 164         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,83                                                                                                  | 1,21     | 125         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,90                                                                                                  | 1,14     | 68          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,85                                                                                                  | 1,06     | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,36                                                                                                  | 1,17     | 32          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 5,08                                                                                                  | 1,26     | 161         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 5,15                                                                                                  | 1,02     | 64          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 5,23                                                                                                  | 1,25     | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 4,81                                                                                                  | 1,08     | 53          |
|                        | Lubuskie                            | 4,77                                                                                                  | 1,20     | 16          |
|                        | Łódzkie                             | 4,86                                                                                                  | 1,08     | 58          |
|                        | Małopolskie                         | 5,11                                                                                                  | 1,08     | 74          |
|                        | Mazowieckie                         | 4,68                                                                                                  | 1,10     | 117         |
|                        | Opolskie                            | 4,33                                                                                                  | 1,04     | 24          |
|                        | Podkarpackie                        | 4,46                                                                                                  | 1,38     | 51          |
|                        | Podlaskie                           | 4,79                                                                                                  | ,90      | 30          |
|                        | Pomorskie                           | 4,93                                                                                                  | 1,44     | 55          |
|                        | Śląskie                             | 4,57                                                                                                  | 1,32     | 115         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 4,55                                                                                                  | 1,00     | 31          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 5,16                                                                                                  | 1,49     | 35          |
|                        | Wielkopolskie                       | 4,97                                                                                                  | 1,30     | 72          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 5,03                                                                                                  | 1,21     | 39          |



Tabela 6

|                            |                                                 | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Odzież |             | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
|                            |                                                 | Średnia                                                                                            | Std.dev.    |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>4,83</b>                                                                                        | <b>1,24</b> | <b>956</b>  |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 4,81                                                                                               | 1,29        | 453         |
|                            | Kobiety                                         | 4,84                                                                                               | 1,19        | 503         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 5,02                                                                                               | 1,27        | 99          |
|                            | 25–34                                           | 4,67                                                                                               | 1,27        | 156         |
|                            | 35–44                                           | 4,87                                                                                               | 1,13        | 199         |
|                            | 45–54                                           | 4,79                                                                                               | 1,26        | 164         |
|                            | 55–64                                           | 4,77                                                                                               | 1,29        | 159         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,91                                                                                               | 1,23        | 180         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,79                                                                                               | 1,17        | 384         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 4,84                                                                                               | 1,33        | 145         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 4,87                                                                                               | 1,29        | 194         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 4,96                                                                                               | 1,25        | 124         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 4,73                                                                                               | 1,24        | 109         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 4,94                                                                                               | 1,36        | 163         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,95                                                                                               | 1,26        | 236         |
|                            | Średnie                                         | 4,81                                                                                               | 1,19        | 296         |
|                            | Wyższe                                          | 4,67                                                                                               | 1,16        | 261         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 4,81                                                                                               | 1,27        | 95          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 4,70                                                                                               | 1,17        | 34          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 4,80                                                                                               | 1,18        | 76          |
|                            | Pracownicy usług                                | 4,81                                                                                               | 1,23        | 87          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 4,84                                                                                               | 1,41        | 128         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 4,93                                                                                               | 1,24        | 51          |
|                            | Rolnicy                                         | 4,63                                                                                               | 1,20        | 31          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 4,50                                                                                               | 1,01        | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 4,64                                                                                               | 1,31        | 42          |
|                            | Emeryci                                         | 4,92                                                                                               | 1,21        | 210         |
|                            | Renciści                                        | 4,75                                                                                               | 1,38        | 40          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 5,21                                                                                               | 1,09        | 61          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 4,75                                                                                               | 1,15        | 58          |
| Dochody osobiste           | Do 899 zł                                       | 4,64                                                                                               | 1,26        | 73          |
|                            | Od 900 zł do 1299 zł                            | 4,75                                                                                               | 1,33        | 97          |
|                            | Od 1300 zł do 1799 zł                           | 4,80                                                                                               | 1,23        | 158         |
|                            | Od 1800 zł do 2499 zł                           | 4,94                                                                                               | 1,20        | 181         |
|                            | 2500 zł do 3499 zł                              | 4,84                                                                                               | 1,28        | 134         |
|                            | 3500 zł do 4499 zł                              | 4,65                                                                                               | 1,31        | 49          |
|                            | 4500 zł i więcej                                | 4,66                                                                                               | 1,17        | 62          |
|                            | Brak dochodów                                   | 4,98                                                                                               | 1,15        | 85          |
|                            | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi             | 4,93                                                                                               | 1,21        | 117         |

|                        |                                     | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Odzież |          | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                        |                                     | Średnia                                                                                            | Std.dev. |             |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 4,57                                                                                               | 1,20     | 145         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,97                                                                                               | 1,22     | 192         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,92                                                                                               | 1,26     | 173         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,75                                                                                               | 1,22     | 129         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,48                                                                                               | 1,24     | 73          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,76                                                                                               | 1,20     | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 4,50                                                                                               | 1,02     | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 5,07                                                                                               | 1,24     | 184         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 5,08                                                                                               | 1,06     | 71          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 5,23                                                                                               | 1,31     | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 4,66                                                                                               | 1,17     | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 5,06                                                                                               | 1,41     | 22          |
|                        | Łódzkie                             | 4,97                                                                                               | 1,10     | 65          |
|                        | Małopolskie                         | 5,20                                                                                               | 1,13     | 85          |
|                        | Mazowieckie                         | 4,42                                                                                               | 1,21     | 124         |
|                        | Opolskie                            | 4,63                                                                                               | ,85      | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 4,63                                                                                               | 1,23     | 55          |
|                        | Podlaskie                           | 4,66                                                                                               | 1,07     | 29          |
|                        | Pomorskie                           | 4,56                                                                                               | 1,48     | 56          |
|                        | Śląskie                             | 4,75                                                                                               | 1,31     | 119         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 4,65                                                                                               | 1,07     | 33          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 5,01                                                                                               | 1,23     | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 5,05                                                                                               | 1,34     | 82          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 4,89                                                                                               | 1,12     | 41          |

Tabela 7

|                            |                                                 | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Zabawki |          | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                            |                                                 | Średnia                                                                                             | Std.dev. |             |
| Ogółem                     |                                                 | 4,76                                                                                                | 1,31     | 758         |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 4,62                                                                                                | 1,32     | 361         |
|                            | Kobiety                                         | 4,88                                                                                                | 1,28     | 397         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 4,82                                                                                                | 1,28     | 89          |
|                            | 25–34                                           | 4,85                                                                                                | 1,30     | 135         |
|                            | 35–44                                           | 4,80                                                                                                | 1,26     | 171         |
|                            | 45–54                                           | 4,63                                                                                                | 1,33     | 129         |
|                            | 55–64                                           | 4,64                                                                                                | 1,34     | 119         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 4,81                                                                                                | 1,34     | 114         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 4,62                                                                                                | 1,24     | 324         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 4,75                                                                                                | 1,35     | 110         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 4,86                                                                                                | 1,29     | 155         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 5,03                                                                                                | 1,37     | 96          |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 4,81                                                                                                | 1,42     | 73          |
| Wykształcenie              | Podstawowe/gimnazjalne                          | 4,78                                                                                                | 1,33     | 125         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 4,73                                                                                                | 1,39     | 185         |
|                            | Średnie                                         | 4,73                                                                                                | 1,32     | 242         |
|                            | Wyższe                                          | 4,80                                                                                                | 1,20     | 206         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 4,95                                                                                                | 1,17     | 79          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 4,52                                                                                                | 1,21     | 30          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 4,87                                                                                                | 1,15     | 64          |
|                            | Pracownicy usług                                | 4,80                                                                                                | 1,16     | 74          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 4,72                                                                                                | 1,44     | 106         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 4,59                                                                                                | 1,43     | 41          |
|                            | Rolnicy                                         | 4,42                                                                                                | 1,33     | 27          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 4,65                                                                                                | 1,09     | 40          |
|                            | Bezrobotni                                      | 5,17                                                                                                | 1,22     | 31          |
|                            | Emeryci                                         | 4,69                                                                                                | 1,35     | 140         |
|                            | Renciści                                        | 4,67                                                                                                | 1,60     | 24          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 4,99                                                                                                | 1,34     | 57          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 4,56                                                                                                | 1,43     | 45          |

|                        |                                     | K6. Jak, ogólnie rzecz biorąc, ocenia Pan(i) jakość oferowanych na polskim rynku produktów: Zabawki |          | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------|
|                        |                                     | Średnia                                                                                             | Std.dev. |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 4,67                                                                                                | 1,36     | 51          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,62                                                                                                | 1,36     | 65          |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,59                                                                                                | 1,35     | 126         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,79                                                                                                | 1,28     | 149         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,92                                                                                                | 1,23     | 108         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,37                                                                                                | 1,22     | 48          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 5,08                                                                                                | 1,17     | 48          |
|                        | Brak dochodów                       | 4,87                                                                                                | 1,40     | 73          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,85                                                                                                | 1,29     | 89          |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 4,70                                                                                                | 1,31     | 117         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 4,76                                                                                                | 1,34     | 149         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 4,73                                                                                                | 1,29     | 142         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 4,66                                                                                                | 1,31     | 107         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 4,79                                                                                                | 1,16     | 57          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 4,52                                                                                                | 1,48     | 23          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 5,00                                                                                                | 1,06     | 24          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 4,89                                                                                                | 1,35     | 139         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 4,93                                                                                                | 1,27     | 56          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 5,16                                                                                                | 1,29     | 48          |
|                        | Lubelskie                           | 4,59                                                                                                | 1,20     | 45          |
|                        | Lubuskie                            | 4,60                                                                                                | 1,62     | 12          |
|                        | Łódzkie                             | 4,76                                                                                                | 1,37     | 44          |
|                        | Małopolskie                         | 5,01                                                                                                | 1,24     | 69          |
|                        | Mazowieckie                         | 4,55                                                                                                | 1,35     | 90          |
|                        | Opolskie                            | 4,18                                                                                                | 1,06     | 23          |
|                        | Podkarpackie                        | 4,66                                                                                                | 1,33     | 49          |
|                        | Podlaskie                           | 4,76                                                                                                | 1,01     | 23          |
|                        | Pomorskie                           | 4,90                                                                                                | 1,42     | 38          |
|                        | Śląskie                             | 4,54                                                                                                | 1,42     | 101         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 4,32                                                                                                | 1,33     | 28          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 4,83                                                                                                | 1,30     | 28          |
|                        | Wielkopolskie                       | 4,88                                                                                                | 1,25     | 68          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 5,29                                                                                                | ,82      | 35          |

Tabela 8

|                            |                                                 | K7. Czy produkty sprzedawane na rynku polskim są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich: artykuły spożywcze |                    |                        |                              |                                   | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------|
|                            |                                                 | Zdecydowanie się zgadzam                                                                                                                                           | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Trudno powiedzieć, nie mam zdania |             |
|                            |                                                 | %                                                                                                                                                                  | %                  | %                      | %                            | %                                 |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>28,1</b>                                                                                                                                                        | <b>27,6</b>        | <b>22,3</b>            | <b>13,3</b>                  | <b>8,7</b>                        | <b>1000</b> |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 28,7                                                                                                                                                               | 29,7               | 19,8                   | 14,7                         | 7,1                               | 473         |
|                            | Kobiety                                         | 27,6                                                                                                                                                               | 25,8               | 24,5                   | 11,9                         | 10,2                              | 527         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 25,1                                                                                                                                                               | 27,9               | 27,1                   | 10,2                         | 9,8                               | 101         |
|                            | 25–34                                           | 27,8                                                                                                                                                               | 37,0               | 20,8                   | 9,4                          | 5,0                               | 160         |
|                            | 35–44                                           | 28,3                                                                                                                                                               | 30,5               | 21,4                   | 13,4                         | 6,5                               | 201         |
|                            | 45–54                                           | 29,1                                                                                                                                                               | 28,8               | 19,2                   | 14,1                         | 8,9                               | 167         |
|                            | 55–64                                           | 32,2                                                                                                                                                               | 20,3               | 24,6                   | 15,7                         | 7,2                               | 165         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 25,6                                                                                                                                                               | 22,4               | 22,6                   | 15,0                         | 14,4                              | 205         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 29,1                                                                                                                                                               | 29,0               | 20,3                   | 13,3                         | 8,3                               | 396         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 31,5                                                                                                                                                               | 24,4               | 22,2                   | 13,4                         | 8,5                               | 158         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 24,2                                                                                                                                                               | 33,6               | 20,8                   | 13,8                         | 7,6                               | 203         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 27,7                                                                                                                                                               | 25,9               | 31,4                   | 11,8                         | 3,2                               | 125         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 27,6                                                                                                                                                               | 18,9               | 21,8                   | 13,4                         | 18,3                              | 118         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/ gimnazjalne                         | 23,2                                                                                                                                                               | 24,3               | 25,6                   | 15,2                         | 11,8                              | 182         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 31,4                                                                                                                                                               | 28,0               | 17,9                   | 14,0                         | 8,7                               | 242         |
|                            | Średnie                                         | 28,7                                                                                                                                                               | 25,6               | 24,6                   | 13,2                         | 7,9                               | 309         |
|                            | Wyższe                                          | 27,8                                                                                                                                                               | 31,9               | 21,3                   | 11,3                         | 7,7                               | 268         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 25,4                                                                                                                                                               | 33,2               | 20,3                   | 15,0                         | 6,1                               | 97          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 30,2                                                                                                                                                               | 40,3               | 13,5                   | 13,9                         | 2,2                               | 35          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 20,9                                                                                                                                                               | 32,4               | 27,9                   | 8,5                          | 10,4                              | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 29,6                                                                                                                                                               | 27,4               | 21,1                   | 10,5                         | 11,4                              | 90          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 33,7                                                                                                                                                               | 28,7               | 16,9                   | 15,5                         | 5,2                               | 130         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 31,4                                                                                                                                                               | 17,5               | 24,9                   | 12,7                         | 13,6                              | 54          |
|                            | Rolnicy                                         | 31,0                                                                                                                                                               | 38,7               | 9,0                    | 18,1                         | 3,2                               | 31          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 33,9                                                                                                                                                               | 33,5               | 19,7                   | 8,5                          | 4,5                               | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 26,4                                                                                                                                                               | 29,2               | 17,6                   | 17,2                         | 9,6                               | 44          |
|                            | Emeryci                                         | 25,4                                                                                                                                                               | 23,0               | 24,7                   | 14,4                         | 12,4                              | 231         |
|                            | Renciści                                        | 35,4                                                                                                                                                               | 14,0               | 24,5                   | 18,4                         | 7,7                               | 44          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 23,4                                                                                                                                                               | 27,6               | 30,3                   | 10,2                         | 8,5                               | 62          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 28,8                                                                                                                                                               | 28,9               | 27,0                   | 9,4                          | 5,9                               | 61          |

|                        |                                     | K7. Czy produkty sprzedawane na rynku polskim są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich: artykuły spożywcze |                    |                        |                              |                                   | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------|
|                        |                                     | Zdecydowanie się zgadzam                                                                                                                                           | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Trudno powiedzieć, nie mam zdania |             |
|                        |                                     | %                                                                                                                                                                  | %                  | %                      | %                            | %                                 |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 35,3                                                                                                                                                               | 22,2               | 25,4                   | 10,5                         | 6,5                               | 82          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 20,4                                                                                                                                                               | 19,6               | 32,1                   | 11,9                         | 16,0                              | 103         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 28,9                                                                                                                                                               | 31,8               | 14,3                   | 14,8                         | 10,2                              | 168         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 31,4                                                                                                                                                               | 28,9               | 20,4                   | 11,6                         | 7,8                               | 185         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 27,4                                                                                                                                                               | 28,3               | 27,8                   | 11,4                         | 5,1                               | 142         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 24,2                                                                                                                                                               | 41,2               | 9,5                    | 16,6                         | 8,4                               | 49          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 44,0                                                                                                                                                               | 23,3               | 12,8                   | 17,7                         | 2,1                               | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 19,8                                                                                                                                                               | 26,2               | 30,4                   | 11,9                         | 11,7                              | 87          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 23,9                                                                                                                                                               | 27,4               | 23,5                   | 16,0                         | 9,1                               | 122         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 29,6                                                                                                                                                               | 27,1               | 24,9                   | 11,6                         | 6,7                               | 159         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 26,2                                                                                                                                                               | 27,0               | 23,5                   | 13,2                         | 10,0                              | 200         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 28,5                                                                                                                                                               | 30,1               | 17,5                   | 13,8                         | 10,2                              | 177         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 26,8                                                                                                                                                               | 28,2               | 20,5                   | 18,1                         | 6,5                               | 132         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 38,3                                                                                                                                                               | 28,8               | 20,1                   | 5,4                          | 7,4                               | 77          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 35,7                                                                                                                                                               | 38,9               | 7,5                    | 14,1                         | 3,8                               | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 33,5                                                                                                                                                               | 18,5               | 29,7                   | 11,7                         | 6,5                               | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 23,3                                                                                                                                                               | 25,6               | 26,1                   | 14,2                         | 10,8                              | 194         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 34,2                                                                                                                                                               | 39,1               | 15,5                   |                              | 11,2                              | 76          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 38,4                                                                                                                                                               | 13,6               | 20,4                   | 25,8                         | 1,8                               | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 28,6                                                                                                                                                               | 28,5               | 23,4                   | 16,2                         | 3,4                               | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 4,9                                                                                                                                                                | 21,9               | 43,5                   | 11,8                         | 17,9                              | 26          |
|                        | Łódzkie                             | 12,4                                                                                                                                                               | 8,5                | 36,5                   | 33,6                         | 8,9                               | 66          |
|                        | Małopolskie                         | 23,2                                                                                                                                                               | 19,0               | 23,2                   | 16,1                         | 18,5                              | 88          |
|                        | Mazowieckie                         | 25,6                                                                                                                                                               | 33,3               | 14,4                   | 11,8                         | 14,9                              | 137         |
|                        | Opolskie                            | 27,5                                                                                                                                                               | 49,2               | 13,9                   | 4,3                          | 5,1                               | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 39,1                                                                                                                                                               | 29,4               | 11,2                   | 15,6                         | 4,7                               | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 37,2                                                                                                                                                               | 41,8               | 7,6                    | 13,5                         |                                   | 31          |
|                        | Pomorskie                           | 34,7                                                                                                                                                               | 21,5               | 26,1                   | 10,9                         | 6,9                               | 58          |
|                        | Śląskie                             | 28,4                                                                                                                                                               | 29,7               | 26,5                   | 12,2                         | 3,2                               | 120         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 41,6                                                                                                                                                               | 14,7               | 26,7                   | 12,0                         | 4,9                               | 34          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 15,1                                                                                                                                                               | 16,4               | 44,9                   | 15,0                         | 8,6                               | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 32,2                                                                                                                                                               | 28,0               | 16,8                   | 9,5                          | 13,4                              | 89          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 22,4                                                                                                                                                               | 51,5               | 24,6                   | 1,5                          |                                   | 44          |

Tabela 9

|                            |                                                 | K7. Czy produkty sprzedawane na rynku polskim są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich: chemia domowa? |                    |                        |                              |                                   | Liczba osób |
|----------------------------|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------|
|                            |                                                 | Zdecydowanie się zgadzam                                                                                                                                       | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Trudno powiedzieć, nie mam zdania |             |
|                            |                                                 | %                                                                                                                                                              | %                  | %                      | %                            | %                                 |             |
| <b>Ogółem</b>              |                                                 | <b>44,4</b>                                                                                                                                                    | <b>30,3</b>        | <b>12,1</b>            | <b>6,2</b>                   | <b>7,0</b>                        | <b>1000</b> |
| Płeć                       | Mężczyźni                                       | 40,5                                                                                                                                                           | 31,4               | 13,4                   | 7,3                          | 7,4                               | 473         |
|                            | Kobiety                                         | 47,9                                                                                                                                                           | 29,2               | 10,9                   | 5,2                          | 6,7                               | 527         |
| Wiek                       | 18–24 lata                                      | 38,7                                                                                                                                                           | 36,1               | 15,8                   | 2,7                          | 6,8                               | 101         |
|                            | 25–34                                           | 43,6                                                                                                                                                           | 35,6               | 11,0                   | 5,7                          | 4,1                               | 160         |
|                            | 35–44                                           | 44,5                                                                                                                                                           | 31,5               | 11,9                   | 8,0                          | 4,1                               | 201         |
|                            | 45–54                                           | 46,9                                                                                                                                                           | 29,6               | 7,9                    | 5,6                          | 10,1                              | 167         |
|                            | 55–64                                           | 43,7                                                                                                                                                           | 28,3               | 12,5                   | 8,4                          | 6,9                               | 165         |
|                            | 65 lat i więcej                                 | 46,4                                                                                                                                                           | 24,1               | 14,2                   | 5,4                          | 9,9                               | 205         |
| Miejsce zamieszkania       | wieś                                            | 44,9                                                                                                                                                           | 32,0               | 11,3                   | 5,3                          | 6,5                               | 396         |
|                            | miasto poniżej 20 tys. mieszkańców              | 46,3                                                                                                                                                           | 25,1               | 14,1                   | 9,8                          | 4,7                               | 158         |
|                            | miasto od 20 tys. do 100 tys. mieszkańców       | 41,8                                                                                                                                                           | 31,0               | 10,4                   | 6,2                          | 10,7                              | 203         |
|                            | miasto powyżej 100 tys. do 500 tys. mieszkańców | 45,5                                                                                                                                                           | 34,2               | 15,6                   | 3,6                          | 1,1                               | 125         |
|                            | miasto powyżej 500 tys. mieszkańców             | 43,5                                                                                                                                                           | 25,9               | 11,0                   | 7,5                          | 12,1                              | 118         |
| Wykształcenie              | Podstawowe/ gimnazjalne                         | 32,9                                                                                                                                                           | 26,9               | 19,4                   | 9,1                          | 11,7                              | 182         |
|                            | Zasadnicze zawodowe                             | 47,4                                                                                                                                                           | 28,1               | 10,4                   | 6,8                          | 7,3                               | 242         |
|                            | Średnie                                         | 47,3                                                                                                                                                           | 30,9               | 10,6                   | 4,7                          | 6,5                               | 309         |
|                            | Wyższe                                          | 46,2                                                                                                                                                           | 33,8               | 10,3                   | 5,5                          | 4,3                               | 268         |
| Grupa społeczna i zawodowa | Kadra kier., spec. z wyższym wyksz.             | 41,2                                                                                                                                                           | 36,1               | 13,0                   | 5,1                          | 4,6                               | 97          |
|                            | Średni personel, technicy                       | 54,9                                                                                                                                                           | 34,5               | 4,7                    | 5,9                          |                                   | 35          |
|                            | Pracownicy adm.-biurowi                         | 39,4                                                                                                                                                           | 43,2               | 9,6                    |                              | 7,7                               | 78          |
|                            | Pracownicy usług                                | 50,0                                                                                                                                                           | 28,8               | 13,8                   | 3,2                          | 4,2                               | 90          |
|                            | Robotnicy wykwalifikowani                       | 44,6                                                                                                                                                           | 29,8               | 9,7                    | 10,4                         | 5,5                               | 130         |
|                            | Robotnicy niewykwalifik.                        | 43,4                                                                                                                                                           | 23,8               | 13,9                   | 4,5                          | 14,4                              | 54          |
|                            | Rolnicy                                         | 44,9                                                                                                                                                           | 39,3               |                        | 9,5                          | 6,4                               | 31          |
|                            | Pracujący na własny rach.                       | 48,5                                                                                                                                                           | 30,3               | 14,3                   | 4,6                          | 2,3                               | 44          |
|                            | Bezrobotni                                      | 36,8                                                                                                                                                           | 20,7               | 19,3                   | 11,4                         | 11,8                              | 44          |
|                            | Emeryci                                         | 46,3                                                                                                                                                           | 26,1               | 12,9                   | 5,6                          | 9,1                               | 231         |
|                            | Renciści                                        | 45,4                                                                                                                                                           | 20,2               | 11,8                   | 13,6                         | 9,0                               | 44          |
|                            | Uczniowie i studenci                            | 37,5                                                                                                                                                           | 36,8               | 16,4                   | 2,1                          | 7,2                               | 62          |
|                            | Gospodynie domowe i inni                        | 43,7                                                                                                                                                           | 29,6               | 10,4                   | 10,2                         | 6,1                               | 61          |

|                        |                                     | K7. Czy produkty sprzedawane na rynku polskim są jakościowo gorsze od produktów tych samych marek oferowanych na rynkach zachodnioeuropejskich: chemia domowa? |                    |                        |                              |                                   | Liczba osób |
|------------------------|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------------------------|------------------------------|-----------------------------------|-------------|
|                        |                                     | Zdecydowanie się zgadzam                                                                                                                                       | Raczej się zgadzam | Raczej się nie zgadzam | Zdecydowanie się nie zgadzam | Trudno powiedzieć, nie mam zdania |             |
|                        |                                     | %                                                                                                                                                              | %                  | %                      | %                            | %                                 |             |
| Dochody osobiste       | Do 899 zł                           | 43,3                                                                                                                                                           | 23,7               | 9,2                    | 13,7                         | 10,2                              | 82          |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 30,3                                                                                                                                                           | 31,7               | 18,5                   | 7,5                          | 12,0                              | 103         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 50,2                                                                                                                                                           | 29,0               | 8,0                    | 5,7                          | 7,2                               | 168         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 50,6                                                                                                                                                           | 32,8               | 7,7                    | 4,0                          | 5,0                               | 185         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 48,5                                                                                                                                                           | 25,7               | 17,2                   | 4,2                          | 4,4                               | 142         |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 43,3                                                                                                                                                           | 39,4               | 8,8                    | 2,0                          | 6,5                               | 49          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 54,2                                                                                                                                                           | 33,9               | 3,4                    | 8,5                          |                                   | 62          |
|                        | Brak dochodów                       | 40,2                                                                                                                                                           | 33,8               | 13,5                   | 3,7                          | 8,7                               | 87          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 33,6                                                                                                                                                           | 28,7               | 19,5                   | 9,1                          | 9,1                               | 122         |
| Dochody na jedną osobę | Do 899 zł                           | 42,6                                                                                                                                                           | 29,1               | 11,5                   | 9,7                          | 7,1                               | 159         |
|                        | Od 900 zł do 1299 zł                | 41,8                                                                                                                                                           | 31,1               | 13,5                   | 4,2                          | 9,3                               | 200         |
|                        | Od 1300 zł do 1799 zł               | 54,2                                                                                                                                                           | 24,1               | 12,7                   | 3,8                          | 5,2                               | 177         |
|                        | Od 1800 zł do 2499 zł               | 46,7                                                                                                                                                           | 33,2               | 7,9                    | 8,1                          | 4,1                               | 132         |
|                        | 2500 zł do 3499 zł                  | 53,8                                                                                                                                                           | 31,1               | 8,1                    | 2,0                          | 5,0                               | 77          |
|                        | 3500 zł do 4499 zł                  | 52,3                                                                                                                                                           | 33,4               | 6,5                    | 4,0                          | 3,8                               | 27          |
|                        | 4500 zł i więcej                    | 55,5                                                                                                                                                           | 31,4               | 4,7                    | 5,8                          | 2,6                               | 34          |
|                        | Trudno powiedzieć/odmowa odpowiedzi | 31,3                                                                                                                                                           | 33,0               | 16,9                   | 8,4                          | 10,3                              | 194         |
| Województwo            | Dolnośląskie                        | 46,6                                                                                                                                                           | 31,6               | 5,8                    |                              | 15,9                              | 76          |
|                        | Kujawsko-pomorskie                  | 43,3                                                                                                                                                           | 31,7               | 11,5                   | 11,7                         | 1,8                               | 53          |
|                        | Lubelskie                           | 45,1                                                                                                                                                           | 31,0               | 10,1                   | 8,8                          | 4,9                               | 57          |
|                        | Lubuskie                            | 25,1                                                                                                                                                           | 46,4               | 14,1                   |                              | 14,4                              | 26          |
|                        | Łódzkie                             | 28,3                                                                                                                                                           | 28,7               | 19,3                   | 9,8                          | 13,9                              | 66          |
|                        | Małopolskie                         | 54,9                                                                                                                                                           | 21,6               | 6,8                    | 5,6                          | 11,1                              | 88          |
|                        | Mazowieckie                         | 34,4                                                                                                                                                           | 36,4               | 10,2                   | 8,4                          | 10,7                              | 137         |
|                        | Opolskie                            | 40,2                                                                                                                                                           | 45,7               | 14,1                   |                              |                                   | 27          |
|                        | Podkarpackie                        | 55,4                                                                                                                                                           | 28,8               | 9,5                    | 1,5                          | 4,7                               | 56          |
|                        | Podlaskie                           | 46,6                                                                                                                                                           | 36,9               | 10,0                   | 6,4                          |                                   | 31          |
|                        | Pomorskie                           | 44,1                                                                                                                                                           | 31,1               | 12,4                   | 8,2                          | 4,2                               | 58          |
|                        | Śląskie                             | 57,6                                                                                                                                                           | 26,4               | 12,1                   | 3,3                          | ,7                                | 120         |
|                        | Świętokrzyskie                      | 49,4                                                                                                                                                           | 21,6               | 14,4                   | 11,8                         | 2,9                               | 34          |
|                        | Warmińsko-mazurskie                 | 25,6                                                                                                                                                           | 26,6               | 35,0                   | 6,9                          | 5,7                               | 38          |
|                        | Wielkopolskie                       | 46,7                                                                                                                                                           | 28,1               | 7,4                    | 9,5                          | 8,3                               | 89          |
|                        | Zachodniopomorskie                  | 46,3                                                                                                                                                           | 27,6               | 20,8                   | 3,5                          | 1,8                               | 44          |



#### 6.4. Stanowisko Prezesa UOKiK do informacji o wynikach kontroli



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

Warszawa, 11 grudnia 2018r.

DIH-5.0910.1.2017.AJ

Pani  
Ewa Polkowska  
Wiceprezes  
Najwyższej izby Kontroli

*Szanowna Pani Prezes*

Nawiązując do przekazanej przy piśmie KGP.430.021.2017 *Informacji o wynikach kontroli realizacji zadań w zakresie ochrony konsumentów przez Inspekcję Handlową*, stosownie do postanowień art. 64 ust. 2 ustawy o Najwyższej Izbie Kontroli<sup>1</sup> uprzejmie przedstawiam poniższe.

Z uznaniem przyjąłem stanowisko Najwyższej Izby Kontroli (NIK) dotyczące podwójnej podległości wojewódzkich inspektorów Inspekcji Handlowej (IH) wskazujące, iż taki dualizm jest niekorzystny z punktu widzenia efektywnego procesu zarządzania. Podobnie jak NIK uważam, że ogólnopaństwowy charakter zadań realizowanych przez IH w pełni uzasadnia wyłączenie wojewódzkich inspekcji IH ze struktury rządowej administracji zespolonej w województwie. Zgadzam się ze stwierdzeniem, że wyłączenie podporządkowanie IH Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) dałoby realne narzędzie do kierowania jednostkami IH nie tylko (jak ma to miejsce obecnie) w zakresie merytorycznym ale także organizacyjnym z możliwością zarządzania budżetem i przeznaczania ograniczonych środków finansowych na najistotniejsze obszary działania IH. Doceniam również dostrzeżenie niepokojącej sytuacji kadrowej w Inspekcji Handlowej spowodowanej brakiem płynnej wymiany pokoleniowej, gdzie nieatrakcyjne warunki płacy powodują trudności z pozyskaniem nowych, wysoko wykwalifikowanych pracowników.

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli (Dz. U. z 2017 r. poz. 524 z późn. zm.).

Dziękuję Pani Prezes za podzielenie moich ocen na temat tzw. „podwójnej jakości” produktów i potwierdzam dalsze zaangażowanie UOKiK w tę problematykę, zarówno w zakresie diagnozy tego zjawiska, informowanie i edukowanie uczestników rynku, prace legislacyjne podejmowane na szczeblu UE, jak również kroków prawnych mających na celu przeciwdziałanie tym praktykom, które naruszają interesy konsumentów. Gwoli uzupełnienia działań UOKiK opisanych w przygotowanej przez NIK Informacji chciałbym dodać, że w ostatnim czasie miały miejsca następujące wydarzenia:

- konferencja prasowa organizowana 9 października 2018 przez UOKiK z udziałem Głównego Inspektoratu Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych, Instytutu Żywności i Żywienia, Polskiej Federacji Producentów Żywności oraz instytutu badawczego Kantar Public [https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=14842](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14842) W trakcie spotkania m.in. zaprezentowane zostały szczegółowo wyniki testów realizowanych przez UOKiK w 2017 i 2018 r., o której informowałem już we wcześniejszej korespondencji, a co zostało ujęte w raporcie NIK. Proszę jednocześnie zwrócić uwagę, że materiały z niniejszej konferencji - zważywszy na unijne zobowiązania Prezesa UOKiK - zostały także zamieszczone w wersji anglojęzycznej na [https://www.uokik.gov.pl/news.php?news\\_id=14845&news\\_page=2](https://www.uokik.gov.pl/news.php?news_id=14845&news_page=2) ;
- konferencji „Dialogi konsumenckie” organizowanej 18 października 2018 przez Komisję Europejską [https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news\\_id=14819](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14819) . W trakcie spotkania będącego jednym z elementów szerszej kampanii KE dotyczącej nowym kierunkom polityki w zakresie ochrony konsumentów, jeden z paneli spotkania poświęcony był właśnie zagadnieniu tzw. „podwójnej jakości” a wzięli w nim udział m.in. przedstawiciele KE, organizacji zrzeszających konsumentów oraz przedsiębiorców i akademicy. Pełny zapis seminarium znajduje się na stronie Komisji: [https://ec.europa.eu/info/events/citizens-dialogues/citizens-dialogue-warsaw-new-deal-consumers-2018-oct-18\\_en](https://ec.europa.eu/info/events/citizens-dialogues/citizens-dialogue-warsaw-new-deal-consumers-2018-oct-18_en) ;
- nadto, w toku awizowanej diagnozy zjawiska w całej UE prowadzonej przez Komisję Europejską, w listopadzie i grudniu 2018 UOKiK na zlecenie agendy KE - Joint Research Centre (JRC) sporządził szczegółową dokumentację dotyczącą wybranych przez Komisję produktów dostępnych w polskich placówkach handlowych. Dane tak zgromadzone będą następnie podlegały analizie we wszystkich państwach członkowskich biorących udział w działaniu.

Jednocześnie deklaruję, że UOKiK będzie na bieżąco informował o wynikach działań podejmowanych na szczeblu unijnym w zakresie podwójnej jakości produktów. Proszę również zwrócić uwagę, że kierunek interwencji państwa wynikać będzie z rozwiązań prawnych przyjętych przez Unię Europejską w celu likwidacji zjawiska podwójnej jakości produktów. Tak jak informowałem wcześniej problematyka tzw. „podwójnej jakości” jest elementem obecnym w pracach legislacyjnych w Komisji Europejskiej w ramach tzw. „New Deal for Consumers” W tym zakresie jest ono analizowane jednak szerzej, ponieważ pakiet „New Deal for Consumers” nie dotyczy wyłącznie żywności, ale wszystkich produktów konsumenckich. Przedstawiciele UOKiK biorą udział w pracach dotyczących niniejszej propozycji legislacyjnej.

Odnosząc się do wniosku Najwyższej Izby Kontroli dotyczącego kontynuacji kontroli w wojewódzkich inspektoratach, jako jednego z narzędzi weryfikacji skuteczności koordynacji działań IH, pragnę poinformować, że w 2018 roku została przeprowadzona kontrola w inspektoracie w Warszawie. Ponadto działania te będą prowadzone w 2019 r. i w latach następnych, tak aby cykliczną kontrolą objąć wszystkie wojewódzkie



inspektoraty. Kontynuowana również będzie praktyka publikowania na stronie Urzędu rocznych sprawozdań z działalności Inspekcji Handlowej.

W części 5.3.1. *Informacji* Najwyższa Izba Kontroli ujęła kwestie dotyczące pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich i słusznie przyjęła 9 stycznia 2017 jako cezurę, ponieważ właśnie to po tej dacie można w tym obszarze mówić o „systemie”. Instrumentarium funkcjonujące do tego dnia w sposób oczywisty spełniało swoją doniosłą rolę we wspieraniu uczestników rynku w dochodzeniu swoich uprawnień, tym niemniej było rozproszone, partykularne i funkcjonowało w oparciu o unijne soft law i szcątkowe przepisy krajowe. Model funkcjonujący od 9 stycznia 2017 z pewnością można już określać mianem „systemu”: spójnego, jednolitego kompleksu instytucji publicznych i prywatnych, realizującego swoje działania na rzecz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w granicach i na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów materialnych i proceduralnych.

W pkt. 5.1. *Informacji* Najwyższa Izba Kontroli wskazała, iż kierunki działania Inspekcji Handlowej powinny być określone na dany okres ich obowiązywania. Inspekcja Handlowa zgodnie z art.1 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej<sup>2</sup> jest wyspecjalizowanym organem kontroli powołanym do ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. Dlatego też w mojej opinii dokument, który kierunkowo określa zadania Inspekcji Handlowej powinien być spójny, zarówno merytorycznie jak i czasowo, z dokumentem określającym rządową politykę konsumencką. W działalności Inspekcji rolę szczegółowego dokumentu wskazującego, jakie obszary rynku mają być objęte kontrolą pełni roczny plan kontroli IH, który określa temat kontroli, wskazuje kiedy i które wojewódzkie inspektoraty realizują kontrolę, podaje liczbę kontroli oraz liczbę produktów, które mają być poddane badaniom laboratoryjnym. W przypadku zaistnienia negatywnych zjawisk na rynku roczny plan kontroli może ulec zmianie, tak aby działania IH zostały skierowane na najbardziej istotne z punktu widzenia konsumenta problemy i pozostające w kompetencjach kontrolnych IH. W mojej ocenie brak wskazania w obecnym dokumencie *Kierunki działania Inspekcji Handlowej* okresu ich obowiązywania nie wskazuje na brak celowości i rzetelności. Tak jak deklarowałem w toku kontroli Kierunki będą ulegały zmianie w zależności od zaistniałej sytuacji wynikającej ze zmiany Polityki ochrony konkurencji i Konsumentów, zakresu zadań Inspekcji lub sytuacji na rynku.

Przedstawiając powyższe stanowisko, pragnę podziękować za obiektywną pozytywną ocenę działalności organów Inspekcji Handlowej, które według Najwyższej Izby Kontroli zapewniły skuteczną ochronę praw konsumentów oraz rzetelnie wykonywały powierzone im obowiązki. Mam nadzieję, że pozytywna ocena NIK stanowić rękojmię w zabieganiu o poprawę sytuacji kadrowo - finansowej organów Inspekcji Handlowej.

Z poważaniem  
Marek Kiełbas

<sup>2</sup> Ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2018 poz. 1930).