

Szanowny Pan
Ryszard Wilczyński
Wojewoda Opolski

Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej informuje, że w okresie od 01.10.2014 r. do 31.12.2014 r., realizując ustawowe zadania w zakresie ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa łącznie przeprowadził **200** kontroli na planowanych **195**, co stanowi **103 %** wykonania planu kwartalnego. Kontrole przeprowadzone były w 25 tematach określonych planem kontroli Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej w Opolu na IV kwartał 2014 r.

W IV kwartale szczególne znaczenie miały kontrole prowadzone w oparciu o Ustawę z dnia 30 sierpnia 2002 r. o systemie oceny zgodności (tekst jednolity z 2010 r., Dz. U. Nr 138, poz. 935 ze zm.) i poszczególne dyrektywy nowego podejścia tzw. nadzór rynku oraz kontrole w segmencie produktów żywnościowych w zakresie ustawy o jakości handlowej artykułów rolno - spożywczych jak również w segmencie produktów nieżywnościowych i usług.

Podczas kontroli badane były również inne obszary obrotu towarowego, określone przepisami prawa, istotne dla ochrony interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa. W tym zakresie jednym z głównych działań Inspekcji Handlowej były kontrole z zakresu jakości paliw występujących w obrocie handlowym. Kontrole te przeprowadzone zostały w oparciu o system monitorowania i kontrolowania jakości paliw stworzony w Polsce ustawą z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw (Dz. U. z 2006 r. Nr 169, poz. 1200 ze zm.).

Do najważniejszych zagadnień objętych działalnością Inspekcji Handlowej w IV kwartale 2014 r. należały kontrole:

- **w zakresie dyrektyw nowego podejścia** (sprzętu elektrycznego, wyrobów pirotechnicznych);
- **kontrola jakości paliw ciekłych i biopaliw ciekłych,**
- **w zakresie ustawy o ogólnym bezpieczeństwie produktów** (wyrobów konfekcyjnych dla dzieci, obuwia, mebli dla małych dzieci);
- **produktów nieżywnościowych** (wyroby włókiennicze, akumulatory samochodowe i baterie, usługi dla ludności);
- **w zakresie artykułów rolno – spożywczych** (kontrola jakości i prawidłowości oznakowania mrożonych produktów rybołówstwa, oznakowania jaj spożywczych, oznakowania i identyfikowalności produktów rolnictwa ekologicznego);
- **w zakresie kontroli całorocznych** (kontrola prawidłowości obrotu wyrobami alkoholowymi i tytoniowymi, kontrola produktów włókienniczych, kontrola prawidłowości obrotu akumulatorami samochodowymi i bateriami, kontrola wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych, kontrola legalności i prawidłowości działania przedsiębiorców prowadzących usługi dla ludności),
- **w zakresie tematów własnych:**
 - kontrola prawidłowości oznakowania wyrobów włókienniczych w punktach handlowych oraz legalności działalności gospodarczej,
 - prawidłowości uwidaczniania cen,
 - legalności prowadzonej działalności gospodarczej przez podmioty dokonujące obrót paliwami płynnymi,
 - kontrola przestrzegania terminów przydatności do spożycia i dat minimalnej trwałości artykułów żywnościowych,
 - kontrola prawidłowości uwidaczniania cen w placówkach handlu detalicznego,
 - kontrola przedsiębiorców, u których stwierdzono nieprawidłowości w toku wcześniejszych kontroli.
- **w zakresie kontroli interwencyjnych** (kontrole podejmowane na podstawie informacji konsumentów, które dotyczyły głównie sposobu załatwiania reklamacji, wprowadzania do obrotu zabawek niezgodnych z wymogami zasadniczymi).

W wyniku przedmiotowych kontroli w 45 przypadkach stwierdzono różnego rodzaju nieprawidłowości, co stanowi ok. 23 % w stosunku do wszystkich podmiotów objętych kontrolą.

Nieprawidłowości ujawnione w obszarze handlu i usług dotyczyły głównie:

- niezgodności z innymi i zasadniczymi wymaganiami dla sprzętu elektrycznego – lampki choinkowe, kwestionując 2 partie wyrobów na badanych 9 partii, z uwagi na zamieszczenie sprzecznych informacji pomiędzy etykietą, instrukcją użytkowania, a znakiem graficznym w zakresie użytkowania produktu. W instrukcji obsługi i na etykiecie umieszczono informację, że lampki przeznaczone są do użytku wewnątrz pomieszczeń, natomiast znak graficzny przedstawiał, że girlandy świetlne przeznaczone są do użytku na zewnątrz pomieszczeń;
- niezgodności z innymi i zasadniczymi wymaganiami dla zabawek, kwestionując 1 partię badanego wyrobu z uwagi na niewłaściwe określenie grupy wiekowej, brak wymaganego ostrzeżenia oraz informacji o dystrybutorze/importerze. Sprawa przekazana została do UOKiK, celem wszczęcia postępowania administracyjnego.
- bezpieczeństwa mebli dla małych dzieci (kojce i łóżeczka), kwestionując 4 partie wyrobów, na badanych 9 partii, z uwagi na rozbieżność pomiędzy faktycznie zastosowanym materiałem wykorzystanym w konstrukcji dna łóżeczka (dykta), a informacją o zastosowanym materiale, określoną w instrukcji montażu (listwa drewniana);
- nieprawidłowego oznakowania wyrobów włókienniczych, kwestionując 17 partii wyrobów na objętych kontrolą 133 partie, z uwagi na niewłaściwe określenie składu surowcowego i nazewnictwo włókien. Ponadto, do badań laboratoryjnych przekazano 4 próbki wyrobów włókienniczych, z czego w 2 przypadkach wykazano niezgodność składu surowcowego z deklaracją producenta;
- nie dokonania zmiany w organie ewidencyjnym działalności gospodarczej według kodu PKD w zakresie sprzedaży akcesoriów i mebli dla dzieci oraz sprzedaży wyrobów przeznaczonych do użytku domowego;

- nie przestrzegania przepisów zobowiązujących sprzedawców do uwidaczniania cen (brak informacji o przyczynie wprowadzenia obniżki, okresu obowiązywania obniżonej ceny ze względu na interes konsumentów oraz braku ceny);
- nie przestrzegania regulacji zawartych w ustawie o bateriach i akumulatorach w zakresie obowiązku przyjmowania zużytych baterii i akumulatorów, umieszczania informacji o pobieraniu i zwrocie opłat depozytowych, w punktach zbierania zużytych baterii i akumulatorów oraz obowiązku pobierania i zwrotu opłaty depozytywnej;
- nie umieszczania na stronie internetowej informacji dotyczącej odstąpienia od umowy, miejsca składania reklamacji.

Ustalenia ww. kontroli dały podstawę do:

- zastosowania w **2** przypadkach wobec przedsiębiorców **środków oddziaływania wychowawczego** na podstawie art. 41 Ustawy z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń (tekst jednolity z 2013 r., Dz. U., poz. 482 ze zm.),
- skierowania **3** żądań o usunięcie nieprawidłowości na podstawie art. 16 ust. 1 pkt 5 Ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (tekst jednolity z 2013 r., Dz. U. z 2014 r., poz. 148 ze zm.),
- wydania **4 decyzji administracyjnych** w tym: **2 decyzji administracyjnych** nakładających na przedsiębiorców obowiązek uiszczenia kosztów badań laboratoryjnych, **1 decyzji administracyjnej** dotyczącej niezwłocznego usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości, poprzez uwidocznienie w miejscu sprzedaży detalicznej informacji o przyczynie wprowadzenia obniżki, okresie obowiązywania obniżonej ceny, ze względu na interes konsumentów, oraz **1 decyzji administracyjnej** dotyczącej zakazu udostępniania kwestionowanego wyrobu (zabawki) do obrotu;
- umożliwienia w **12** przypadkach przedsiębiorcom **podjęcie dobrowolnych działań naprawczych**, poprzez usunięcie nieprawidłowości głównie w zakresie: prawidłowego oznaczania kwestionowanych wyrobów poprzez dołączanie wymaganych informacji warunkujących bezpieczne użytkowanie wyrobu, zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie,
- skierowania **14 wystąpień pokontrolnych** do przedsiębiorców w celu

wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości z wnioskiem o wprowadzenie do obrotu wyrobów oznaczonych zgodnie z wymogami przepisów prawa.

Nieprawidłowości w obszarze artykułów rolno-spożywczych dotyczyły:

- wprowadzania do sprzedaży towarów przeterminowanych,
- wprowadzania do obrotu handlowego środków spożywczych nieprawidłowo oznakowanych,
- nieprawidłowości w uwidacznianiu cen na towarach oferowanych do sprzedaży, podawanie nieaktualnych cen w momencie sprzedaży,
- wprowadzanie do obrotu artykułów spożywczych zafałszowanych,
- wprowadzanie do obrotu artykułów żywnościowych o niewłaściwej jakości,
- brak dokonanych zmian w CEIDG,
- wprowadzanie do obrotu produktu, który nie spełnia wymagań rozporządzenia REACH w zakresie kadmu z biżuterii.

Ustalenia ww. kontroli dały podstawę do:

- ukarania w drodze **mandatu 5** sprawców wykroczeń na łączną kwotę **800,00 zł**. Ujawnione wykroczenia dotyczyły: sprzedaży artykułów żywnościowych i przeterminowanych (art. 100 ust. 1 pkt 1 Ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia), niedokonanie zmian w CEIDG (art. 60^[1] Kodeksu wykroczeń);
- zastosowania wobec **1** przedsiębiorców **środków oddziaływania wychowawczego** na podstawie art. 41 Kodeksu wykroczeń. Ujawnione wykroczenia dotyczyły: sprzedaży artykułów żywnościowych przeterminowanych;
- wydania **9 decyzji administracyjnych**, w tym: **4 decyzje administracyjne** nakładające kary pieniężne za niewłaściwą jakość handlową artykułów rolno – spożywczych (art. 40a ust. 1 pkt 3 Ustawy o jakości handlowej artykułów rolno - spożywczych) na łączną kwotę **4.000,00 zł**; **1 decyzję administracyjną** nakładającą karę pieniężną za wprowadzenie do obrotu artykułu rolno – spożywczego zafałszowanego (art. 40 ust. 1 pkt 4 Ustawy o jakości handlowej artykułów rolno - spożywczych) na łączną kwotę **1.000,00 zł**; **1 decyzję administracyjną** nakładającą karę pieniężną z tytułu kosztów badań laboratoryjnych produktów (art. 30 ust. 1 Ustawy o Inspekcji Handlowej) na łączną kwotę **250,12 zł**; **1** decyzję nakładającą karę z tytułu ujawnionego w toku kontroli niewykonywania

obowiązku wynikającego z art. 4 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług na łączną kwotę **1.000,00 zł**;

- skierowania **12 wystąpień/zawiadomień** do Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej Artykułów – Rolno Spożywczych;
- skierowania **12 wystąpień/zawiadomień** do Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej;
- skierowania **2 wystąpień/zawiadomień** do Urzędu Celnego;
- skierowania **1 wystąpienia/zawiadomienia** do Urzędu Gminy;
- umożliwienia przedsiębiorcom w **6** przypadkach na **podjęcie dobrowolnych działań naprawczych**, które głównie dotyczyły: usunięcia nieprawidłowości w zakresie wycofania ze sprzedaży środków przeterminowanych;
- skierowania **21 wystąpień pokontrolnych** do kontrolowanych przedsiębiorców oraz producentów wyrobów w celu wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości na podstawie art. 33 i 34 Ustawy o Inspekcji Handlowej.

W IV kwartale 2014 r. zrealizowano m. in. zlecony przez UOKiK program kontroli prawidłowości oznakowania i identyfikowalności produktów rolnictwa ekologicznego. Kontrolą objęto **8** placówek handlowych, w tym: **2** hurtownie, **1** sklep internetowy oraz **5** sklepów detalicznych zlokalizowanych na terenie województwa opolskiego, stwierdzając nieprawidłowości we wszystkich kontrolowanych placówkach. Łącznie skontrolowano **43** partie produktów, kwestionując **13** partii z uwagi na nieprawidłowości w oznakowaniu, które polegały na: braku informacji o wartości odżywczej, przy jednoczesnym zastosowaniu oświadczeń żywieniowych, braku wszelkich oznaczeń handlowych, braku odniesienia w składach produktów do ekologicznych metod produkcji, zastosowaniu w oznakowaniu produktu nieaktualnego logo rolnictwa ekologicznego, braku w oznakowaniu produktu ekologicznego logo rolnictwa ekologicznego, nr jednostki certyfikującej oraz oznaczenia miejsca, w którym wyprodukowano nieprzetworzone produkty rolnicze. Wobec kontrolowanych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania administracyjne w zakresie nałożenia kar pieniężnych wynikających z art. 40a ust. 1 pkt 3 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych.

Realizując program kontroli jakości i prawidłowości oznakowania mrożonych produktów rybołówstwa kontrolą objęto **8** placówek handlowych, wśród których

znalazły się zarówno sklepy specjalistyczne jak i sklepy dużych sieci handlowych. Ogółem kontrolą objęto **40** partii produktów, zakwestionowano jakość **3** partii z uwagi na: zawartość soli niezadeklarowanej w oznakowaniu produktu oraz zaniżoną zawartość białka, obecność fosforu dodanego niezadeklarowanego w oznakowaniu produktu, niższą zawartość mięsa bez glazury oraz różnice w procentowej zawartości poszczególnych składników mieszanki w stosunku do deklaracji w oznakowaniu produktu. Wobec kontrolowanych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania administracyjne w zakresie nałożenia kar pieniężnych wynikających z art. 40a ust. 1 pkt 3 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych.

Ponadto, na zlecenie UOKiK zrealizowano program kontroli jakości i prawidłowości oznakowania jaj spożywczych. Przeprowadzono w tym zakresie **7** kontroli stwierdzając nieprawidłowości w **2** kontrolowanych sklepach. W toku kontroli przeważono **7** partii jaj w wyniku czego zakwestionowano **2** partie z uwagi na nieprawidłową klasyfikację wagową. Dodatkowo w jednej z kwestionowanych stwierdzono niewłaściwe warunki przechowywania (jaja przechowywano w ladzie chłodniczej a nie według zaleceń w temperaturze otoczenia) oraz niezgodny z przepisami sposób prezentacji. W dokumentach dostawy oraz na wywieszce umieszczona była nazwa „Jaja luksusowe”, natomiast na opakowaniu jednostkowym nazwa: „10 dużych jaj”. Wobec kontrolowanych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania administracyjne w zakresie nałożenia kar pieniężnych wynikających z art. 40a ust. 1 pkt 4 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych z tytułu wprowadzenia do obrotu produktów żywnościowych zafałszowanych. Wobec kontrolowanych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania administracyjne w zakresie nałożenia kar pieniężnych wynikających z art. 40a ust. 1 pkt 4 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych z tytułu wprowadzenia do obrotu produktów żywnościowych zafałszowanych.

Realizując całoroczny program kontroli wyrobów pod względem zawartości niektórych substancji chemicznych pobrano do badań laboratoryjnych bransoletkę. Badania wykazały w próbce obecność kadmu w okrągłej ozdobie w ilości powyżej 166000 mg/kg tj. powyżej 16,6%. Zgodnie z załącznikiem XVII do rozporządzenia Nr 1907/2006 REACH wskazane jest, aby kadm nie był stosowany w wyrobach, a one wprowadzane do obrotu jeżeli jego stężenie jest równe 0,01% lub wyższe.

Przedsiębiorca po zapoznaniu się z wynikami badań wycofał kwestionowaną bransoletkę z obrotu w całej sieci sklepów. Informację o wynikach badań przekazano do właściwej miejscowo Wojewódzkiej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej. Kontrolowany przedsiębiorca został w drodze decyzji administracyjnej obciążony kosztami badań laboratoryjnych zakwestionowanej bransoletki.

Reasumując, wszystkie stwierdzone nieprawidłowości w IV kwartale 2014 r. dały podstawę do ukarania w drodze **mandatu karnego 5** sprawców wykroczeń na łączną kwotę **800,00 zł**. Ujawnione wykroczenia dotyczyły:

- sprzedaży artykułów żywnościowych przeterminowanych, co stanowi wykroczenie z art. 100 ust. 1 pkt 1 ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia;
- niedopełnienie obowiązku zgłaszania do ewidencji działalności gospodarczej zmian danych objętych wpisem, co stanowi wykroczenie z art. 60¹ § 2 Kodeksu wykroczeń.

W **3** przypadkach wobec wykrytych nieprawidłowości porzeczano na zastosowaniu wobec przedsiębiorców **środków oddziaływania wychowawczego** na podstawie art. 41 Kodeksu wykroczeń. Zastosowane pouczenia dotyczyły głównie oferowania do sprzedaży artykułów żywnościowych przeterminowanych oraz nie dokonania zmiany w organie ewidencyjnym działalności gospodarczej według kodu PKD.

Ponadto w trakcie przeprowadzanych działań kontrolnych wystosowano do przedsiębiorców łącznie **3 żądania** niezwłocznego usunięcia nieprawidłowości na podstawie art. 16 ust. 1 pkt 5 ustawy o Inspekcji Handlowej.

W trakcie przeprowadzanych kontroli umożliwiono także przedsiębiorcom **podjęcie dobrowolnych działań naprawczych**. Przypadków takich było **12** i dotyczyły głównie działań naprawczych, poprzez usunięcie nieprawidłowości głównie w zakresie: prawidłowego oznaczania kwestionowanych wyrobów poprzez dołączanie wymaganych informacji warunkujących bezpieczne użytkowanie wyrobu, zgodnie z przepisami prawa w tym zakresie.

W ramach działań pokontrolnych skierowano do przedsiębiorców, ich jednostek

nadrzędnych oraz producentów **35 wystąpień**, na podstawie art. 33 i 34 ustawy o Inspekcji Handlowej, w celu wyeliminowania stwierdzonych nieprawidłowości. Wnioski dotyczyły głównie wprowadzania do obrotu wyrobów oznaczonych zgodnie z wymogami przepisów prawa.

W okresie sprawozdawczym Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej wydał w sumie **13 decyzji** administracyjnych w tym:

- ✓ **4** nakładające kary za niewłaściwą jakość handlową artykułów rolno – spożywczych na łączną kwotę **4.000,00 zł**, na podstawie art. 40a ust. 1 pkt 3 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych.;
- ✓ **1** dotycząca nałożenia kary pieniężnej za wprowadzenie do obrotu produktu zafałszowanego na łączną kwotę **1.000,00 zł**, na podstawie art. 40a ust. 1 pkt 4 ustawy o jakości handlowej artykułów rolno – spożywczych;
- ✓ **1** nakładającej karę pieniężną na podstawie art. 6 ust.1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług na łączną kwotę **1.000,00 zł** z tytułu ujawnionego w toku kontroli niedopełnienia obowiązku wynikającego z art. 4 ust. 1 ww. ustawy w zakresie uwidaczniania cen;
- ✓ **3** dotyczące uiszczenia równowartości kosztów badań laboratoryjnych produktów na łączną kwotę **814,86 zł**, na podstawie art. 30 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej;
- ✓ **4** decyzje nakładające niezwłoczne usunięcie nieprawidłowości polegających na nieuwidocznieniu w miejscu sprzedaży detalicznej informacji wymaganych na podstawie art. 4 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług – wydane na podstawie art. 18 ust. 1 ustawy o Inspekcji Handlowej;

W okresie sprawozdawczym otrzymano zawiadomienie z Prokuratury Rejonowej w Kluczborku o przesłaniu do Sądu Rejonowego w Kluczborku Wydział II Karny, aktu oskarżenia o popełnienie przestępstwa z art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 25.08.2006 o systemie monitorowania i kontrolowania jakości pali w sprawie wprowadzenia do obrotu paliwa LPG niewłaściwej jakości (dotyczy kontroli z I kwartału 2014 r.).

Ponadto należy wskazać, iż w okresie sprawozdawczym tuż. organ otrzymał wyniki z badań laboratoryjnych wyrobów włókienniczych i zabawek przekazanych

w III kwartale br., gdzie stwierdzono:

- w dwóch przypadkach niezgodności składu surowcowego wyrobu włókienniczego z deklaracją producenta. Wyroby zostały wycofane z obrotu, ponadto w przedmiocie sprawy zostały wydane decyzje administracyjne obciążające przedsiębiorców kosztami badań laboratoryjnych,
- w jednym przypadku niezgodność z zasadniczymi wymaganiami określonymi w rozporządzeniu Ministra Gospodarki z dnia 5 kwietnia 2011r. w sprawie zasadniczych wymagań dla zabawek z uwagi na obecność ftalanów, w związku z czym wydana została decyzja zakazu udostępniania kwestionowanego wyrobu do obrotu.

Akta kontroli przekazane zostały do UOKiK celem wszczęcia postępowania administracyjnego wobec wprowadzającego do obrotu kwestionowany wyrób.

Opolski Wojewódzki Inspektor Inspekcji Handlowej, realizując ustawowe zadania dotyczące ochrony praw konsumentów rozpatrywał roszczenia cywilno-prawne konsumentów wobec przedsiębiorców.

W omawianym okresie do Wojewódzkiego Inspektoratu wpłynęły **172** wnioski o mediację. Głównie dotyczyły one spraw związanych z nieprzestrzeganiem przez przedsiębiorców przepisów Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (tekst jednolity z 2013 r., Dz. U. z 2014 r., poz. 121) w zakresie gwarancji oraz niezgodności towaru z umową zgodnie z przepisami Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.), Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity z 2012 r., Dz. U., poz. 1225) oraz Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jednolity z 2014 r., Dz. U., poz. 196).

Roszczenia o charakterze cywilno-prawnym były również przedmiotem **7** wniosków o rozpatrzenie sporu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim, działającym przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej w Opolu, z czego:

- w **1** przypadku postępowanie toczy się zgodnie z procedurą;
- **1** wniosek został zwrócony ze względu na upływ **7** – dniowego terminu do wyrażenia zgody na przeprowadzenie rozprawy sądowej przez pozwanego;

- **1** wniosek został zwrócony z uwagi na nie wyrażenie zgody przez przedsiębiorcę na rozpatrzenie sporu przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim;
- w **1** przypadku postępowanie zakończyło się wyrokiem uznającym powództwo w całości;
- w **2** przypadkach wniosek pozostawiono bez dalszego biegu z uwagi na brak kompetencji organu;
- w **1** przypadku wartość przedmiotu sporu wynosiła powyżej 10.000,00 zł.

W wyniku przeprowadzanego w ramach kompetencji urzędu poradnictwa konsumenckiego w zakresie przepisów regulujących obrót towarowy oraz zagadnień związanych z procedurą reklamacyjną, w IV kwartale udzielono konsumantom łącznie **1019** porad, z czego **11** pisemne, **834** telefoniczne i **174** bezpośrednio. Natomiast przedsiębiorcom udzielono łącznie **188** porad, z czego **128** telefonicznie i **60** bezpośrednio.

LW