



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

# INFORMACJA O WYNIKACH KONTROLI RZETELNOŚCI W INFORMOWANIU O CENACH W SKLEPACH LUB NA STOISKACH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PERSONEL



Warszawa, 2018 r.

# INFORMACJA O WYNIKACH KONTROLI RZETELNOŚCI W INFORMOWANIU O CENACH W SKLEPACH LUB NA STOISKACH OBSŁUGIWANYCH PRZEZ PERSONEL

1. Realizując ustawowy obowiązek ochrony interesów konsumentów, Inspekcja Handlowa w III kwartale 2017 r., na terenie całego kraju, przeprowadziła kontrolę, której celem było dokonanie kompleksowej oceny legalności i rzetelności działania przedsiębiorców, w tym w zakresie przestrzegania przepisów ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług<sup>1</sup> oraz rozporządzenia w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług<sup>2</sup> w sklepach/ na stoiskach obsługiwanych przez personel. Szczególną uwagę zwrócono również na rzetelność obsługi konsumentów.

2. Kontrolą objęto łącznie 165 placówek detalicznych, stwierdzając różnego rodzaju nieprawidłowości w 129 z nich (78,2 proc. skontrolowanych). Łącznie sprawdzono 30.855 asortymentów produktów, wnosząc zastrzeżenia ogółem do 6.078 asortymentów. W trakcie kontroli sprawdzono m.in.:

- rzetelność obsługi konsumentów;
- prawidłowość przekazywania konsumentom informacji o cenach oferowanych produktów;
- legalizację przyrządów pomiarowych.

2.1. Rzetelność obsługi konsumentów poprzez dokonanie

zakupów kontrolnych sprawdzono we wszystkich skontrolowanych placówkach. W wyniku powyższego stwierdzono 14 przypadków nierzetelnej obsługi. Nieprawidłowości najczęściej polegały na różnicach na niekorzyść konsumenta:

- między wartością pobraną a wartością należną, wynikających z odważenia mniejszej ilości towaru niż żądana;
- między ceną uwidocznioną przy towarze a zakodowaną w kasie.

W toku kontroli odnotowano także nieprawidłowe rejestrowanie danych na paragonach fiskalnych, np. doliczenie towaru, który faktycznie nie został nabyty, brak nazwy produktu pozwalającej zidentyfikować zakupiony towar (cukierki, ciastka), zaewidencjonowanie ilości i cen jednostkowych produktów niezgodnych ze stanem faktycznym.

2.2. Kontrolą w zakresie sprawdzenia prawidłowości informowania konsumentów o cenach oferowanych produktów objęto 30.832 rodzaje produktów żywnościowych. Ogółem w 110 placówkach wniesiono zastrzeżenia do 6.046 rodzajów (19,6 proc. wszystkich ocenionych w toku kontroli). Nieprawidłowości najczęściej

<sup>1</sup> Ustawa z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. poz. 915, z późn. zm.).

<sup>2</sup> Rozporządzenie Ministra Rozwoju z dnia 9 grudnia 2015 r. w sprawie uwidaczniania cen towarów i usług (Dz. U. poz. 2121).

polegały na braku informacji o cenie jednostkowej produktów (5.472 asortymenty – 90,5 proc. zakwestionowanych) oraz jakiegokolwiek informacji o cenie (1.212 rodzajów – 20 proc. zakwestionowanych<sup>3</sup>). W przypadku 125 rodzajów produktów stwierdzono także nieprawidłowe wyliczenie cen jednostkowych.

2.3. Dokonując oceny przestrzegania obowiązku legalizacji przyrządów pomiarowych<sup>4</sup> stosowanych do rozliczeń handlowych, stwierdzono, że w 25 skontrolowanych placówkach postępowano się przyrządami pomiarowymi (wagami) niezalegalizowanymi lub z nieaktualną cechą legalizacji.

2.4. W trakcie prowadzonych czynności kontrolnych sprawdzano również, czy przedsiębiorcy przechowują w miejscu wykonywania pracy i udostępniają na żądanie organów urzędowej kontroli żywności orzeczenia lekarskie wydawane osobom bezpośrednio stykającym się z żywnością. W 4 placówkach stwierdzono w tym zakresie nieprawidłowości.

3. Ustalono, że kontrolowane jednostki prowadziły działalność zgodnie z zaświadczeniami o wpisie do Krajowego Rejestru Sądowego lub Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.

4. Ponadto w trakcie kontroli w 45 placówkach sprawdzono przestrzeganie przez przedsiębiorców postanowień ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych<sup>5</sup>, co dało podstawę do stwierdzenia, że w 5 placówkach nie zostały uwidocznione słowne i graficzne oznaczenia informujące o zakazie palenia wyrobów tytoniowych i palenia papierosów na terenie obiektu oraz o zakazie sprzedaży wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych lub pojemników zapasowych osobom do lat 18. W jednej z kontrolowanych placówek stwierdzono także w ofercie handlowej gumy do żucia imitujące papierosy z filtrem, tj. wyroby, których sprzedaż jest zabroniona na podstawie obowiązujących przepisów.

5. W zakresie przestrzegania przepisów ustawy o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi<sup>6</sup> przeprowadzono kontrole w 56 placówkach, stwierdzając, że w 1 nie uwidoczniono informacji o szkodliwości spożywania napojów alkoholowych.

6. Materiały z przeprowadzonych kontroli w sprawach zakończonych

dały podstawę do:

- wydania 52 decyzji o nałożeniu kar pieniężnych na podstawie art. 6 ust. 1 oraz 2 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług na łączną kwotę 17.570 zł;
- nałożenia 22 mandatów na łączną kwotę 3.100 zł w związku z postępowaniem się przyrządami pomiarowymi bez ważnych dowodów legalizacji oraz brakiem informacji o szkodliwości spożywania alkoholu;
- przekazania 12 informacji do Urzędu Miar o stosowaniu przez przedsiębiorców przyrządów z nieaktualnymi cechami legalizacji;
- skierowania 6 informacji do Urzędów Skarbowych w związku z nieprawidłowościami w ewidencjonowaniu transakcji sprzedaży;
- wystosowania 3 wniosków do sądu o ukaranie w związku nieprzebrzeganiem przepisów ustawy o bezpieczeństwie żywności i żywienia oraz ustawy o ochronie zdrowia przed następstwami używania tytoniu i wyrobów tytoniowych;
- zastosowania 72 innego rodzaju środków, tj. np. żądania niezwłocznego usunięcia uchybień porządkowo-organizacyjnych.

7. Zestawiając wyniki analogicznej kontroli, która miała miejsce w I kwartale 2017 r. i została przeprowadzona w sklepach samoobsługowych, z wynikami kontroli sklepów/stoisk z III kwartału 2017 r., należy stwierdzić, że w obu przypadkach ogólny odsetek nieprawidłowości jest bardzo wysoki. Więcej zastrzeżeń kontrolujący mieli jednak w placówkach z obsługą. Nieprawidłowości odnotowano w 78,2 proc. skontrolowanych tego typu podmiotów. Natomiast w odniesieniu do sklepów samoobsługowych, to różnego rodzaju uchybienia stwierdzono w 62,8 proc. przypadków.

Kontrole pokazały, że głównym problemem przedsiębiorców jest uwidacznianie cen jednostkowych produktów. Niemniej jednak widać różnicę w realizacji tego obowiązku w danym rodzaju placówek. Pod tym względem lepiej jest w sklepach samoobsługowych. Tu bowiem danych o cenie jednostkowej brakowało w przypadku 68 proc. zakwestionowanych produktów.

<sup>3</sup> Część produktów zakwestionowano zarówno w związku z całkowitym brakiem cen, jaki i cen jednostkowych.

<sup>4</sup> Na podstawie ustawy z dnia 11 maja 2001 r. - Prawo o miarach (Dz. U. z 2016 r. poz. 884, z późn. zm.).

<sup>5</sup> Ustawa z dnia 9 listopada 1995 r. (t.j. Dz. U. 2017 r. poz. 957).

<sup>6</sup> Ustawa z dnia 26 października 1982 r. o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi (Dz. U. z 2016 r. poz. 487, z późn. zm.).

## INFORMACJA O WYNIKACH KONTROLI RZETELNOŚCI W INFORMOWANIU O CENACH

Natomiast w sklepach z obsługą konsument był pozbawiony takich informacji niemal w przypadku każdego zakwestionowanego produktu – uchybienia stwierdzono w odniesieniu do aż 90,5 proc. towarów. W trakcie kontroli placówek obsługiwanych przez personel ujawniono z kolei mniej przypadków nieinformowania konsumentów o cenie w ogóle (placówki z obsługą - 20 proc. produktów zakwestionowanych, placówki samoobsługowe - 26,7 proc. produktów zakwestionowanych).

Rzetelność obsługi konsumentów również wypadła lepiej w sklepach z obsługą. Nieprawidłowości w tym zakresie stwierdzono w niemal co dwunastej tego rodzaju placówce (8,5 proc. skontrolowanych), podczas gdy w przypadku sklepów samoobsługowych w co szóstej (17 proc.) Najczęściej powtarzającą się nieprawidłowość to uwidocznione przy towarach cen różnych – zazwyczaj niższych, od cen zakodowanych w kasach.

Nieprzestrzeganie obowiązujących przepisów o informowaniu o cenach, w szczególności w odniesieniu do informowania o cenach jednostkowych, najczęściej wynika z niewiedzy przedsiębiorców lub błędnej interpretacji tych przepisów, a także niewłaściwej organizacji pracy. Przedsiębiorcy prowadzący placówki z obsługą nadal bardzo często tłumaczą brak uwidocznionej informacji

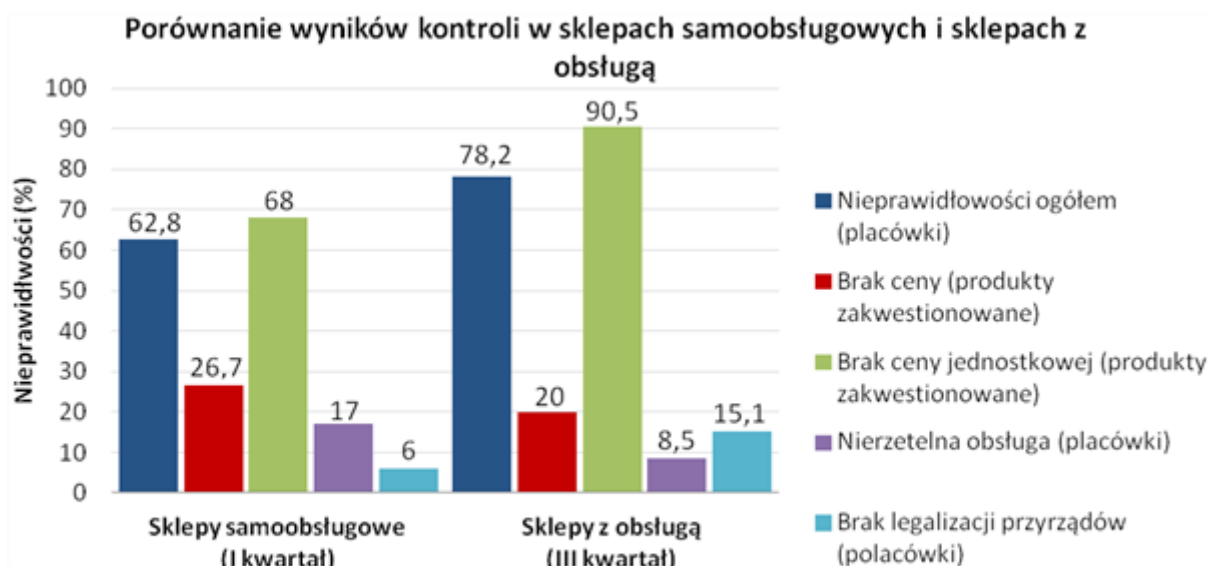
o cenach przekazywaniem ich w formie ustnej przez personel. Należy jednak podkreślić, że nie jest to właściwa forma realizacji ustawowych obowiązków w tym zakresie.

Porównanie wyników obu kontroli przedstawia poniższy wykres.

### 8. Porady Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

#### Konsumentom radzimy:

- sprawdzaj i porównuj – przedsiębiorca musi udzielić ci informacji o cenie produktu (czyli wartości jaką jesteś zobowiązany zapłacić za cały towar) oraz cenie jednostkowej (a więc cenie za określoną ilość produktu, np. 1 l, 1 kg, 100 ml, 100 g, sztukę), dzięki czemu będziesz mógł w łatwy sposób porównać ceny podobnych produktów. Cena jednostkowa nie jest wymagana jeżeli jest identyczna z ceną sprzedaży, np. w przypadku kartonu mleka o pojemności 1 l,
- musisz wiedzieć za ile kupujesz – nie możesz być o tym informowany tylko w sposób ustny przez personel. Informacje o cenach muszą być wyraźne i czytelne,



znajdować się w miejscu ogólnodostępnym i dobrze widocznym oraz umieszczone na towarze, na wywieszce, w cenniku lub katalogu,

- masz prawo kupić po niższej cenie produkt, którego cena przy kasie okazała się wyższa niż na półce.

**Przedsiębiorcom przypominamy:**

- przepisy nie wymagają, aby placówki handlowe były wyposażone w czytniki cen, jeżeli jednak znajdują się one na sali sprzedaży, ceny w nich zakodowane nie mogą się różnić do cen w kasach rejestrujących,
- towary oznaczone przez producenta jednostką masy lub objętości, w rozumieniu przepisów, nie są towarami sprzedawanymi na sztuki, a tym samym w ich przypadku musi zostać uwidoczniona również cena jednostkowa,
- w cenniku uwidacznia się ceny towarów przeznaczonych do sprzedaży umieszczonych w miejscu niedostępnym lub niewidocznym dla konsumentów – nie jest dopuszczalna sytuacja, gdzie informacja o cenach wszystkich oferowanych na sali sprzedaży i dostępnych/widocznych dla konsumentów produktów będzie zawarta w cenniku,

- naruszenie obowiązków wynikających z przepisów o cenach jest zagrożone karą w wysokości do 20.000 zł lub 40.000 zł (trzecie i kolejne naruszenie przepisów w okresie 12 miesięcy od dnia pierwszej kontroli).

Opracowanie:

Departamentu Inspekcji Handlowej UOKiK