



**WOJEWÓDZKI INSPEKTORAT
INSPEKCJI HANDLOWEJ WE WROCŁAWIU**

ul. Ofiar Oświęcimskich 15a, 50-069 Wrocław
tel. 71 3442038 e-doręczenia: AE:PL-72024-15247- AJRAE-30

SPRAWOZDANIE
z działalności Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we
Wrocławiu
za 2025 rok



Wrocław, marzec 2026 r.

Spis treści:

I.	CELE I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI.....	3
II.	DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA	4
1.	Ogólne wyniki działalności kontrolnej	4
2.	Nadzór nad bezpieczeństwem produktów i wyrobów objętych dyrektywami nowego podejścia.	5
3.	Produkty nieżywnościowe i usługi.	6
4.	Kontrole własne	9
5.	Kontrola paliw.	9
6.	Współpraca z organami celno-skarbowymi.	19
III.	OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW	19

I. CELE I ZAKRES DZIAŁALNOŚCI

Zadania i organizację Inspekcji Handlowej reguluje ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U.2025 r. poz.229) zwana w dalszej części „ustawa o IH”.

Podstawę prawną sprawozdania stanowi art. 11 ust. 1 ustawy o IH, obligujący Organ do sporządzenia rocznego sprawozdania z działalności Inspekcji i przedłożenia go Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i Wojewodzie.

Głównym celem działania Inspekcji Handlowej jest ochrona interesów i praw konsumentów oraz interesów gospodarczych państwa.

Założenia powyższe realizowane są poprzez:

1. Prowadzenie działań kontrolnych w obszarach:
 - a. dyrektyw nowego podejścia i ogólnego bezpieczeństwa produktów;
 - b. jakości paliw;
 - c. artykułów nieżywnościowych i usług.
2. Współpracę z organami celno-skarbowymi.
3. Udzielania pomocy w rozwiązywaniu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w formie:
 - a. pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich;
 - b. poradnictwa konsumenckiego;
 - c. rozstrzygania sporów przez Stały Sąd Polubowny przy Dolnośląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

Zadania kontrolne wykonywane są w oparciu o:

1. kontrole planowe i plany kontroli zatwierdzone przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uwzględniające tematy kontroli wskazane przez Wojewodę Dolnośląskiego;
2. kontrole własne w oparciu o rozeznanie sytuacji na rynku lokalnym;
3. kontrole interwencyjne, w oparciu o informacje o nieprawidłowościach w działaniu przedsiębiorców otrzymywane od konsumentów, organów administracji rządowej i samorządowej, organizacji konsumenckich oraz przedsiębiorców.

II. DZIAŁALNOŚĆ KONTROLNA

1. Ogólne wyniki działalności kontrolnej

W roku 2025 przeprowadzono łącznie **1064 kontrole** działalności przedsiębiorców prowadzących działalność handlową, usługową i produkcyjną, w tym:

- 890 w placówkach handlu detalicznego;
- 105 w punktach usługowych;
- 34 w hurtowniach;
- 12 u producentów;
- 23 u importerów.

W toku przeprowadzonych kontroli skontrolowano **61 060 partii** produktów, z czego zakwestionowano **11 473 partii**, w tym:

- w zakresie nadzoru rynku zbadano 60 partii produktów (zakwestionowano 25);
- w zakresie ogólnego bezpieczeństwa produktów zbadano 5 partie produktów (zakwestionowano 4);
- w zakresie artykułów nieżywnościowych oceniono 206 partii produktów (zakwestionowano 39);
- w zakresie usług oceniono 7707 partii produktów (zakwestionowano 1 984);
- w zakresie prawidłowości uwidaczniania cen oceniono oznaczenie przy 40 229 partiach produktów (zakwestionowano 5656);
- w zakresie paliw pobrano 168 próbek do badań (zakwestionowano 4).

Ujawnione nieprawidłowości dały podstawę do wydania 222 rozstrzygnięć administracyjnych, w tym:

- a. **10 decyzji** w zakresie zobowiązania kontrolowanego do uiszczenia kwoty stanowiącej równowartość kosztów przeprowadzonych badań, na łączną kwotę **10 955,00 zł**;
- b. **110 decyzji** wymierzających kary pieniężne w związku z naruszeniem przepisów w zakresie uwidaczniania cen towarów i usług, na łączną kwotę **308 960,00 zł**;

- c. **42 decyzji** wymierzających kary pieniężne w związku z naruszeniem przepisów ustawy o gospodarce opakowaniami i odpadami opakowaniowymi, na łączną kwotę **49 500 zł**;

W wyniku przeprowadzonych kontroli:

- a. postawiono przedsiębiorcom 146 żądań usunięcia nieprawidłowości;
- b. skierowano 2 zawiadomienia do organów ścigania o podejrzeniu popełnienia przestępstwa;
- c. na sprawców wykroczeń nałożono 51 grzywien w drodze mandatu karnego, na łączną kwotę 12 150,00 zł;
- d. skierowano do sądów 31 wniosków o ukaranie sprawców wykroczeń (wysokość orzeczonych kar – łącznie 7 800,00 zł);
- e. w stosunku do 29 sprawców wykroczeń odstąpiono od karania i porzeczano na pouczeniu z art. 41 Kodeksu wykroczeń;
- f. w 73 przypadkach informację o stwierdzonych nieprawidłowościach przekazano do innych organów, celem wykorzystania w ramach właściwości rzeczowej.

2. Nadzór nad bezpieczeństwem produktów i wyrobów objętych dyrektywami nowego podejścia.

W ramach **dyrektyw nowego podejścia** inspektorzy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu przeprowadzili kontrole:

- a. bezpieczeństwa chemicznego zabawek – zawartość ftalanów i migracja boru;
- b. bezpieczeństwa zabawek dźwiękowych;
- c. bezpieczeństwa zabawek dla dzieci poniżej 3 lat;
- d. zawartości substancji chemicznych w wyrobach;
- e. sprzętu elektrycznego do stylizacji włosów;
- f. bezpieczeństwa maszyn ogrodniczych;
- g. środków transportu osobistego;

W wyniku przeprowadzonych kontroli, w tym badań laboratoryjnych produktów, zakwestionowano:

- 2 zabawki z uwagi na zawartość ftalanu, 3 zabawki z uwagi na przekroczoną dopuszczalną wartość migracji boru z materiału, 4 zabawki w zakresie niezgodności formalnych;
- 2 zabawki dźwiękowe z uwagi na niezgodność produktu z normą PNEN711+A1:2018-08;
- 3 zabawki w zakresie konstrukcji, 1 w zakresie oznakowania;
- 2 partie biżuterii z uwagi na przekroczoną zawartość niektórych substancji chemicznych (REACH-EN-FORCE 12);
- 8 partii odzieży w wyniku badań tj.: 1 partię odzieży dla dorosłych, 2 partie bielizny stołowej – obrusów plamoodpornych, 2 partie chust, szali, apaszek, 3 partie wyrobów do robótek ręcznych i 9 partii pod względem prawidłowości oznakowania, tj.: 8 partii odzieży dla dorosłych, 1 partię wyrobów do robótek ręcznych.

W ramach **ogólnego bezpieczeństwa produktów** kontrolami objęto wózki dla dzieci, artykuły niemowlęce używane do spania oraz czajniki elektryczne.

W wyniku tych kontroli zakwestionowano niezgodność z normami bezpieczeństwa:

- 2 wózków dziecięcych;
- 2 produktów niemowlęcych (kokon z podusią i kołderką, śpiworek);
- 3 partie czajników elektrycznych.

Akta spraw przekazane zostały do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany w dalszej części „UOKiK”.

3. Produkty żywnościowe i usługi.

W ramach kontroli wyrobów żywnościowych i usług kontrolami objęto:

- a. prawidłowość oznakowania i obrotu kosmetykami (szampony, balsamy, kremy oraz kosmetyki do makijażu);
- b. prawidłowość przekazywania przez przedsiębiorców informacji o cenach towarów i usług;
- c. legalność i rzetelność świadczenia usług gastronomicznych;
- d. prawidłowość obrotu wyrobami akcyzowymi;

- e. legalność i rzetelność przedsiębiorców wykonujących działalność lombardową;
- f. wyroby w zakresie zawartości substancji chemicznych;
- g. zimowe płyny do spryskiwaczy szyb samochodowych - zawartość metanolu;
- h. przestrzeganie przez przedsiębiorców pobierania opłaty od opakowań jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych oraz dostępności opakowań alternatywnych;
- i. przestrzeganie przez przedsiębiorców obowiązku informowania konsumentów o sposobie postępowania z odpadami opakowaniowymi produktów oraz pobierania opłaty recyklingowej;
- j. wyroby włókiennicze (chusty, szale, apaszki, bielizna stołowa, wyroby dziewiarskie);
- k. prawidłowość oznakowania opakowań jednostkowych produktów biobójczych i wyrobów poddanych działaniu produktów biobójczych w sprzedaży hurtowej i detalicznej;
- l. legalności i rzetelności przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie sal zabaw dla dzieci i młodzieży;
- m. farby i lakiery zawierające lotne związki organiczne;

W wyniku przeprowadzonych kontroli zakwestionowano lub stwierdzono nieprawidłowości:

- w 1 placówce z uwagi na brak uwidocznienia informacji o szkodliwości spożywania alkoholu;
- w 9 placówkach detalicznych z uwagi na: brak uwidocznienia na terenie obiektu odpowiedniego oznaczenia słownego i graficznego informującego o zakazie palenia wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych, nowatorskich wyrobów (7); brak informacji o zakazie sprzedaży wyrobów tytoniowych, papierosów elektronicznych lub pojemników zapasowych osobom do lat 18 (1); brak zgłoszenia do Prezesa Biura do spraw Substancji Chemicznych 2 partii papierosów elektronicznych wielokrotnego użytku (1);
- 17 partii wyrobów włókienniczych, w tym 8 partii w wyniku badań laboratoryjnych i 9 partii pod względem prawidłowości oznakowania;
- w 20 placówkach z uwagi na: niepobieranie opłaty recyklingowej (3), niepobieranie opłaty recyklingowej i niewidocznianie informacji w zakresie

dostępnych systemów zwrotu, zbierania i recyklingu odpadów opakowaniowych (6); nieuwidocznianie konsumentom informacji w zakresie dostępnych systemów zwrotu, zbierania i recyklingu odpadów opakowaniowych, właściwego postępowania z odpadami opakowaniowymi oraz znaczenia oznaczeń stosowanych na opakowaniach (11);

- w 10 salach zabaw i 4 parkach trampolin ze względu na możliwość stwarzania zagrożenia dla dzieci przez znajdujące się tam wadliwe urządzenia;
- u 14 przedsiębiorców z uwagi na niepobieranie opłaty od użytkownika końcowego za produkty jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych;
- u 11 przedsiębiorców z uwagi na niezapewnienie dostępności opakowań alternatywnych do produktów jednorazowego użytku z tworzyw sztucznych;
- u 6 przedsiębiorców w zakresie nieprawidłowości w spełnienia wymogów ustawy o konsumenckiej pożyczce lombardowej;
- prawidłowość uwidaczniania informacji o cenach i/lub cenach jednostkowych w przypadku 121 placówek handlowych objętych kontrolą (nieprawidłowości dotyczyły 5656 partii towarów);
- 19 partii produktów kosmetycznych, w tym 17 partii kosmetyków kolorowych, 1 partię produktów do pielęgnacji zębów i jamy ustnej oraz 1 partię środków do mycia, kąpieli, pod prysznic;
- 2 partie biżuterii z uwagi na przekroczoną ilość kadmu oraz kadmu i ołowiu;
- 1 partię wyrobów biobójczych z uwagi na nieprawidłowe oznakowanie;
- 24 partii dla których nie podano informacji o najniższej cenie towaru/usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki; 86 partii dla których błędnie podano informację o najniższej cenie towaru/usługi, która obowiązywała w okresie 30 dni przed wprowadzeniem obniżki;
- w 44 placówkach ze względu na nieprawidłowość świadczonych usług gastronomicznych (nieprawidłowości polegały m.in. na braku gramatur potraw w cennikach, braku informacji o ocenach i cenach jednostkowych towarów, niedowagi wydawanych potraw i napojów, podmiiany asortymentowej w stosunku do deklaracji).

4. Kontrole własne

W roku 2025 inspektorzy Wojewódzkiego Inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu w ramach kontroli własnych przeprowadzili **113 kontroli przedsiębiorców prowadzących apteki**, w tym w:

- 43 aptekach indywidualnych;
- 14 aptekach należących do sieci handlowych.

Łącznie we wszystkich 113 aptekach, w zakresie prawidłowości uwidaczniania cen zbadano 11474 partii towarów, tj.:

- w 76 aptekach indywidualnych – zbadano 6462 partii towarów;
- w 37 aptekach należących do sieci handlowych – zbadano 5012 partii.

Nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania informacji cenowych stwierdzono w 57 aptekach tj.:

- w 43 aptekach indywidualnych – zakwestionowano 2335 partii;
- w 14 aptekach należących do sieci handlowych – zakwestionowano 1084 partii.

Łącznie w 57 aptekach zakwestionowano prawidłowość uwidaczniania cen przy 3419 partiach produktów, tj.:

- 1269 partii towarów – z uwagi na brak informacji o cenie towaru;
- 1038 partii towarów – z uwagi na nieprawidłowe oznaczenie cenowe;
- 1023 partii towarów – z uwagi na brak oznaczenia ceną jednostkową;
- 138 partii towarów – z uwagi na błędnie wyliczoną cenę jednostkową.

Ponadto, w jednej z kontrolowanych aptek zakwestionowano 16 partii towarów niebędących produktami leczniczymi objętych promocją, ze względu na brak informacji o najniższej cenie z 30 dni przed wprowadzeniem obniżki.

Dodatkowo w 102 aptekach sprawdzono łącznie 2834 partii produktów pod kątem zgodności cen uwidocznionych w miejscu sprzedaży detalicznej z cenami zakodowanymi np. w kasie, w czytniku oraz informacjami podanymi w materiałach reklamowych - nie stwierdzając nieprawidłowości.

W wyniku przeprowadzonych kontroli:

- 47 przedsiębiorców podjęło dobrowolne działania naprawcze dotyczące usunięcia nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen;

- postawiono 10 żądań dot. usunięcia nieprawidłowości w zakresie uwidaczniania cen, które zostały wykonane w toku kontroli;
- wydano 39 decyzji wymierzających kary pieniężne na podstawie art. 6 ust. 1 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, na łączną kwotę 128 960 zł (8 przedsiębiorców wniosło odwołanie do Prezesa UOKiK);
- wydano 4 decyzje o odstąpieniu od ukarania na podstawie art. 189 f § 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz.1691);
- 14 spraw pozostaje w toku (postępowania administracyjne w sprawie wymierzenia kary pieniężnej);
- w 1 przypadku stwierdzono, że przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą bez dokonania wymaganego zgłoszenia zmian danych objętych wpisem do ewidencji działalności gospodarczej (przedsiębiorca ukarany został mandatem karnym kredytowanym w wysokości 200,00 zł).

5. Kontrole paliw

Paliwa ciekłe

W roku 2025 przeprowadzono na terenie podległym wojewódzkiemu inspektoratowi Inspekcji Handlowej we Wrocławiu łącznie **197 kontroli** w ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw, w tym:

- a. 95 kontroli stacji paliw ogólnodostępnych oferujących benzyny i olej napędowy;
- b. 31 kontroli oferujących do sprzedaży gaz skroplony (LPG);
- c. 1 kontrolę hurtowni paliw z pobraniem prób do badań jakościowych;
- d. 1 kontrolę w łańcuchu dostaw paliwa z pobraniem próbek do badań laboratoryjnych;
- e. 1 kontrolę w łańcuchu dostaw paliwa bez pobierania próbek;
- f. 5 kontroli w zakresie jakości wodoru (bez pobierania próbek);
- g. 2 kontrole wynikające z niewłaściwej jakości próbki podstawowej paliwa;
- h. 61 kontroli własnych.

Nie przeprowadzano kontroli jakości paliw w ramach powyższego Systemu u przedsiębiorców-oferujących do sprzedaży lekki olej opałowy.

W ramach działań kontrolnych, na stacjach paliw ogólnodostępnych oraz w hurtowniach i bazach paliw, pobrano do badań jakościowych w akredytowanych laboratoriach **129** próbek paliw ciekłych, w tym:

- 51 próbek oleju napędowego;
- 35 próbek benzyny bezołowiowej 95;
- 12 próbek benzyny bezołowiowej 98;
- 31 próbek gazu skroplonego (LPG).

W wyniku przeprowadzonych analiz laboratoryjnych stwierdzono, że **2** pobrane próbki podstawowe nie spełniały wymagań jakościowych, w tym:

- 1 próbka oleju napędowego w zakresie zawartości wody;
- 1 próbka gazu skroplonego (LPG) w zakresie parametru: „zapach”.

Po przeprowadzeniu badań laboratoryjnych próbek kontrolnych kwestionowanych paliw, potwierdzono niewłaściwą jakość:

- próbki oleju napędowego – w zakresie zawartości wody;
- próbki gazu skroplonego (LPG) – w zakresie parametru „zapach”.

Wobec dwóch przedsiębiorców, u których stwierdzono niewłaściwą jakość ww. próbek paliw, wszczęto przewidziane prawem postępowania w zakresie:

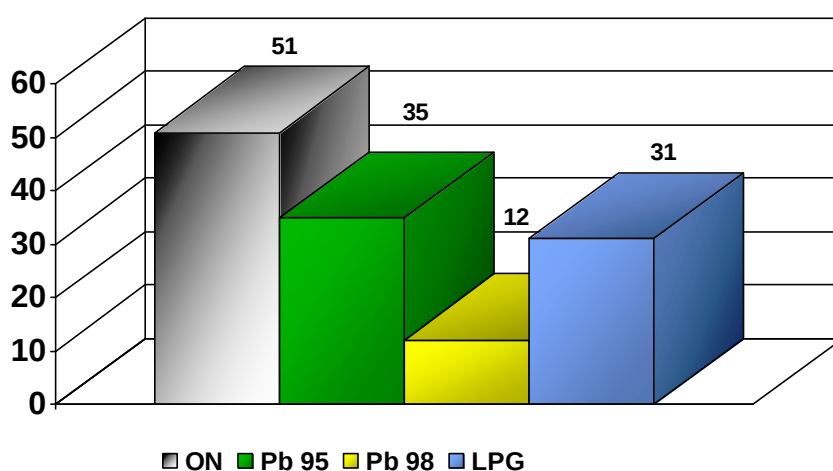
- zwrotu kosztów przeprowadzonych badań próbek podstawowych paliw;
- zawiadomienia właściwej miejscowo prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa.

Ponadto akta sprawy przekazano do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki za pośrednictwem Prezesa UOKiK. W zakresie zawartości wody w oleju napędowym poinformowano właściwy miejscowy Urząd Dozoru Technicznego.

Zgodnie z art. 10a ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, zwanej w dalszej części „ustawą o systemie

monitorowania i kontrolowania jakości paliw”, próbki oleju napędowego, pobierane do badań jakościowych, badane były także na obecność substancji stosowanych do znakowania lub barwienia wyrobów energetycznych w rozumieniu ustawy z dnia 6 grudnia 2008 r. o podatku akcyzowym, zwanej w dalszej części „ustawą o podatku akcyzowym” lub substancji, które mogą wpłynąć na zmianę ich klasyfikacji do właściwego kodu CN, o których mowa w art. 89 ust. 1 pkt 6 ustawy o podatku akcyzowym. W wyniku przeprowadzonych badań **51 próbek oleju napędowego nie stwierdzono** substancji stosowanych do znakowania i barwienia wyrobów energetycznych. Informację o powyższym, wraz z wykazem stacji objętych kontrolą, przekazywano raz w miesiącu do Dyrektora Izby Administracji Skarbowej we Wrocławiu.

Lista skontrolowanych podmiotów w zakresie jakości paliw, z podaniem wyników badań laboratoryjnych, publikowana jest na stronie internetowej UOKiK.



Wykres 1. ILOŚĆ POBRANYCH PRÓB PALIW W ROZBICIU NA POSZCZEGÓLNE GATUNKI PALIWA

W roku 2025 łącznie z przeprowadzanymi kontrolami jakości paliw badano zagadnienia ujęte w:

- a. art.9c ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw - oznakowania dystrybutorów, z których pobierano próbki paliwa jak i na innych dystrybutorach znajdujących się na stacji paliw w zakresie zamieszczenia informacji o treści: „Zawiera dodatki metaliczne” – w **95 kontrolach**;

- b. art. 9ca ust. 1 i 3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw - oznakowania dystrybutorów i pistoletów wydawczych piktogramami wskazującymi rodzaj sprzedawanego paliwa – **w 126 kontrolach**;
- c. art. 32 ust. 1 pkt 1-4 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne, zwanej w dalszej części „ustawą Prawo energetyczne” – posiadania przez przedsiębiorców koncesji na obrót paliwami ciekłymi – **w 129 kontrolach**.

W ramach kontroli obowiązków wynikających z art. 32 ust. 1 pkt 1-4 ustawy Prawo energetyczne oraz art. 9c ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw nieprawidłowości nie stwierdzono.

Natomiast w wyniku kontroli obowiązków wynikających z art. 9ca ust. 1 i 3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw, stwierdzono naruszenie powyższego obowiązku u 2 przedsiębiorców.

Wobec powyższych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania nakładające na strony postępowania kary, wynikające z art. 35c ust. 1 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw.

W toku **61 kontroli** przeprowadzonych w ramach działań własnych tut. inspektoratu Inspekcji Handlowej zrealizowano:

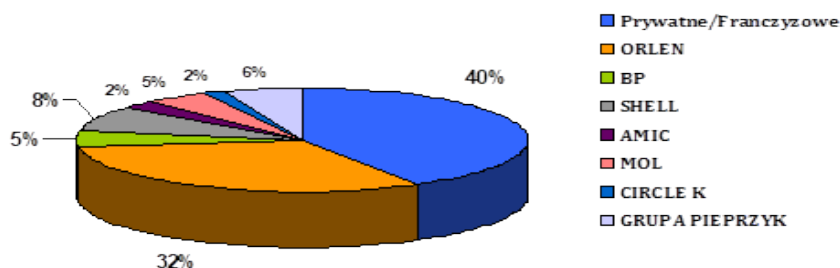
- a. 40 kontroli zamieszczania na stacjach paliw w miejscu ogólnodostępnym, w sposób widoczny, czytelnych informacji dotyczących oznakowania pistoletów wydawczych i dystrybutorów w sposób określający rodzaj wydawanego paliwa ciekłego – zgodnie z art. 9ca ust. 1 i 3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw.
- b. 21 kontroli wynikających z art. 23r ust. 3 ustawy Prawo energetyczne związanych z realizacją przez przedsiębiorców obowiązków:
 - posiadania koncesji na obrót paliwami ciekłymi, o których mowa w art. 32 ust. 1. pkt 1-4 ustawy Prawo energetyczne;
 - wpisu do rejestru podmiotów przywożących, o którym mowa w art. 32a ustawy Prawo energetyczne;
 - zgłoszenia do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki infrastruktury paliw ciekłych, o której mowa w art. 43e ustawy Prawo energetyczne.

W ramach kontroli wynikających z art. 23r ust. 3 ustawy Prawo energetyczne nieprawidłowości nie stwierdzono. Natomiast w wyniku kontroli obowiązków wynikających z art. 9ca ust. 1 i 3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw stwierdzono naruszenie powyższego obowiązku u **3 przedsiębiorców**. Wobec powyższych przedsiębiorców wszczęto postępowania nakładające na nich w drodze decyzji kary pieniężne w wysokości 5 000 zł, wynikające z art. 35c ust. 1 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw. Łączna wysokość kar nałożonych na przedsiębiorców wyniosła 15 000 zł.

Na podstawie art. 13a ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw przeprowadzono w roku 2025 na terenie województwa dolnośląskiego **5 kontroli** stacji oferujących do sprzedaży wodór.

W roku 2025 przeprowadzono **3 kontrole** jakości biokomponentów na podstawie ustawy z dnia 25 sierpnia 2006 r. o biokomponentach i biopaliwach ciekłych u przedsiębiorców, które wytwarzają lub wprowadzają do obrotu biokomponent w postaci estrów metylowych wyższych kwasów tłuszczowych (FAME).

W okresie od 01 stycznia 2025 r. do 31 grudnia 2025 r. do tutejszego inspektoratu Inspekcji Handlowej we Wrocławiu wpłynęło **12** informacji od konsumentów, firm i instytucji o podejrzeniu sprzedaży paliw niewłaściwej jakości. Wszystkie informacje o podejrzeniu sprzedaży niewłaściwej jakości paliw, przekazywano do Zarządzającego Systemem Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw (Prezesa UOKiK) a następnie wykorzystywane były w kontrolach jakości paliw realizowanych przez tutejszy inspektorat. Informacje o podejrzeniu niewłaściwej jakości paliwa, konsumenci mogli również przekazywać bezpośrednio do UOKiK za pośrednictwem formularza zamieszczonego na stronie internetowej urzędu.



WYKRES 2. PROCENTOWY UDZIAŁ STACJI PRYWATNYCH I SIECIOWYCH OBJĘTYCH KONTROLAMI W ROKU 2025 W ZAKRESIE SPRZEDAŻY PALIW CIEKŁYCH

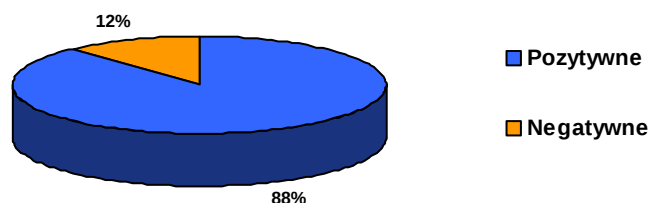
Paliwa stałe

W 2025 r. przeprowadzono na terenie podległym wojewódzkiemu inspektoratowi Inspekcji Handlowej we Wrocławiu łącznie **45 kontroli paliw stałych** w tym:

- a. 22 kontrole – w zakresie jakości oferowanego do sprzedaży paliwa stałego;
- b. 1 kontrola – w ramach tzw. „łańcucha dostaw paliwa stałego”;
- c. 2 kontrole – wynikające z niewłaściwej jakości próbki pierwotnej paliwa stałego;
- d. 20 kontroli – przeprowadzanych w ramach działań własnych inspektoratu.

Podczas przeprowadzonych kontroli jakości paliw stałych realizowanych w ramach Systemu Monitorowania i Kontrolowania Jakości Paliw, pobrano do badań laboratoryjnych w obecności i przy udziale pracowników akredytowanego laboratorium łącznie **22 próbki**, w tym:

- 2 próbki węgla kamiennego – sortyment „Kostka”;
- 7 próbek węgla kamiennego – sortyment „Orzech”;
- 11 próbek węgla kamiennego – sortyment „Groszek”;
- 2 próbki węgla kamiennego uzyskiwanego w procesie przeróbki termicznej – „Koks”.



WYKRES 3. PROCENTOWY UDZIAŁ PRÓBEK PALIW STAŁYCH POZYTYWNYCH I NEGATYWNYCH

W 2025 r. łącznie z 23 kontrolami jakości paliw stałych, w toku których pobierano do badań jakościowych próbki węgla kamiennego oraz w tzw. „łańcuchu dostaw paliwa”, badano zagadnienia ujęte w:

- a. art. 6c ust. 1-3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – wystawianie, przekazywanie i przechowywanie świadectw jakości na wprowadzane do obrotu paliwa stałe;
- b. art. 6b ust. 2 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – przechowywanie kopii zaświadczeń i dokumentów, o których mowa w art. 6b ust. 1 oraz kopie faktur VAT wystawionych na rzecz podmiotów, które nabyły paliwo stałe;
- c. art.7 ust.7a pkt 1-4 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw - zakaz wprowadzania do obrotu paliw stałych w postaci: mułów węglowych i flotokoncentratów, mieszanin zawierających poniżej 85% węgla kamiennego, węgla brunatnego, paliw stałych niesortowanych i sortymentów węgla dla których nie wystawiono świadectwa jakości;
- d. art. 13 ust. 2 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego, zwana w dalszej części „ustawą o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego” – sporządzanie

- i przekazywanie nabywcy informacji o kraju pochodzenia wyrobów węglowych
– „oświadczenia o kraju pochodzenia węgla”.

W wyniku przeprowadzonych w roku 2025 kontroli jakości paliw stałych, ujawniono nieprawidłowości w zakresie:

- niezgodności deklaracji przedsiębiorcy zawartej w dostarczonym świadectwie jakości ze stanem faktycznym – w przypadku 1 przedsiębiorcy;
- niezgodności deklaracji przedsiębiorcy zawartej w dostarczonym świadectwie jakości ze stanem faktycznym oraz niespełnienia wymagań jakościowych zawartych w rozporządzeniu Ministra Przemysłu oraz Ministra Klimatu i Środowiska z dnia 4 listopada 2024 r. w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych, zwane w dalszej części „rozporządzenie w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych” – w przypadku 1 przedsiębiorcy;
- niewystawiania wymaganych prawem: świadectw jakości paliwa stałego oraz oświadczeń o kraju pochodzenia węgla – w przypadku 1 przedsiębiorcy.

W związku z powyższymi niezgodnościami, wobec kontrolowanych przedsiębiorców zostaną wszczęte postępowania administracyjne zmierzające do:

- wydania decyzji administracyjnych dotyczących zwrotu równowartość kosztów przeprowadzonych badań laboratoryjnych;
- wydania decyzji nakładających na kontrolowanych przedsiębiorców administracyjnych kar pieniężnych;
- skierowania zawiadomienia do właściwej miejscowo Prokuratury.

W ramach działań własnych tutejszy inspektorat Inspekcji Handlowej przeprowadził **20 kontroli** w toku których zbadano zagadnienia ujęte w:

- a. art. 6c ust. 1-3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw
 - wystawianie, przekazywanie i przechowywanie świadectw jakości na wprowadzane do obrotu paliwa stałe;
- b. art. 6b ust. 2 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw – przechowywanie kopii zaświadczeń i dokumentów, o których mowa w art. 6b ust. 1 oraz kopie faktur VAT wystawionych na rzecz podmiotów, które nabyły paliwo stałe;

- c. art.7 ust.7a pkt1-4 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw - zakaz wprowadzania do obrotu paliw stałych w postaci: mułów węglowych i flotokoncentratów, mieszanin zawierających poniżej 85% węgla kamiennego, węgla brunatnego, paliw stałych niesortowanych i sortymentów węgla dla których nie wystawiono świadectwa jakości.

W wyniku powyższych kontroli, stwierdzono naruszenie obowiązku wynikającego z art. 6c ust. 1-3 ustawy o systemie monitorowania i kontrolowania jakości paliw u **3 przedsiębiorców**. W związku z powyższym, za niedopełnienie obowiązku wystawiania świadectwa jakości paliwa stałego, zostaną wobec kontrolowanych przedsiębiorców wszczęte postępowania administracyjne mające na celu wymierzenie kar pieniężnych wynikających z art. 35a pkt 9 lit. a ww. ustawy.

W zakresie pozostałych wyżej ujętych zagadnień nieprawidłowości nie stwierdzono. Ponadto w toku **5 kontroli** stwierdzono, iż świadectwa jakości paliw stałych zawierały pojedyncze błędne wartości dopuszczalnych określonych rozporządzeniem w sprawie wymagań jakościowych dla paliw stałych. W związku z powyższym na podstawie art. 16 ust. 1 pkt 5 ustawy o Inspekcji Handlowej wydano 5 żądań niezwłocznego usunięcia uchybienia i doprowadzenia do stanu zgodnego z ww. rozporządzeniem. Żądania zostały wykonane niezwłocznie w toku kontroli a nieprawidłowości usunięte.

W ramach działań własnych inspektoratu przeprowadzono **40 kontroli** – w zakresie obowiązku sporządzania i przekazywania nabywcy informacji o kraju pochodzenia wyrobów węglowych – „oświadczenia o kraju pochodzenia węgla” – o których mowa w art. 13 ust. 2 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

W wyniku przeprowadzonych kontroli u **7 przedsiębiorców** ujawniono nieprawidłowości, którzy nie sporządzali i tym samym nie przekazywali nabywcy paliwa stałego „oświadczeń o kraju pochodzenia węgla”. Wobec powyższego wszczęto postępowania administracyjne zmierzające do nałożenia kar w drodze decyzji, za

naruszenie wskazanego wyżej obowiązku. **Nałożono 7 kar administracyjnych na łączną kwotę 10 500 zł.**

Dodatkowo w kilku przypadkach ujawniono, iż sporządzone oświadczenia posiadały błędy i nieścisłości formalne dot. m.in.:

- błędnie wskazanej daty nabycia od kopalni, w przypadku węgla, którego krajem pochodzenia jest Rzeczpospolita Polska;
- daty lub miejsca złożenia oświadczenia.

W związku z powyższym w toku kontroli zażądano usunięcia zaistniałych uchybień oraz zobowiązano kontrolowane podmioty do przestrzegania postanowień art. 13 ust. 5 ww. ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

6. Współpraca z organami celno-skarbowymi.

W 2025 r. łącznie we współpracy z Krajową Administracją Skarbową, zwaną w dalszej części „KAS” wydano 203 opinie celne głównie z nadzoru rynku, bezpieczeństwa produktów oraz art. niezbywalnościowych. Ponadto razem z UOKiK i KAS Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej we Wrocławiu brał udział we wspólnych projektach, według których do badań laboratoryjnych pobrano: biżuterię sztuczną (12 pozytywnych opinii, w tym pobrano do badań 1 próbkę), pościele, chusty, szale, rowery elektryczne oraz włóczki (7 opinii pozytywnych, w tym 3 próby pobrane do badań).

III. OCHRONA PRAW I INTERESÓW KONSUMENTÓW

1. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich i poradnictwo konsumenckie.

Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w roku 2025 odnotował wpływ **391** wniosków o wszczęcie postępowań w ramach pozasądowych sposobów

rozwiązywania sporów konsumenckich oraz rozpatrzył 46 spraw pozostałych z poprzedniego okresu. We własnym zakresie załatwiono 363 spraw, pozostałe 74 wnioski przekazano do innych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

Postępowania mediacyjne i koncyliacyjne przeprowadzone w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów dotyczyły sporów wynikłych na gruncie zawartych umów konsumenckich.

Zakres tematyczny wniosków w poszczególnych grupach towarowo-usługowych kształtował się w bieżącym okresie sprawozdawczym następująco:

- w grupie art. przemysłowych skargi najczęściej dotyczyły jakości obuwia i stanowiły 24,5% wszystkich wniosków;
- w grupie usług, najczęściej pojawiającymi się skargami były te dotyczące niewłaściwej realizacji i jakości usług remontowo-budowlanych i stanowiły 4,1% wszystkich wniosków.

Najczęściej powtarzające się i istotne problemy prowadzące do powstania sporów konsumenckich w bieżącym okresie sprawozdawczym dotyczyły przede wszystkim sposobu rozpatrywania reklamacji, w tym odmów uznania roszczeń z tytułu rękojmi lub gwarancji, przewlekłości postępowań reklamacyjnych oraz braku ich rzetelności. Istotną grupę sporów stanowiły również przypadki nienależytego wykonania umowy, obejmujące niezgodność towaru z umową, wady jakościowe produktów oraz niewłaściwe wykonanie usług. Znaczący odsetek spraw dotyczył umów zawieranych na odległość, w szczególności sprzedaży internetowej, gdzie źródłem sporów były problemy z realizacją prawa odstąpienia od umowy, nieprawidłowe informowanie konsumentów o warunkach sprzedaży oraz odmowy zwrotu należnych kosztów.

Nadal istotnym problemem pozostaje niedostateczna znajomość przepisów prawa konsumenckiego zarówno po stronie konsumentów, jak i przedsiębiorców, co prowadzi do błędnych interpretacji uprawnień i obowiązków stron oraz eskalacji konfliktów. Dodatkowym czynnikiem wpływającym na skuteczność postępowań z zastosowaniem pozasądowej metody rozwiązywania sporów konsumenckich jest odmowa udziału przedsiębiorców w procedurze pozasądowego rozwiązywania sporów, ograniczająca

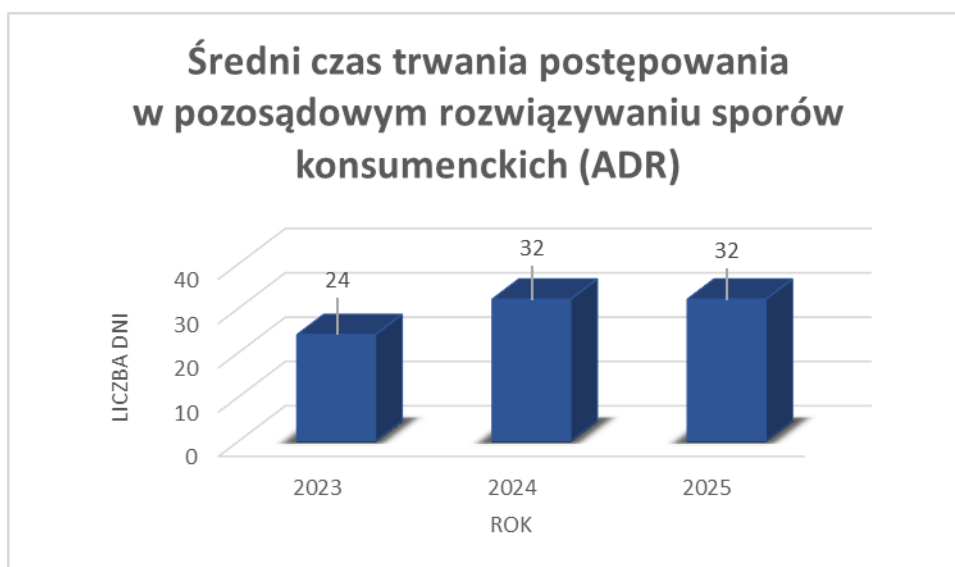
możliwość polubownego i niedrogo dochodzenia roszczeń przez konsumentów. W dalszym ciągu odnotowuje się również przypadki przerzucania przez sprzedawców odpowiedzialności na gwarantów poprzez wykorzystywanie niewiedzy konsumentów, którzy, posługując się potocznym pojęciem „gwarancji”, kierują wszelkie reklamacje do gwaranta, zamiast dochodzić roszczeń od sprzedawcy z tytułu niezgodności towaru z umową.

W bieżącym okresie sprawozdawczym odnotowano również problemy związane z modelem sprzedaży typu dropshipping. Konsumenci często błędnie uznają, że magazyny przeładunkowe zlokalizowane na terenie województwa dolnośląskiego są właściwymi podmiotami do dochodzenia roszczeń, nie mając świadomości, że faktycznym sprzedawcą jest przedsiębiorca z siedzibą poza Unią Europejską, najczęściej w Chinach. Dodatkowe nieporozumienia wynikają z umieszczania na etykietach nadawczych adresów punktów logistycznych, które mylnie są identyfikowane jako dane sprzedawcy, w ostatnim okresie w szczególności zgłoszenia dotyczyły adresu zlokalizowanego przy ul. Opolskiej 140 we Wrocławiu.

Na 391 wnioski jakie zostały złożone w tutejszym Inspektoracie w roku 2025, w 27 przypadkach odmówiono wszczęcia procedury. Stanowi to **6,9%** wszystkich wniesionych spraw.

Zakres tematyczny 21 wniosków wykraczał poza kategorie sporów objętych właściwością Inspekcji Handlowej, co stanowi **5,4%** wszystkich wniosków złożonych w bieżącym okresie sprawozdawczym. W 1 przypadku odmówiono rozpatrzenia wniosku, z uwagi na brak wcześniejszego podjęcia przez konsumenta próby bezpośredniego rozwiązania sporu (**0,25%**). W pięciu przypadkach odmówiono, ponieważ sprawa była jeszcze w toku (**1,3%**).

Od momentu zarejestrowania wniosku spełniającego wymogi formalne wynikające z art. 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, do dnia zakończenia procedury i sporządzenia protokołu końcowego **średni czas trwania procedury w 2025 r. wynosił 32 dni.**

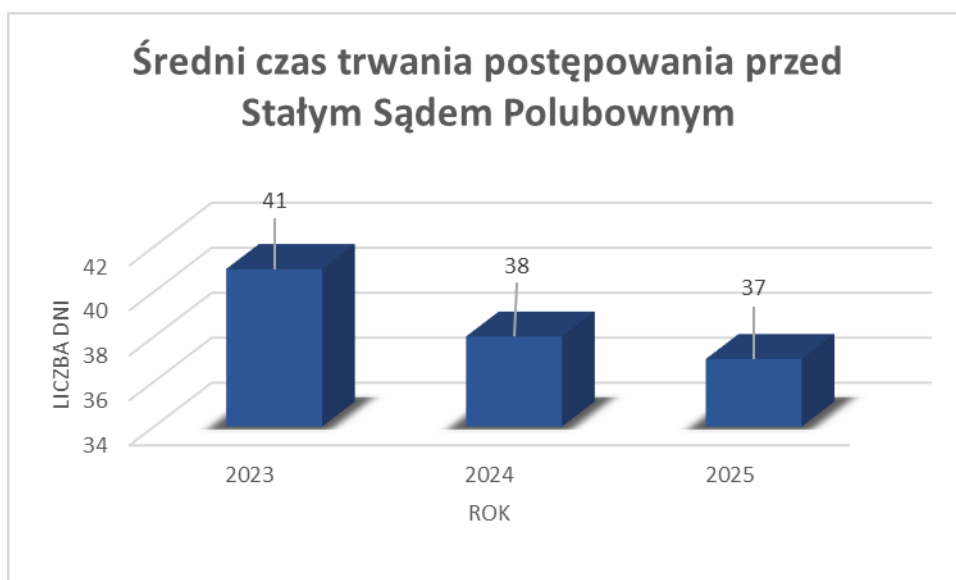


Od momentu zarejestrowania wniosku spełniającego wymogi formalne wynikające z art. 3 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, do dnia zakończenia procedury i sporządzenia protokołu końcowego **średni czas trwania procedury w 2025 r. wynosił 32 dni.**

2. Działalność Stałego Sądu Polubownego przy Dolnośląskim Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.

W roku 2025 do Stałego Sądu Polubownego wpłynęły 24 wnioski złożone przez konsumentów oraz pozostało do rozpatrzenia 5 wniosków z poprzedniego roku.

Wartość roszczeń wynikających ze złożonych wniosków opiewała na łączną kwotę 172 645,00 zł. W przypadku 12 wniosków przedsiębiorcy odmówili zapisu na sąd polubowny, a w odniesieniu do 10 spraw nie udzielili odpowiedzi na wezwanie Sądu do złożenia zapisu, zachowując milczenie.



W przypadku 2 wniosków zawarto ugody pomiędzy stronami sporu, w tym 1 w postępowaniu wstępnymi 1 przed Sądem. Sąd w roku 2025 nie wydał żadnego wyroku. Na dzień 31 grudnia 2025 r. do rozpoznania pozostało 5 wniosków. Średni czas trwania postępowania przed Sądem wyniósł 37 dni.

Dolnośląski Wojewódzki Inspektor
Inspekcji Handlowej

Tomasz Resler

/podpisano elektronicznym podpisem kwalifikowanym/