

Warszawa, dnia 19 marca 2020 r.

## **Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2019**

Zganie z art. 11 ustawy z dnia z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. poz. 1823) Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności z siedzibą w Warszawie (zwane dalej: „Centrum Polubownym”), wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod nr 10, przedkłada sprawozdanie z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2019, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2019 r i zawierające:

**1) informację o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotów.**

W 2019 r. do Centrum Polubownego wpłynęło 6 (sześć) wniosków o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w tym jeden poprzez platformę ODR. Wnioski składane były przez konsumentów.

Przedmiotem postępowań były:

- jakość handlowa artykułów spożywczych – 3 sprawy (wino, chleb, mięso)
- oznakowanie produktów spożywczych – 2 sprawy (śmietana, cena produktu)
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 1 sprawa, zgłoszona przez platformę ODR (brak produktów zamieszczonych w ofercie sklepu internetowego);

**2) informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów.**

Zaobserwowano, iż po stronie przedsiębiorców problemami prowadzącymi do sporów konsumenckich pozostają głównie: odmowa przyjęcia lub brak odpowiedzi na reklamację,

negatywne rozpatrzenie reklamacji lub załatwienie jej niezgodnie z żądaniami konsumentów. Istotne przy tym pozostaje, iż nie przedstawiano stosownego uzasadnienia konsumentom. Zaobserwowano w dwóch przypadkach brak jakiegokolwiek reakcji ze strony przedsiębiorcy na złożoną reklamację za pośrednictwem strony wskazanej jako kontaktowa. Klienci składający bezpośrednio reklamacje u przedsiębiorców byli niewłaściwie traktowani przez pracowników, którzy okazywali im jawną niechęć i zachowywali się wręcz niegrzeczne, co często stanowiło główną przyczynę wchodzenia w spór, bowiem wartość przedmiotu sporu przy sporach żywnościowych w większości spraw jest niska. Wydaje się, iż problem pozostaje nieostateczne przeszkolenie pracowników przyjmujących i obsługujących reklamacje w zakresie zarówno komunikacji z konsumentem, jak i przepisów prawnych;

**3) informację o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy.**

Centrum Polubowne nie odmówiło rozpatrzenia żadnego wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego.

Wobec powyższego procentowy udział sporów, których rozpatrzenia odmówiono w stosunku do liczby złożonych wniosków wynosi: 0%.

Brak jest zatem podstaw do wskazania procentowego udziału poszczególnych rodzajów przesłanek odmowy;

**4) informację o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane.**

Procentowy udział postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku wynosi: **33%**

Wydaje się, iż reklamacje w przedmiotowych sprawach były zasadne w sposób nie budzący żadnych wątpliwości, a powstanie sporu było wynikiem nieprawidłowej obsługi reklamacyjnej. Przedsiębiorcy po zapoznaniu się ze stanowiskami konsumentów przez osoby kompetentne do oceny zasadności reklamacji i wobec zaangażowania Centrum Polubownego w rozwiązanie sporu dążyli do zakończenia postępowania przed formalnym rozpoznaniem sprawy;

**CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOSCI**

ul. Chałubińskiego 8, 00-613 Warszawa

tel. +48 22 830 70 55, fax. +48 22 830 70 56, tel. mob. +48 532 465 184

e-mail: [centrum@cprsz.pl](mailto:centrum@cprsz.pl); [www.cprsz.pl](http://www.cprsz.pl)

**5) określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.**

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniósł: **70 dni**.

**6) informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz.**

Procentowy udział przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań wynosi: **50%**;

**7) informację o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci.**

Centrum Polubowne w 2019 r. nie współpracowało w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, gdyż nie należało do takich sieci.

*r.pr. Magdalena Osińska*  
Przewodnicząca  
Centrum Polubownego