

Warszawa, dnia 28 kwietnia 2022 r.

Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2021

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 2021, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2021 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 przedmiotu.**

W 2021 r. do Centrum Polubownego wpłynęło 25 (dwadzieścia pięć) wniosków o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były wyłącznie przez konsumentów.

Przedmiotem postępowań były:

- jakość handlowa artykułów spożywczych – 5 spraw (pleśń na wędlinie, fragment skorupki w cieście, catering dietetyczny)
- oznakowanie produktów spożywczych – 1 sprawa (skład produktu)
- konkursów i loterii promocyjnych związanych z żywnością – 2 sprawy (promocja alkoholu, nie odpowiadała rzeczywistości; promocja, która przewidywała odbiór darmowej kanapki w dowolnej sieci restauracji okazała się nieprawdziwa, gdyż kupon promocyjny można było zrealizować tylko w wybranych placówkach)
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 17 spraw (wszystkie sprawy dotyczyły cateringu dietetycznego; brak opłaconych dostaw posiłków, brak odpowiedzi na reklamacje konsumentów);

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOSCI

ul. Cybernetyki 19B, 02-677 Warszawa

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

e-mail: centrum@cprsz.pl; www.cprsz.pl

- 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, podobnie jak w ubiegłych latach, iż po stronie przedsiębiorców najistotniejszym problemem prowadzącym do sporów konsumenckich był brak jakiegokolwiek odpowiedzi na reklamację. W wielu zgłoszonych sprawach poważnym problem okazała się obsługa reklamacji zgłoszonych przez konsumentów. Brak kontaktu z przedsiębiorcami, którzy nie odpowiadali na zapytania konsumentów lub wprowadzali ich w błąd, odwołując się do nieprawdziwych informacji, ignorowanie reklamacji, tj. zwrot zapłaty za niezrealizowane usługi. Konsumenty zamawiali dostawę posiłków pomimo, iż firma cateringowa nie dostarczała już posiłków innym klientom. Konsumenty sami organizowali fora osób oszukanych przez tych samych przedsiębiorców informując się tym samym o zagrożeniach. Zalecane byłoby wdrożenie systemu wczesnego ostrzegania konsumentów, w przypadku pierwszych zgłoszeń nieprawidłowości, tak aby nie powiększała się liczba osób oszukanych przez tego samego przedsiębiorcę. Ewentualnie można by rozważyć blokowanie czasowe stron nierzetelnym podmiotom, tak aby uniemożliwić im dalszą działalność. Od strony prawnej byłoby to jednak trudne. Klienci składający bezpośrednio reklamacje u przedsiębiorców byli niewłaściwie traktowani przez pracowników, co często stanowiło główną przyczynę wchodzenia w spór, bowiem wartość przedmiotu sporu przy sporach żywnościowych w większości spraw jest niska. Wydaje się, iż nadal problemem pozostaje nieostateczne przeszkolenie pracowników przyjmujących i obsługujących reklamacje w zakresie zarówno komunikacji z konsumentem, jak i przepisów prawnych.

Większość zgłoszonych spraw dotyczyła zakupów on-line.

- 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 odmówiło rozpatrzenia jednego wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu konsumenckiego, z uwagi na brak zgłoszenia wcześniej reklamacji przedsiębiorcy. Konsument został pouczony jak i gdzie złożyć reklamację i następnie poinformował Centrum, iż reklamacja została uwzględniona zgodnie z jego oczekiwaniami.

Wobec powyższego procentowy udział sporów, których rozpatrzenia odmówiono w stosunku do liczby złożonych wniosków wynosi 4 %.

Wystąpił jeden rodzaj przesłanki odmowy, zatem procentowy udział poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy wynosi 100 %.

Należy również zauważyć, iż w 4 przypadkach zwrócono wniosek bez rozpoznania z uwagi na brak uzupełnienia braków formalnych, a w konsekwencji brak istotnych cech które

powinien zawierać wnioszek, np. brak zgody na przetwarzanie danych osobowych (w 5 sprawach uzupełniono braki formalne, zgodnie z wezwaniem).

- 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: **12%**. Tylko trzy sprawy zakończono przed osiągnięciem wyniku. Dwie z nich dotyczyły firmy Jeronimo Martins Polska S.A., która zawsze po przesłaniu zapytania załatwia od razu sprawę z konsumentem, zgodnie z jego oczekiwaniami. Obserwuje się większe zaufanie do pozasądowego rozwiązywania sporów ze strony konsumentów, ale brak zainteresowania uczestnictwem w takich postępowaniach przez mikro, małych i średnich przedsiębiorców. Wydaje się, iż reklamacje w prawie wszystkich zgłoszonych w 2021 r. sprawach były zasadne, w sposób nie budzący żadnych wątpliwości, a powstanie sporu było wynikiem nieprawidłowej obsługi reklamacyjnej, a raczej braku jakiegokolwiek kontaktu z przedsiębiorcą. Przedsiębiorcy tylko w trzech sprawach nawiązali kontakt z Centrum Polubownym, w pozostałych pozostali całkowicie bierni. Wydaje się, iż nie dostrzegają korzyści z angażowania się w taką formę rozwiązywania sporów. Ocena ta może być jednak myląca bowiem 18 spraw w 2021 r. dotyczyło działalności jednaj firmy Global Trade Anna Grigorjew (catering dietetyczny). Wydaje się, iż przedsiębiorcy przestali dostrzegać wartość szybkiego zakończenia sporu z konsumentem przez podmiot polubowny.

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

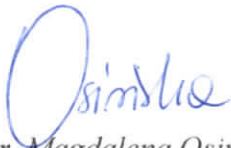
Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosił: **80 dni**.

- 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.**

Centrum Polubowne nie prowadziło takich analiz w 2021 r.

- 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 2021 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