

Warszawa, dnia 25 kwietnia 2024 r.

Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2023

Zgodnie 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 2023, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2023 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 2023 r. do Centrum Polubownego wpłynęły 4 (cztery) wnioski o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Przedmiotem postępowań były:

- jakość handlowa artykułów spożywczych – 3 sprawy (ciało obce w pieczywie, chrząstka w konserwie, pokruszony baton),
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 1 sprawa (brak zwrotu zapłaty za żywność, przy rezygnacji z zamówienia)

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 brak jest rzetelnego uzasadnienia konsumentom stanowiska odmowy uwzględnienia reklamacji. Wydaje się, iż istotnym problemem pozostaje niewłaściwa komunikacja z konsumentem i bagatelizowanie jego stanowiska w sprawie. Zaobserwowano zatrudnienie cudzoziemców, którzy nie znają wystarczająco polskiego i komunikują się poprzez tłumaczenia automatyczne, co dodatkowo utrudnia wyjaśnienie sprawy. Personel nie jest przeszkolony w kwestiach reklamacji.

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, bowiem nie odpowiadał on wymogom regulaminu, reklamacja została złożona nie do punktu zakupu, a do producenta.

Wobec powyższego procentowy udział sporów, których rozpatrzenia odmówiono w stosunku do liczby złożonych wniosków wynosi 25 %.

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

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: **25 %**

W jednym przypadku przedsiębiorca w trakcie postępowania prowadzonego w Centrum Polubownym, po poinformowaniu go o złożonym wniosku i wezwaniu do polubownego rozwiązania sporu, dobrowolnie zwrócił środki za zamówioną żywność on-line. Takie rozwiązanie było satysfakcjonujące dla konsumenta.

Pozostałe przypadki nie zakończyły się przed zaproponowaną przez concyliatora propozycją rozwiązania sporu.

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOŚCI

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

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

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wyniósł: **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 prowadzi analiz dotyczących tego czy strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Strony postępowania nie udzielają takich informacji zwrotnych.

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 2023 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