

Warszawa, dnia 30 kwietnia 2021 r.

Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2020

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 2020, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2020 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 2020 r. do Centrum Polubownego wpłynęło 13 (trzynaście) 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 – 10 sprawy (kanapka, pieczywo, ryba, catering dietetyczny, woda, miód), w tym jedna zgłoszona przez platformę ODR dot. jakości drewna, poza zakresem Przedmiotowym Centrum Polubownego
- oznakowanie produktów spożywczych – 1 sprawy (cena produktu)
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 2 sprawy (odstąpienie od umowy, dostawa)

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.

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOCI

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; www.cprsz.pl

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. 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 problem pozostaje nieostateczne przeszkolenie pracowników przyjmujących i obsługujących reklamacje w zakresie zarówno komunikacji z konsumentem, jak i przepisów prawnych.

Zaobserwowano wzrost spraw dotyczących zakupów on-line, gdzie spór wywołuje unikanie odpowiedzi na pytania konsumenta i zwodzenie go nieprecyzyjnymi informacjami.

- 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, zgłoszonego przez platformę ODR, bowiem nie odpowiadał on zakresowi przedmiotowemu rozpoznawanych przez Centrum Polubowne spraw, gdyż dotyczył jakości paneli drewnianych.

Wobec powyższego procentowy udział sporów, których rozpatrzenia odmówiono w stosunku do liczby złożonych wniosków wynosi ok. 7,5 %.

Wystąpił jeden rodzaj przesłanki odmowy, zatem procentowy udział poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy wynosi 100 % (sprawa nie dotyczyła żywności, tj. nie mieściła się w zakresie spraw rozpoznawanych przez Centrum Polubowne).

- 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: **70%**

Obserwuje się większe zaufanie do pozasądowego rozwiązywania sporów ze strony konsumentów i przedsiębiorców. 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

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOŚCI

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; www.cprsz.pl

wobec zaangażowania Centrum Polubownego w rozwiązanie sporu dążyli do zakończenia postępowania przed formalnym rozpoznanem sprawy. Przedsiębiorcy dostrzegają wartość szybkiego zakończenia sporu z konsumentem.

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

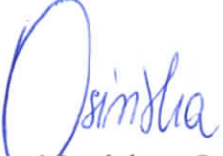
Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosił: **50 dni**.

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: **55%**;

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 2020 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