

Warszawa, dnia 27 kwietnia 2023 r.

## **Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2022**

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 2022, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2022 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 2022 r. do Centrum Polubownego wpłynęło 8 (osiem) wniosków o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów 7 (siedem) wniosków i jeden przez przedsiębiorcę.

Przedmiotem postępowań były:

- jakość handlowa artykułów spożywczych – 3 sprawy (gryzoń w chipsach, pierogi),
- oznakowanie produktów spożywczych – 1 sprawy (składniki produktu)
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 4 sprawy (catering dietetyczny, opinia na temat jedzenia)

- 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. Wydaje się, iż istotnym problemem pozostaje niewłaściwa komunikacja z konsumentem i bagatelizowanie jego stanowiska w sprawie.

Większość spraw dotyczyła zakupów on-line, gdzie spór wywołuje unikanie odpowiedzi na pytania konsumenta i zwodzenie go nieprecyzyjnymi informacjami lub odmowa jakiegokolwiek komunikacji.

- 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 zakresowi przedmiotowemu rozpoznawanych przez Centrum Polubowne spraw, gdyż dotyczył jakości obuwia.

Wobec powyższego procentowy udział sporów, których rozpatrzenia odmówiono w stosunku do liczby złożonych wniosków wynosi 12,5 %.

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: **37,5 %**

W jednym przypadku przedsiębiorca poza Centrum Polubownym załagodził spór z konsumentem i poinformował, iż współpraca trawa nadal i relacje są bardzo dobre. Przypadek ten dotyczy firmy produkującej i sprzedającej gotowe potrawy garmazeryjne.

Pozostałe przypadki zakończenia postępowania przed osiągnięciem wyników związane były z brakiem uzupełnienia braków formalnych oraz pozostawianie przedmiotu sporu poza zakresem spraw rozpoznawanych przez Centrum Polubowne.

**CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOCICI**

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](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 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 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 2022 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

