

Warszawa, dnia 23 kwietnia 2025 r.

Sprawozdanie z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2024

Zgodnie z art. 11 ustawy 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 2024, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2024 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 2024 r. do Centrum Polubownego wpłynęły 3 (trzy) wnioski o wszczęcie postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Wnioski składane były przez konsumentów.

Przedmiotem postępowań były:

- jakość handlowa artykułów spożywczych – 2 sprawy (zatrucie pokarmowe - daniem gotowym - sprzedanym po terminie przydatności do spożycia; spleśniały ser),
- komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 1 sprawa (brak dostarczenia zamówionej żywności i brak zwrotu zapłaty)

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 w dwóch przypadkach przedsiębiorcy nie odpowiedzieli na wniosek, po próbach kontaktu, jeden z przedsiębiorców nie wyraził zgody na postępowania polubowne, drugi nie podjął kontaktu z Centrum Polubownym w ogóle oraz odmówił kontaktu z konsumentem. Brak przystąpienia do rozmów stanowi poważny problem i wskazuje, iż przedsiębiorcy lekceważą polubowne metody rozwiązywania sporów. Po stronie przedsiębiorców problemami prowadzącymi do sporów konsumenckich pozostają głównie: odmowa przyjęcia lub brak odpowiedzi na reklamację. Ponadto istotnym problemem pozostaje niewłaściwa komunikacja z konsumentem i bagatelizowanie jego stanowiska w sprawie. Personel nie jest właściwie 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 w 2024 r. nie odmówiło rozpatrzenia żadnemu złożonemu wnioskowi 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%.

Wobec powyższego nie ma zastosowania informacja o procentowym udziale 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: **66,(6)%** (2 postępowania, z 3 wszczętych postępowań w 2024 r., zakończono przed osiągnięciem wyniku).

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 zakupiony towar, którego jakość była kwestionowana. Takie rozwiązanie było satysfakcjonujące dla konsumenta.

W drugim przypadku przedsiębiorca od razu odmówił udziału w postępowaniu przed Centrum Polubownym.

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

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosił: **60 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 2024 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