

Informacja dla prasy

Warszawa, 17 stycznia 2019 r.

SPORY O ŻYWNOSĆ - NOWE ROZWIĄZANIA

- **Bez wychodzenia z domu i bez ponoszenia kosztów, szybko możesz rozwiązać swój problem dotyczący zakupu jedzenia czy napojów.**
- **Już działa pierwsze w Polsce i jedyne w Europie dedykowane wyłącznie żywności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów.**
- **Masz problem z reklamacją zakupionych produktów – sprawdź: cprsz.pl.**

Produkty żywnościowe to najczęściej kupowane dobra konsumpcyjne. Na żywność polska rodzina wydaje ok. 24 proc. budżetu domowego¹. Średnio co roku zjadamy ok. 1 tonę produktów², czyli ok. 3 kg pożywienia dziennie. Na tak dużym rynku zdarzają się sytuacje, w których kupiony produkt żywnościowy nie spełnia oczekiwań konsumenta. Wsparciem w rozwiązywaniu sporów powstałych wokół reklamacji artykułów spożywczych jest **Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dotyczących Żywności (CPRSŻ)**. To pierwszy w Polsce i jedyne w Europie podmiot uprawniony, który specjalizuje się wyłącznie w rozwiązywaniu sporów dot. żywności. CPRSŻ powstało przy Polskiej Federacji Producentów Żywności Związku Pracodawców.

- Z jakością żywności bywa różnie. Każdemu pewnie zdarzyło się kupić wadliwy produkt. Pokazują to także wyniki kontroli Inspekcji Handlowej. W 2017 r. skontrolowaliśmy 125 tys. partii produktów spożywczych. Z tego zakwestionowaliśmy 23 proc., głównie: nieprawidłowe oznakowanie - brak ważnych dla konsumenta informacji, np. o składzie czy pochodzeniu produktu. Dzięki centrum spory dotyczące zakupu żywności mają szansę na szybkie i sprawne zakończenie zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców - tłumaczy Marek Niechciał, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Sytuacja konfliktowa może dotyczyć: jakości handlowej, przekazywanych informacji lub oznakowania produktów spożywczych. Polubownie będzie można również rozwiązać problem dotyczący konkursów i loterii promocyjnych w sytuacji, gdy wcześniejsza próba bezpośredniego rozwiązania sporu zawiodła.

- Powstanie Centrum, to wyraz odpowiedzialności społecznej producentów żywności. Mam nadzieję, że większość producentów wskaże Centrum jako alternatywny dla postępowań sądowych sposób rozwiązywania sporów – stwierdził wiceprezes PFPŻ ZP Andrzej Gantner.

Zasady prowadzenia postępowania przez CPRSŻ są odformalizowane, tak aby maksymalnie ułatwić konsumentom korzystanie z tego rozwiązania. Cały spór może zostać rozwiązany przy użyciu platformy internetowej, przez którą można złożyć wniosek i przedstawić swoje racje.

Strony sporu po zarejestrowaniu sprawy otrzymują kod, który umożliwia im komunikację elektroniczną, w tym dostęp do przekazanych dokumentów. Bez wychodzenia z domu i bez ponoszenia kosztów, konsument może szybko dojść do porozumienia z przedsiębiorcą.

- Cieszymy się, że powstał wyspecjalizowany podmiot, który zajmie się polubownym rozwiązywaniem sporów o żywność. Artykuły spożywcze są stosunkowo tanie, więc klient przeważnie nie ma motywacji, żeby dochodzić swoich racji na drodze sądowej. W tej sytuacji dobrym rozwiązaniem są postępowania mediacyjne. Zachęcamy konsumentów i przedsiębiorców, aby z nich korzystali. UOKiK będzie się przyglądał działalności Centrum. Zachęcamy też przedsiębiorców z innych branż do rozwijania tego typu projektów – mówi Dorota Karczewska, wiceprezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zespół Centrum stanowią profesjonaliści: prawnicy, adwokaci i radcowie prawni posiadający doświadczenie w rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz doskonałą znajomość prawa żywnościowego. CPRSŻ zapewnia przy tym niezależność i bezstronność osób prowadzących postępowanie. W sprawach wymagających specjalistycznej wiedzy z zakresu jakości produktów, technologii żywności lub reklamy Centrum umożliwia skorzystanie z opinii eksperta.

- Samo rozstrzygnięcie sporu przez CPRSŻ nie jest wiążące, a strony mogą wycofać się z postępowania na każdym jego etapie. Zatem w przypadku gdy konsument lub przedsiębiorca uzna, że sprawę należy skierować na drogę postępowania sądowego ma do tego prawo, bowiem terminy przedawnienia nie biegną do czasu zakończenia sporu – wyjaśnia przewodnicząca CPRSŻ mecenas Magdalena Osińska.

CPRSŻ zostało wpisane do rejestru podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod numerem 10. Znajduje się także w wykazie podmiotów ADR (ang. Alternative Dispute Resolution – polubowne rozwiązywanie sporów) Komisji Europejskiej i zostało zarejestrowane na [platformie ODR](#) prowadzonej przez KE. Oznacza to, że może pośredniczyć zarówno w rozwiązywaniu sporów krajowych, jak i transgranicznych w UE.

Szczegółowe zasady działania Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dotyczących Żywności znajdziesz pod adresem: www.cprsz.pl. Kontakt do Centrum: tel. +48 22 830 70 55, tel. mob. +48 532 465 184, e-mail: centrum@cprsz.pl.

¹ Na podstawie danych GUS z 2017 r.

² Dane Polskiej Federacji Producentów Żywności

Dodatkowe informacje:

Małgorzata Cieloch – UOKiK, mail: malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl tel. 603 124 154
Andrzej Gantner – PFPŻ ZP, mail: biuro@pfpz.pl, tel. 22 830 70 55