POCZTA KWIATOWA Z ZARZUTAMI PREZESA UOKIK

* **Kwiaty i upominki zamówione na Dzień Matki przychodziły z opóźnieniem lub wcale - skarżyli się konsumenci.**
* **Poczta Kwiatowa stosuje postanowienie umowne, które wyłącza jej odpowiedzialność w takich sytuacjach.**
* **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny wszczął postępowanie o uznanie tej klauzuli za niedozwoloną, spółce grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu.**

**[Warszawa, 25 maja 2022 r.]** Jutro Dzień Matki. W zeszłym roku wielu klientów spółki Poczta Kwiatowa było podczas tego święta zawiedzionych jej usługami. Zamówili bukiety lub upominki dla swoich mam, a przedsiębiorca ich nie dostarczył albo przesyłki przyszły do adresatek z opóźnieniem.

„Kwiaty nie doszły na wyznaczony dzień, moja mama została bez prezentu. Zepsuliście jej cały dzień i niespodziankę. Oczywiście na infolinii nikt nie odbiera, zero kontaktu z klientem. Porażka” - napisał jeden z poszkodowanych na Opineo.pl. Inny podkreślał w skardze do UOKiK: „Rozumiem, że 26 maja to wyjątkowy dzień i firma ma dużo zamówień, ale w takim przypadku należy limitować ilość przyjmowanych zamówień i informować o braku możliwości dostarczenia w danym dniu”.

- *Przedsiębiorca nie może wyłączać swojej odpowiedzialności za niezrealizowanie lub nienależyte wykonanie usługi. Jako profesjonalista powinien się odpowiednio przygotować na takie święta jak Dzień Kobiet, Dzień Matki, Walentynki, Dzień Babci, Ojca czy Dziadka, kiedy jest większe zapotrzebowanie na doręczenia kwiatów czy upominków. Dla klientów jest to szczególnie istotne, aby przesyłka dotarła do adresata w konkretnym dniu. Jeśli Poczta Kwiatowa nie jest w stanie zrealizować zamówień w terminie, powinna ograniczyć ich przyjmowanie. Wtedy konsumenci mogliby np. poszukać innej firmy lub wręczyć kwiaty osobiście –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zastrzeżenia Prezesa UOKiK budzi jedna z klauzul umieszczona przez Pocztę Kwiatową w załączniku do regulaminu: „Doręczenie w Dzień Babci, Dzień Dziadka, Walentynki, Dzień Kobiet, Dzień Matki, Dzień Ojca. Dokładamy wszelkich starań, aby doręczyć kwiaty w wybranym przedziale czasowym, jednakże nie jesteśmy w stanie tego zagwarantować w każdym przypadku – pomimo dochowania standardu należytej staranności wymaganej od profesjonalisty - ze względu na dużą ilość realizowanych w te dni zamówień”.Prezes Urzędu wszczął postępowanie o uznanie tego postanowienia za niedozwolone.

*- Stosowanie takiej klauzuli to próba uwolnienia się od odpowiedzialności odszkodowawczej za niewykonanie usługi, co jest niedopuszczalne –* mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Ze skarg konsumentów wynika też, że Poczta Kwiatowa nie posiada przejrzystych zasad rozpatrywania reklamacji związanych z opóźnieniem czy niedoręczeniem przesyłek. Niektórym konsumentom rozpatrywała je negatywnie, innym zwracała opłaty za doręczenie w konkretnym terminie, kolejnym proponowała rabat na następne zamówienie czy przysyłała kosz ze słodyczami. Zdarzały się także przypadki zwrotu całej zapłaconej kwoty lub jej części, przy czym konsument nie miał żadnej informacji o tym, jaki rodzaj rekompensaty może mu przysługiwać.

Za stosowanie klauzul niedozwolonych przedsiębiorcy grozi kara w wysokości do 10 proc. rocznego obrotu.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie