

Warszawa, 26 listopada 2020

Komisja Rodziny, Polityki Senioralnej
i Społecznej
Senat Rzeczypospolitej Polskiej
ul. Wiejska 6/8,
00-902 Warszawa

Szanowni Państwo Senatorowie,

W imieniu wiodących na polskim rynku platform dostarczenia żywności piszemy dziś do Państwa, aby wyrazić nasz zdecydowany sprzeciw wobec zapowiadanej w przestrzeni publicznej poprawki do Ustawy o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw, wprowadzającej mechanizm ograniczania prowizji pokrywających koszty dostawy żywności. Dzięki działalności naszych platform tysiące lokalnych biznesów może pozostać otwartymi i nadal generować dochody, zapewniając tym samym źródło utrzymania dla pracowników. Pozwalają one również w wielu gospodarstwach domowych w Polsce w bezpieczny sposób cieszyć się posiłkami z ulubionych restauracji.

W niniejszym piśmie chcielibyśmy przedstawić model biznesowy platform dostaw żywności, aktualną kondycję branży dostaw żywności w Polsce oraz sposób pobierania i wydawania prowizji za dostarczenie posiłków. Przedstawiając klarowny obraz relacji pomiędzy platformami dostaw żywności, dostawcami, restauratorami i klientami, pragniemy pokazać, że wprowadzenie, **oderwanego od faktycznych kosztów obsługi** zamówień internetowych, mechanizmu ustalania prowizji za dostawę jedzenia jest nie tylko nieuzasadnione, ale stanowi również poważne zagrożenie dla branży dostaw żywności i szeroko rozumianej gastronomii w Polsce. W naszej ocenie **będzie on również stanowił naruszenie zasad swobody zawierania umów**.

Opłaty pobierane przez firmy dostarczające jedzenie

Koszt dostawy jedzenia z restauracji finansowany jest generalnie z dwóch źródeł. Opłaty uiszczanej przez klienta oraz prowizji pobieranej od lokalu gastronomicznego. Uzyskany w ten sposób przychód przeznaczany jest w pierwszej kolejności na wynagrodzenia naszych partnerów w zakresie dostaw, którzy wykonują na co dzień ciężką pracę dostawy jedzenia klientom z restauracji i zasługują na uczciwe zarobki. Otrzymują zatem znaczną część uiszczanych opłat i

pro wizji. **Dlatego sytuacja, w której o wysokości prowizji decydować będzie odgórnie przyjęta stawka, a nie rzeczywisty koszt usługi, będzie miała negatywny wpływ przede wszystkim na sytuację naszych partnerów w zakresie dostaw.**

Relacje pomiędzy firmami dowożącymi jedzenie a restauracjami, niczym nie różnią się od pozostałych porozumień pomiędzy przedsiębiorcami. **Przepisy prawa nie mogą poprawiać rentowności jednych, kosztem drugich.** Zwłaszcza jeśli ich rezultatem mogą być negatywne konsekwencje dla osób świadczących pracę w branży dostaw jedzenia.

Prowizje pokrywają również szeroki wachlarz innych usług świadczonych na rzecz restauracji i użytkowników za pośrednictwem naszych platform. Nie są takie same dla wszystkich i są one dopasowane indywidualnie do potrzeb danego lokalu.

Branża dostaw żywności jest nadal na etapie inwestycji

Chociaż rynek dostaw jedzenia rośnie znacząco, to większość firm w branży jest na etapie inwestycji. Oznacza to, że lokują one znaczne środki w rozwój swojej działalności jak i w funkcjonowanie całego rynku gastronomii. Założenie, że platformy dostarczające żywność w jakikolwiek sposób wykorzystują sytuację restauracji jest nieuzasadnione.

W przypadku ograniczenia prowizji, różnica pomiędzy rzeczywistymi kosztami a przychodami ulegnie dalszemu pogłębieniu. **W konsekwencji, część z nich może nie mieć wyboru i całkowicie wycofać się z polskiego rynku.** W tym miejscu należy zaznaczyć, że firmy te są zarejestrowane w Polsce i płacą w kraju stosowne opłaty i podatki. Dlatego decyzje te mogą mieć długofalowy wpływ nie tylko na ograniczenie wyboru konsumentów czy rozwoju sektora restauracyjnego jak i na dochody budżetu Państwa.

Restauratorzy mają dowolny wybór w zakresie współpracy z platformami dostaw jedzenia

Polski rynek dowozu jedzenia jest bardzo konkurencyjny. W tej chwili działa na nim około 6 dużych krajowych i międzynarodowych graczy, konkurując o restauracje i klientów, oraz oferując zróżnicowane modele usług i prowizji.

W Polsce restauracjom oferowane są różne modele usług w zakresie dostaw jedzenia włączając:

- 1) przyjmowanie i rozliczanie zamówień
- 2) przyjmowanie, rozliczanie oraz dowóz zamówień
- 3) dowóz zamówień

Koszty usług uzależnione są od wybranego przez restauracje modelu obsługi. Ponadto na polskim rynku powstały w ostatnich miesiącach inicjatywy i kooperatywy restauracji oferujące własne serwisy umożliwiające składanie zamówień online oraz dowozy jedzenia (np.: knajp.pl). **Dlatego nie można mówić o jakiegokolwiek zależności lokali gastronomicznych od**

konkretnej platformy dostarczającej jedzenie czy też od całego sektora platform realizujących dostawy z restauracji. Należy też wskazać, że restauracje mają możliwość pracy z więcej niż jedną platformą dostarczającą jedzenie, a wyłączenie współpracy zdarza się wyjątkowo.

Platformy dostaw jedzenia zapewniają realne wsparcie dla tysięcy lokalnych restauracji.

Należy w tym miejscu zaznaczyć, że w Polsce z firmami dowożącymi jedzenie współpracuje kilka tysięcy restauracji w całym kraju. Większość z nich zaczęła korzystanie z tego rodzaju usług jeszcze przed okresem pandemii. Stanowi to najlepszy dowód, iż doceniają one korzyści płynące ze współpracy.

Platformy typu food delivery oferują restauracjom kompleksową obsługę, wykraczającą poza ekspresową dostawę jedzenia zamówionego online. W pierwszej kolejności oferują one promocję restauracji i skuteczną formę dotarcia do klienta zainteresowanego usługą gastronomiczną. Wspierają one zwłaszcza małe i lokalne restauracje i umożliwiają rozszerzenie ich skali działalności na znaczne obszary miasta poprzez pełne wykorzystanie ich kuchni oraz możliwość serwowania dań większej ilości klientów niż pomieściły by ich własne lokale. Wszystkie koszty akcji marketingowych wspierających restauracje pokrywane są przez platformy food delivery.

Firmy z naszej branży zajmują się również złożoną logistyką dowozu, tak aby zapewnić konsumentom i restauracjom przystępną, stałą i szybką obsługę dostawy. Zagwarantowanie dostępności naszych partnerów w zakresie dostaw stanowi nie tylko poważne przedsięwzięcie logistyczno-organizacyjne, ale również istotne koszty (w postaci gwarantowanych wynagrodzeń dla partnerów w zakresie dostaw, którzy zobowiązują się do dyspozycyjności w danej części dnia. Niezależnie od tego czy akurat obsługują dane zamówienie, otrzymują oni wynagrodzenie za swoją dostępność).

Podmioty, które obsługują zamówienia dla restauracji, zapewniają również wsparcie centrum obsługi klienta. W przypadku jakichkolwiek trudności lub pytań użytkownika w trakcie procesu realizacji zamówienia, wsparcia udziela dedykowany zespół platform dostarczających jedzenie. Rozwiązanie to umożliwia restauratorom skoncentrowanie się na przygotowaniu zamówionych dań. Centrum wsparcia, które działa w imieniu restauratorów, to również znaczący koszt w strukturze wydatków platform dostarczających jedzenie.

Współpraca z platformami dostaw jedzenia pozwala również restauracjom ograniczyć koszty stałe związane z obsługą gości w lokalu (koszty wynagrodzenia obsługi, sprzątnięcia, materiałów etc). Koszty te zdecydowanie przewyższają wysokość prowizji firm dostarczających jedzenie.

W ramach współpracy, firmy z branży food delivery odpowiadają również za rozliczanie zamówień. To kolejne rozwiązanie umożliwiające restauratorom skoncentrowanie się wyłącznie na przygotowaniu posiłków.

W okresie pandemii, mając na uwadze trudną sytuację restauracji partnerskich, platformy, w ramach wsparcia gastronomii, zaoferowały różne formy wsparcia lokalom partnerskim. Zrezygnowały m.in. z prowizji za zamówienia z odbiorem własnym, składane za pośrednictwem platform oraz organizowały dodatkowe akcje marketingowe, których celem było generowanie większej ilości zamówień w restauracjach.

Wierząc również w konieczność wspierania społeczności lokalnych platformy ufundowały również tysiące darmowych posiłków dla pracowników medycznych i wolontariuszy. Dodatkowo platformy zainwestowały też wiele w zapewnienie bezpieczeństwa procesu dostaw oraz środków ochrony osobistej dla partnerów dostaw, a także wykorzystując odpowiednio technologie pozwalające informować klientów o dostawie realizowanej w bezpieczny sposób.

Mając na uwadze powyższe argumenty, w interesie całego sektora gastronomii, zwracamy się z uprzejmą prośbą o odrzucenie wspomnianej poprawki do rzezzonej ustawy, z uwagi na naruszenie przez nią zasad swobodnego zawierania umów. Jednocześnie jeżeli będą Państwo zainteresowani dodatkowymi informacjami na temat branży food delivery w Polsce, pozostajemy do Państwa dyspozycji.

Z poważaniem,

Agata Polityło
p.o. General Manager, Wolt Polska

Carlos A. Silván Boixadera
General Manager, Glovo Polska

Charity Safford
General Manager, Northern, Central
& Eastern Europe, Uber Eats