CENTRUM POLUBOWNEGO
ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOŚCI
www.cprsz.pl

Warszawa, dnia 30 kwietnia 2026 r.

Sprawozdanie
z działalności Centrum Polubownego Rozwiązywania Sporów dot. Żywności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich za rok 2025

Zgodnie 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 2025, obejmujące okres od stycznia do grudnia 2025 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 2025 r. do Centrum Polubownego wpłynęły 4 (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;
   - komunikacja z konsumentem związana z żywnością – 2 sprawy (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**.

   Brak przystąpienia do rozmów stanowi poważy problem i wskazuje, iż przedsiębiorcy lekceważą polubowne metody rozwiązywania sporów. Po stronie przedsiębiorców problemami prowadzącymi do sporów konsumenckich pozostają głównie: odmowa

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOŚCI
ul. Cybernetyki 19B, 02-677 Warszawa
tel. +48 22 830 70 55, fax. +48 22 830 70 56, e-mail: centrum@cprsz.pl; www.cprsz.pl

przyjęcia lub brak odpowiedzi na reklamację. Ponadto istotnym problem 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 2025 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: **50%** (2 postępowania, z 4 wszczętych postepowań w 2025 r., zakończono przed osiągnięciem wyniku).

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

Średni czas trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynosił: **90 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 2025 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

CENTRUM POLUBOWNEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW DOT. ŻYWNOŚCI
ul. Cybernetyki 19B, 02-677 Warszawa
tel. +48 22 830 70 55, fax. +48 22 830 70 56, e-mail: centrum@cprsz.pl; www.cprsz.pl