

Sprawozdanie z działalności Prezesa  
Urzędu Komunikacji Elektronicznej  
w zakresie pozasądowego rozwiązywania  
sporów konsumenckich (ADR) w 2019 r.

Prezes UKE prowadzi postępowania ADR w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie **usług telekomunikacyjnych i pocztowych**.

Postępowania mają na celu polubowne rozwiązanie sporu między konsumentem a dostawcą usług oraz nadawcą albo adresatem a operatorem pocztowym. Prowadzą do wypracowania takiego kompromisu, który będzie satysfakcjonujący dla wnioskodawcy i przedsiębiorcy. Postępowanie wymaga zgody obu stron.

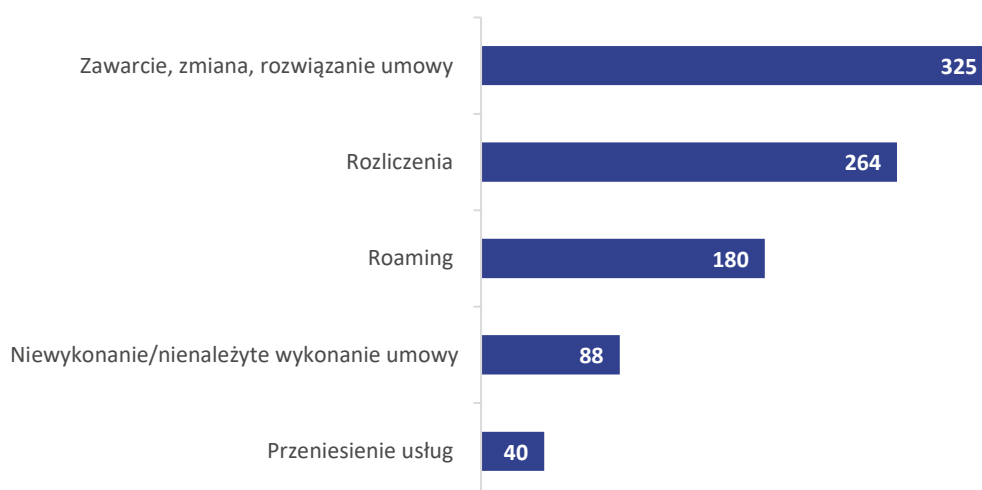
## 1. Telekomunikacja

W 2019 r. wpłynęły 1024 wnioski o wszczęcie postępowania ADR.

Najczęściej przedmiotem wniosków ADR były:

Wykres 1

### Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

### Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

#### 1. Zawarcie, zmiana, rozwiązanie umowy

Zalecenia: Przed zawarciem umowy lub akceptacją warunków przesłanych przez dostawcę usług np. na adres poczty elektronicznej, należy zapoznać się ze szczegółowymi warunkami umowy, w szczególności w zakresie ponoszonych opłat, okresu trwania promocji, usług dodatkowych oraz terminu obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania, wiąże się z naliczeniem przez dostawcę usług tzw. „kary umownej”.

#### 2. Rozliczenia (faktury/opłaty)

Zalecenia: W przypadku, gdy dostawca usług nieprawidłowo naliczy należności z tytułu świadczonych usług, należy złożyć reklamację do dostawcy usług z żądaniem wyjaśnień i dokonania właściwego rozliczenia. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, konsument może dochodzić dalszych roszczeń w ramach postępowania ADR.

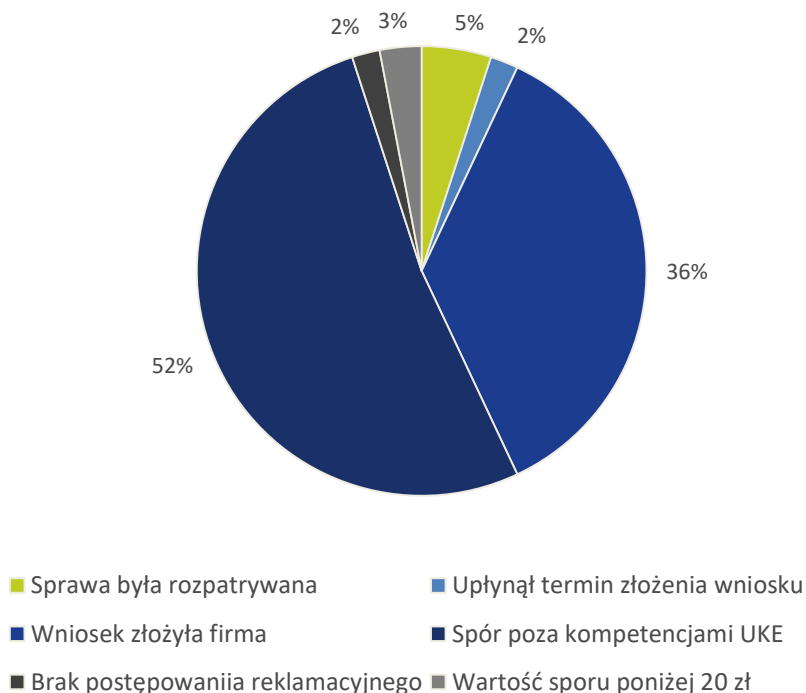
### 3. Roaming – naliczanie dodatkowych opłat

Zalecenia: Przed wyjazdem za granicę – zarówno do krajów UE i EOG jak i poza nie – należy zapoznać się z cennikiem usług w roamingu. W przypadku wyjazdów do UE i EOG obowiązuje zasada rozliczeń na takich samych zasadach jak za usługę w kraju (zasada RLAH). Dostawcy usług mogą naliczać dodatkowe opłaty w ramach stosowanej polityki uczciwego korzystania (FUP) lub na podstawie decyzji Prezesa UKE. W przypadku opłat naliczonych niezgodnie z FUP lub decyzją Prezesa UKE, należy złożyć reklamację, a w przypadku nieuznania reklamacji, wniosek o interwencję do Prezesa UKE lub wniosek ADR.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 5,7% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

3% postępowań ADR w stosunku do wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem było m.in. wycofanie wniosku lub brak uzupełnienia go o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie ADR.

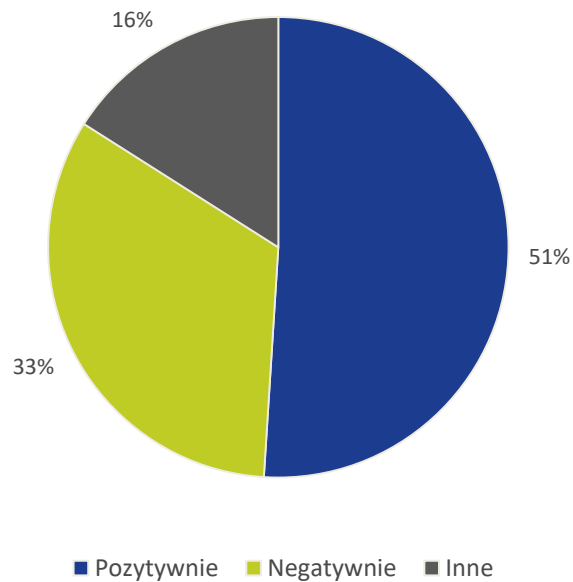
**Średni czas trwania postępowania ADR to 24 dni.**

Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

**51% postępowań zakończono na korzyść konsumenta. Odzyskano dla konsumentów ponad 400 tys. zł.**

Wykres 3

## Skuteczność postępowań ADR

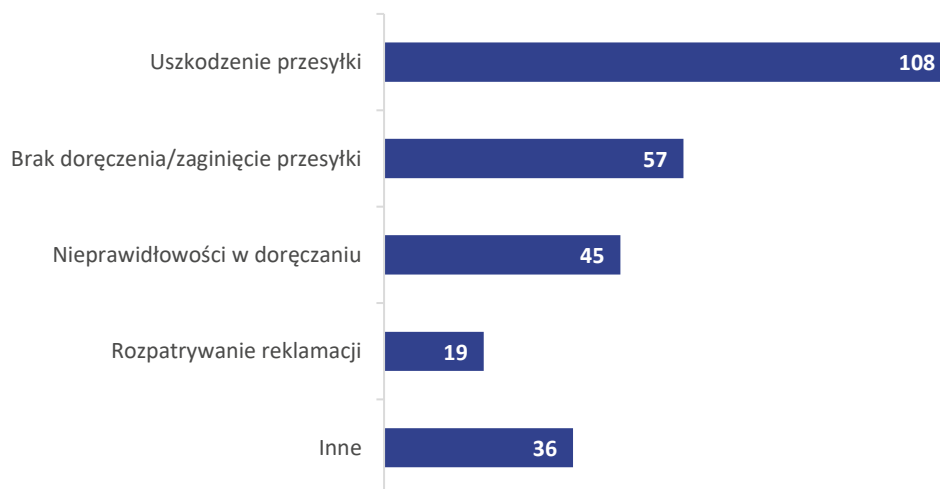


Źródło: UKE

## 2. Poczta

W 2019 r. do UKE wpłynęło 259 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 4

Przedmiot wniosków ADR<sup>1</sup>

Źródło: UKE

<sup>1</sup> Część spraw dotyczy więcej niż jednego przedmiotu

**Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:**

1. Brak sporządzenia protokołu szkody.

Zalecenia: W sytuacji otrzymania przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, podstawą reklamacji jest protokół szkody spisany w obecności pracownika operatora, który ją dostarczył. Jeżeli uszkodzenia nie były widoczne na zewnątrz przesyłki przy jej przyjęciu musimy je zgłosić operatorowi pocztowemu nie później niż 7 dni po otrzymaniu przesyłki.

2. Nieznajomość regulaminu świadczenia usługi pocztowej.

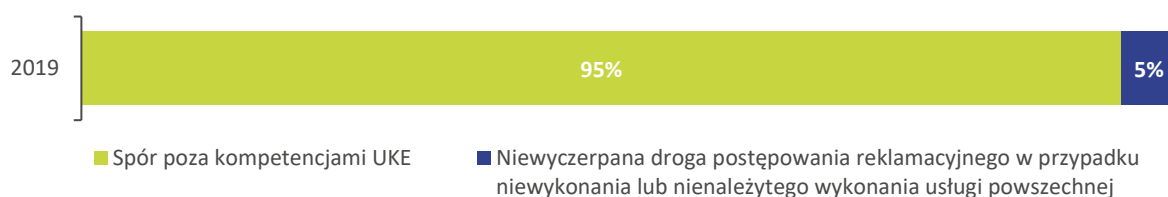
Zalecenia: Przed dokonaniem wyboru operatora pocztowego oraz rodzaju świadczonej przez niego usługi należy zapoznać się z regulaminem, który określa w szczególności zasady i termin jej wykonania czy też wysokość odszkodowania w sytuacji niewykonania lub nienależytego wykonania usługi.

3. Brak korzystania z możliwości zadeklarowania wartości przesyłki lub ubezpieczenia

Zalecenia: W przypadku przesyłania przedmiotów o znacznej wartości powinno się skorzystać z możliwości zadeklarowania wartości przesyłki, która w przypadku jej uszkodzenia lub zaginięcia gwarantuje odszkodowanie we wskazanej wysokości. Innym sposobem ochrony jest również ubezpieczenie.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 8% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 5

**Procentowy udział poszczególnych przestanków odmowy rozpatrzenia sporu**

Źródło: UKE

1% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem był brak uzupełnienia wniosku o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie ADR.

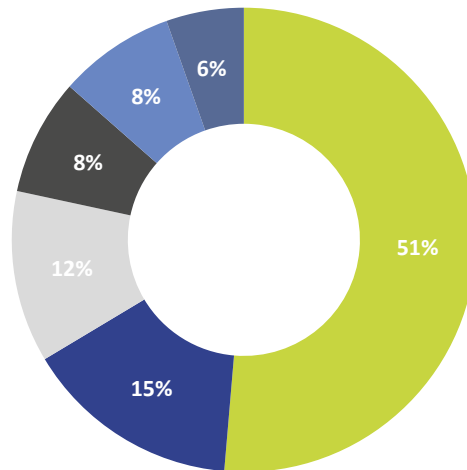
**Średni czas trwania postępowania ADR to 36 dni.**

Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR w stosunku do liczby wszczętych postępowań.

**W ramach prowadzonych postępowań odzyskano na rzecz wnioskodawców ponad 10 tys. zł.**

Wykres 6

## Efektywność postępowań ADR



- Operator odmówił wzięcia udziału w postępowaniu ADR
- Strony nie wyraziły zgody na propozycję rozwiązania sporu
- Strony wyraziły zgodę na propozycję rozwiązania sporu
- Uznanie roszczenia wnioskodawcy przed przedstawieniem stronom propozycji rozwiązania sporu
- Odmowa wszczęcia postępowania ADR
- Wnioski pozostawione bez rozpoznania

Źródło: UKE

**Urząd Komunikacji Elektronicznej**

Departament Polityki Konsumenckiej

T +48 22 534 9225

sekretariat.dpk@uke.gov.pl

Departament Rynku Poczтового

T +48 22 534 91 32

sekretariat.drp@uke.gov.pl

[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)