

**Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu
Komunikacji Elektronicznej
w zakresie pozasądowego rozwiązywania
sporów konsumenckich (ADR) w 2020 r.**

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

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

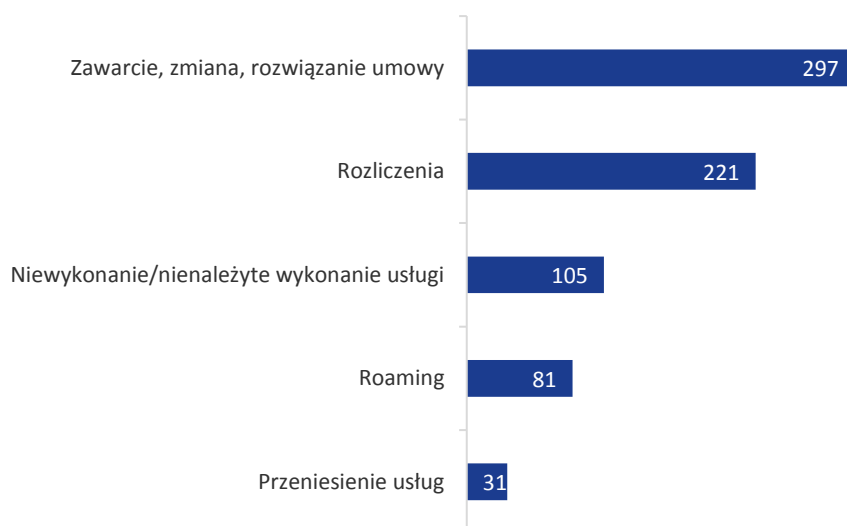
1. Telekomunikacja

W 2020 r. wpłynęło 855 wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Z uwagi na różnorodność tematyki zgłaszanych spraw, poniższy wykres obrazuje 5 najczęstszych przedmiotów wniosków ADR w 2020 r.

Wykres 1

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

1. Nieczytanie umowy przed podpisaniem

Zalecenia: Przed zawarciem umowy, akceptacją warunków przedstawianych przez konsultanta, przesłanych przez dostawcę usług na adres poczty elektronicznej, należy przede wszystkim zweryfikować czy przedstawiona propozycja zawarcia lub zmiany umowy znajduje swoje odzwierciedlenie w treści umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, cenniku oferty promocyjnej, w szczególności należy zweryfikować: rodzaj świadczonych usług i okres promocji, czas trwania umowy (okres lojalnościowy), wysokość ustalonych comiesięcznych opłat. Rozwiązanie umowy przed terminem jej obowiązywania, wiąże się z naliczeniem przez dostawcę usług tzw. „kary umownej”.

2. Brak znajomości oferty cenowej, oferty promocyjnej

Zalecenia: Podstawą dokonywanych rozliczeń pomiędzy dostawcą usług telekomunikacyjnych, konsumentem za świadczenie i korzystanie z usług jest umowa, w tym warunki promocji oraz obowiązujący cennik. W przypadku, gdy dostawca usług telekomunikacyjnych nieprawidłowo naliczy należności z tytułu świadczonych usług, należy w pierwszej kolejności złożyć reklamację do dostawcy usług z żądaniem przedstawienia wyjaśnień i dokonania właściwego rozliczenia. Po wyczerpaniu postępowania reklamacyjnego, konsument może dochodzić dalszych roszczeń w ramach postępowania ADR.

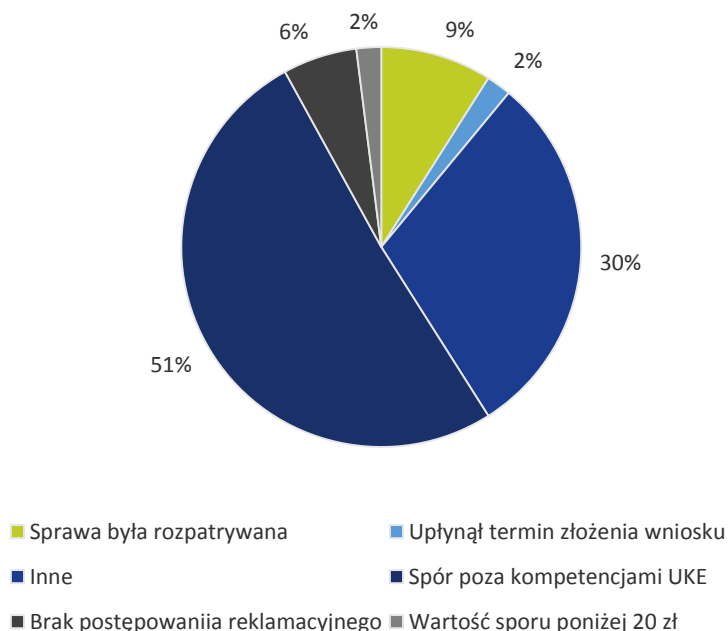
3. Brak świadomości konsumenta, co do charakteru świadczonej usługi

Zalecenia: W przypadku usług świadczonych w sieci ruchomej, świadczenie realizowane jest w ramach zasięgu sieci i jej możliwości technicznych. Przed wyborem konkretnego dostawcy usług, należy sprawdzić zasięg jego sieci w miejscu, w którym najczęściej zamierzamy korzystać z usług. Należy sprawdzić zasięg dostawcy usług m.in. na mapkach zasięgu zamieszczonych na stronie internetowej oraz, jeżeli dostawca oferuje taką możliwość, przetestować usługę.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 6% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 2

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

4% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem takiego zakończenia postępowania było m.in. wycofanie wniosku, brak uzupełnienia wniosku o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie ADR.

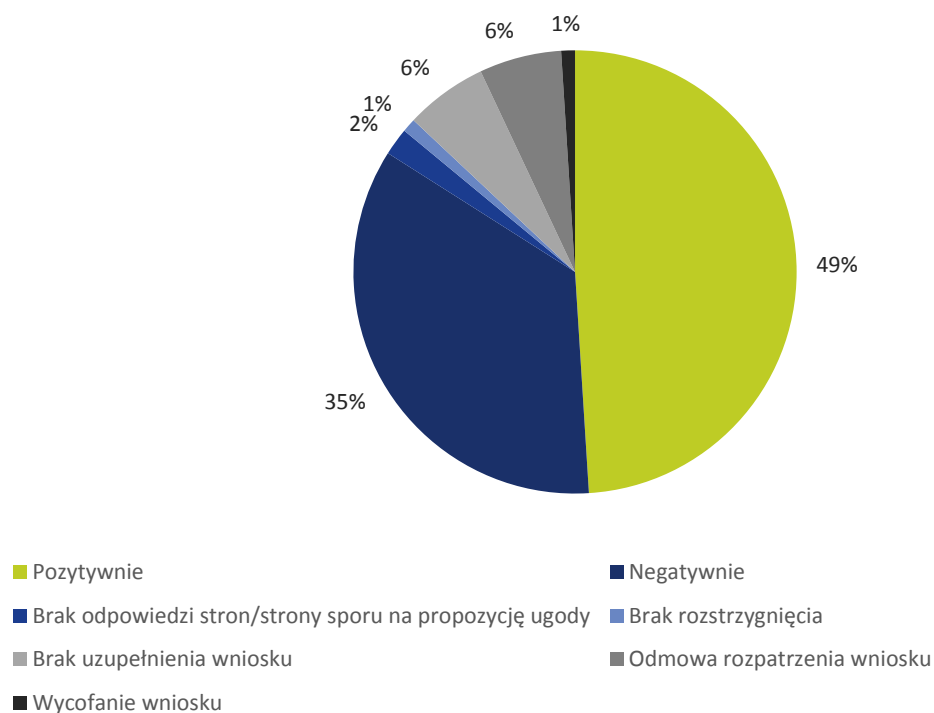
Średni czas trwania postępowania ADR to 25 dni.

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

49% postępowań zakończono na korzyść konsumenta. Odzyskano dla konsumentów ponad 230 tys. zł.

Wykres 3

Skuteczność postępowań ADR



Źródło: UKE

2. Poczta

W 2020 r. do UKE wpłynęło 239 wniosków o wszczęcie postępowania ADR z zakresu usług pocztowych.

Wykres 4

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Powtarzające się problemy, które prowadziły do sporów konsumenckich:

1. Brak właściwego opakowania lub zabezpieczenia przesyłki.

Zalecenia: W przypadku przesyłania przedmiotów wrażliwych na uszkodzenia, w szczególności łatwo tłukących się lub łamliwych, należy zadbać o właściwe opakowanie lub zabezpieczenie przesyłki dostosowane do masy, kształtu i rodzaju zawartości. Wrażliwa zawartość powinna być odpowiednio zabezpieczona i oznaczona w sposób określony przez operatora pocztowego w regulaminie, m.in. za pomocą zewnętrznego znaku umieszczonego na przesyłce.

2. Niewłaściwie wybrana usługa pocztowa oraz nieznamość regulaminu danej usługi.

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. Przy wyborze usługi pocztowej nie należy kierować się jedynie jej niską ceną, w wielu przypadkach wykupienie usługi dodatkowej pozwoli nam lepiej dopasować daną usługę pocztową do naszych potrzeb czy zawartości przesyłki, a w przypadku zaginięcia przesyłki może zagwarantować odszkodowanie we wskazanej przez nas wysokości.

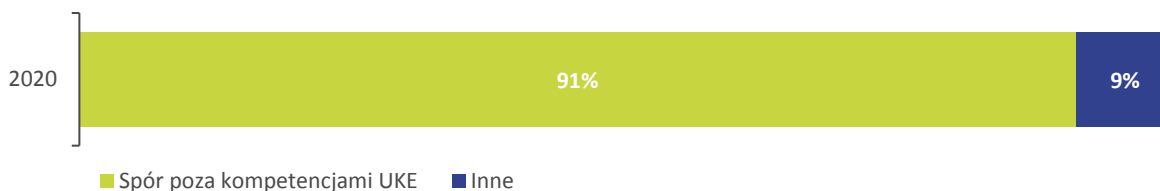
3. Błędna interpretacja przewidywanego/gwarantowanego terminu doręczenia przesyłki.

Zalecenia: Operatorzy pocztowi wskazują zazwyczaj w regulaminach, na swoich stronach internetowych lub materiałach promocyjnych przewidywany termin doręczenia przesyłek. Jednakże czas doręczenia przesyłki czasami może ulec zmianie i zamiast wskazanego terminu trwać dłużej. W przypadku gdy termin doręczenia przesyłki nie jest gwarantowany lub czas doręczenia nie przekroczył terminu gwarantowanego, nie przysługuje nam prawo żądania odszkodowania za opóźnienie w doręczeniu przesyłki.

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

Wykres 5

Procentowy udział poszczególnych przestąnek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

5% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem takiego zakończenia postępowania był brak odpowiedzi strony na propozycję rozwiązania sporu przedstawioną przez Prezesa UKE oraz wycofanie wniosku przez wnioskodawcę.

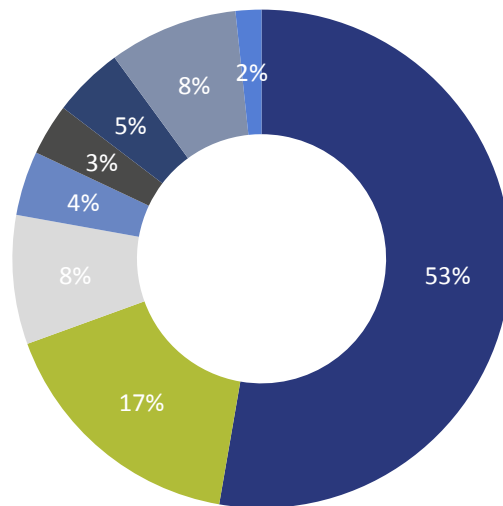
Średni czas trwania postępowania ADR to 37 dni.

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 blisko 16 tys. zł.

Wykres 6

Skuteczność postępowań ADR



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

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