

**Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu
Komunikacji Elektronicznej w zakresie
pozasądowego rozwiązywania sporów
konsumenckich (ADR) w 2017 r.**

Warszawa, 27 kwietnia 2018

Prezes UKE odpowiedzialny jest za właściwe funkcjonowanie rynku telekomunikacyjnego i pocztowego. Do jego zadań należy dbanie o przestrzeganie interesów konsumentów.

W tym celu Prezes UKE – jako podmiot wpisany do rejestru podmiotów uprawnionych i notyfikowany do bazy ADR Komisji Europejskiej – prowadzi postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie **usług telekomunikacyjnych i pocztowych**.

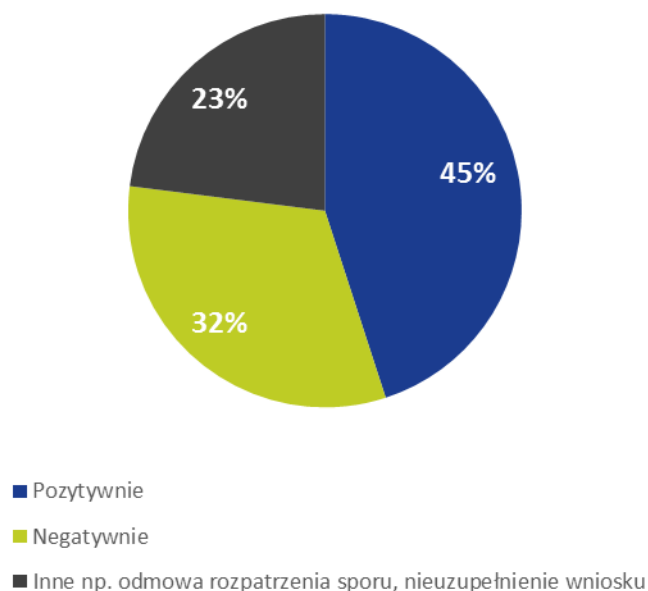
Postępowania takie mają na celu polubowne rozwiązanie sporów między konsumentem a dostawcą usług. Opierają się na dobrej woli i chęci porozumienia stron. Wymagają zgody konsumenta i przedsiębiorcy.

1. Telekomunikacja

W 2017 r. do Prezesa UKE wpłynęło 1 559 wniosków o wszczęcie postępowania ADR. 45% postępowań zakończyliśmy na korzyść konsumenta. Odzyskaliśmy dla użytkowników ponad 400 tys. zł.

Wykres 1

Efektywność postępowań ADR

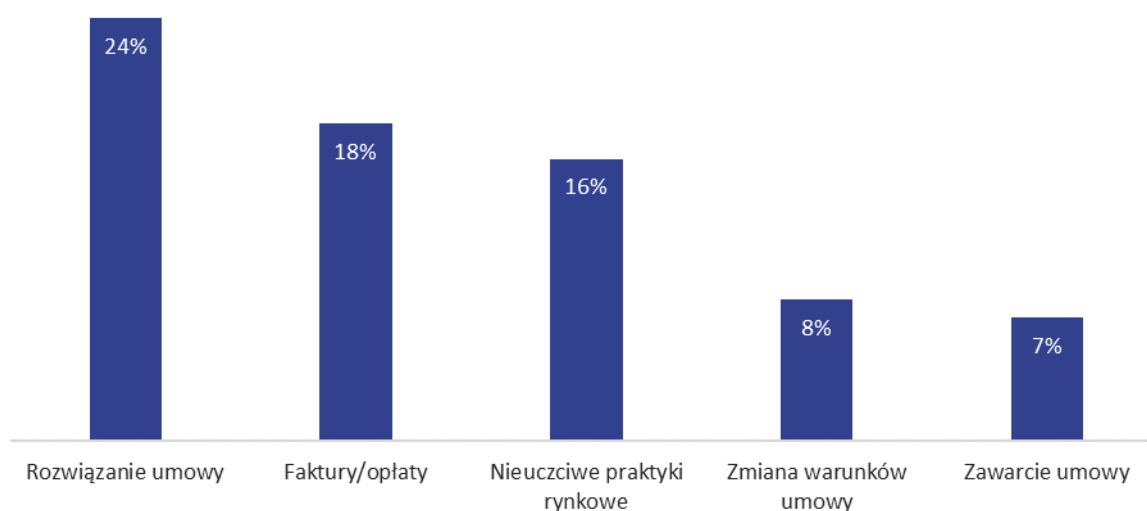


Źródło: UKE

Najczęściej konsumenci wnioskowali o polubowne rozwiązanie sporu z dostawcą usług telekomunikacyjnych w zakresie problemów w rozwiązaniu umowy przed terminem jej obowiązywania, kar umownych i nieuczciwych praktyk rynkowych.

Wykres 2

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Problemy prowadzące do sporów konsumenckich:

1. Nieuczciwe praktyki przedstawicieli handlowych (wprowadzanie abonentów w błąd przy zawieraniu umowy).

Zalecenia: Konsumenci powinni zwracać uwagę na dokumenty, które podpisują. Powinni sprawdzać warunki umowy, w szczególności dostawcę usług, z którym ją zawierają.

2. SMS-y Premium Rate - aktywacja usług.

Zalecenia: Użytkownicy Premium Rate powinni zwracać uwagę na to, w jaki sposób aktywują usługi. Ważne aby czytali komunikaty pojawiające się na stronach internetowych, na których najczęściej aktywowane są subskrypcje Premium Rate.

3. Zmiana warunków umowy niezgodnie z ustaleniami z rozmowy telefonicznej.

Zalecenia: Konsument przed podpisaniem aneksu powinien sprawdzić czy warunki świadczenia usług zgadzają się z przedstawionymi mu w rozmowie telefonicznej. W przypadku zmiany warunków umowy w trakcie rozmowy telefonicznej, konsument powinien sprawdzić ustalone warunki w potwierdzeniu, które przesyła dostawca usług.

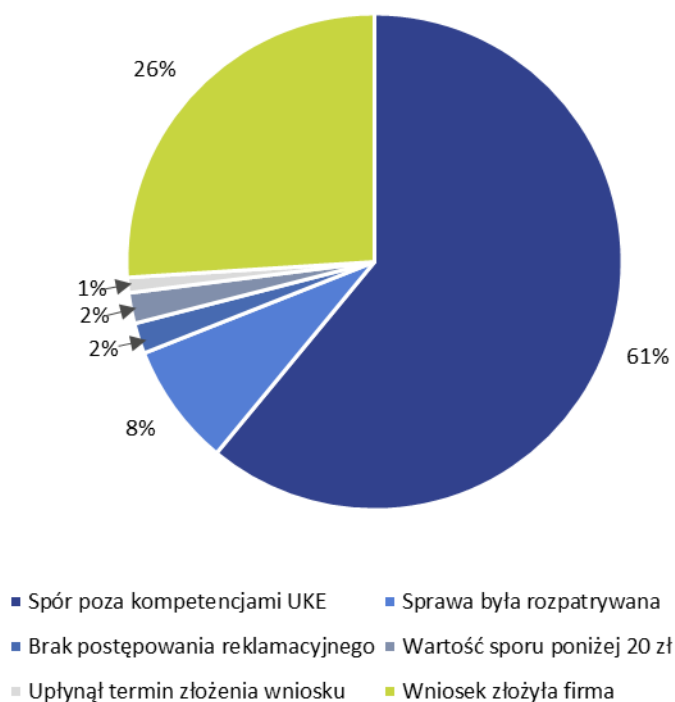
4. Rozliczenia (faktury/opłaty).

Zalecenia: Konsument ma prawo do złożenia reklamacji, gdy operator nieprawidłowo naliczy należności z tytułu świadczonych usług lub wystawi notę za przedterminowe rozwiązanie umowy.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 4,2% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków ADR. Najczęstszą przyczyną odmowy rozpatrzenia wniosku był spór poza kompetencjami Prezesa UKE.

Wykres 3

Procentowy udział poszczególnych przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu



Źródło: UKE

2,2% postępowań ADR zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem było m.in. wycofanie wniosku, brak uzupełnienia wniosku o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie.

Średni czas trwania postępowania ADR to 32 dni.

Prezes UKE nie prowadzi analiz i statystyk, dotyczących zastosowania się stron do wyniku postępowania ADR.

2. Poczta

W 2017 r. do UKE wpłynęły 144 wnioski o wszczęcie postępowania ADR.

Wykres 1

Przedmiot wniosków ADR



Źródło: UKE

Problemy prowadzące do sporów konsumenckich:

1. Brak 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.

2. Brak analizy warunków regulaminu świadczenia usługi pocztowej.

Zalecenia: Przed wyborem 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 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, należy je zgłosić operatorowi pocztowemu nie później niż 7 dni po otrzymaniu przesyłki.

Prezes UKE odmówił rozpatrzenia sporu w 9,03% przypadków spośród wszystkich złożonych wniosków o wszczęcie postępowania ADR. Wszystkie odmowy dotyczyły przedmiotu sporu znajdującego się poza kompetencjami Prezesa UKE.

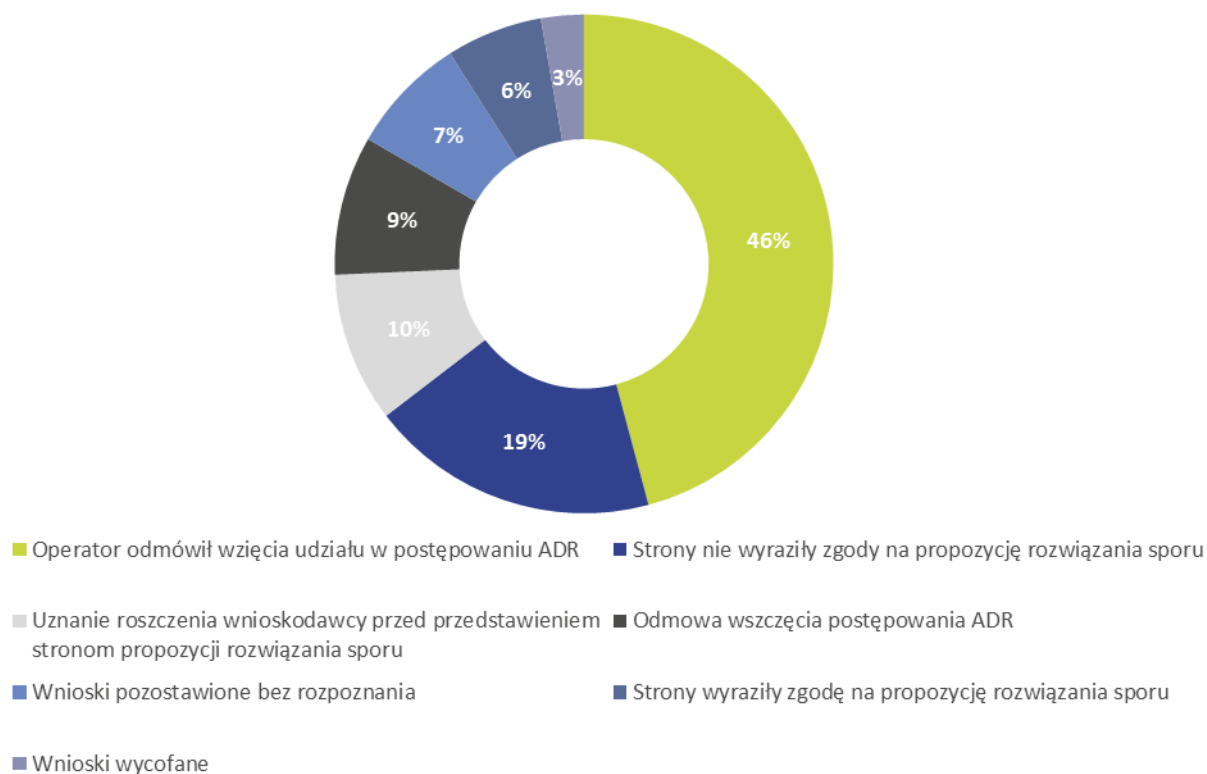
4,92% postępowań zostało zakończonych przed osiągnięciem wyniku. Powodem było wycofanie wniosku przez wnioskodawcę (3,28%) oraz brak uzupełnienia wniosku o dane bądź dokumenty wskazane w regulaminie (1,64%).

Średni czas trwania postępowania ADR to 33 dni.

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

Wykres 6

Efektywność postępowań ADR



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 9132

sekretariat.drp@uke.gov.pl

www.uke.gov.pl