



Dochodzenie roszczeń przez Konsumentów w postępowaniach polubownych

w sprawach dotyczących
świadczenia usług
telekomunikacyjnych i pocztowych



Postępowanie mediacyjne, prowadzone jest przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zwanego dalej „Prezesem UKE” na podstawie

- art. 109 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz. 1800 z późn.zm.), oraz
- art. 62a ustawy z dnia 12 czerwca 2003 r. Prawo pocztowe (Dz.U. z 2008, Nr 189, poz. 1159 z późn.zm.):
- na wniosek konsumenta, lub
- z urzędu, jeżeli wymaga tego ochrona konsumenta.



W toku postępowania mediacyjnego Prezes UKE:

- zapoznaje przedsiębiorcę telekomunikacyjnego lub operatora pocztowego, z roszczeniem konsumenta;
- przedstawia stronom sporu przepisy prawa mające zastosowanie w sprawie, oraz
- ewentualne propozycje polubownego zakończenia sporu;
- może wyznaczyć stronom termin do polubownego zakończenia sprawy.

Prezes UKE odstępuje od postępowania mediacyjnego:

- jeżeli w wyznaczonym terminie sprawa nie została polubownie zakończona, oraz
- w razie oświadczenia co najmniej jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na polubowne zakończenie sprawy.



Postępowania mediacyjne w 2010 r.

W sprawach o świadczenie usług telekomunikacyjnych:

- wpłynęło 2630 wniosków,
- w 1330 sprawach uznano roszczenia konsumenta.

W sprawach o świadczenie usług pocztowych:

- wpłynęło 42 wnioski;
- w 5 sprawach uznano roszczenia konsumenta.



Postępowanie w stałym polubownym sądzie konsumenckim przy Prezesie UKE zwanym dalej „SPSK” prowadzone jest na podstawie art. 110 Prawa telekomunikacyjnego i art. 62b Prawa pocztowego, oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 21 grudnia 2004 r. w sprawie regulaminu organizacji i działania stałych polubownych sądów konsumenckich przy Prezesie Urzędu Regulacji Telekomunikacji i Poczty (Dz.U. Nr 281, poz. 2794).

Postępowanie wszczynane jest na wniosek:

- konsumenta,**
- przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, lub**
- operatora pocztowego.**



Ilość spraw w SPSK przy Prezesie UKE

2005 r. – 539 spraw, 2 rozprawy, 1 ugoda, 1 wyrok;

2006 r. – 540 spraw, 3 rozprawy, 2 ugody, 1 wyrok;

2007 r. – 191 spraw, 5 rozpraw, 4 ugody, 1 wyrok;

2008 r. – 156 spraw,

2009 r. – 182 sprawy, 2 rozprawy zakończone ugoda;

2010 r. – 206 spraw, 6 rozpraw zakończonych ugoda;



OPŁATY

Wniosek o wszczęcie postępowania mediacyjnego, jak również załączniki do wniosku nie podlegają opłacie skarbowej.

Od 2006 roku przeprowadzonych zostało się ok. 10 000 postępowań mediacyjnych.

Wniosek o wszczęcie postępowania przed SPSK, nie podlega opłacie.

Wyłącznie w przypadku rozpatrywania sporu na rozprawie wnioskodawca wnosi zaliczkę w wysokości 100 zł, która jest w całości przeznaczona na wynagrodzenie dla arbitrów rozstrzygających spór.

Rozliczenie zaliczki następuje w rozstrzygnięciu sporu, w ugodzie lub wyroku:

- strona przegrywająca ponosi koszty postępowania,
- w przypadku zawarcia ugody, druga strona zwraca wnioskodawcy 50 zł.
- jeżeli nie dojdzie do rozprawy, to wpłacona kwota jest zwracana wnioskodawcy.

Od 2005 r. do SPSK wpłynęło 1814 spraw, odbyło się 18 rozpraw, w tym na 15 rozprawach zawarto ugody, a w 3 sprawach wydany został wyrok.

Koszty poniesione przez strony w postępowaniach w SPSK w latach 2005-2010, wyniosły w sumie 1800 zł, w tym:

- konsumenci - 900 zł,
- przedsiębiorcy - 900 zł.



Dziękuję Państwu
za uwagę