

## Sposoby rozstrzygnięcia sporów

Wszelkie spory wynikające z interpretacji postanowień Umowy lub powstałe podczas jej wykonywania mogą być rozstrzygane w drodze mediacji, poddania pod rozstrzygnięcie sądu polubownego albo przez właściwy sąd powszechny.

W sporach konsumenckich (należy przez to rozumieć spór między konsumentem a przedsiębiorcą wynikający z zawartej z konsumentem umowy), **możliwe jest również wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich**. Takie postępowanie prowadzone jest zgodnie z zasadami określonymi w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U.2016.1823) i polega na:

- 1) umożliwieniu zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony;
- 2) przedstawieniu stronom propozycji rozwiązania sporu;
- 3) rozstrzygnięciu sporu i narzuceniu stronom jego rozwiązania.

### Jak złożyć wniosek?

Wniosek o wszczęcie postępowania zwany dalej „wnioskiem” w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, zwanego dalej „postępowaniem”, wnosi się:

- 1) w postaci papierowej na adres Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zwanego dalej „UKE”, albo zamiejscowej jednostki organizacyjnej UKE właściwej miejscowo ze względu na miejsce zamieszkania wnioskodawcy;
- 2) w postaci elektronicznej:
  - a) za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP)
  - b) za pośrednictwem zamieszczonego na stronie podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej Prezesa UKE formularza kontaktowego dedykowanego do składania wniosków
  - c) na adres do doręczeń elektronicznych (wskazany pod adresem: <https://www.uke.gov.pl/kontakt/>).

### Co powinien zawierać wniosek?

Wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawiera co najmniej oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania, o którym mowa w art. 3, zgodnie z wyborem wnioskodawcy, oraz jego podpis.

Do wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich dołącza się uzasadnienie żądania strony oraz kopie posiadanych przez wnioskodawcę dokumentów potwierdzających informacje zawarte we wniosku.

**Kiedy wniosek nie zostanie rozpatrzony?**

Prezes UKE odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Prezesa UKE, może również odmówić rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy:

- 1) wnioskodawca nie podjął, przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, próby kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej i bezpośredniego rozwiązania sporu, w tym nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego;
- 2) spór jest błahy lub wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spowoduje uciążliwość dla dostawcy usług komunikacji elektronicznej;
- 3) przed Prezesem UKE, innym właściwym podmiotem albo sądem toczy się sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami albo sprawa taka została już rozpatrzona przez Prezesa UKE, inny właściwy podmiot albo sąd;
- 4) wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 20 zł;
- 5) wnioskodawca złożył wniosek o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich po upływie roku od dnia, w którym podjął próbę kontaktu z dostawcą usług komunikacji elektronicznej i bezpośredniego rozwiązania sporu;
- 6) rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie działania Prezesa UKE.