

Urząd Transportu Kolejowego

<https://www.utk.gov.pl/pl/rzecznik/zasady-postepowania-prz/12202,Zasady-postepowania-przed-Rzecznikiem.html>
2023-03-23, 09:42

Zasady postępowania przed Rzecznikiem

Postępowanie polega na tym, że Rzecznik przedstawia Tobie i przedsiębiorcy, z którym toczysz spór, propozycję jego rozwiązania. Rzecznik na przeprowadzenie postępowania ma 90 dni od dnia doręczenia mu kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania. W przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin ten może być przedłużony.

Ty i przedsiębiorca w terminie 7 dni od dnia przedstawienia propozycji rozwiązania sporu jesteście zobowiązani do podjęcia decyzji, co do wyrażenia zgody na przedstawioną propozycję lub zastosowanie się do niej.

Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo, dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone. Oznacza to, że po zakończeniu sporu, w przypadku takiej potrzeby, cały czas będziesz miał jeszcze możliwość wystąpienia do sądu w celu dochodzenia swoich praw bez obawy, że przedsiębiorca powoła się na upływ czasu do ich dochodzenia.

W toku postępowania Rzecznik może zbierać dokumenty i dowody, które mogą przyczynić się do wyjaśnienia sprawy, a nie zostały przedstawione przez Ciebie lub przedsiębiorcę w toku postępowania.

W przypadku gdy jest to niezbędne do wyjaśnienia szczególnie skomplikowanego stanu faktycznego, Rzecznik może wyznaczyć rozprawę, na którą wezwie Ciebie i przedsiębiorcę, lub Waszych przedstawicieli, jeżeli zostali ustanowieni.