

**Beata Wiązowska-Czepiel**

dr, Krakowska Akademia im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego

ORCID: 0000-0002-0869-6562

## **Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK (część III)**

### *Wprowadzenie*

Niniejszy artykuł stanowi trzecią część opracowania zawierającego przegląd instytucji wpisanych do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru podmiotów uprawnionych – wykazu instytucji oferujących pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w Polsce. Rejestr ten został utworzony na podstawie art. 7 oraz art. 21 ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (dalej: u.p.r.s.k.)<sup>1</sup>. Na mocy u.p.r.s.k., implementującej postanowienia dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE<sup>2</sup>, wprowadzono do prawa polskiego instytucję pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – postępowań prowadzonych przez podmioty uprawnione, spełniające wymagania określone w u.p.r.s.k. W chwili obecnej (stan na 1 marca 2018 r.) istnieje dziewięć podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Poniżej omówiono postępowania prowadzone przed Koordynatorem ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz Izbą Gospodarki Elektronicznej.

<sup>1</sup> Dz.U. z 2016 r. poz. 1823.

<sup>2</sup> Dz.Urz. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 63.

## *Koordinator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki*

Koordinator ds. negocjacji działający przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (URE)<sup>3</sup> jest, obok Rzecznika Praw Pasażera Kolei, drugim z nowo powołanych publicznych podmiotów obligatoryjnych w systemie ADR stworzonym na mocy ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>4</sup>. Jego zadaniem jest prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich na rynku energetycznym<sup>5</sup>. Podstawą organizacji i działań Koordynatora jest ustawa o prawie energetycznym (w wyniku nowelizacji tej ustawy, na mocy art. 49 u.p.r.s.k., dodany został nowy rozdział 4a, zatytułowany *Koordinator do spraw negocjacji* [art. 31a–31f], który określa szczegółowo zakres działania Koordynatora, sposób jego powołania oraz zasady działania), ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, dwa akty wykonawcze wypełniające upoważnienie ustawowe zawarte w przepisie art. 31f ust. 1 i 2 prawa energetycznego, tj. rozporządzenie Ministra Energii z dnia 1 sierpnia 2017 r. w sprawie prowadzenia przez Koordynatora ds. negocjacji postępowania w zakresie

<sup>3</sup> Prezes Urzędu Regulacji Energetyki jest centralnym organem administracji rządowej powołanym na mocy ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, Dz.U. z 2018, poz. 755 z późn. zm. (dalej: pr. energ.), do realizacji zadań z zakresu regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji (art. 21 pr. energ.).

<sup>4</sup> Zgodnie z art. 31c pr. energ. Koordynatora powołuje Prezes URE na czteroletnią kadencję spośród osób, wyłonionych w drodze otwartego i konkurencyjnego naboru, które: posiadają tytuł zawodowy magistra lub równorzędny; korzystają z pełni praw publicznych; nie były skazane prawomocnym wyrokiem za umyślne przestępstwo lub umyślne przestępstwo skarbowe ani nie orzeczono wobec nich zakazu zajmowania kierowniczych stanowisk lub pełnienia funkcji związanych ze szczególną odpowiedzialnością w organach państwa; posiadają kompetencje kierownicze; posiadają co najmniej 5-letni staż pracy, w tym co najmniej 3-letni staż pracy na stanowisku kierowniczym; posiadają wykształcenie i wiedzę z zakresu spraw należących do właściwości Koordynatora. Powołanie Koordynatora nastąpiło w dniu 22 maja 2017 r., natomiast wpis do rejestru UKOIK w dniu 6 września 2017 r. Stanowisko Koordynatora sprawuje Janusz Gwiazdowski.

<sup>5</sup> Odnośnie do pozasądowego rozwiązywania sporów przez Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE zob. też: G. Kaczmarek, *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w energetyce – Koordinator ds. negocjacji przy Prezesie Regulacji Energetyki*, „Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki” 2016/2017, nr 4 (98)/1 (99), s. 7–16; Ł. Mroczynski-Szmaj, *Koordinator do spraw negocjacji – jako gwarancja indywidualnego bezpieczeństwa konsumenta na rynku energii elektrycznej?*, „Energetyka” 2017, nr 5, s. 332–338; J. Sroczyński, *Pozasądowe spory konsumenckie w energetyce: nadzieje i obawy*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2017, nr 6 (6), s. 69–77; W. Modzelewski, *Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2017, nr 6 (6), s. 88–95; Ł. Mroczynski-Szmaj, E. Mroczynska-Szmaj, *Współczesny polski model bezpieczeństwa indywidualnego konsumentów na rynku energii – wybrane definicje oraz aspekty systemowe*, „Polityka Energetyczna” 2018, t. 21, z. 1, s. 51–68.

pozasądowego rozwiązywania sporów (dalej: rozporządzenie Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania)<sup>6</sup> i rozporządzenie Ministra Energii z dnia 1 sierpnia 2017 r. w sprawie określenia wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu (dalej: rozporządzenie Ministra Energii ws. progów)<sup>7</sup> oraz Regulamin działania Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE i procedury prowadzenia przez Koordynatora postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich z dnia 5 września 2017 r. (dalej: Regulamin Koordynatora)<sup>8</sup>.

Zgodnie z brzmieniem art. 31a ust. 1 pr. energ. zadaniem Koordynatora działającego przy Prezesie URE jest prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym<sup>9</sup> a przedsiębiorstwami energetycznymi<sup>10</sup> oraz między prosumentami<sup>11</sup>, będącymi konsumentami, a przedsiębiorstwami energetycznymi. Postępowania prowadzone przez Koordynatora, w aspekcie przedmiotowym, dotyczą sporów wynikłych z umów: o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, gazowej lub ciepłowniczej, w tym przyłączenia mikroinstalacji; o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej lub gazu ziemnego; o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła; sprzedaży – umów kompleksowych.

Ze względu na charakter wyników prowadzone przez Koordynatora postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów mają charakter niewiążący. Prowadząc postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania

<sup>6</sup> Dz. U. z 2017 r., poz. 1493.

<sup>7</sup> Dz. U. z 2017 r., poz. 1494.

<sup>8</sup> Dostępny na stronie: <https://www.ure.gov.pl/pl/koordynator-ds-negocjac/akty-prawne/7064,Akty-prawne.html> [dostęp: 31.03.2018].

<sup>9</sup> Przez odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym należy, według art. 3 pkt 13b pr. energ., rozumieć odbiorcę końcowego, dokonującego zakupu paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym. Odbiorcą końcowym jest odbiorca dokonujący zakupu paliw lub energii na własny użytek; do własnego użytku nie zalicza się energii elektrycznej zakupionej w celu jej zużycia na potrzeby wytwarzania, przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej (art. 3 pkt 13a pr. energ.).

<sup>10</sup> Zgodnie z definicją zawartą w art. 3 pkt 12 pr. energ. przedsiębiorstwem energetycznym jest podmiot prowadzący działalność gospodarczą w zakresie wytwarzania, przetwarzania, magazynowania, przesyłania, dystrybucji paliw bądź energii lub obrotu nimi albo przesyłania dwutlenku węgla.

<sup>11</sup> Definicja prosumenta zawarta w art. 3 pkt 55 pr. energ. odsyła do ustawy z dnia 20 lutego 2015 r. o odnawialnych źródłach energii (Dz.U. z 2017 r. poz. 1148 z późn. zm.), która definiuje prosumenta jako odbiorcę końcowego dokonującego zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy kompleksowej, wytwarzającego energię elektryczną wyłącznie z odnawialnych źródeł energii w mikroinstalacji w celu jej zużycia na potrzeby własne, niezwiązane z wykonywaną działalnością gospodarczą (art. 2 pkt 27a).

sporów, Koordynator: umożliwi zblizenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawia stronom propozycję rozwiązania sporu<sup>12</sup>. Udział w postępowaniu jest dla stron co do zasady bezpłatny<sup>13</sup>.

Postępowanie przed Koordynatorem wszczyna się na wniosek odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem<sup>14</sup>. Warunkiem wystąpienia z takim wnioskiem jest uprzednie podjęcie przez odbiorcę paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo podjęcie przez prosumenta, będącego konsumentem, próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu<sup>15</sup>. Wniosek powinien zawierać co najmniej elementy określone w art. 33 ust. 2 u.p.r.s.k.<sup>16</sup>, przy czym wnioskodawca może wnosić o umożliwienie zblizenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu<sup>17</sup>. Do wniosku należy dołączyć: informację czy występowano do Prezesa URE z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu w trybie art. 8 ust. 1 pr. energ.; oświadczenie, że sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami nie jest w toku albo nie została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot lub sąd; kopię korespondencji odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem z przedsiębiorstwem energetycznym dotyczącej sporu bądź oświadczenie odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosumenta będącego konsumentem o podjęciu próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu<sup>18</sup>. Wniosek może zostać złożony w postaci papierowej do Koordynatora na adres Urzędu Regulacji Energetyki lub w postaci elektronicznej, w tym za pośrednictwem elektronicznej platformy usług administracji publicznej (ePUAP) lub formularza kontaktowego zamieszczonego na stronie internetowej prowadzonej przez Koordynatora<sup>19</sup>.

<sup>12</sup> Art. 31a ust. 2 pr. energ.

<sup>13</sup> Zob. § 1 ust. 1 Rozdziału 3 Regulaminu Koordynatora. Strony mogą ponieść koszty wydania opinii przez niezależnego eksperta pod warunkiem ich bezpośredniej akceptacji (por. § 1 ust. 1, 2 i 3 Rozdziału 3 Regulaminu Koordynatora).

<sup>14</sup> Art. 31d ust. 1 pr. energ.

<sup>15</sup> Art. 31d ust. 2 pr. energ.

<sup>16</sup> Tj. oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, a także wskazanie rodzaju postępowania zgodnego z wyborem wnioskodawcy oraz jego podpis.

<sup>17</sup> Art. 31d ust. 3 pr. energ.

<sup>18</sup> Art. 31d ust. 4 pr. energ. W przypadku gdy wniosek o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem nie zawiera koniecznych załączników, Koordynator wezwie wnioskodawcę do uzupełnienia wniosku w wyznaczonym terminie nie krótszym niż 7 dni pod rygorem jego pozostawienia bez rozpatrzenia (art. 31d ust. 5 pr. energ.).

<sup>19</sup> Zob. § 3 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania.

Ustawodawca zapewnia ochronę odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, który w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji przez przedsiębiorstwo energetyczne wystąpił z wnioskiem do Koordynatora, przewidując, że przedsiębiorstwo energetyczne nie może wstrzymać dostarczania paliw gazowych lub energii do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora<sup>20</sup>.

Stosownie do art. 31d ust. 6 pr. energ. Koordynator odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy: przedmiot sporu wykracza poza kategorie sporów objęte właściwością Koordynatora; odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym albo prosument będący konsumentem nie podjął przed złożeniem wniosku o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu; sprawa o to samo roszczenie między tymi samymi stronami jest w toku, z zastrzeżeniem art. 31e ust. 2 pr. energ.,<sup>21</sup> albo została już rozpatrzona przez Koordynatora, inny właściwy podmiot lub sąd; wartość przedmiotu sporu jest niższa od 50 zł albo wyższa od 50 tys. zł.<sup>22</sup> Koordynator jest zobowiązany do poinformowania stron o przyczynie odmowy rozpatrzenia sporu w terminie trzech tygodni od dnia doręczenia wniosku o wszczęcie postępowania spełniającego wymagania, o których mowa w art. 33 ust. 2 i 5 u.p.r.s.k.<sup>23</sup>

Po otrzymaniu wniosku o wszczęcie postępowania Koordynator wszczyna postępowanie i zawiadamia strony o jego wszczęciu<sup>24</sup>. Wymiana informacji w postępowaniu odbywa się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej oraz rozmów telefonicznych, za pośrednictwem Koordynatora bądź, w przypadku niewyrażenia przez stronę zgody na prowadzenie sprawy w postaci elektronicznej, w formie pisemnej, przesyłką pocztową<sup>25</sup>. W toku postępowania, w razie potrzeby, Koordynator wzywa strony, wyznaczając termin do przedstawienia dokumentów, informacji lub wyjaśnień, a także wszelkich okoliczności mogących przyczynić się

<sup>20</sup> Art. 6c ust. 3 pr. energ. Jednakże, zgodnie z art. 6e pr. energ., przedsiębiorstwo energetyczne może w takim przypadku zainstalować przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy temu odbiorcy. Koszt zainstalowania tego układu ponosi przedsiębiorstwo energetyczne.

<sup>21</sup> Art. 31e ust. 2 pr. energ. stanowi, że Prezes URE zawiesza z urzędu toczące się przed nim postępowanie prowadzone w trybie art. 8 ust. 1 pr. energ. w sprawie tego sporu w przypadku wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania przed Koordynatorem.

<sup>22</sup> Zob. § 1 rozporządzenia Ministra Energii ws. progów.

<sup>23</sup> Zob. § 2 ust. 2 Rozdziału 2 Regulaminu Koordynatora.

<sup>24</sup> Zob. § 2 ust. 1 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania.

<sup>25</sup> Zob. § 9 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania, § 3 ust. 6 i 7 Rozdziału 2 Regulaminu Koordynatora.

do rozwiązania sporu<sup>26</sup>. W sprawach wymagających wiadomości specjalnych, Koordynator może dopuścić opinię niezależnego eksperta<sup>27</sup>. Jeżeli przemawia za tym charakter sporu, Koordynator może wyznaczyć posiedzenie, na które wzywa strony postępowania w celu wyjaśnienia kwestii, których rozważenie byłoby niemożliwe w drodze postępowania w formie pisemnej lub elektronicznej<sup>28</sup>. Jeżeli przedmiotem wniosku było przeprowadzenie postępowania, w którym Koordynator ma przedstawić stronom propozycję rozwiązania sporu, Koordynator musi uzyskać odrębną zgodę przedsiębiorstwa energetycznego na uczestniczenie w tego rodzaju postępowaniu, która to zgoda musi być przekazana w formie pisemnej lub postaci elektronicznej<sup>29</sup>. Strony w terminie 14 dni od dnia otrzymania od Koordynatora propozycji rozwiązania sporu zajmują stanowisko w odniesieniu do tej propozycji<sup>30</sup>. Postępowanie przed Koordynatorem kończy się w przypadku: wycofania wniosku przez wnioskodawcę w trakcie postępowania; jeżeli w wyznaczonym terminie<sup>31</sup> przedsiębiorstwo energetyczne nie ustosunkuje się do wniosku albo oświadczy, że nie wyraża zgody na udział w postępowaniu; jeżeli strona nie wyrazi zgody na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej albo nie udzieli odpowiedzi w tej sprawie w terminie 14 dni; gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe<sup>32</sup>. Koordynator kończy postępowanie protokołem z jego przebiegu<sup>33</sup>.

### *Izba Gospodarki Elektronicznej*

Izba Gospodarki Elektronicznej (e-Izba), założona w 2013 r., jest organizacją samorządu gospodarczego, reprezentującą interesy gospodarcze zrzeszonych

<sup>26</sup> Zob. § 5 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania, § 4 ust. 1 Rozdziału 2 Regulaminu Koordynatora.

<sup>27</sup> Zob. § 4 ust. 2 Rozdziału 2 Regulaminu.

<sup>28</sup> Zob. § 6 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania.

<sup>29</sup> Zob. § 5 ust. 1 Rozdziału 2 Regulaminu.

<sup>30</sup> Zob. § 7 ust. 1 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania.

<sup>31</sup> Termin ten, zgodnie z § 4 ust. 1 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania, wyznacza Koordynator, nie może być on krótszy niż 14 dni.

<sup>32</sup> Zob. § 8 rozporządzenia Ministra Energii ws. prowadzenia postępowania.

<sup>33</sup> Zob. § 7 ust. 2 Rozdziału 2 Regulaminu Koordynatora. Protokół doręcza się stronom niezwłocznie. Zgodnie z § 7 ust. 3 Rozdziału 2 Regulaminu Koordynatora protokół zawiera co najmniej: datę sporządzenia protokołu; oznaczenie stron; zwięzłe określenie żądania wnioskodawcy i wartość przedmiotu sporu; datę wszczęcia i nadania biegu postępowaniu, jeśli są różne; rodzaj postępowania; formę lub postać, w jakiej było prowadzone postępowanie; czynności podjęte w toku postępowania; daty posiedzeń, jeżeli się odbyły; wskazanie osób uczestniczących w postępowaniu, w tym w posiedzeniach; wynik postępowania; podpis Koordynatora.

w niej przedsiębiorców<sup>34</sup>. E-Izba działa na podstawie ustawy z dnia 30 maja 1989 r. o izbach gospodarczych<sup>35</sup> oraz statutu<sup>36</sup>. W dniu 21 lutego 2018 r. Izba Gospodarki Elektronicznej uruchomiła platformę [mediacjeeizby.pl](http://mediacjeeizby.pl) w celu pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcami będącymi członkami e-Izby. Izba Gospodarki Elektronicznej jest podmiotem wpisanym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na listę podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów pod numerem 9.

W ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przez e-Izbę stosuje się regulacje ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz Regulamin pozasądowego rozwiązywania sporów Izby Gospodarki Elektronicznej (dalej: Regulamin rozwiązywania sporów e-Izby)<sup>37</sup>.

Stosownie do pkt. 1.2 Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby przedmiotem postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich prowadzonych przez e-Izbę jest rozwiązywanie krajowych<sup>38</sup> i transgranicznych<sup>39</sup> sporów pomiędzy konsumentami<sup>40</sup> a przedsiębiorcami<sup>41</sup> będącymi członkami e-Izby, wynikających z naruszenia internetowej umowy sprzedaży lub internetowej umowy świadczenia usług<sup>42</sup>, gdzie wartość przed-

<sup>34</sup> E-izba zrzesza blisko 200 podmiotów z rynku e-gospodarki. Wśród członków i partnerów e-Izby są firmy specjalizujące się w różnych gałęziach e-gospodarki: platformy e-commerce, sprzedawcy detaliczni, sklepy online oraz dostawcy e-usług, płatności online, treści cyfrowych oraz usług i rozwiązań IT dla e-commerce, a także start-upy, producenci i dystrybutorzy. Zob. <http://eizba.pl/info/czlonkowie-i-partnery/> [dostęp: 31.03.2018].

<sup>35</sup> Tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 1218.

<sup>36</sup> Dostępny pod: <http://eizba.pl/info/statut/> [dostęp: 31.03.2018].

<sup>37</sup> Regulamin dostępny jest na stronie: <https://www.mediacjeeizby.pl/files/Regulamin29.01.2018.pdf> [dostęp: 31.03.2018].

<sup>38</sup> Spór jest krajowy zgodnie z pkt. 1.10. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby wtedy, gdy zarówno przedsiębiorca – członek e-Izby, jak i konsument są rezydentami Rzeczypospolitej Polskiej.

<sup>39</sup> Według pkt. 1.9. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby spór transgraniczny ma miejsce wówczas, gdy przedsiębiorca – członek e-Izby jest zarejestrowany w Rzeczypospolitej Polskiej, a konsument jest rezydentem innego kraju członkowskiego UE.

<sup>40</sup> Zgodnie z definicją zamieszczoną w pkt. 1.4. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby termin „konsument” oznacza konsumenta zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 1 u.p.r.s.k.

<sup>41</sup> Według pkt. 1.5 Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby termin „przedsiębiorca” oznacza przedsiębiorcę zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt. 2 u.p.r.s.k.

<sup>42</sup> W przedmiocie terminu „internetowa umowa sprzedaży lub internetowa umowa świadczenia usług” pkt. 1.6. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby odsyła do definicji zawartej w art. 4 ust.1 lit. e) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21.05.2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz.Urz. UE L 165 z dnia 18 czerwca 2013 r., s. 1. Zgodnie z powołanym przepisem pojęcie to oznacza umowę sprzedaży lub

miotu sporu<sup>43</sup> nie jest niższa niż 50 EUR oraz nie przekracza 5 tys. EUR (lub równowartości tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęciu postępowania).

Osobą uprawnioną do rozwiązywania sporów jest Mediator, powoływany uchwałą Zarządu e-Izby spośród osób zgłoszonych przez Partnerów e-Izby – kancelarii prawnych, które posiadają pełną zdolność do czynności prawnych, korzystają w pełni z praw publicznych, posiadają co najmniej uprawnienia adwokata lub radcy prawnego lub tytuł doktora nauk prawnych, a także posiadają wiedzę i doświadczenie w rozwiązywaniu sporów konsumenckich oraz mediacji<sup>44</sup>. Mediator powoływany jest na trzyletnią kadencję i może sprawować swoją funkcję maksymalnie przez dwie kadencje<sup>45</sup>.

Prowadzone przez e-Izbę postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich mogą przybrać formy przewidziane w art. 3 pkt 1 i 2 u.p.r.s.k., tj. umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony (mediacja) lub przedstawienie stronom propozycji rozwiązania sporu (koncyliacja)<sup>46</sup>.

Zgodnie z Regulaminem pozasądowego rozwiązywania sporów Izby Gospodarki Elektronicznej skargę może złożyć jedynie konsument. Warunkiem wstępnym jest wyczerpanie wszystkich wewnętrznych procedur reklamacyjnych stosowanych przez przedsiębiorcę<sup>47</sup>. Wniosek konsumenta o wszczęcie postępowania składany jest na formularzu skargi<sup>48</sup> i zawiera: treść podstawową, tj. oznaczenie przedsiębiorcy – członka e-Izby (nazwę, adres, adres e-mail lub stronę www); dane osoby składającej skargę oraz oznaczenie konsumenta (płeć, język, imię i nazwisko, adres, e-mail, telefon stacjonarny lub komórkowy); dokładnie określone żądanie skargi; wskazanie rodzaju postępowania (mediacja bądź koncyliacja); podpis wnioskodawcy oraz elementy dodatkowe, tj. uzupełniający w stosunku do żądania opis transakcji związanej ze skargą, dokumenty użyteczne w zrozumieniu konfliktu (np. prowadzona przez strony korespondencja w procesie reklamacyjnym, dotychczasowe stanowi-

---

umowę o świadczenie usług, w przypadku której przedsiębiorca lub jego pośrednik oferuje towary lub usługi za pośrednictwem strony internetowej lub innych środków elektronicznych, a konsument zamawia takie towary lub usługi, korzystając z tej strony internetowej lub innych środków elektronicznych.

<sup>43</sup> Stosownie do pkt. 1.3. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby wartość przedmiotu sporu jest równa wartości roszczenia głównego przedstawionego przez konsumenta.

<sup>44</sup> Pkt. 1.8. i 6.6. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>45</sup> Pkt. 6.1. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>46</sup> Pkt. 5.1. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>47</sup> Pkt. 4.1. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>48</sup> Formularz udostępniony jest na stronie internetowej, można go, wraz z dodatkowymi dokumentami i materiałami, przesłać w postaci elektronicznej lub papierowej na adres siedziby e-Izby (pkt. 4.2. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby).



sko przedsiębiorcy, dodatkowe opisy lub zdjęcia potwierdzające wadliwość towaru lub usługi); potwierdzenie uiszczenia wpisu<sup>49</sup>.

Prowadzenie postępowania przed e-Izbą wiąże się z opłatami zarówno dla konsumenta, jak i przedsiębiorcy. W przypadku konsumenta jest to wpis, związany z wniesieniem wniosku o rozwiązanie sporu, w wysokości 20 zł<sup>50</sup>. Przedsiębiorca uiszcza wpis w związku z wniesieniem sprawy przez konsumenta, a także opłatę za prowadzenie sprawy, przedstawione mu przez e-Izbę w momencie poinformowania go o wniesieniu sprawy, w wysokości zgodnej z opublikowanym na stronie internetowej wykazem opłat (w chwili obecnej opłaty dla przedsiębiorcy wynoszą odpowiednio: 60 i 400 zł)<sup>51</sup>. Każda ze stron samodzielnie ponosi koszty przygotowania i złożenia przez siebie niezbędnych dokumentów, włączając koszty ewentualnego zastępstwa prawnego<sup>52</sup>.

E-Izba może odmówić rozpatrzenia sporu, jeżeli: jego przedmiot wykracza poza kategorie sporów objętych właściwością e-Izby; konsument przed wniesieniem sprawy nie podjął próby skontaktowania się z przedsiębiorcą i bezpośredniego rozwiązania sporu; w ocenie e-Izby spór jest błahy, bezzasadny lub wniosek o wszczęcie postępowania spowoduje uciążliwości dla drugiej strony; wartość przedmiotu sporu jest niższa niż 50 EUR albo wyższa niż 5 tys. EUR (lub równowartość tych kwot w przeliczeniu na złote polskie po średnim kursie NBP z dnia złożenia wniosku o wszczęcie postępowania); spór jest aktualnie rozpatrywany lub był uprzednio rozpoznany przez inną jednostkę ADR, inny właściwy podmiot lub przez sąd powszechny; konsument złożył reklamację do e-Izby po dacie przedawnienia reklamacji<sup>53</sup>; rozpoznanie sporu w istotny sposób zakłóciłoby efektywne funkcjonowanie e-Izby<sup>54</sup>.

<sup>49</sup> Pkt. 4.3. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby. Zgodnie z pkt. 4.5. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby nieuzupełnienie wniosku w zakresie treści podstawowej uniemożliwia wszczęcie postępowania, natomiast brak elementów dodatkowych wniosku skutkuje wszczęciem postępowania oraz wezwaniem konsumenta do uzupełnienia braków w terminie 7 dni od dnia złożenia wniosku. Nieuzupełnienie braków w terminie spowoduje niezwłoczne zakończenie wszczętego postępowania oraz zwrot wniosku.

<sup>50</sup> Konsument nie ponosi żadnych innych opłat związanych z prowadzeniem postępowania przez e-Izbę; pkt. 7.4. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>51</sup> Brak uiszczenia wpisu lub opłaty przez przedsiębiorcę nie wstrzymuje rozpoznania wniosku konsumenta, uprawnia natomiast e-Izbę do przymusowego dochodzenia tych kwot; pkt. 7.5. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>52</sup> Pkt.7.6. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>53</sup> Zgodnie z pkt. 1.14. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby wniosek konsumenta wszczynający postępowanie nie może być skutecznie złożony po upływie okresów przedawnienia roszczeń, określonych przez ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r.: Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2016 r., poz. 380 z późn. zm.), z tym zastrzeżeniem, że termin przedawnienia nie może być krótszy niż rok od dnia, w którym wnioskodawca podjął próbę kontaktu z drugą stroną w celu bezpośredniego rozwiązania sporu.

<sup>54</sup> Pkt. 2.1. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

Postępowanie odbywa się przy użyciu środków elektronicznych<sup>55</sup>. E-izba informuje przedsiębiorcę o złożeniu przez konsumenta wniosku o wszczęcie postępowania, dostarcza mu kompletną dokumentację roszczenia oraz wyznacza 7-dniowy termin na złożenie oświadczenia o wyrażeniu zgody lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu, o ile takie oświadczenie nie zostało złożone w procesie ubiegania się o członkostwo w e-Izbie<sup>56</sup>. W ciągu 7 dni od dnia otrzymania kompletnej dokumentacji roszczenia przedsiębiorca powinien dostarczyć dokumenty i materiały dodatkowe, na których zamierza oprzeć swoje stanowisko<sup>57</sup>. Dokumenty te przesyłane są następnie konsumentowi, który jest zobowiązany do złożenia odpowiedzi w terminie trzydniowym<sup>58</sup>. Kopię odpowiedzi konsumenta e-Izba wysyła do przedsiębiorcy, który w ciągu 3 dni może przedstawić własną odpowiedź<sup>59</sup>. Po otrzymaniu kompletnych akt<sup>60</sup> oraz należnych opłat e-Izba wskazuje Mediatora spośród powołanych przez siebie Mediatorów<sup>61</sup>. Mediator przeprowadza postępowanie poprzez platformę elektroniczną e-Izby, a w razie potrzeby umożliwia przekazywanie dokumentów w postaci papierowej<sup>62</sup>. Mediator ma prawo do kształtowania przebiegu postępowania, zezwalania stronom na przedstawienie dalszych stanowisk lub korygowania dokumentacji roszczenia lub dokumentacji przedsiębiorcy oraz zobowiązywania stron do udzielenia dalszych informacji, a także do odbierania i rozpatrywania dodatkowych oświadczeń według własnego uznania<sup>63</sup>. W zależności od wybranego przez strony rodzaju postępowania Mediator jest uprawniony do nakłaniania stron do zbliżenia swoich stanowisk lub do przedstawienia propozycji rozwiązania sporu. Jeżeli postępowanie przybiera tę drugą formę, Mediator doręcza e-Izbie – w ciągu 30 dni od otrzymania kompletnych akt lub od daty otrzymania przez niego ostatniej z wymaganych dodatkowych informacji, jednak nie później niż w ciągu 90 dni od otrzymania przez e-Izbę kompletnego wniosku o wszczęcie postępowania – propozycję rozwiązania sporu, a następnie e-Izba wysyła do każdej ze stron elektroniczną wersję propozycji rozwiązania sporu<sup>64</sup>. Strony

<sup>55</sup> Pkt. 1.20. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>56</sup> Pkt. 4.6. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby. Jeżeli przedsiębiorca odmówi udziału w postępowaniu, uiszczony przez konsumenta wpis zostanie zwrócony w terminie 7 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odmowie przedsiębiorcy.

<sup>57</sup> Pkt. 4.8. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>58</sup> Pkt. 4.9. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>59</sup> Pkt. 4.11. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>60</sup> Na które składają się: dokumentacja roszczenia, dokumentacja przedsiębiorcy, odpowiedź konsumenta oraz odpowiedź przedsiębiorcy.

<sup>61</sup> Pkt. 5.2. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>62</sup> Pkt. 5.6. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>63</sup> Pkt. 5.7. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>64</sup> Pkt. 5.10. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

są zobowiązane do poinformowania podmiotu uprawnionego ADR, czy wyrażają zgodę lub czy zastosowały się do otrzymanej propozycji rozwiązania sporu, w ciągu 14 dni od przekazania go stronom<sup>65</sup>. Na zakończenie postępowania Mediator sporządza protokół zawierający przebieg postępowania oraz jego wynik wraz ze zwięzłym uzasadnieniem propozycji rozwiązania sprawy<sup>66</sup>.

### *Podsumowanie – pierwszy rok działalności podmiotów ADR*

Aktualny obraz pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w Polsce przedstawiają dane statystyczne opublikowane przez podmioty uprawnione w sprawozdaniach z działalności za rok 2017<sup>67</sup>, w realizacji obowiązku wynikającego z art. 11 ust. 1 u.p.r.s.k.<sup>68</sup>

<sup>65</sup> Pkt. 5.11. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>66</sup> Pkt. 3.3. Regulaminu rozwiązywania sporów e-Izby.

<sup>67</sup> Sprawozdania dostępne są na stronach internetowych poszczególnych podmiotów uprawnionych, a także na stronie: <http://polubowne.gov.pl/publikacje,27,pl.html> [dostęp: 31.05.2018]. Wg komunikatu UOKiK sprawozdania dotyczą pierwszego roku funkcjonowania systemu ADR w Polsce, tj. okresu od 10 stycznia 2017 r. do końca 2017 r. Należy jednakże mieć na względzie, że nie wszystkie podmioty uprawnione funkcjonowały już w styczniu 2017 r. Niektóre z nich zostały utworzone później, np. Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK został powołany 1 lutego 2017 r., a Koordynator ds. negocjacji działający przy Prezesie URE 22 maja 2017 r. Stowarzyszenie „Przyjazne Latanie” funkcjonuje jako podmiot uprawniony (jako podmiot prywatny, inaczej niż podmioty publicznoprawne wymienione w art. 68 ust. 1 u.p.r.s.k.), musi w tym celu zostać wpisany do prowadzonego przez UOKiK rejestru podmiotów zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich) dopiero od 4 kwietnia 2017 r.

<sup>68</sup> Zgodnie z art. 11 ust. 1 u.p.r.s.k. podmiot uprawniony sporządza sprawozdanie z działalności w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich zawierające: informację o liczbie wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które wpłynęły do podmiotu uprawnionego, oraz wskazanie ich przedmiotu; informację o powtarzających się lub istotnych problemach, które prowadzą do sporów konsumenckich, do której mogą być dołączone zalecenia dotyczące unikania lub rozwiązywania takich problemów; informację o procentowym udziale sporów, których rozpatrzenia podmiot uprawniony odmówił, w stosunku do liczby złożonych wniosków o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz procentowym udziale poszczególnych rodzajów przesłanek takiej odmowy; informację o procentowym udziale postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które zakończono przed osiągnięciem wyniku, w stosunku do liczby wszczętych postępowań, a także powody takiego zakończenia, o ile są znane; określenie średniego czasu trwania postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich; informację o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informację, że podmiot uprawniony nie prowadzi takich analiz; informację o współpracy podmiotów w ramach sieci podmiotów prowadzących postępowania pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, ułatwiających rozwiązywanie sporów transgranicznych, jeżeli podmiot uprawniony należy do takiej sieci. Stosownie do art. 11 ust. 2 u.p.r.s.k. sprawozdanie powyższe sporządza się za każdy rok kalendarzowy i udostępnia w terminie do dnia 30 kwietnia roku następnego.

Podmiot uprawniony <sup>1</sup>	BAK	Prezes UKE	Rzecznik Finansowy	„Przyjazne Latanie”	Rzecznik Praw Pasażera Kolei	Inspekcja Handlowa	Sąd Polubowny przy KNF	Koordynator ds. negocjacji
liczba wniosków	1046	703 <sup>2</sup>	3 741	10	150	8413 <sup>3</sup>	2977 <sup>4</sup>	156 <sup>5</sup>
procent spraw, w których podmiot odmówił rozpatrzenia sporu	b.d. <sup>6</sup>	4,2% <sup>7</sup> 9,03% <sup>8</sup>	11%	–	3,3%	0,72% <sup>9</sup> 52,6% <sup>10</sup>	b.d.	2%
procent spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku	b.d.	2,2% <sup>11</sup> 4,92% <sup>12</sup>	b.d. <sup>13</sup>	80%	10%	13,9%	b.d.	niespełna 13%
średni czas trwania postępowania (w dniach)	53 <sup>14</sup>	32 <sup>15</sup> 33 <sup>16</sup>	240 <sup>17</sup>	ok. 30	45	37,7	b.d.	ponad 70

Objaśnienia: <sup>1</sup> Zestawienie nie obejmuje Izby Gospodarki Elektronicznej, która została podmiotem uprawnionym w 2018 r.; <sup>2</sup> W tym wnioski o wszczęcie postępowania w ramach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie usług telekomunikacyjnych – 1159, w zakresie usług pocztowych – 144; <sup>3</sup> W tym 8349 wniosków złożonych przez konsumentów i 19 wniosków złożonych przez przedsiębiorców; <sup>4</sup> Na wskazaną liczbę wniosków składa się: 2952 wnioski o przeprowadzenie mediacji i 25 wniosków o przeprowadzenie postępowania arbitrażowego (w sprawozdaniu nie wskazano, czy ujęto w nim wyłącznie wnioski o uproszczone postępowanie arbitrażowe, czy obydwie postępowania dostępne w Centrum Arbitrażu); <sup>5</sup> Do Koordynatora wpłynęły 382 sprawy, z czego spełniających kryteria, pozwalające na zakwalifikowanie pisma konsumenta jako wniosek i wszczęcie na jego podstawie postępowania, było 156; <sup>6</sup> W sprawozdaniu podano jedynie łączną liczbę spraw zakończonych zwrotem lub odmową rozpatrzenia wniosku, która wynosi 369; <sup>7</sup> Dotyczy usług telekomunikacyjnych; <sup>8</sup> Dotyczy usług pocztowych; <sup>9</sup> W przypadku, gdy wnioskodawcą był konsument; <sup>10</sup> W przypadku, gdy wnioskodawcą był przedsiębiorca; <sup>11</sup> Dotyczy usług telekomunikacyjnych; <sup>12</sup> Dotyczy usług pocztowych; <sup>13</sup> W sprawozdaniu podane są dane cząstkowe: pozostawieniem wniosku bez rozpoznania zakończyło się 18% spraw, liczba spraw zakończonych w trybie § 15 Rozporządzenia wynosiła 4%, Opinią zostało zakończonych 46% prowadzonych postępowań (tj. 931 opinii). Ogólnie w sposób merytoryczny (tj. ugodą lub opinią) w 2017 r. zostało zakończonych 66% spraw, tj. 1355, z czego 31% zostało zakończonych polubownie; <sup>14</sup> W sprawozdaniu średni czas rozpatrywania wniosku określono na 37 dni, w tym: średni czas merytorycznego rozpoznania spraw – 53 dni, a średni czas wydania zarządzenia o zwrocie lub odmowie rozpatrzenia wniosku – 6 dni; <sup>15</sup> Dotyczy usług telekomunikacyjnych; <sup>16</sup> Dotyczy usług pocztowych; <sup>17</sup> Średnia została określona na podstawie wybranej puli spraw zakończonych w 2017 r. W porównaniu z danymi z 2016 r. odnotowano znaczne wydłużenie czasu trwania postępowań.

Źródło: opracowanie własne na podstawie sprawozdań podmiotów ADR.

Z przedstawionych sprawozdań wynika, że w 2017 r. zostało złożonych ponad 17 tys. wniosków. Najwięcej z nich skierowano do instytucji zakorzenionych już w polskim systemie pozasądowego rozwiązywania sporów przed wejściem w życie u.p.r.s.k., tj. Inspekcji Handlowej (8413), Rzecznika Finansowego (3741), Sądu Polubownego przy KNF (2977), Prezesa UKE (1703), Arbitra Bankowego (1046). Niektóre z podmiotów uprawnionych wskazują w sprawozdaniach na duży wzrost liczby składanych wniosków po wejściu w życie u.p.r.s.k. – Sąd Polubowny przy KNF odnotował wzrost o 66% w stosunku do roku poprzedniego<sup>69</sup>, a Rzecznik Finansowy wzrost o 56% w porównaniu do 2016 r. (1347 wniosków więcej). Stosunkowo dużo wniosków, biorąc pod uwagę, że są to instytucje nowo powstałe, wpłynęło również do Rzecznika Praw Pasażera Kolei przy Prezesie UTK (150) oraz Koordynatora do spraw negocjacji przy Prezesie URE (156). Najmniej wniosków, zaledwie 10, zostało złożonych do Stowarzyszenia Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie”, niemniej ze względu na dużą liczbę potencjalnych sporów mogących być przedmiotem postępowania przed tym podmiotem (spory z liniami lotniczymi) należy spodziewać się wzrostu również tej liczby w kolejnych latach.

Sprawozdania opublikowane na stronach internetowych podmiotów uprawnionych pokazują, że prowadzone przed nimi postępowania w większości przypadków spełniają założony dyrektywą 2013/11 postulat szybkości i mieszczą się w wyznaczonym w art. 40 ust. 1 u.p.r.s.k. 90-dniowym terminie. Najkrócej trwały postępowania prowadzone przez Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” (ok. 30 dni) oraz Prezesa UKE (średnio 32 dni w przypadku rynku telekomunikacyjnego i średnio 33 dni, jeśli chodzi o rynek pocztowy) oraz te toczące się przed Inspekcją Handlową (średnio 37,7 dni). Najdłużej (średnio 240 dni) trwały postępowania przed Rzecznikiem Finansowym<sup>70</sup> (podczas gdy w 2016 r. wynosiły one średnio 132 dni).

Podmioty uprawnione jedynie w nielicznych przypadkach korzystały z możliwości odmowy wszczęcia postępowania polubownego. Procent spraw, w których odmówiono rozpatrzenia sporu, wahał się pomiędzy 0% („Przyjazne Latanie”) a 9,03% (spory dotyczące usług pocztowych przed Prezesem UKE). Wyjątkowo wysoki procent odmów odnotowano w przypadku

<sup>69</sup> Dotyczy to postępowań mediacyjnych (w 2016 r. – 1775 wniosków, w 2017 r. – 2952 wniosków).

<sup>70</sup> Jako przyczyny tego stanu rzeczy w sprawozdaniu Rzecznika Finansowego wskazano na wciąż kształtującą się strukturę organizacyjną podmiotu, istotną zmianę przepisów regulujących postępowanie oraz znaczny wzrost spraw w stosunku do 2016 r., a w konsekwencji – znaczne obciążenie osób prowadzących postępowanie, konieczność oczekiwania na stanowiska stron w toku negocjacji, konieczność przygotowania opinii, o której mowa w art. 40 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym z dnia 5 sierpnia 2015 r. (tj. Dz.U. z 2017 r., poz. 2270, 2486).

sporów wniesionych przez przedsiębiorców przed Inspekcję Handlową – 52,6% (w przypadku sporów wniesionych przez konsumentów procent odmów wynosił tylko 0,72%).

Efektywność postępowań, mierzona liczbą spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku, była największa w postępowaniach przed Prezesem UKE (2,2% w przypadku usług telekomunikacyjnych i 4,92% w przypadku usług pocztowych), a najmniejsza w postępowaniach prowadzonych przez „Przyjazne Latanie” (80%). W tym ostatnim wypadku bardzo wysoki procent spraw zakończonych przed osiągnięciem wyniku spowodowany był odmową wyrażenia zgody na mediację przez przewoźników. Na odmowę wyrażenia zgody przez przedsiębiorców jako problem wskazuje też w swoich sprawozdaniach Koordynator ds. negocjacji działający przy Prezesie URE (niespełna 13%, tj. 20 ze 156 postępowań wszczętych w 2017 roku zakończono przed osiągnięciem wyniku z uwagi na brak zgody na udział w postępowaniu przedsiębiorstwa energetycznego). W przypadku IH było to 5,25% (439 przypadków odmowy wyrażenia zgody).

Większość podmiotów uprawnionych nie prowadzi statystyk dotyczących zastosowania się przez strony do wyniku postępowania polubownego. Wyjątkiem jest Rzecznik Praw Pasażera Kolei, który podał, że strony zastosowały się do zaproponowanego rozwiązania w 63% przypadków. W sprawozdaniu Arbitrażu Bankowego wskazano, że z dostępnych Arbitrażowi informacji wynika, że wszystkie wydane orzeczenia zostały wykonane przez banki będące stronami sporów.

## **Bibliografia**

- Kaczmarek G., *Alternatywne metody rozwiązywania sporów w energetyce – Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Regulacji Energetyki*, „Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki” 2016/2017, nr 4 (98) / 1 (99).
- Modzelewski W., *Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich w sektorze energetycznym*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2017, nr 6 (6).
- Mroczynski-Szmaj Ł., *Koordynator do spraw negocjacji – jako gwarancja indywidualnego bezpieczeństwa konsumenta na rynku energii elektrycznej?*, „Energetyka” 2017, nr 5.
- Mroczynski-Szmaj Ł., E. Mroczynska-Szmaj, *Współczesny polski model bezpieczeństwa indywidualnego konsumentów na rynku energii – wybrane definicje oraz aspekty systemowe*, „Polityka Energetyczna” 2018, t. 21, z. 1.
- Sroczynski J., *Pozasądowe spory konsumenckie w energetyce: nadzieje i obawy*, „Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny” 2017, nr 6 (6).

**Abstract**  
**ADR-accredited Entities in Poland: A Review of Institutions Listed  
in the UOKiK Register (Part III)**

The article is a third part of a review of the ADR-accredited entities in Poland (and procedures they offer), listed with accordance with Art 20 (2) of the Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes, by the competent authority, The President of the Office of Competition and Consumer Protection (UOKiK). There are currently nine ADR entities in the register maintained by President of the UOKiK, six public and three private ones. The public entities with sectoral competence are: President of the Office of Electronic Communications, Financial Ombudsman, Rail Passenger Ombudsman under the President of the Office of Rail Transport, Arbitration Court at the Polish Financial Supervision Authority, Negotiations Coordinator with the President of the Energy Regulatory Office. Trade Inspection, a public entity with horizontal dimension, covers disputes for which a relevant sectoral ADR has not been established. The private entities, as at 1 March 2018, are: Polish Bank Association – Banking Ombudsman Scheme, Chamber of Digital Economy and “Friendly Flying” Air Passenger Watchdog.

**Key words:** alternative dispute resolution (ADR), consumer disputes, Directive 2013/11/EU, Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes Act, accredited entities

**Streszczenie**  
**Podmioty uprawnione do pozasądowego rozwiązywania sporów  
konsumenckich przegląd instytucji wpisanych do rejestru UOKiK  
(część III)**

Artykuł stanowi III część opracowania przedstawiającego przegląd podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – wraz z opisem prowadzonych przez nie postępowań – wpisanych do rejestru podmiotów uprawnionych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), przekazywanego Komisji Europejskiej, zgodnie z art. 20 ust. 2 zd. 3 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich. Obecnie (stan na 1 marca 2018 r.) do rejestru zostało wpisanych dziewięć podmiotów, w tym sześć podmiotów publicznych – tj. podmioty o charakterze sektorowym: Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Rzecznik Finansowy, Rzecznik Praw Pasażera Kolei przy Prezesie Urzędu Transportu Kolejowego, Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego, Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki oraz podmiot o charakterze horyzontalnym – Inspekcja Handlowa, której zakres działania obejmuje spory, dla których nie został utworzony właściwy sektorowy podmiot ADR, oraz trzy podmioty niepubliczne: Bankowy Arbitraż Konsumencki przy Związku Banków Polskich, Izba Gospodarki Elektronicz-

nej (oba będące organizacją przedsiębiorców) oraz Stowarzyszenie Praw Pasażerów „Przyjazne Latanie” (będące organizacją konsumentów).

**Słowa kluczowe:** alternatywne metody rozwiązywania sporów, spory konsumenckie, dyrektywa 2013/11/EU, ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, podmioty uprawnione