

## Pozasądowe spory konsumenckie w energetyce: nadzieje i obawy

### Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Cechy postępowania przed Koordynatorem
- III. Obowiązki przedsiębiorstw energetycznych
- IV. Dobrowolność postępowania przed Koordynatorem
- V. Zakaz wstrzymania dostarczania paliw i energii
- VI. Podsumowanie

### Streszczenie

W artykule przedstawiono nowe rozwiązania prawne w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym. Omówiono główne cechy postępowania przed Koordynatorem ds. negocjacji. Zwrócono uwagę na kilka istotnych wątpliwości odnośnie do przyjętych rozwiązań proceduralnych, które mogą osłabić ogólnie pozytywny efekt wprowadzenia nowych regulacji. Należą do nich, przede wszystkim, zbyt szeroki zakres dobrowolności uczestniczenia przedsiębiorstw energetycznych w postępowaniach, a także kontrowersyjny zakaz wstrzymania dostarczania paliw i energii do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora.

**Słowa kluczowe:** pozasądowe rozstrzygnięcie sporów, Koordynator ds. negocjacji, dostawca energii, odbiorca energii, konsument, UOKiK, URE.

**JEL:** K23, K41

## I. Wprowadzenie

Od dnia 10 stycznia 2017 r. obowiązuje ustawa z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich<sup>1</sup>, wdrażająca dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygnięcia sporów konsumenckich<sup>2</sup>. Ustawa wprowadza m.in. obszerne zmiany w ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne<sup>3</sup>, ustanawiając dla sektora energetycznego Koordynatora do spraw negocjacji<sup>4</sup> działającego przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: URE). W myśl Ustawy,

\* Prawnik i ekonomista; partner w kancelarii Markiewicz & Sroczyński; e-mail: jaroslaw.sroczyński@mslegal.com.pl.

<sup>1</sup> Dz.U. 2016, poz. 1823; dalej: Ustawa.

<sup>2</sup> Tzw. dyrektywa ws. ADR (*alternative dispute resolution*), Dz. Urz. UE L 165 z 18.06.2013.

<sup>3</sup> T. j. Dz.U. 2017, poz. 220, ze zm.; dalej: pe.

<sup>4</sup> Dalej: Koordynator.

Koordinator jest „podmiotem uprawnionym” do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów między odbiorcami paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym a przedsiębiorstwami energetycznymi<sup>5</sup>.

Rozwiązania przyjęte w powyższych aktach prawnych mają na celu uzupełnienie środków ochrony konsumentów w sporach z przedsiębiorcami o nowe jakościowo metody. Przed wejściem w życie Ustawy, spory mogły toczyć się na zasadach ogólnych przed sądami powszechnymi, względnie podlegać arbitrażowi, mediacji lub innej formie ugodowego ich załatwienia. Reklamacje konsumentów rozpatrywane były przy obowiązkowym uczestnictwie przedsiębiorcy<sup>6</sup>, w systemie quasi-obowiązkowym<sup>7</sup> lub na zasadzie dobrowolnego uczestnictwa przedsiębiorcy.<sup>8</sup> Należy podkreślić, że Ustawa nie wyłącza żadnego z dotychczasowych sposobów rozstrzygnięcia bądź rozwiązywania sporów konsumentów z przedsiębiorcami<sup>9</sup>, stanowiąc jedynie uzupełnienie istniejącej regulacji.

Swoistym dla sektora energetycznego pozostaje nadal administracyjno-sądowy tryb rozstrzygnięcia sporów pomiędzy odbiorcami paliw, energii elektrycznej i ciepła a przedsiębiorstwami energetycznymi, przewidziany w art. 8 ust. 1 pe. Ów „hybrydowy” rodzaj postępowania, w ramach którego decyzje administracyjne Prezesa URE są kontrolowane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz ewentualnie także sądy wyższych instancji ma zastosowanie, między innymi, do spraw spornych dotyczących odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, w tym dotyczących zwiększenia mocy przyłączeniowej, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii.

Należy zaznaczyć, że postępowanie przed Koordynatorem ma pierwszeństwo przed postępowaniem toczącym się w trybie art. 8 ust. 1 pe przed Prezesem URE. Zgodnie z art. 31e ust. 2 i 3 pe, wszczęcie postępowania przed Koordynatorem powoduje zawieszenie z urzędu tego postępowania, także wówczas, gdy wniosek o rozstrzygnięcie sporu przez Prezesa URE został złożony przez konsumenta już na etapie postępowania prowadzonego przez Koordynatora.

## II. Cechy postępowania przed Koordynatorem

Pozasądowe (alternatywne) metody rozstrzygnięcia sporów pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem powinny posiadać kilka kluczowych cech, umożliwiających podniesienie poziomu ochrony konsumentów na wyższy poziom, co stanowi cel zarówno dyrektywy ws. ADR, jak i Ustawy. Zgodnie z założeniami, nowy pakiet legislacyjny ma przyczynić się do należytego funkcjonowania rynku wewnętrznego w Unii Europejskiej przez zapewnienie konsumentom możliwości składania

<sup>5</sup> Zob. art. 31b ust. 2 pe w zw. z art. 8 i nast. Ustawy.

<sup>6</sup> Tak w przypadku Rzecznika Finansowego, zob. art. 1 ustawy z dnia 5.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. 2015, poz. 1348, ze zm.). Powyższa ustawa reguluje ponadto w art. 35–43 zasady obowiązkowego udziału podmiotów rynku finansowego w pozasądowym postępowaniu w sprawie rozwiązywania sporów z ich klientami, a Rzecznik Finansowy jest „podmiotem uprawnionym” w rozumieniu Ustawy do prowadzenia tych postępowań. Spory na rynku finansowym stanowią obecnie jedyny przypadek, w którym przedsiębiorca ma obowiązek uczestniczenia w sporze, będąc „obowiązany na podstawie odrębnych przepisów” w rozumieniu art. 31 ust. 1 Ustawy. „Odrębnymi przepisami” są wspomniane wyżej art. 35–43 ustawy z dnia 5.08.2015 r. regulujące działalność Rzecznika Finansowego.

<sup>7</sup> Tak w przypadku rozstrzygnięcia sporów przez Arbitra Bankowego, działającego przy Związku Banków Polskich. Bankowy Arbitraż Konsumencki działa na zasadzie samoregulacji, zob. <https://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrer-bankowy/dzialalnosc>.

<sup>8</sup> Tak w przypadku Stałych Polubownych Sądów Konsumenckich działających przy Wojewódzkich Inspektoratach Inspekcji Handlowej, a także, w pewnym zakresie, rzeczników praw konsumenta, działających na podstawie art. 39 i nast. ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz.U. 2015, poz. 184, ze zm.) (dalej: uokik).

<sup>9</sup> Odnosnie form rozstrzygnięcia i rozwiązywania sporów oraz różnic pojęciowych pomiędzy nimi, zob. Kaczmarek, 2016/2017, s. 7–8.

wniosków o rozstrzygnięcie sporów z przedsiębiorcami do podmiotów oferujących **niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie** metody ich alternatywnego rozwiązywania. Dostęp do **tanich i efektywnych** sposobów rozwiązywania sporów konsumenckich będzie korzystny także dla przedsiębiorców, którzy uzyskają instrument pozwalający na uniknięcie długotrwałych i kosztownych procesów sądowych w sytuacjach spornych z konsumentami<sup>10</sup>.

Wymienione powyżej siedem głównych cech pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oczywiście można i należy przypisać także postępowaniu szczególnemu, jakim jest postępowanie przez Koordynatorem. Spory konsumenckie w energetyce są bowiem bardzo istotną częścią ADR-ów, choćby tylko z tej racji, że energia jest niezbędnym dobrem powszechnego użytku, nabywanym przez konsumentów w warunkach istotnej nierównowagi kontraktowej i ekonomicznej stron, występującej na korzyść przedsiębiorstw energetycznych. Ponadto, regulowany sektor energetyczny charakteryzuje się złożonością relacji umownych, co bezpośrednio wpływa na stopień skomplikowania umów, regulaminów, taryf, instrukcji oraz innych dokumentów kształtujących prawa i obowiązki odbiorców-konsumentów.

Dlatego do katalogu cech szczególnych postępowania przed Koordynatorem należy jeszcze dodać następujące cechy: **powszechność, bezpłatność, poufność oraz dobrowolność**. **Powszechność** można rozumieć w aspekcie materialnym i formalnym. Powszechność materialna oznacza *de facto* zakres kompetencji Koordynatora do rozwiązywania określonego rodzaju sporów. Reguluje tę kwestię art. 31a ust. 1 pkt 1–5 pe, z którego wynika kompetencja Koordynatora do prowadzenia postępowań dotyczących 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. Zakres kompetencji Koordynatora jest zatem materialnie na tyle szeroki, że obejmuje w praktyce wszelkie typowe sytuacje, w których może potencjalnie powstać spór w relacji konsument – przedsiębiorstwo energetyczne. Powszechność formalna ma natomiast związek z ustaleniem wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie będzie skutkowało odmową rozpatrzenia sporu przez Koordynatora. Kwestia ta jest regulowana w art. 31d ust. 6 pkt 4 w zw. z art. 31f ust. 2 pe, a także w wydanym przez Ministra Energii na podstawie tego ostatniego przepisu rozporządzeniu wykonawczym<sup>11</sup>. Progi finansowe zostały ustalone na poziomie nie mniejszym niż 50 zł i nie większym niż 50 000 zł, a zatem tak określone pułapy wartości przedmiotu sporu w praktyce umożliwią Koordynatorowi działanie w znakomitej większości spraw spornych, poza rzeczywiście bagatelny albo mającymi znaczny wymiar materialny. Powszechność przyjętych rozwiązań nie budzi zatem wątpliwości, a odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, a także prosumenci będący konsumentami, uzyskali łatwy dostęp do postępowania przed Koordynatorem.

Cecha **bezpłatności** postępowania przed Koordynatorem nie jest całkowicie jasna. Kwestii tej nie reguluje ani Ustawa, ani prawo energetyczne, ani też rozporządzenie wykonawcze do

<sup>10</sup> Zob. uzasadnienie do projektu Ustawy, s. 1, <https://legislacja.rcl.gov.pl/docs//2/12283400/12342485/12342486/dokument222677.pdf>.

<sup>11</sup> Zob. rozporządzenie Ministra Energii z dnia 1.08.2017 r., w sprawie określenia wysokości progów finansowych wartości przedmiotu sporu, których przekroczenie uprawnia do odmowy rozpatrzenia sporu (Dz.U. 2017, poz. 1494), które weszło w życie z dniem 5.08.2017 r. Warto na marginesie wskazać na pewną nieścisłość terminologiczną wymienionych przepisów Ustawy. Przepis wykonawczy i powtarzający jego brzmienie tytuł rozporządzenia Ministra Energii posługują się terminem „uprawnienia” Koordynatora do odmowy rozpatrzenia sporu, co sugeruje fakultatywność odmowy. Tymczasem, zgodnie z art. 31d ust. 6 pkt 4, Koordynator obligatoryjnie „odmawia” rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy jego wartość nie mieści się w granicach określonych rozporządzeniem Ministra Energii.

Ustawy, wydane na podstawie art. 31f ust. 1 pe<sup>12</sup>. Informacji na ten temat nie ma również na stronie internetowej Koordynatora<sup>13</sup>. Można zatem oczywiście wnioskować, że brak informacji o odpłatności automatycznie oznacza, że postępowanie jest nieodpłatne. Należy jednak wskazać, że w projekcie rozporządzenia proceduralnego zamieszczony był jednoznaczny przepis o nieodpłatności postępowania<sup>14</sup>, który ostatecznie nie znalazł się w samym rozporządzeniu. Czyżby zatem rozważano wprowadzenie w przyszłości opłat za postępowania przed Koordynatorem? Wydaje się to teoretycznie możliwe, w związku z brzmieniem art. 10 pkt 13 Ustawy, nakładającym na podmiot uprawniony obowiązek udostępnienia do wiadomości publicznej, w sposób jasny i zrozumiały, „określenie opłat i kosztów związanych z udziałem w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz informacje o ich wysokości lub zasadach ich naliczania”. Koordynator mógłby zatem w oparciu o powyższy przepis wprowadzić odpłatność postępowań, oczywiście przy zachowaniu zasady zapewnienia łatwego dostępu do postępowania (taniaści postępowania). Oznacza to, że ewentualne koszty postępowania nie powinny być ustalane na poziomie stanowiącym barierę przed korzystaniem z niego.

Cecha **poufności** postępowania przed Koordynatorem jest zagwarantowana w sposób jednoznaczny w art. 17 Ustawy, przewidującym że „podmiot uprawniony oraz osoby prowadzące postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich są obowiązani zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w trakcie tego postępowania”.

Cecha **dobrowolności** udziału w postępowaniach przed Koordynatorem także nie budzi wątpliwości, jednakże przede wszystkim od strony formalnej. Dobrowolność jest bowiem wprowadzona tak szeroko, że powstaje pytanie czy jej materialne następstwa nie zaważą negatywnie na skuteczności działań Koordynatora, a przez to całego systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym? Ten aspekt oceny jest na tyle istotny, że poświęcono mu odrębne rozważania w pkt III. Najpierw jednak wypada zacząć od krótkiego przeglądu obowiązków przedsiębiorstw energetycznych.

### III. Obowiązki przedsiębiorstw energetycznych

Przedsiębiorstwo energetyczne posiada swobodę decydowania czy chce zobowiązać się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami. Oznacza to, że przedsiębiorstwa energetyczne nie można uznać za „obowiązane na podstawie odrębnych przepisów” do udziału w postępowaniach przed Koordynatorem. Status przedsiębiorcy „obowiązanego” jest określony w art. 31 ust. 1 Ustawy, jednak zmian prawa energetycznego wprowadzonych Ustawą nie można uznać za „odrębne przepisy”, statuujące obowiązek uczestniczenia w postępowaniach pozasądowych.

Na przedsiębiorstwo energetyczne, które zobowiązało się do udziału w postępowaniach przed Koordynatorem, ustawodawca nałożył obowiązki informacyjne. Przedsiębiorstwo to musi poinformować, że podmiotem uprawnionym do rozwiązywania sporów jest Koordynator, a także na swojej stronie internetowej i we wzorcach umów zawieranych z konsumentami podać co najmniej

<sup>12</sup> Zob. rozporządzenie Ministra Energii z dnia 1.08.2017 r. w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów (Dz.U. 2017, poz. 1493), które weszło w życie z dniem 5.08.2017 r.; dalej: rozporządzenie proceduralne.

<sup>13</sup> Zob. informację o treści wniosków o wszczęcie postępowania składanych do Koordynatora, <https://www.ure.gov.pl/pl/koordynator-ds-negocjac/postepowania-adr/wnioski-o-wszczecie-pos/7081,Wnioski-o-wszczecie-postepowania.html>.

<sup>14</sup> Zob. § 2 ust. 2 projektu rozporządzenia Ministra Energii w sprawie prowadzenia przez Koordynatora do spraw negocjacji postępowania w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów, projekt z dnia 14 lutego 2017 r., wersja 1.4.

adres strony internetowej Koordynatora. Zgodnie z art. 32 ust. 3 Ustawy, jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie złożyło żadnego oświadczenia (co także obejmuje brak informacji o podmiocie uprawnionym), uznaje się, że wyraża ono zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Powstaje zatem pytanie, czy przedsiębiorstwo energetyczne, które nie złożyło żadnego oświadczenia, może uchylić się od udziału w postępowaniu wszczętym przez Koordynatora? Należy bowiem w tym miejscu zauważyć, że jeżeli wniosek konsumenta spełnia kryteria formalne, to zgodnie z art. 31d ust. 1 pe postępowanie przed Koordynatorem wszczyna się obligatoryjnie. Wówczas przedsiębiorstwo energetyczne będzie najprawdopodobniej korzystać w prawa odmowy wzięcia udziału w takim postępowaniu, na zasadzie art. 32 ust. 1 pkt 2 Ustawy. Zatem ustawowe domniemanie zgody na udział w postępowaniach pozasądowych może zostać w indywidualnych przypadkach łatwo obalone poprzez odmowę uczestniczenia w konkretnym postępowaniu przed Koordynatorem. Należy także pamiętać, że odmowa taka może mieć miejsce nie tylko na etapie przygotowawczym postępowania, lecz także już po jego wszczęciu przez Koordynatora.

Kolejnym nasuwającym się pytaniem jest, czy przedsiębiorstwo energetyczne może zdecydować o złożeniu generalnego oświadczenia o braku zgody na udział w postępowaniach przed Koordynatorem (*opt-out*)? Wydaje się, że nie istnieje żadna przeszkoda prawna w tym zakresie, a z punktu widzenia pragmatyki postępowań i interesów konsumentów byłoby wręcz wskazane, aby przedsiębiorstwo energetyczne nie zamierzające uczestniczyć w systemie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich poinformowało o tym zawczasu konsumentów, aby nie angażowali się oni w zbędne postępowania. tego rodzaju Informacja mogłaby zostać zamieszczona przynajmniej na stronie internetowej przedsiębiorstwa energetycznego, być może także we wzorcach umów konsumenckich.

Jeszcze jedną wątpliwość może budzić kwestia oceny działań przedsiębiorstwa energetycznego, które co prawda zobowiązało się do korzystania z pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami, jednak notorycznie uchyla się od udziału w postępowaniach przed Koordynatorem, korzystając ze wspomnianego wyżej prawa odmowy wzięcia udziału w postępowaniu, określonego w art. 32 ust. 1 pkt 2 Ustawy. Można postawić tezę, że jeżeli działania takie nie miałyby wymiaru incydentalnego, lecz przybrałyby charakter powtarzającej się praktyki, mogłyby stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik. Praktyka taka miałaby postać naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. W grę mogłaby także wchodzić kwalifikacja tego rodzaju działań przedsiębiorstwa energetycznego jako stosowanie naruszającej dobre obyczaje nieuczciwej praktyki rynkowej, polegającej na dezinformacji konsumentów odnośnie do przysługujących im praw<sup>15</sup>. W obu przypadkach właściwy byłby Prezes UOKiK, który mógłby nałożyć na przedsiębiorstwo energetyczne karę pieniężną do 10% obrotu, a także nakazać wykonanie określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów środków zaradczych. W przypadku stosowania przez przedsiębiorstwo energetyczne nieuczciwej praktyki rynkowej, właściwy byłby także sąd powszechny<sup>16</sup>.

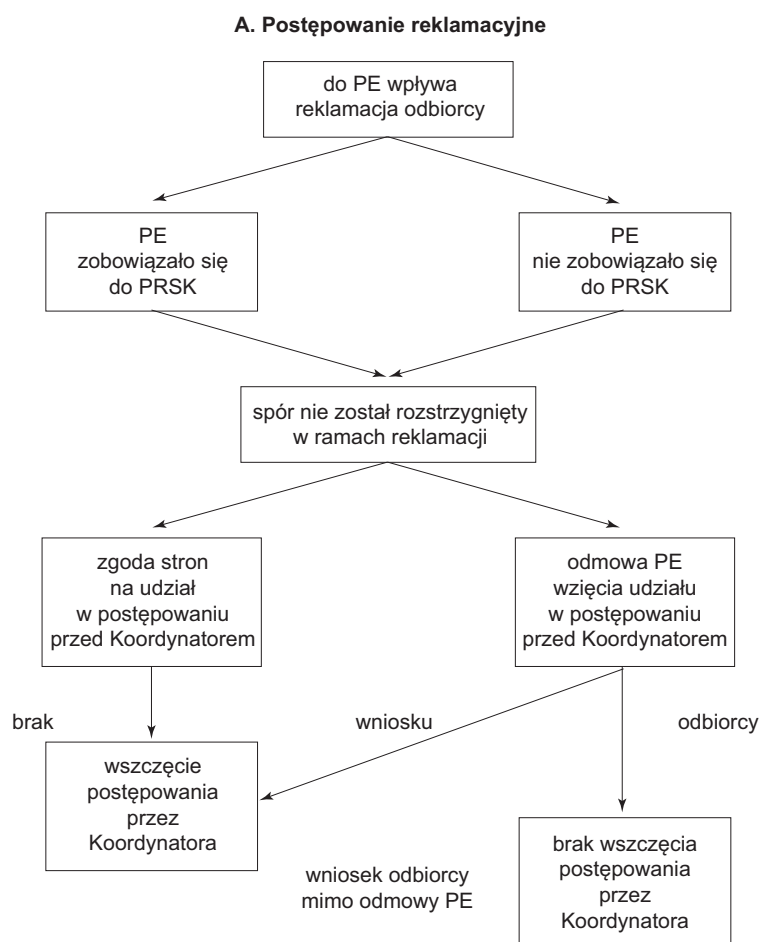
<sup>15</sup> Zob. art. 5 ust. 3 pkt 4 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206, ze zm.); dalej: upnpr.

<sup>16</sup> Zob. art. 12 upnpr.

## IV. Dobrowolność postępowania przed Koordynatorem

Postępowanie przed Koordynatorem ma charakter w pełni dobrowolny oraz niewładczy. Zgodnie z art. 31a ust. 2 pkt 1 i 2 pe, kompetencje Koordynatora są dwojakie. Po pierwsze, Koordynator umożliwia zbliżenie stanowisk stron w celu rozwiązania sporu przez jego strony. Po drugie, może on przedstawić stronom propozycję rozwiązania sporu, przy czym strony muszą wyrazić zgodę na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub zastosowanie się do niej, co wynika z art. 31f pkt 1 pe, a także z rozporządzenia proceduralnego.<sup>17</sup>

Jednak, jak wskazano wyżej, jeżeli odbiorca złoży prawidłowy wniosek i nie zachodzą enumeratywnie wymienione przesłanki odmowy rozpatrzenia sporu,<sup>18</sup> to Koordynator wszczyna postępowanie obligatoryjnie. Na poniższych grafikach przedstawiony jest przebieg procedury reklamacyjnej prowadzącej do wszczęcia postępowania przez Koordynatora (rys. A), a następnie sam przebieg postępowania przed Koordynatorem (rys. B)

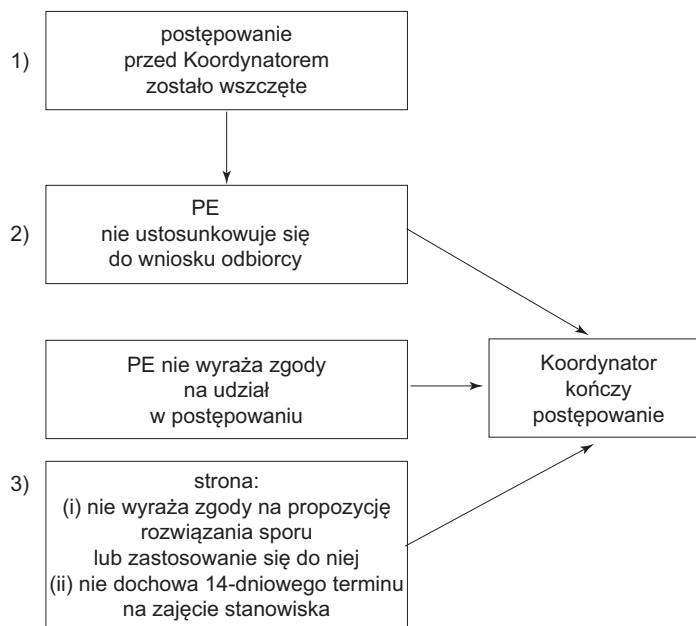


Źródło: rysunek własny.

<sup>17</sup> Zob. § 7 ust. 2 rozporządzenia proceduralnego. Można wyrazić w tym miejscu zastrzeżenie co do przyjętej techniki legislacyjnej, w ramach której jeden z kluczowych materialnych przepisów kompetencyjnych zawarty jest w przepisie delegacyjnym oraz w akcie niższego rzędu. Ponadto, nie jest jasne dlaczego ustawodawca odróżnia „zgodę na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu” od „zastosowania się do niej”? Wydaje się, że pomiędzy tymi pojęciami występuje relacja zawierania, tzn. zgoda na propozycję rozwiązania sporu oznacza także zgodę na zastosowanie się do tej propozycji.

<sup>18</sup> Zgodnie z art. 31d ust. 6 pe, przesłankami tymi są: brak właściwości Koordynatora dla danego przedmiotu sporu, niepodjęcie przez odbiorcę próby kontaktu z przedsiębiorstwem energetycznym i bezpośredniego rozwiązania sporu (w praktyce chodzi tutaj o złożenie reklamacji), status sprawy w toku o to samo roszczenie względnie uprzednie jej rozstrzygnięcie przez Koordynatora, inny właściwy podmiot albo sąd, a także wartość przedmiotu sporu wyższa albo niższa od obowiązujących progów finansowych.

## B. Postępowanie przed Koordynatorem



Źródło: rysunek własny.

Obligatoryjność wszczęcia postępowania przez Koordynatora oraz możliwość wycofania się przedsiębiorstwa energetycznego z procedury na każdym jej etapie mogą prowadzić do sytuacji, w których odbiorca będzie angażowany w uciążliwe i nieefektywne postępowania. Może to doprowadzić do obniżenia rangi tej formy pozasądowego rozwiązywania sporów. Ryzyko takie może powstać zwłaszcza, jeżeli konsumenci nabiorą przeświadczenia, że przedsiębiorstwa energetyczne uczestniczą w postępowaniach przed Koordynatorem dla zachowania pozorów respektowania praw konsumentów, jednak w rzeczywistości „uciekają” z tych postępowań, jeżeli tylko nie odpowiada im ich przypuszczalny wynik.

Pewnym remedium dla tak szeroko sformułowanej zasady dobrowolności uczestniczenia przedsiębiorstw energetycznych w postępowaniach przed Koordynatorem są ściśle określone terminy kończenia postępowania przez Koordynatora w przypadku nieustosunkowania się przedsiębiorstwa energetycznego do wniosku odbiorcy, braku zgody na udział w postępowaniu albo na przedstawioną propozycję rozwiązania sporu lub na zastosowanie się do niej. Rozporządzenie proceduralne wprowadza w odniesieniu do tych kwestii terminy 14-dniowe, po upływie których Koordynator obligatoryjnie kończy postępowanie<sup>19</sup>. Należy jednak zwrócić uwagę, że powyższe terminy nie uchybiają ogólnemu, 90-dniowemu terminowi na przedstawienie stronom wyniku postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, określonego w art. 40 ust. 1 Ustawy. Ponadto, zgodnie z art. 40 ust. 2 Ustawy, w przypadku sporu szczególnie skomplikowanego termin 90-dniowy może być przedłużony. W praktyce wiele spraw może zatem toczyć się miesiącami, a w rezultacie zakończyć się wycofaniem się przedsiębiorstwa energetycznego na ostatnim etapie. Ponieważ Prezes UOKiK mógłby ingerować w prawo przedsiębiorstwa energetycznego do wycofania się z postępowania przed Koordynatorem tylko w bardzo wyjątkowych

<sup>19</sup> Ponadto, zgodnie z § 8 pkt 1 i 3 rozporządzenia proceduralnego Koordynator kończy postępowanie także w przypadku wycofania wniosku przez wnioskodawcę w trakcie postępowania oraz gdy przeprowadzenie postępowania stało się z innych przyczyn niemożliwe. Tę ostatnią przesłankę należy ocenić jako nader enigmatyczną, mogącą prowadzić do nieporozumień.

przypadkach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, przyjęte rozwiązania mogą istotnie godzić w skuteczność i zaufanie konsumentów do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sektorze energetycznym. Warto postulować *de lege ferenda*, aby przy kolejnej nowelizacji prawa energetycznego została przynajmniej uchylona obligatoryjność wszczynania postępowań przez Koordynatora. Spór przed Koordynatorem powinien rozpocząć się dopiero wtedy, kiedy nie budzi wątpliwości, że obie strony są gotowe na udział w postępowaniu.

## V. Zakaz wstrzymania dostarczania paliw i energii

Znowelizowane prawo energetyczne zawiera obecnie art. 6c ust. 3, przewidujący, że jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie uwzględniło reklamacji, a odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym, w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji, wystąpił do Koordynatora z wnioskiem o rozwiązanie sporu w tym zakresie, dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora. W takim przypadku, na podstawie art. 6e pe, przedsiębiorstwo energetyczne może na własny koszt zainstalować temu odbiorcy przedpłatowy układ pomiarowo-rozliczeniowy.

Jakkolwiek podobne rozwiązanie obowiązuje w odniesieniu do samej czynności składania reklamacji odbiorcy do przedsiębiorstwa energetycznego<sup>20</sup>, powstaje zasadne pytanie, czy było właściwe, aby konstrukcję zakazu wstrzymania dostaw paliw i energii przenosić na grunt sporów przed Koordynatorem? Zwłaszcza, że obowiązek ten rozciąga się poza procedurę rozpatrywania reklamacji, na którą bezpośredni wpływ ma przedsiębiorstwo energetyczne. Zakaz wstrzymania dostaw związany jest bowiem z procedurą zewnętrzną, przed Koordynatorem, na którą przedsiębiorca ma tylko ograniczony wpływ. Zwłaszcza, że Koordynator wszczyna postępowanie obligatoryjnie, czyli nawet w sytuacji, w której przedsiębiorstwo energetyczne będzie rozważało odmowę udziału w postępowaniu. Ponadto, sama odmowa udziału w postępowaniu może nie mieć skutku w postaci ustania zakazu wstrzymania dostaw paliw lub energii, ponieważ z wymienionego przepisu jednoznacznie wynika, że zakaz obowiązuje do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora. Powstaje pytanie, jak traktować sytuację, w której rozwiązanie sporu przez Koordynatora okaże się niemożliwe? Czy wówczas zakaz będzie nadal obowiązywał?

Omawiane rozwiązanie może prowadzić w skrajnych wypadkach do uruchamiania przez nieuczciwych odbiorców kolejnych sporów przed Koordynatorem, tylko po to, aby przedsiębiorstwo energetyczne podległo zakazowi wstrzymania dostaw paliw lub energii, za które odbiorca taki nie będzie zamierzał płacić lub będzie szukał sposobów na przedłużenie terminów płatności. Natomiast zabezpieczenie przedsiębiorstwa energetycznego w postaci instalacji licznika przedpłatowego będzie tworzyć po stronie przedsiębiorstwa dodatkowe koszty, a niekiedy także trudności wykonawcze związane z montażem licznika.

Zasadne jest zatem pytanie o celowość tego rodzaju restrykcji, nakładanej na przedsiębiorcę energetycznego w szczególnej sytuacji podejmowanej próby pozasądowego rozwiązania sporu z konsumentem przy pomocy Koordynatora. Istnieje ryzyko, że chcąc polubownie rozwiązać jeden spór, będzie się tworzyć kolejny. To konfliktogenne rozwiązanie może w znacznym stopniu pozbawić skuteczności tę formę ADR-ów. Szkoda, że ustawodawca nie poprzestał na uregulowaniu

<sup>20</sup> Por. art. 6c ust. 1 pe.



tylko samej formy sporów przed Koordynatorem i niepotrzebnie zaimplementował obcą jej i nieprzyjazną restrykcję mogącą eskalować spór, a nie łagodzić go.

## VI. Podsumowanie

Wbrew oczekiwaniom legislatorów pozasądowe formy rozwiązywania sporów konsumenckich mogą nie być szczególnie atrakcyjne dla konsumentów. Jak wynika z badań UOKiK przeprowadzonych w 2009 roku, „większość ankietowanych skłania się ku opinii, że interesy konsumentów powinny być reprezentowane przez odpowiednie urzędy lub organizacje. Wciąż bardziej oczekiwane są więc odgórne działania instytucji konsumenckich, niż samodzielna inicjatywa przejawiana przez konsumentów. Badania zarówno z roku 2007, jak i 2009 wskazują, że jest to niezmiennie oczekiwanie Polaków”. Podnosi się jednak, że choć „przeniesienie inicjatywy na urzędy reprezentujące konsumentów z pewnością jest wygodne, nie służy to jednak wzrostowi własnej aktywności i budowaniu proaktywnych postaw konsumenckich”<sup>21</sup>. Trudno jednak mieć do konsumentów pretensje, że wybierają rozwiązania dla nich wygodniejsze i skuteczniejsze. Na niekorzyść nowego systemu działać może także zbyt szeroko zakreślona dobrowolność przedsiębiorstw energetycznych uczestniczenia w sporach i konfliktogenne rozwiązanie przyjęte w zakresie zakazu wstrzymania dostaw paliw i energii. Nie bez znaczenia jest także wysoki stopień skomplikowania technicznego i językowego nowych przepisów, trudny nawet dla fachowców, a przypuszczalnie słabo zrozumiały dla przeciętnego konsumenta. Dlatego należy upatrywać nadzieję w prostych i jasnych działaniach samego Koordynatora jako przeciwwagę dla formalnej hermetyczności nowych rozwiązań prawnych. Pozytywne znaczenie należy przypisać także działaniom edukacyjnym UOKiK, przy czym warto byłoby uzupełnić je o szczegółowe komentarze dotyczące pozasądowych sporów konsumenckich w energetyce<sup>22</sup>.

## Bibliografia

Kaczmarek, G. (2016/2017). Alternatywne metody rozwiązywania sporów w energetyce – Koordynator ds. negocjacji przy Prezesie Regulacji Energetyki. *Biuletyn Urzędu Regulacji Energetyki*, 4 (98)–1 (99).

<sup>21</sup> Zob. *Polityka Konsumencka na lata 2009-2013. Raport UOKiK*, Warszawa, lipiec 2010 r., s. 8–9, <http://www.uokik.gov.pl/szukaj.php?szukaj=polityka+konsumencka+na+lata+2009-2013&x=46&y=25>.

<sup>22</sup> Zob. specjalną stronę internetową UOKiK na temat polubownego rozwiązywania sporów konsumenckich: <http://polubowne.uokik.gov.pl/>.