



WICEPREZES
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI
MIECZYŚLAW ŁUCZAK

KGP.410.009.03.2017
P/17/022

TEKST UJEDNOLICONY

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

***Tekst dokumentu ujednolicony po rozpatrzeniu zastrzeżeń - zgłoszonych do wystąpienia
pokontrolnego - przez Kolegium Najwyższej Izby Kontroli
(Uchwała Kolegium NIK Nr 22/2018 z dnia 25 kwietnia 2018 r.)***

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli	P/17/022 – Ochrona praw konsumenta energii elektrycznej
Jednostka przeprowadzająca kontrolę	Najwyższa Izba Kontroli Departament Gospodarki, Skarbu Państwa i Prywatyzacji
Kontrolerzy	1. Wioletta Kluczyk, specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr KGP/106/2017 z dnia 25 października 2017 r. 2. Agnieszka Mrozik, gł. specjalista kp., upoważnienie do kontroli nr KGP/111/2017 z dnia 20 listopada 2017 r. (dowód: akta kontroli str. 1-4)
Jednostka kontrolowana	Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, 00-950 Warszawa, Pl. Powstańców Warszawy 1 ¹
Kierownik jednostki kontrolowanej	W okresie od 4 czerwca 2008 r. do 19 marca 2014 r. funkcję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pełniła Małgorzata Krasnodębska-Tomkiel ² , od 20 marca 2014 r. do 11 maja 2016 r. Adam Jasser ³ , od 12 maja 2016 r. Marek Niechciał (dowód: akta kontroli str. 7)

II. Ocena kontrolowanej działalności

Ocena ogólna

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej UOKiK) jako centralny organ administracji rządowej właściwy w sprawach ochrony konkurencji i konsumentów wywiązywał się ze swoich obowiązków ustawowych w zakresie ochrony praw konsumenta energii elektrycznej.⁴

Uzasadnienie oceny ogólnej

Prezes UOKiK przeprowadzał kontrole wzorców umów zawieranych z konsumentami przez przedsiębiorstwa branży elektroenergetycznej, prowadził postępowania wyjaśniające⁵ oraz bez wszczynania postępowania występował do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konsumentów⁶. W przypadkach stwierdzenia podstaw do wszczęcia postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, postępowania były prowadzone. Siedem, spośród 12 prowadzonych postępowań, zakończyło się wydaniem decyzji w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej. Po uzyskaniu z dniem 17 kwietnia 2016 r. nowych uprawnień w postaci prowadzenia postępowań o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes UOKiK wszczął jedno postępowanie, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o okik⁷. Analizowane były otrzymywane zawiadomienia⁸ oraz sygnały

¹ Dalej: UOKiK.

² Od dnia 11 lutego 2014 r. do dnia 19 marca 2014 r. jako p.o. Prezesa.

³ Od dnia 22 stycznia 2016 r. do dnia 11 maja 2016 r. jako p.o. Prezesa.

⁴ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

⁵ Art. 48 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229, ze zm.), dalej ustawa o okik.

⁶ Art. 49a ustawy o okik.

⁷ Od dnia 17 kwietnia 2016 r. wprowadzony został zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, tj. niezgodzonych z nimi indywidualnie postanowień, które kształtują ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

⁸ Art. 100 ust. 1 ustawy o okik.

wpływające od konsumentów dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorstwa praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Prezes UOKiK współpracował z innymi organami oraz instytucjami pozarządowymi w celu ochrony praw konsumentów energii elektrycznej.

W działalności Prezesa UOKiK stwierdzono poniżej wskazane nieprawidłowości.

Prezes UOKiK nie przeprowadzał kontroli sprawdzających czy klauzule wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone zostały skutecznie wyeliminowane oraz czy nie zostały zastąpione inną, nieznacznie odbiegającą treścią, ale w dalszym ciągu spełniającą przesłanki klauzuli niedozwolonej. Natomiast zgodnie z art. 31 pkt 1 *ustawy o okik* do zakresu działania Prezesa Urzędu należy m. in. sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy.

W jednym przypadku naruszono art. 99e *ustawy o okik*, poprzez brak zawiadomień o niezakończonym w terminie z podaniem przyczyn zwłoki i nowego terminu załatwienia sprawy, o którym mowa w art. 36 § 1 *ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego*⁹. Brak zawiadomień ze strony Prezesa UOKiK spowodował przekroczenie terminów trwania postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

W ośmiu przypadkach naruszono przepis art. 104 *ustawy o okik* w zakresie długości postępowań w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i obowiązków Prezesa UOKiK, dotyczących zawiadomienia stron o niezakończonym w terminie z podaniem przyczyn zwłoki i nowego terminu załatwienia sprawy, o którym mowa w art. 36 § 1 *kpa*.

Jako działanie spóźnione należy uznać wystosowanie w dniu 4 grudnia 2017 r. przez Prezesa UOKiK pisma do Telewizji Polskiej S.A. (TVP S.A.) zawierającego prośbę o publikację w TVP S.A. komunikatu dotyczącego zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów. Podczas gdy, od dnia 17 kwietnia 2016 r. Prezes Urzędu może nieodpłatnie publikować w publicznej radiofonii i telewizji, m.in. komunikaty dotyczące zachowań lub zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów (zgodnie z art. 31c *ustawy o okik*). Analogiczny wniosek, który zostanie skierowany do Polskiego Radia S.A. jest dopiero na etapie przygotowywania.

Prezes UOKiK nie wykorzystał w żadnym przypadku prowadzonych postępowań w sprawie ochrony konsumentów energii elektrycznej, uprawnienia polegającego na podaniu do publicznej wiadomości informacji, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów (art. 73a ust. 1 *ustawy o okik*).

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Umowy

Opis stanu
faktycznego

Prezes UOKiK monitorował rynek między innymi na podstawie obserwacji własnych, przeglądu stron internetowych oraz monitoringu prasy, a także sygnałów pochodzących od konsumentów, instytucji odpowiedzialnych za ochronę konsumentów, w szczególności miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, bądź informacji pochodzących od różnych organów państwowych (w przypadku energii elektrycznej są to informacje przekazywane przede wszystkim przez Urząd

⁹ Dz.U. z 2017 r. poz. 1257, ze zm. Dalej: *kpa*.

Regulacji Energetyki¹⁰). W strukturze Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów¹¹ wyodrębniony został Wydział Monitoringu, który miał służyć zwiększeniu identyfikacji występujących na rynku nieprawidłowości w zakresie naruszenia interesów konsumentów. Istotną funkcję przy planowaniu szeroko pojętych działań kontrolnych w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów pełnił Komitet Ewaluacyjny, który został powołany na mocy zarządzenia Prezesa UOKiK¹². Komitet Ewaluacyjny był odpowiedzialny za zapewnienie spójności realizacji polityki Prezesa UOKiK w zakresie działań podejmowanych na podstawie ustawy o okik dotyczącej spraw z zakresu ochrony praw konsumentów oraz spraw antymonopolowych oraz zapewniał kolektywny sposób monitorowania procesu przygotowywania projektów decyzji wydawanych przez Prezesa UOKiK.

Prezes UOKiK prowadził postępowania wyjaśniające (mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone) oraz występował do przedsiębiorców (bez wszczynania postępowania) w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów¹³, na podstawie informacji o potencjalnych nieprawidłowościach uzyskanych w ramach monitoringu..

(dowód: akta kontroli str. 140-189)

1.1. Wzorce umów

Opis stanu
faktycznego

W okresie objętym kontrolą, UOKiK przeprowadził dwie zbiorcze kontrole działań przedsiębiorców z branży elektroenergetycznej. Pierwsza z nich była postępowaniem w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i objęła przedsiębiorców pełniących funkcję tzw. sprzedawców z urzędu¹³. Kontrola ta nie była planowana, została zainicjowana w związku z prowadzonym wcześniej postępowaniem wyjaśniającym, które zostało wszczęte na skutek skargi konsumenta i dotyczyła podawania w cennikach i materiałach informacyjnych cen energii elektrycznej bez uwzględnienia wartości podatku od towarów i usług. W wyniku postępowania Prezes UOKiK wydał dwie decyzje stwierdzające stosowanie praktyki i jej zaniechanie¹⁴, dwa postępowania są w toku¹⁵. Według wyjaśnień Wiceprezesa UOKiK¹⁶ w okresie wszczęcia kontroli w 2013 r. udział w rynku przedsiębiorstw alternatywnych prowadzących działalność w zakresie obrotu energią elektryczną wobec tzw. sprzedawców z urzędu był marginalny. Prezes UOKiK objął zatem badaniem jedynie tych przedsiębiorców, którzy mieli zawarte umowy sprzedaży energii elektrycznej z większością konsumentów.

Z kolei druga z kontroli objęła tzw. alternatywnych sprzedawców energii elektrycznej¹⁷ w zakresie: akwizycji usług, w tym reklam, sprzedaży energii elektrycznej, ofert produktowych, wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorów umów, w tym Ogólnych Warunków Umów, regulaminów, pełnomocnictw i innych dokumentów do nich załączanych, oraz stosowanych procedur i form zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej i realizacji tych

¹⁰ Dalej: URE.

¹¹ Do dnia 9 grudnia 2014 r. Departament Polityki Konsumenckiej. Dalej: DOIK.

¹² Zarządzenie Nr 7/2015 Prezesa UOKiK z dnia 4 września 2015 r. w sprawie powołania Komitetu Ewaluacyjnego oraz Zarządzenia Nr 14/2016 Prezesa UOKiK z dnia 29 grudnia 2016 r.

¹³ Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, Energa-Obrót S.A. z siedzibą w Gdańsku, TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie oraz PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie.

¹⁴ Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, Energa-Obrót S.A. z siedzibą w Gdańsku.

¹⁵ Pismo Doroty Grudzień-Barbachowskiej, Dyrektora Departamentu Prawnego, z dnia 31 stycznia 2018 r., znak DPR-0910-1(4)/18.

¹⁶ Pismo z dnia 5 grudnia 2017 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

¹⁷ Druga kontrola objęła 12 przedsiębiorców.

umów. Kontrola ta nie była planowana. Jej powodem była analiza sygnałów płynących z rynku, która pokazała, że rywalizacja na rynku sprzedaży energii elektrycznej doprowadziła do zintensyfikowania nieuczciwych zachowań wobec konsumentów. Kontrola została przeprowadzona jako postępowania wyjaśniające mające na celu ustalenie czy zachowania rynkowe sprzedawców energii elektrycznej nie naruszały chronionych prawem interesów konsumentów w sposób uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W wyniku tej kontroli w stosunku do jednego przedsiębiorstwa przygotowywano wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenta¹⁸.

W latach 2014-2017 Prezes UOKiK prowadził 29 postępowań wyjaśniających¹⁹ oraz w 27 przypadkach bez wszczynania postępowania wystąpił do przedsiębiorców w sprawach z zakresu ochrony konsumentów²⁰, z czego 10 postępowań zakończyło się stwierdzeniem podstaw do wszczęcia postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dziewięć postępowań zostało wszczętych natomiast jedno było w przygotowaniu²¹.

System ochrony konsumentów przed stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych klauzul umownych, w brzmieniu *ustawy o okik* sprzed dnia 17 kwietnia 2016 r., zakładał sądowy (sprawowany w pierwszej instancji przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów²²) system abstrakcyjnej kontroli postanowień we wzorcach umowy. W wyniku prawomocnego wyroku sądu Prezes UOKiK wpisywał niedozwolone postanowienie do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone. W konsekwencji mógł prowadzić przeciwko przedsiębiorcom, wobec których SOKiK wydał wyrok uznający klauzulę za niedozwoloną, postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nałożyć na nich karę pieniężną, gdyż dalsze stosowanie przez przedsiębiorców klauzul wpisanych do rejestru stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W okresie objętym kontrolą Prezes UOKiK wpisał do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone 11 postanowień (stosowanych przez trzy przedsiębiorstwa) które zostały uznane za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK²³. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK²⁴ bariery ograniczające możliwość kontroli wzorców umów lub jej skuteczność w pewnym zakresie zostały usunięte w związku z nowelizacją przepisów *ustawy o okik*, która weszła w życie z dniem 17 kwietnia 2016 r.

Poprzez dodanie przepisu art. 23a *ustawy o okik*²⁵ wprowadzony został zakaz stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, tj. niezgodnionych z nimi indywidualnie postanowień, które kształtują ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Od 17 kwietnia 2016 r. kontrola stosowania niedozwolonych klauzul umownych została przekazana do kompetencji Prezesa UOKiK. Dodatkowo, wraz z wprowadzeniem nowego modelu kontroli postanowień wzorców umów, Prezesowi UOKiK została przyznana możliwość nałożenia na przedsiębiorcę dopuszczającego się naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych

¹⁸ Wg stanu na dzień 5 grudnia 2017 r.

¹⁹ Art. 48 *ustawy o okik*.

²⁰ Art. 49a *ustawy o okik*.

²¹ Wg stanu na dzień 5 grudnia 2017 r.

²² Dalej: SOKiK.

²³ Wyroki te zostały przekazane Prezesowi UOKiK zgodnie z art. 479⁴⁵ *ustawy* z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 155 ze zm.), dalej: *kpc*.

²⁴ Pismo z dnia 5 grudnia 2017 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

²⁵ *Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw* (Dz.U. poz. 1634) – weszła w życie w dniu 17 kwietnia 2016 r.

postanowień wzorców umów, kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

W związku z nowymi uprawnieniami Prezes UOKiK wszczął jedno postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a *ustawy o okik*. Postępowanie było w toku. Na wniosek przedsiębiorcy w przygotowaniu była decyzja zobowiązująca przedsiębiorcę do podjęcia określonych działań na podstawie art. 23c ust. 1 *ustawy o okik*. Do dnia 5 grudnia 2017 r. nie została wydana żadna decyzja Prezesa UOKiK o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

(dowód: akta kontroli str. 140-152, 190, 549-551, 585-597, 786-788)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Prezes UOKiK nie przeprowadzał kontroli sprawdzających, czy klauzule wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone zostały skutecznie wyeliminowane oraz czy nie zostały zastąpione inną, nieznacznie odbiegającą treścią, ale w dalszym ciągu spełniającą przesłanki klauzuli niedozwolonej. Zgodnie z art. 31 pkt 1 *ustawy o okik* do zakresu działania Prezesa Urzędu należy m. in. sprawowanie kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy, natomiast stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i jest zakazane zgodnie z brzmieniem przepisu art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 *ustawy o okik*. Przepis ten obowiązywał do dnia 17 kwietnia 2016 r., natomiast w odniesieniu do postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, stosowało się go w brzmieniu dotychczasowym, nie dłużej jednak niż do 17 kwietnia 2026 r.²⁶ Pomimo faktu, iż w okresie od 1 stycznia 2014 r. do 20 lipca 2016 r. do rejestru zostało wpisanych 11 klauzul uznanych przez SOKiK za niedozwolone, Prezes UOKiK nie dysponował wiedzą odnośnie liczby skutecznie wyeliminowanych z obrotu klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorów umów uznanych za niedozwolone. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezes UOKiK²⁷ kontrola Prezesa UOKiK sprowadzałaby się do weryfikacji wykonania orzeczeń sądowych, których Prezes UOKiK nie jest autorem. Dodatkowo Wiceprezes UOKiK stwierdza, iż dotychczas nie wpłynęły do UOKiK sygnały, które wskazywać mogłyby na występowanie takich przypadków, a Prezes UOKiK w swojej praktyce obserwuje znaczną dynamikę w zakresie wprowadzania przez przedsiębiorców do obrotu nowych wersji wzorców umów, co dodatkowo zmniejsza prawdopodobieństwo wystąpienia ewentualnych przypadków praktyk dalszego stosowania klauzul niedozwolonych. NIK nie zgadza się z takim stanowiskiem, gdyż dalsze stosowanie postanowień wzorca uznanych za niedozwolone stanowi bezprawne działanie przedsiębiorcy jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów, a do sprawowania kontroli przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów *ustawy o okik* zobowiązany jest Prezes UOKiK na podstawie art. 31 pkt 1 tej *ustawy*. Dodatkowo, postępowanie w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (a od dnia 17 kwietnia 2016 r. także postępowanie w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone) Prezes UOKiK wszczyna z urzędu (art. 49 *ustawy o okik*), czyli nie są do tego wymagane sygnały wpływające do UOKiK. Natomiast na podstawie art. 49a *ustawy o okik*

²⁶ Art. 9 *ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw*.

²⁷ Pismo z dnia 2 lutego 2018 r., znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

Prezes Urzędu, bez wszczynania postępowania, może wystąpić do przedsiębiorcy w sprawach z zakresu ochrony konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 140-151, 816-824)

2. W toczącym się postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o okik (postępowanie znak RWA-611-501/16) wszczętym w dniu 31 października 2016 r. brak było zawiadomienia o niezakończonym sprawie w terminie z podaniem przyczyn zwłoki i nowego terminu załatwienia sprawy, o którym mowa w art. 36 § 1 kpa. Dodatkowo od dnia 1 czerwca 2017 r. zawiadomienie obejmowało również pouczenie o prawie do wniesienia ponaglenia²⁸. Brak zawiadomienia ze strony Prezesa UOKiK stanowił naruszenie art. 99e ustawy o okik, zgodnie z którym postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy, a w sprawie szczególnie skomplikowanej nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia jego wszczęcia. Przepisy art. 35-38 kpa stosuje się odpowiednio. Według wyjaśnień Wiceprezesa UOKiK²⁹, postępowanie było na etapie końcowym. Wpływ na działania UOKiK w przedmiotowej sprawie, w tym na brak poinformowania strony we właściwym czasie o niezakończonym sprawie w terminie, miały zmiany organizacyjne i osobowe. W ocenie NIK, zmiany organizacyjne oraz osobowe referentów prowadzących sprawę, nie mogą mieć wpływu na realizację obowiązków ustawowych wynikających z art. 99e ustawy o okik, a konsekwencją zawiadomienia strony o nowym terminie załatwienia sprawy jest brak bezczynności organu. Obowiązek sygnalizacji określony w art. 36 § 1 kpa ciąży na Prezesie UOKiK niezależnie od tego, czy niezakończonym sprawie nastąpiło z jego winy, czy też z przyczyny od niego niezależnej. Odpowiedzialny za powyższą nieprawidłowość był Dyrektor DOIK, jako kierujący pracą departamentu, do zadań, którego należało m.in. prowadzenie postępowań w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone³⁰.

(dowód: akta kontroli str. 659-662, 825-873)

1.2. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Opis stanu faktycznego

Na podstawie art. 100 ust. 1 ustawy o okik każdy mógł zgłosić Prezesowi UOKiK zawiadomienie dotyczące podejrzenia stosowania przez przedsiębiorstwa praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dalej *zawiadomienie*).

Funkcjonujący w UOKiK system kancelaryjny uniemożliwiał automatyczne wygenerowanie zestawienia dotyczącego wyłącznie *zawiadomień* dotyczących działalności przedsiębiorców działających na konsumenckim rynku energii elektrycznej. Spośród 12 343 zawiadomień, które wpłynęły do UOKiK (w tym do Delegatur UOKiK) wyodrębniono 613 dotyczących branży energetycznej. W każdym, z 23 wytypowanych do kontroli przypadków, do osoby składającej *zawiadomienie* wysłana została informacja o sposobie rozpatrzenia *zawiadomienia*. W 16 UOKiK stwierdził brak podstaw do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, głównie ze względu na indywidualny charakter roszczenia. W tych przypadkach wskazywane były podmioty uprawnione do niesienia pomocy prawnej konsumentom w indywidualnych

²⁸ Ustawa z dnia 7 kwietnia 2017 r. o zmianie ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 935).

²⁹ Pismo z dnia 29 stycznia 2018 r., znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

³⁰ Zarządzenie Nr 5/2016 Dyrektora Generalnego UOKiK z dnia 1 czerwca 2016 r. w sprawie nadania wewnętrznego regulaminu organizacyjnego Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów oraz Zarządzenie Nr 25/2017 Dyrektora Generalnego UOKiK z dnia 20 marca 2017 r. w sprawie nadania wewnętrznego regulaminu organizacyjnego Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów.

sprawach, m.in. Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Federacja Konsumentów, Miejski (Powiatowy) Rzecznik Konsumentów, punkt informacyjny przy Prezesie URE. W pozostałych przypadkach *zawiadomienia* zostały przekazane do wykorzystania w prowadzonych przez Prezesa UOKiK postępowaniach. Żadne badane *zawiadomienie* nie było podstawą do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej.

W latach 2014-2017 prowadzonych było 12 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej. Czas prowadzenia wszystkich postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej przekraczał terminy określone w art. 104 *ustawy o okik*. Zakończone do dnia 5 grudnia 2017 r. postępowania trwały od 279 do 839 dni. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK³¹ terminy zakończenia postępowań prowadzonych przed Prezesem UOKiK miały charakter terminów instrukcyjnych. Zwykle wydłużenie czasu prowadzenia postępowań wiązało się z ich skomplikowanym charakterem, w tym często faktem, że postępowania wyjaśniające dotyczyły wielu podmiotów. Siedem³² spośród 12 prowadzonych postępowań zakończyło się wydaniem decyzji w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej, w tym uprawomocniły się cztery decyzje³³. Jedna decyzja³⁴ została zaskarżona przez przedsiębiorcę do SOKiK.

Spośród wydanych siedmiu decyzji, jedna to decyzja³⁵ stwierdzająca stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nakazująca zaniechanie ich stosowania³⁶. W przypadku jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki Prezes UOKiK wydał dwie decyzje³⁷ stwierdzające stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i jej zaniechanie³⁸. W tych przypadkach Prezes UOKiK nakazał przedsiębiorcy publikację wyroku. Pozostałe cztery³⁹ to decyzje zobowiązujące, wydane na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 *ustawy o okik*. W decyzjach zobowiązaniowych nałożono na przedsiębiorcę obowiązek wykonania złożonego zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia oraz usunięcia jego skutków, w tym poprzez przekazanie w ramach przysporzenia konsumenckiego określonej kwoty pieniężnej wskazanej w decyzji grupie konsumentów, wobec których podejmowane były działania zarzucane przez Prezesa UOKiK.

W przypadku czterech decyzji zobowiązujących wydanych na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 *ustawy o okik*, wykonanie decyzji weryfikowane było na podstawie informacji oraz dowodów wykonania zobowiązania przekazanych przez przedsiębiorcę. Wszystkie wydane na tej podstawie decyzje zostały wykonane przez przedsiębiorców.

Postanowienie o obowiązku poniesienia kosztów postępowania, w przypadku stwierdzenia naruszenia przepisów *ustawy o okik*, było zamieszczane w decyzji kończącej postępowanie. W przypadku decyzji prawomocnych, koszty postępowania zostały uiszczone.

³¹ Pismo z dnia 8 stycznia 2018 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

³² Wg stanu na 1 lutego 2018 r.

³³ W dwóch przypadkach nie upłynął termin na wniesienie odwołania.

³⁴ Decyzja nr DDK-25/2016 dla Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

³⁵ Decyzja nr DDK-25/2016 dla Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

³⁶ Art. 26 ust. 1 *ustawy o okik*.

³⁷ Decyzja nr RWA-28/2015 dla Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu i decyzja nr RWA-30/2015 dla Energa-Obrót S.A. z siedzibą w Gdańsku.

³⁸ Art. 27 ust. 2 *ustawy o okik*.

³⁹ Decyzja nr RGD-1/2017 (Polski Prąd i Gaz S.A. z siedzibą w Warszawie), decyzja RGD-2/2017 (Multimedia Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni), decyzja nr DOIK-11/2017 (Energetyczne Centrum S.A. z siedzibą w Warszawie), decyzja nr 9/2017 (Novum S.A. z siedzibą w Warszawie).

W odniesieniu do istniejących barier w eliminowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez przedsiębiorstwa energetyczne Dorota Karczewska, Wiceprezes UOKiK⁴⁰ wskazała, iż do ich usunięcia mogłoby się przyczynić bardziej rygorystyczne podejście regulatora rynku – Prezesa URE w procesie weryfikacji podmiotów ubiegających się o udzielenie koncesji na obrót energią elektryczną. Wskazała również, iż w procesie eliminowania istniejących barier w zwalczaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na rynku energii elektrycznej istotne znaczenie może mieć synergia działań Prezesa UOKiK i Prezesa URE. O efektywnym współdziałaniu obu ww. organów można by było mówić w sytuacji, w której następstwem wydania przez Prezesa UOKiK decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, byłoby cofnięcie koncesji przedsiębiorcy, który dopuszcza się przedmiotowych praktyk. Pożądanym byłoby również nieudzielanie kolejnych koncesji np. na obrót paliwami gazowymi, przedsiębiorcom, którzy posiadają już koncesje na obrót energią elektryczną i wobec których prowadzone jest postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w odniesieniu do których istnieje uzasadnione podejrzenie (ze względu na dużą ilość wpływających do UOKiK i do URE skarg), że naruszają oni obowiązek przestrzegania chronionych prawem interesów odbiorców na rynku energii elektrycznej.

(dowód: akta kontroli str. 134-135, 140-151, 191-247, 1112-1743)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. W pięciu postępowaniach w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej, naruszono przepis art. 104 *ustawy o okik*⁴¹ w zakresie długości postępowania i obowiązków Prezesa UOKiK, dotyczących zawiadomienia stron o niezakończonym w terminie postępowaniu z podaniem przyczyn zwłoki i nowego terminu załatwienia sprawy. Dwa postępowania znak RWA-61-14/13 i RWA-61-12/13 wszczęte w dniu 17 września 2013 r. nie zostały zakończone do dnia 31 grudnia 2017 r. Do dnia 6 lutego nie zostały wydane decyzje kończące te postępowania. Postępowania były prowadzone przez Delegaturę UOKiK w Warszawie, a od dnia 11 sierpnia 2017 r. przez Dyrektora Departamentu Prawnego UOKiK.

Według wyjaśnień Dyrektora Departamentu Prawnego⁴², ww. postępowania na dzień 31 stycznia 2018 r. zostały zakończone ze strony urzędu. Z powodu zmian kadrowych prowadzone były przez kilku referentów sprawy, a każde postępowanie wymagało czasu związanego z zapoznaniem się ze sprawą, komunikacją ze stron, analizą akt postępowania oraz zmieniającego się otoczenia a także z napisaniem decyzji. Dyrektor Departamentu Prawnego wskazała również dużą ilość spraw nowych realizowanych przez Departament Prawny⁴³ w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r., przy zatrudnieniu 25 osób, w tym 22 osób faktycznie wykonujących pracę⁴⁴.

W przypadku dwóch postępowań RWA-61-13/13 (wszczęte 17 września 2013 r., zakończone 31 grudnia 2015 r.) oraz postępowania RWA-61-11/13 (wszczęte 17 września 2013 r., zakończone 22 grudnia 2015 r.) brak było zawiadomień

⁴⁰ Pismo z dnia 5 grudnia 2017 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

⁴¹ Zgodnie z art. 104 *ustawy o okik* postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy, a w sprawie szczególnie skomplikowanej - nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia jego wszczęcia. Przepisy art. 35-38 *kpa* stosuje się odpowiednio. Do 18 stycznia 2015 r. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno było się zakończyć nie później niż w ciągu dwóch miesięcy, a w sprawie szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu trzech miesięcy od jego wszczęcia.

⁴² Pismo z dnia 31 stycznia 2018 r., znak DPR-0910-1(4)/18.

⁴³ 275 rozpraw przed sądami, 106 spraw przekazanych do sądu, 510 opinii prawnych.

⁴⁴ Wg stanu na dzień 31 grudnia 2017 r.

o niezakończonym postępowaniu w terminie ze wskazaniem nowego terminu jej załatwienia. Postępowania były prowadzone przez Delegaturę UOKiK w Warszawie. Według wyjaśnień Dyrektora Departamentu Prawnego⁴⁵, prowadzący ww. postępowania byli w stałym kontakcie ze stroną postępowania za pomocą środków komunikacji elektronicznej, a ze względu na zmiany kadrowe i organizacyjne postępowanie uległo przedłużeniu.

W przypadku postępowania znak RWA-610-504/16 (wszczęte 3 listopada 2016 r., postępowanie niezakończone) w okresie od 30 stycznia 2017 r. do 10 października 2017 r. nie zostały podjęte żadne czynności, w tym brak było zawiadomienia o niezakończonym postępowaniu w terminie ze wskazaniem nowego terminu. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁴⁶ na braku w poinformowaniu strony o niezakończonym postępowaniu w terminie miał fakt reorganizacji UOKiK, przeprowadzonej na początku 2017 r. oraz zmiany osób prowadzących przedmiotowe postępowanie. Postępowanie prowadzone było przez Delegaturę UOKiK w Warszawie, a od stycznia 2017 r. przez DOIK.

(dowód: akta kontroli str. 547-582, 786-815, 874-1007, 1753-1754)

2. W trzech postępowaniach⁴⁷ w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej, naruszono przepis art. 104 *ustawy o okik*⁴⁸ w zakresie obowiązków Prezesa UOKiK, dotyczących zawiadomienia stron o niezakończonym postępowaniu w terminie z podaniem przyczyn zwłoki i nowego terminu załatwienia sprawy. Postępowania były prowadzone przez DOIK.

Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁴⁹ z uwagi na bieżący kontakt pełnomocników stron postępowania z osobami prowadzącymi ww. sprawy, strony były świadome na jakim etapie znajduje się postępowanie oraz jakie są przewidywane terminy ich zakończenia oraz brak informacji dla stron nie powodował negatywnych skutków dla stron postępowania. W ocenie NIK, kontakt z pełnomocnikami stron nie może mieć wpływu na realizację obowiązków ustawowych wynikających z art. 104 *ustawy o okik*. Obowiązek sygnalizacji określony w art. 36 § 1 *kpa* ciąży na Prezesie UOKiK niezależnie od tego, czy niezakończony postępowanie nastąpiło z jego winy, czy też z przyczyny od niego niezależnej.

(dowód: akta kontroli str. 547-582, 659-785)

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zauważa, że żadnej z decyzji w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej nie został nadany rygor natychmiastowej wykonalności, o którym mowa w art. 103 *ustawy o okik*. Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁵⁰, Prezes UOKiK korzystał z uprawnienia do nadania swoim decyzjom rygoru natychmiastowej wykonalności. Ale nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją wykorzystać tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności

⁴⁵ Pismo z dnia 31 stycznia 2018 r., znak DPR-0910-1(4)/18.

⁴⁶ Pismo z dnia 29 stycznia 2018 r., DOIK-0910-5/17/OB/HW.

⁴⁷ Postępowanie znak DDK-61-12/15 (wszczęte 31 sierpnia 2015 r., zakończone 30 grudnia 2016 r.), postępowanie DDK-61-13/15 (wszczęte 31 sierpnia 2015 r., zakończone 29 grudnia 2017 r.), postępowanie DDK-61-2/15 (wszczęte w dniu 7 lipca 2015 r., zakończone 27 grudnia 2017 r.).

⁴⁸ Zgodnie z art. 104 *ustawy o okik* postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno być zakończone w terminie 4 miesięcy, a w sprawie szczególnie skomplikowanej - nie później niż w terminie 5 miesięcy od dnia jego wszczęcia. Przepisy art. 35-38 *kpa* stosuje się odpowiednio. Do 18 stycznia 2015 r. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów powinno było się zakończyć nie później niż w ciągu dwóch miesięcy, a w sprawie szczególnie skomplikowanej - nie później niż w ciągu trzech miesięcy od jego wszczęcia.

⁴⁹ Pismo z dnia 29 stycznia 2018 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

⁵⁰ Pismo z dnia 18 stycznia 2018 r., znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności. Decyzja nr DDK-25/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. wydana dla Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie została zaskarżona przez przedsiębiorcę do SOKiK. 21 grudnia 2017 r. SOKiK miał ogłosić wyrok w sprawie odwołania spółki Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. od decyzji prezesa UOKiK⁵¹. Przed ogłoszeniem wyroku, pełnomocnik spółki wniósł o zawieszenie postępowania SOKiK z uwagi na brak zarządu uprawnionego do jej reprezentacji. NIK zauważa, że według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁵², w wyżej opisaney sprawie wobec spółki Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o., do momentu wydania decyzji przez UOKiK wpłynęło ponad 700 sygnałów (realna wartość) od konsumentów. Jednocześnie, realna ilość sygnałów, które UOKiK otrzymał od konsumentów po dacie wydania decyzji, mogła wynosić ponad 400. Jednocześnie Wiceprezes UOKiK wyjaśnia, że fakt wpływu sygnału konsumentkiego po dacie wydania decyzji administracyjnej w żaden sposób nie wykluczała, że dotyczy ono zdarzenia, które miało miejsce przed wydaniem decyzji. NIK zauważa, że ilość sygnałów, które wpłynęły od konsumentów, może oznaczać potrzebę wykorzystania przysługującego prawa do nadania wydanej decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności na podstawie art. 103 *ustawy o okik*. Zaskarżenie przez spółkę Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. decyzji do sądu spowodowało, że przedsiębiorca może w dalszym ciągu stosować praktyki uznane za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności skutkuje wymagalnością ustanowionego w niej obowiązku, w zakresie, w jakim nadano jej rygor natychmiastowej wykonalności, już od dnia jej doręczenia stronie. Decyzja może być niezwłocznie wdrożona w życie zarówno w drodze dobrowolnych działań stron, jak i z zastosowaniem środków przymusu przewidzianych w *ustawie z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji*⁵³. Brak dobrowolnego wykonania decyzji w zakresie objętym rygorem natychmiastowej wykonalności stwarza również możliwość wszczęcia postępowania w sprawie niewykonania decyzji podlegającej wykonaniu i nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej na podstawie art. 107 *ustawy o okik*, jak również nałożenia kary pieniężnej na osobę pełniącą funkcję kierowniczą lub wchodzącą w skład organu zarządzającego przedsiębiorcy na podstawie art. 108 ust. 1 pkt 1 *ustawy o okik*.⁵⁴

Zdaniem Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁵⁵ słuszne byłoby dokonanie zmian legislacyjnych w tym zakresie i wprowadzenie instytucji natychmiastowej wykonalności decyzji Prezesa UOKiK (zarówno co do nakazów nałożonych na przedsiębiorcę, jak i kary pieniężnej) z mocy prawa. Taka instytucja miałaby oddziaływanie prewencyjne wobec przedsiębiorców świadomie i z zamiarem naruszających przepisy dotyczące ochrony konsumentów. Byłby to zarazem środek adekwatnie dolegliwy dla przedsiębiorcy wobec stwierdzonego przez Prezesa UOKiK naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: akta kontroli str. 585-590, 659-662, 2250-2255)

⁵¹ Sygn. akt w SOKiK XVII Ama 34/17.

⁵² Pismo z dnia 9 lutego 2018 r., znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

⁵³ Dz.U. z 2017 r. poz. 1201, ze zm.

⁵⁴ Stawicki A. (red.), Stawicki E. (red.), Baehr J., Błachucki M., Feliszewski T., Komorowska P., Krüger J., Kulczyk W., Kwieciński T., Prętki M., Radwański M., Turno B., Wardęga E., Wędrychowska-Karpińska A., Wiercińska-Krużewska A., Wierciński A., Witkowska A., Zawłocka-Turno A., Komentarz do art.103 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, WK 2016 r.

⁵⁵ Pismo z dnia 16 lutego 2018 r., znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

1.3. Nakładanie kar pieniężnych

Opis stanu
faktycznego

W latach 2014-2017 Prezes UOKiK jeden raz skorzystał z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na przedsiębiorcę. W decyzji administracyjnej DDK-25/2016 z dnia 30 grudnia 2016 r. wydanej dla Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dawniej Polska Energetyka Pro Spółka z o.o.) nałożył karę w łącznej wysokości 10 253 328 zł (po 1 281 666 zł za każde z ośmiu stwierdzonych naruszeń), na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o okik* (za naruszenie zakazu określonego w art. 24 ust. 2 pkt 3 *ustawy o okik*). Decyzja była nieprawomocna, została zaskarżona przez przedsiębiorcę do SOKiK.

(dowód: akta kontroli str. 252-305, 585-642)

Ustalono
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Uwagi dotyczące
badanej działalności

NIK zauważył, że pomimo faktu, iż w dniu 30 grudnia 2016 r. została wydana decyzja nr DDK-25/2016 dla Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w której m.in. zostały wymierzone kary dla przedsiębiorcy za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, to jej zaskarżenie przez przedsiębiorcę do SOKiK, a następnie zawieszenie przez SOKiK postępowania, powodowało, że kary te nie mogły być wyegzekwowane w najbliższej przyszłości. W konsekwencji spowodowało to, że przedsiębiorca czuł się bezkarny chociaż swoim działaniem naruszał interesy konsumentów. Zatem celowym byłoby rozważenie zmiany w przepisach prawnych, umożliwiającej z mocy prawa natychmiastowe zabezpieczenie kwot należnych z tytułu nałożonych kar.

(dowód: akta kontroli str. 252-270, 585-642)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie, mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

2. Obsługa klienta

Opis stanu
faktycznego

Zgodnie z zapisami *ustawy o okik* Prezes UOKiK nie prowadził poradnictwa prawnego na rzecz indywidualnych konsumentów w ich sporach z przedsiębiorcami.

Prezes UOKiK zlecał⁵⁶ natomiast realizację zadań publicznych w zakresie upowszechniania i ochrony praw konsumentów przez organizacje pozarządowe oraz podmioty, o których mowa w art. 3 ust. 3 *ustawy z dnia 24 kwietnia 2003 r. o działalności pożytku publicznego i o wolontariacie*⁵⁷. Wszystkie wymienione poniżej projekty były zlecone przez Prezesa UOKiK w ramach dotacji. Organizacje zostały wyłonione w drodze konkursu.

W ramach realizacji zadań w zakresie indywidualnej pomocy prawnej dla konsumentów na zlecenie UOKiK prowadzone są następujące projekty:

- prowadzenie bezpłatnego ogólnopolskiego poradnictwa i pomocy prawnej w zakresie uprawnień konsumentów oraz dochodzenia ich roszczeń, a także sporządzanie pism procesowych na rzecz konsumentów. Pomoc prawna świadczona była w oddziałach stacjonarnych. W jej ramach udzielane były porady osobiste, pisemne (w tym e-mailowe) i telefoniczne. Realizacja tego zadania zakładała również przygotowywanie pisemnych wystąpień do przedsiębiorców lub pism procesowych w sprawach tego wymagających. Zadanie to w latach 2016 – 2017 wykonywała Federacja Konsumentów. Kwota dotacji wykorzystanej w 2016 r. - 1 100 tys. zł, przyznanej w 2017 r. - 1 306 tys. zł,

⁵⁶ Art. 31 pkt. 5 w zw. z 45 ust. 2 pkt. 7 *ustawy o okik*.

⁵⁷ Dz.U. z 2016 r. poz. 1817, ze zm.

- Infolinia Konsumencka — w jej ramach telefoniczne dyżury pełnili eksperci, do których konsumenci mogli zwrócić się o pomoc lub bezpłatną poradę prawną w indywidualnych sprawach konsumenckich niewymagających analizy dokumentów. Projekt realizowały Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Fundacja Konsumentów. Kwota dotacji wykorzystanej w 2016 r. - 713 tys. zł, przyznanej w 2017 r. - 1 103 tys. zł,
- Konsumenckie Centrum E-porad — udzielano porad prawnych w formie elektronicznej w prostych sprawach konsumenckich, gdzie nie była wymagana analiza dokumentów, a wystarczył opis stanu faktycznego podany przez konsumenta. Eksperti udzielali konsumentom informacji o treści przepisów konsumenckich oraz przekazywali informacje o właściwych instytucjach i organizacjach konsumenckich. Projekt realizowany był przez Stowarzyszenie dla Powiatu. Kwota dotacji wykorzystanej w 2016 r. - 224 tys. zł, przyznanej w 2017 r. - 225 tys. zł,
- bezpłatna świąteczna pomoc prawna dla konsumentów w okresie 1-30 grudnia - zadanie realizowane w okresie przedświątecznym cechującym się wzmożoną aktywnością konsumentów. Celem projektu było zapewnienie w tym czasie łatwego dostępu do bezpłatnego poradnictwa prawnego. Urząd przeprowadził dwie edycje poradnictwa świątecznego w latach 2015 i 2016. Projekt realizowany był przez pięć organizacji⁵⁸. Kwota dotacji wykorzystanej w 2016 r. - 592 tys. zł,
- konsumenci seniorzy a sprzedaż bezpośrednia - prawa i zagrożenia. Celem projektu było wyjście naprzeciw potrzebom konsumentom seniorom narażonym na działania nieuczciwych sprzedawców bezpośrednich, w szczególności oferujących usługi telekomunikacyjne i sprzedaż prądu i gazu. W ramach projektu, Seniorzy mieli otrzymać wiedzę, na temat sposobów działania nieuczciwych sprzedawców a także dowiedzieć się jak reagować podczas wizyt sprzedawców w domach. Projekt realizowany był przez Stowarzyszenie Aquila oraz Stowarzyszenie Euro-Concret. Kwota dotacji przyznanej w 2017 r. - 41 tys. zł.

W ramach powyżej wymienionych projektów konsumenci mieli zapewniony dostęp do indywidualnej pomocy prawnej w sprawach konsumenckich, również w sprawach nieuczciwych praktyk rynkowych na rynku energii elektrycznej.

(dowód: akta kontroli str. 252-270, 2250-2265)

Z uwagi na kompetencje Prezesa UOKiK i Prezesa URE, których beneficjentem byli konsumenci energii elektrycznej, organy te ze sobą współpracowały. Dotyczyło to co do zasady informowania o zidentyfikowanych na tym rynku nieprawidłowościach, które mogą naruszać interesy konsumentów. Z jednej strony Prezes URE przekazywał Prezesowi UOKiK sygnały (zazwyczaj w postaci skarg konsumenckich), które mogły świadczyć o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, celem podjęcia stosownych działań. Z drugiej strony, Prezes UOKiK, w przypadku stwierdzenia, iż zachowanie danego przedsiębiorcy uzasadniało odebranie mu koncesji na sprzedaż energii elektrycznej, przekazywał Prezesowi URE stosowne wnioski w tym zakresie. W razie potrzeby i na bieżąco odbywały się konsultacje robocze między UOKiK a URE. UOKiK współpracował z URE między innymi przy okazji prowadzonych przez URE w 2016 r. działań związanych z monitoringiem działalności sprzedawców energii elektrycznej i paliw gazowych, w ramach których przeprowadzone zostały spotkania z przedsiębiorcami, których działania wzbudziły największe wątpliwości.

(dowód: akta kontroli str. 252-270)

⁵⁸ Federacja Konsumentów; Stowarzyszenie Na Rzecz Edukacji, Innowacji i Rozwoju Społecznego "Dextrum"; Fundacja Konsumentów; Fundacja Edukacji Prawnej Prawo i Ja; Stowarzyszenie Centrum Edukacji i Wsparcia RES-GEST.

Prezes UOKiK stale współpracował z organizacjami pozarządowymi takimi jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich, Fundacja Konsumentów, Stowarzyszenie dla Powiatu, Stowarzyszenie Aquila itp. W ramach bieżącej współpracy odbywały się spotkania z organizacjami oraz utrzymywany był kontakt. Organizacje informowały UOKiK o zauważonych przez siebie problemach na rynku, w tym również na rynku energii elektrycznej.

Przedkładane przez powiatowych i miejskich rzeczników konsumenta roczne sprawozdania były analizowane przez UOKiK a wnioski z nich płynące były brane pod uwagę przy planowaniu działań UOKiK. Rzecznicy konsumentów informowali na bieżąco UOKiK o pojawiających się na rynku niepokojących zjawiskach mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów

(dowód: akta kontroli str. 252-270,386-389, 643-654)

Przy Prezesie UOKiK działała Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów, która była ciałem opiniodawczo – doradczym Prezesa w zakresie spraw związanych z ochroną praw konsumentów na szczeblu samorządu powiatowego. Krajowa Rada Rzeczników Konsumentów na spotkaniach z Prezesem UOKiK przekazywała swoje spostrzeżenia i informuje o praktykach przedsiębiorców zaobserwowanych w swoich powiatach/miastach.

(dowód: akta kontroli str. 252-270)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Jako działanie spóźnione należy uznać wystosowanie w dniu 4 grudnia 2017 r. przez Prezesa UOKiK pisma do Telewizji Polskiej S.A. (TVP S.A.) zawierającego prośbę o publikację w TVP S.A. komunikatu dotyczącego zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów, ze wskazaniem, że ze względu na wagę problemu proponuje umieszczenie ogłoszenia w czasie umożliwiającym dotarcie do jak największej grupy konsumentów. Dodatkowo, analogiczny wniosek, który zostanie skierowany do Polskiego Radia S.A. był dopiero na etapie przygotowywania. Zgodnie z art. 31c *ustawy o okik*, obowiązującym od dnia 17 kwietnia 2016 r., Prezes Urzędu może nieodpłatnie publikować w publicznej radiofonii i telewizji, w formie i czasie uzgodnionymi z właściwą jednostką publicznej radiofonii i telewizji m.in. komunikaty dotyczące zachowań lub zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁵⁹ przewidziane w art. 31c *ustawy o okik* uprawnienie Prezesa UOKiK jest stosunkowo nową kompetencją (przepis ten wszedł w życie 17 kwietnia 2016 r.), co wymagało wypracowania stosownych zasad współpracy z mediami, które pozwoliłyby na efektywne jej wykorzystanie. Jednocześnie Wiceprezes UOKiK zaznaczyła, iż poza kompetencją z art. 31c *ustawy o okik*, UOKiK prowadził szeroko zakrojoną aktywność medialną, która pozwalała na uświadomienie konsumentów w zakresie dostrzeżonych na rynku zagrożeń dla ich interesów. Po zakończeniu kontroli, w dniu 21 lutego 2018 r. UOKiK poinformował⁶⁰ o przygotowaniu projektów spotów, które po poprawkach i przedstawieniu ich komisji kolelaudacyjnej TVP S.A. będą emitowane w należących do TVP S.A. stacjach telewizyjnych w ramach realizacji zawartego w art. 31c *uokik* uprawnienia Prezesa UOKiK. W ocenie NIK, biorąc pod uwagę liczbę postępowań toczących się przeciwko przedsiębiorcom z branży elektroenergetycznej⁶¹, celowe było podjęcie tych działań w okresie

⁵⁹ Pismo z dnia 9 lutego 2018 r., znak DOI-K-0910-5/17/OB/HW.

⁶⁰ Korespondencja elektroniczna z dnia 21 lutego 2018 r.

⁶¹ 29 postępowań wyjaśniających i 12 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej.

wcześniejszym, gdyż TVP S.A. jako telewizja publiczna o największym zasięgu krajowym, dociera do najliczniejszej liczby konsumentów, w tym ludzi starszych, a problemy dotyczące energii elektrycznej dotyczą ogółu społeczeństwa. Natomiast celem wprowadzenia tej regulacji, obowiązującej od 17 kwietnia 2016 r., było zwiększenie bezpieczeństwa konsumentów na rynku oraz fakt, iż pozwoli to, na możliwie skuteczne ostrzeżenie jak największej liczby konsumentów, co ma kluczowe znaczenie, zwłaszcza w przypadku osób starszych⁶².

(dowód: akta kontroli str. 252-270, 1746-1761, 2249)

2. Prezes UOKiK nie wykorzystał w żadnym przypadku prowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów energii elektrycznej uprawnienia polegającego na podaniu do publicznej wiadomości informacji, że przedsiębiorca dopuszczał się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która mogła spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów. Zgodnie z art. 73a ust. 1 *ustawy o okik*, jeżeli z informacji zgromadzonych w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wynika, że istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów, Prezes Urzędu podaje do publicznej wiadomości, w tym na stronie internetowej Urzędu, zgromadzone w toku postępowania informacje o tym zachowaniu i jego prawdopodobnych skutkach. Rozstrzygnięcie w przedmiocie podania do publicznej wiadomości informacji, następuje w drodze postanowienia, na które stronie przysługuje zażalenie (art. 73a ust. 2 *ustawy o okik*). Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezesa UOKiK⁶³, nieskorzystanie przez Prezesa UOKiK z uprawnień określonych w art. 73a *ustawy o okik* wynikało z uznania, że żaden z objętych zakresem niniejszej kontroli przypadków postępowań toczących się przed Prezesem UOKiK nie pozwalał na uznanie, że zawarte w przedmiotowej regulacji przesłanki, warunkujące skorzystanie z niej, zostały spełnione. Zdaniem Wiceprezesa UOKiK wykorzystanie powyższego środka powinno występować w sytuacjach nadzwyczajnych. Zdaniem NIK ponad 700 sygnałów, które wpłynęły od konsumentów do momentu wydania decyzji nr DDK-25/2016 przez UOKiK w sprawie przedsiębiorstwa energetycznego Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. była podstawą do zastosowania uprawnień określonych w art. 73a *ustawy o okik*. Dodatkowo, problemy dotyczące energii elektrycznej dotyczą ogółu społeczeństwa, co spełnia przesłankę szerokiego kręgu konsumentów. Regulacja ta, wprowadzona z dniem 18 stycznia 2015 r., miała na celu udzielenie ochrony tymczasowej konsumentom przez wskazanie ryzyka, jakie może się wiązać z korzystaniem z usług danego przedsiębiorcy. Celem regulacji było wprowadzenie możliwości publicznego ostrzegania przez Prezesa UOKiK o podejrzeniu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Takie uregulowanie miało być korzystne dla konsumentów, gdyż pozwalało im na szybsze powzięcie informacji o możliwych nieprawidłowościach na rynku dotyczących bezpośrednio tych konsumentów⁶⁴.

(dowód: akta kontroli str. 1746-1761)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie mimo stwierdzonych nieprawidłowości działalność kontrolowanej jednostki w badanym obszarze.

⁶² Uzasadnienie projektu ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw.

⁶³ Pismo z dnia 9 lutego 2018 r., znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

⁶⁴ Uzasadnienie do projektu ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. poz. 945).

3. Postępowanie w sprawach spornych

Działalność przedsiębiorstw elektroenergetycznych była przedmiotem wpływających do UOKiK sygnałów dotyczących podejrzenia naruszenia interesów konsumentów energii elektrycznej. Według wyjaśnień Wiceprezesa UOKiK⁶⁵, w okresie objętym kontrolą, za obsługę wpływających do UOKiK sygnałów dotyczących przedsiębiorców działających w poszczególnych segmentach rynku, byli odpowiedzialni pracownicy Wydziału Monitoringu w DOIK oraz pracownicy Delegatur UOKiK. Poprzez prowadzenie obsługi sygnałów rozumiano udzielanie odpowiedzi, jak i szacowanie potencjalnych zagrożeń zbiorowych interesów konsumentów poprzez wskazane w sygnale praktyki.

(dowód: akta kontroli nr 1765-1783, 1912-1913, 2089-2091)

W latach 2014 – 2017 wpłynęło do UOKiK (w tym do Delegatur UOKiK) 9 798 sygnałów konsumenckich ogółem na przedsiębiorców, bez względu na branżę w której prowadzili działalność. Około 2,5 tys. zgłoszeń dotyczyło nieprawidłowości z zakresu branży elektroenergetycznej. Głównymi obszarami tematycznymi na które powoływali się konsumenci były:

- zawieranie umów poza lokalem – konsumenci twierdzili, że zostali wprowadzeni w błąd co do zakresu i warunków przedstawionej do podpisu umowy. Ponadto czuli wywieranie presji na jak najszybsze podpisanie przedstawianych mu dokumentów;
- faktura na kwotę wyliczona niezgodnie ze stanem rzeczywistym – konsumenci twierdzili, że wystawione faktury zawierały błędy wynikające z braku aktualizacji zmian w umowach lub ze zmiany sposobu naliczania zużytej energii (wymiana liczników).

Pozostałe obszary sygnałów konsumenckich dotyczyły m.in. wymaganych dokumentów przy składaniu wniosku o warunki przyłączenia, kolizji w posadowieniu słupa energetycznego, granicy stref infrastruktury technicznej.

(dowód: akta kontroli nr 1903-2087)

W trzech przypadkach z 20 zbadanych sygnałów konsumenckich stwierdzono długi czas udzielania odpowiedzi przez UOKiK. Sprawa oznaczona w rejestrze pod nr RWA-690-162/14 była rozpatrywana przez 28 dni, sygnały oznaczone w rejestrze pod nr RWA-80-593/16 oraz pod nr DDK-690-1904/15 rozpatrywano przez 76 dni. Według wyjaśnień Doroty Karczewskiej, Wiceprezes UOKiK⁶⁶, odpowiedzi na tego typu sygnały udzielane były niezwłocznie, co jednak w znacznym stopniu uzależnione było od posiadanych zasobów kadrowych.

(dowód: akta kontroli nr 2089-2095)

UOKiK we wszystkich zbadanych sygnałach konsumenckich, stwierdził indywidualny charakter sprawy i udzielił informacji o właściwych instytucjach, uprawnionych do podjęcia czynności. Konsument był kierowany m.in. do: właściwego miejscowo rzecznika konsumentów, działającego przy Urzędzie Regulacji Energetyki Punktu informacji dla Odbiorców Paliw i Energii, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich oraz Federacji Konsumentów.

Uprawnienie Prezesa UOKiK do przedstawiania sądowi istotnego dla sprawy poglądu w postępowaniach dotyczących ochrony konsumentów będących klientami przedsiębiorstw elektroenergetycznych przysługiwało od dnia 17 kwietnia 2016 r. Prezes UOKiK otrzymał dwa wnioski o udzielenie sądowi istotnego dla sprawy poglądu w sprawach dotyczących ochrony konkurencji i konsumentów zgodnie z art. 31 d *ustawy o okik*. W jednym przypadku Prezes UOKiK przedstawił sądowi istotny

⁶⁵ Pismo z dnia 20 grudnia 2017 r. znak DDK-0910-5/17/OB/HW.

⁶⁶ Pismo z dnia 2 lutego 2018 r. znak DOIK-0910-5/17/OB/HW.

dla sprawy pogląd w przedmiotowej sprawie. W drugiej sprawie wniosek Sądu Rejonowego został oddalony z uwagi na brak interesu publicznego.

(dowód: akta kontroli 1765-1783)

Prezes UOKiK właściwie realizował działania edukacyjno – informacyjne mające na celu popularyzację wiedzy o możliwościach pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Działania te polegały głównie na popularyzacji wiedzy przez stronę internetową UOKiK, ulotki informacyjne, udział w konferencji z okazji Światowego Dnia Konsumenta, organizacji kampanii informacyjnej *Polub Polubowne*.

Zgodnie z art. 20 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich⁶⁷ Prezes UOKiK jest uprawniony do prowadzenia *Rejestru podmiotów uprawnionych do pozasądowego rozwiązywania sporów*⁶⁸. W prowadzonym przez Prezesa UOKiK *Rejestrze* znajdował się jeden podmiot dedykowany do prowadzenia postępowań na rynku energetycznym. Funkcję tą pełni Koordynator do spraw negocjacji działający przy Prezesie URE⁶⁹, który został wpisany do rejestru w dniu 6 września 2017 r.

W wyniku monitoringu strony internetowej⁷⁰ Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki, przeprowadzonej w styczniu 2018 r. przez UOKiK, stwierdzono konieczność uzupełnienia w następujących kwestiach:

- średniego czasu trwania postępowania ADR toczącego się przed Koordynatorem (art. 10 pkt. 14 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich),
- informacji statystycznych o procentowym udziale przypadków, w których strony zastosowały się do wyniku postępowania ADR, w stosunku do liczby wszczętych postępowań albo informacji, że Koordynator nie prowadzi takich analiz (art. 10 pkt. 16 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich).

Do dnia zakończenia kontroli strona internetowa Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE nie została uzupełniona.

(dowód: akta kontroli 1765-1783, 2097-2103)

Działania wszystkich podmiotów ADR była monitorowana również poprzez utrzymywanie bieżącego kontaktu roboczego z tymi podmiotami i szybkie reagowanie na zauważone problemy czy też bieżące udzielanie odpowiedzi na pytania stawiane przez podmioty ADR. Prezes UOKiK w styczniu 2017 r., tj. bezpośrednio po wejściu w życie ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, podjął inicjatywę stworzenia platformy wymiany informacji pomiędzy poszczególnymi podmiotami ADR a Prezesem UOKiK jako organem właściwym oraz Punktem kontaktowym do spraw ADR/ODR. Prezes UOKiK podjął się organizacji w każdym półroczu spotkań podmiotów ADR, które też wpisują się w zadanie związane z monitorowaniem i koordynowaniem działań tych podmiotów. Spotkania takie odbyły się w dniach 13 lutego 2017 r. oraz 17 listopada 2017 r. w centrum konferencyjno-szkoleniowym UOKiK. Ich celem było odpowiednio omówienie dalszej współpracy, oczekiwań i potrzeb publicznych podmiotów ADR w kontekście wymagań stawianych przez nowe przepisy oraz wymiana dotychczasowych doświadczeń związanych z funkcjonowaniem systemu pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

(dowód: akta kontroli nr 1765-1776, 2097 -2103)

W okresie objętym kontrolą, UOKiK wspomagał konsumentów w 8 sprawach, tj. wszystkich złożonych oraz dotyczących pozasądowego rozwiązywania sporów

⁶⁷ Dz.U. poz. 1823. Dalej: do tego zakresu zastosowano skrót ADR (ang. Alternative Dispute Resolution – pozasądowe rozwiązywanie sporów).

⁶⁸ Rejestr jest jawny i dostępny pod adresem https://www.uokik.gov.pl/rejestr_podmiot_uprawnionych.php

⁶⁹ Koordynator został powołany na to stanowisko z dniem 22 maja 2017 r.

⁷⁰ <https://www.ure.gov.pl/pl/koordynator-ds-negocjacji/7063.Pozasadowe-rozwiazywanie-sporow-konsumentekich.html>

konsumenckich z przedsiębiorstwami elektroenergetycznymi. Nie odnotowano ponownych zgłoszeń w tej samej sprawie. Zapytania konsumentów w tym trybie były kierowane mailowo lub telefonicznie. Kompetencje do udzielania informacji na temat pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich były przydzielone Punktowemu Kontaktowemu.

Działalność Punktu Kontaktowego jest prowadzona na terenie UOKiK przy Placu Powstańców Warszawy 1 w Warszawie. Stanowisko Punktu Kontaktowego było nieobsadzone. Wskazując na istniejący od dnia 2 stycznia 2018 r. planowano wypełnić od dnia 2 lutego 2018 r. W tym czasie obowiązki obsługi punktu wykonywała Naczelnik Wydziału Organizacyjno – Prezydialnego Biura Prezesa UOKiK.

(dowód: akta kontroli nr 1765-1783, 1851-1855, 1867-1902, 2177-2248)

Ustalone
nieprawidłowości

W działalności kontrolowanej jednostki w przedstawionym wyżej zakresie nie stwierdzono nieprawidłowości

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Czas rozpatrywania dwóch spraw o numerach RWA-80-593/16 oraz DDK-690-1904/15 wynosił po 76 dni. *Ustawa o okik* nie zawiera przepisów regulujących sposób rozpatrywania „sygnałów konsumenckich” wskazujących na domniemanie naruszenia indywidualnych interesów konsumentów. NIK uważa, że podczas załatwiania tego typu spraw UOKiK (mimo przyjętych dobrych praktyk) powinien stosować zasadę zobowiązującą organy administracji publicznej do załatwiania spraw niezwłocznie.

(dowód: akta kontroli str. 1912-2087, 2089-2095)

Ocena częściowa

Najwyższa Izba Kontroli ocenia pozytywnie działalność kontrolowanej jednostki w zbadanym zakresie.

IV. Uwagi i wnioski

NIK zauważa, że pomimo realizacji swoich obowiązków ustawowych przez Prezesa UOKiK w zakresie ochrony praw konsumenta energii elektrycznej, w tym wydawania decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorstwa energetyczne, prawa konsumenta nie są odpowiednio chronione. Zaskarżenie decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK do SOKiK powoduje, że przedsiębiorca może prowadzić dalszą działalność przedsiębiorcy ze szkodą dla konsumenta. Nie istnieją skuteczne mechanizmy prawne mające na celu ochrony konsumenta energii elektrycznej, polegające np. na możliwości cofnięcia koncesji przedsiębiorcy przez Prezesa URE, na skutek wydania decyzji przez Prezesa UOKiK wobec przedsiębiorcy, który dopuszcza się praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Nie istnieje również mechanizm eliminacji takich przedsiębiorców jako podmiotów występujących o kolejne koncesje na obrót energią.

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli, na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 *ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli*⁷¹, wnosi o:

1. Przeprowadzenie działań sprawdzających w przedsiębiorstwach branży energetycznej, czy klauzule wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone zostały skutecznie wyeliminowane oraz czy nie zostały zastąpione inną, nieznacznie odbiegającą treścią, która w dalszym ciągu spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej.
2. Skuteczne i szybkie doprowadzenie do publikacji w publicznej radiofonii oraz telewizji, w formie i czasie uzgodnionych z właściwą jednostką publicznej

⁷¹ Dz. U. z 2017 r., poz. 524 dalej: *ustawa o NIK*

radiofonii i telewizji komunikatów dotyczących zachowań lub zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów energii elektrycznej.

3. Zapewnianie właściwych zasobów osobowych, technicznych oraz organizacyjnych wykonywania zadań w celu dotrzymania ustawowych terminów prowadzonych postępowań.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 *ustawy o NIK* kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do Prezesa Najwyższej Izby Kontroli.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 *ustawy o NIK* proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosków pokontrolnych oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Warszawa, dnia 15 maja 2018 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Departament Gospodarki,
Skarbu Państwa i Prywatyzacji

Dyrektor
Sławomir Grzelak

/-/

.....