

**ROZPORZĄDZENIE  
MINISTRA GOSPODARKI<sup>1)</sup>**

z dnia .....2010 r.

**w sprawie utworzenia punktu kontaktowego dla administracji oraz punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców<sup>2)</sup>**

Na podstawie art. 3d ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204, z późn. zm.<sup>3)</sup>) zarządza się, co następuje:

**§ 1.** Rozporządzenie określa liczbę, rodzaj, szczegółowy zakres zadań oraz warunki techniczne i organizacyjne punktów kontaktowych dla administracji oraz punktów kontaktowych dla usługodawców i usługobiorców.

**§ 2.** Ilekroć w rozporządzeniu jest mowa o państwach członkowskich, należy przez to rozumieć państwa członkowskie Unii Europejskiej oraz Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA) - strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym.

**§ 3. 1.** Tworzy się punkt kontaktowy dla administracji oraz punkt kontaktowy dla usługodawców i usługobiorców.

2. Punkt kontaktowy dla administracji oraz punkt kontaktowy dla usługodawców i usługobiorców prowadzi minister właściwy do spraw gospodarki.

3. Punkty kontaktowe, o których mowa w ust. 2, w zakresie swojego funkcjonowania wykorzystują środki komunikacji elektronicznej.

**§ 4. 1.** Punkt kontaktowy dla administracji zbiera, opracowuje i przekazuje państwom członkowskim informacje w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną.

2. Do zadań punktu kontaktowego dla administracji należy:

- 1) utworzenie skrzynki poczty elektronicznej oraz publikowanie na stronie internetowej informacji w zakresie działania punktu kontaktowego dla administracji;
- 2) prowadzenie i koordynacja przygotowania informacji na żądanie państw członkowskich oraz Komisji Europejskiej;
- 3) zbieranie i przekazywanie państwom członkowskim informacji o ważnych rozstrzygnięciach administracyjnych i sądowych dotyczących sporów odnoszących się do usług świadczonych drogą elektroniczną oraz praktyk, obyczajów i zwyczajów odnoszących się do handlu elektronicznego;

---

<sup>1)</sup> Minister Gospodarki kieruje działem administracji rządowej – gospodarka, na podstawie § 1 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 16 listopada 2007 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Gospodarki (Dz.U. Nr 216, poz. 1593).

<sup>2)</sup> Niniejsze rozporządzenie dokonuje wdrożenia dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) (Dz. Urz. UE L 178 z 17.07.2000, str. 1; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 25, str. 399).

<sup>3)</sup> Zmiany wymienionej ustawy zostały ogłoszone w Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959 i Nr 173, poz. 1808, z 2007 r. Nr 50, poz. 331, z 2008 r. Nr 171, poz. 1056 i Nr 216, poz. 1371 oraz z 2009 r. Nr 201, poz. 1540.

4) współpraca i wymiana informacji w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną z właściwymi organami administracji publicznej oraz punktem kontaktowym dla usługodawców i usługobiorców.

3. Informacje na stronie internetowej, o której mowa w ust. 2 pkt 1, mogą być zamieszczane w innych językach niż język polski.

4. Sprawy wykraczające poza zakres działania punktu kontaktowego dla administracji są przekazywane zgodnie z właściwością odpowiednim organom administracji.

**§ 5.** 1. Do zadań punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców należy:

- 1) utworzenie skrzynki poczty elektronicznej oraz udzielanie odpowiedzi na zapytania usługodawców i usługobiorców w języku polskim lub angielskim;
- 2) gromadzenie, aktualizowanie i udostępnianie ogólnych informacji na temat:
  - a) praw i obowiązków usługodawców i usługobiorców,
  - b) procedur reklamacyjnych oraz naprawiania szkody w przypadku zaistniałych sporów, łącznie z informacjami na temat praktycznych aspektów związanych z wykorzystaniem tych procedur;
- 3) gromadzenie, aktualizowanie oraz udostępnianie szczegółowych danych dotyczących organów, stowarzyszeń lub organizacji, od których można otrzymać szczegółowe informacje lub praktyczną pomoc;
- 4) współpraca i wymiana informacji z właściwymi organami administracji publicznej oraz z punktem kontaktowym dla administracji w zakresie, o którym mowa w pkt 2 i 3.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1 pkt 2 - 4 punkt kontaktowy dla usługodawców i usługobiorców publikuje na stronie internetowej, która może zawierać informacje w innych językach niż język polski.

3. W przypadku spraw wykraczających poza zakres działania punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców, punkt udziela zainteresowanemu informacji o właściwych w danej sprawie podmiotach.

**§ 6.** Rozporządzenie wchodzi w życie po upływie 30 dni od dnia ogłoszenia.

**MINISTER GOSPODARKI**

W porozumieniu:

**MINISTER SPRAW WEWNĘTRZNYCH  
i ADMINISTRACJI**

## UZASADNIENIE

Nowelizacja wprowadzona przepisami ustawy z dnia 7 listopada 2008 r. o zmianie ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 216, poz. 1371) wynikała z konieczności wdrożenia dyrektywy 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego (dyrektywa o handlu elektronicznym) (Dz. Urz. UE L 178 z 17.07.2000, str. 1; Dz. Urz. UE Polskie wydanie specjalne, rozdz. 13, t. 25, str. 399), zwana dalej „dyrektywą 2000/31/WE”. Art. 3d ust. 1 i 2, dodany przez art. 1 pkt 3 w/w ustawy zmieniającej, upoważnia ministra właściwego do spraw gospodarki, w porozumieniu z ministrem właściwym do spraw informatyzacji, do utworzenia, w drodze rozporządzenia, punktu kontaktowego dla administracji oraz punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców oraz określenia liczby i rodzaju punktów kontaktowych, ich szczegółowego zakresu zadań oraz warunków technicznych i organizacyjnych punktu kontaktowego. Dyrektywa 2000/31/WE w art. 19 nakłada na państwa członkowskie obowiązek wyznaczenia jednego lub więcej punktów kontaktowych, których dane przekazują pozostałym państwom członkowskim Unii Europejskiej oraz Komisji Europejskiej (art. 19 ust. 2) oraz ustanowienia punktów kontaktowych, z których usługodawcy i usługobiorcy mogą uzyskać odpowiednie informacje i dane (art. 19 ust. 4).

Z przeprowadzonego przeglądu rozwiązań europejskich oraz analizy informacji Komisji Europejskiej wynika, że istnieje możliwość utworzenia jednego lub więcej punktów kontaktowych. Przyjęty sposób implementacji dyrektywy różni się w tym względzie w poszczególnych krajach. Umieszczenie punktu kontaktowego w Europejskim Centrum Konsumentckim jest rozwiązaniem przyjętym w Danii. W Szwecji punkty kontaktowe prowadzone są w Agencji Konsumentów oraz w Szwedzkiej Izbie Handlu, a w Niemczech i Norwegii w sieciach Enterprise Europe Network. W Austrii i Czechach za utworzenie punktów kontaktowych odpowiada Ministerstwo Sprawiedliwości, w Irlandii i na Węgrzech - Ministerstwo Informatyki, w Hiszpanii - Ministerstwo Nauki i Technologii, Grecji - Ministerstwo Rozwoju. W niektórych krajach prowadzenie tego rodzaju punktów powierzono Ministerstwu Gospodarki (Niemcy, Belgia, Estonia, Luksemburg, Słowenia). W Portugalii za prowadzenie obu rodzajów punktów kontaktowych odpowiada Urząd Regulacji Usług Telekomunikacyjnych ANACOM, jako organ odpowiedzialny za implementację dyrektywy. W Holandii za zapewnienie punktów kontaktowych odpowiada tamtejszy Urząd Ochrony Konsumentów Consumentenautoriteit. We Francji punkty

kontaktowe prowadzone są w ramach dedykowanego projektu dotyczącego handlu elektronicznego (Conseils aux cyberconsommateurs). W wielu państwach, jak np. Wielkiej Brytanii, Irlandii, Szwecji czy Finlandii brak jest jednego punktu kontaktowego i te punkty stanowią odrębne instytucje. W mniejszych krajach tworzony jest jeden punkt kontaktowy z obsadą jednego lub dwóch pracowników (Słowenia, Luksemburg).

Ze względu na dynamikę rozwoju krajowego handlu elektronicznego za najbardziej adekwatny przyjęto model dwóch rodzajów punktów kontaktowych, który występuje m.in. w Niemczech i Belgii. Niemiecki wariant implementacji dyrektywy 2000/31/WE polega na rozdzieleniu punktów kontaktowych dla administracji od punktów kontaktowych dla usługodawców i usługobiorców. Punkty kontaktowe dla administracji umiejscowione zostały w niemieckim odpowiedniku Ministerstwa Gospodarki (Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie). Punkty kontaktowe dla usługodawców i usługobiorców umiejscowiono natomiast w informatoriach Euro Info (Euro-Info Verbraucher e.V.). Realizacja obowiązku zapewnienia punktów kontaktowych przez belgijskie Ministerstwo Gospodarki (MINECO) również zakłada istnienie dwóch rodzajów punktów kontaktowych.

Z istoty punktów kontaktowych oraz interdyscyplinarnego charakteru handlu elektronicznego wynika, że niezależnie od jednostki organizacyjnej wskazanej do prowadzenia danego rodzaju punktów kontaktowych występować będą zapytania, które wykraczają poza kompetencję jednego organu i wymagają koordynacji udzielania odpowiedzi. Podkreślić należy, że niezależnie od liczby i rodzaju tworzonych punktów kontaktowych podstawowy nacisk w dyrektywie 2000/31/WE położony został na wykorzystanie środków komunikacji elektronicznej w ich funkcjonowaniu. Kluczową rolę w tym zakresie pełnić będzie zapewnienie realizacji obowiązków informacyjnych z wykorzystaniem stron internetowych oraz korespondencji elektronicznej. Punkt kontaktowy dla administracji przekazywać będzie, zgodnie z właściwością, zapytania wykraczające poza zakres swego działania właściwym organom administracji. Wyżej opisany sposób organizacji punktów kontaktowych przyczyni się do uproszczenia stosowanych procedur poprzez usprawnienie metod komunikacji.

Problematyka funkcjonowania punktu kontaktowego, o którym mowa w art. 3c ust. 1 i 2 ustawy, nie była uregulowana dotąd przepisami prawa.

Ogólny zakres zadań realizowanych przez oba typy punktów kontaktowych został określony w art. 3c ustawy. Projektowane rozporządzenie określa, zgodnie z upoważnieniem

ustawowym, liczbę, rodzaj, szczegółowy zakres zadań oraz warunki techniczne i organizacyjne punktów kontaktowych.

Proponuje się utworzenie jednego punktu kontaktowego dla administracji oraz jednego punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców. Rozwiązanie takie wydaje się w pełni wystarczające. Ze względu na fakt, iż oba punkty będą funkcjonować jako strony internetowe, zainteresowani będą mieć nieograniczony dostęp do publikowanych informacji i możliwość bezpośredniego kontaktu.

Proponowany przepis § 3 reguluje kwestie wspólne dla obu punktów kontaktowych. Formalnie tworzy punkty, wskazuje ministra właściwego do spraw gospodarki jako organ właściwy do prowadzenia obu punktów kontaktowych oraz określa warunki techniczne i organizacyjne.

Jako podstawową metodę funkcjonowania punktów kontaktowych określono środki komunikacji elektronicznej – pocztę elektroniczną i prowadzenie strony internetowej. Przyjęcie takiej formy wymiany informacji staje się standardem technicznym, pozwalającym na efektywną i elastyczną realizację zadań. Rozporządzenie nie przesądza przy tym, że punkty kontaktowe będą prowadzić specjalne, dedykowane, strony internetowe. Informacje mogą być zatem publikowane na stronach już funkcjonujących, dobrze znanych zainteresowanym (np. BIP, strony Ministerstwa Gospodarki czy Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości).

Przepisy § 4 ustanawiają szczegółowy zakres zadań punktu kontaktowego dla administracji. Jego podstawową funkcją będzie współpraca z państwami członkowskimi Unii Europejskiej i EFTA. Punkt kontaktowy pełni centralną rolę koordynacyjną i informacyjną pomiędzy organami państw członkowskich UE w zakresie usług świadczonych drogą elektroniczną. Istotną rolą punktu kontaktowego będzie również udzielanie wsparcia dla organów państw członkowskich i Komisji Europejskiej poprzez udział ekspertów w pracach grup roboczych oraz pomoc w kontakcie z właściwymi instytucjami i podmiotami.

Punkt kontaktowy będzie zobowiązany do utworzenia skrzynki poczty elektronicznej oraz prowadzenia strony internetowej. W przypadku otrzymania zapytania wykraczającego poza zakres zadań punktu kontaktowego dla administracji przekaże on sprawę właściwemu organowi.

Proponowany przepis § 5 określa szczegółowy zakres zadań punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców. Jako nadrzędną funkcję wskazuje rolę informacyjną

punktu realizowaną poprzez udzielanie odpowiedzi na zapytania napływające z zewnątrz oraz gromadzenie informacji i udostępnianie ich na stronie internetowej.

Informacje, które znajdują się w zakresie obowiązków punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców dotyczyć będą szeroko rozumianego otoczenia usług i handlu elektronicznego, a w szczególności problematyki:

- 1) praw i obowiązków usługodawców i usługobiorców, procedur reklamacyjnych i naprawiania szkody w przypadku sporów,
- 2) danych szczegółowych dotyczących władz, stowarzyszeń lub organizacji mogących udzielić zainteresowanym szczegółowych informacji lub praktycznej pomocy,
- 3) wymiany informacji z właściwymi organami administracji publicznej i punktem kontaktowym dla administracji.

Oba rodzaje punktów kontaktowych będą zobowiązane do wzajemnej współpracy i wymiany informacji.

Przewiduje się, iż większość czynności związanych z realizacją zadań punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców Minister Gospodarki powierzy Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, która jest już organizacyjnie przygotowana do ich przyjęcia.

Projekt nie zawiera przepisów technicznych, o których mowa w § 4 rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 23 grudnia 2002 r. w sprawie sposobu funkcjonowania krajowego systemu notyfikacji norm i aktów prawnych (Dz.U. Nr 239, poz. 2039 oraz z 2004 r. Nr 65, poz. 597) i w związku z tym nie podlega notyfikacji.

Projekt przedmiotowego rozporządzenia jest zgodny z prawem UE.

## **OCENA SKUTKÓW REGULACJI**

### **1. Wskazanie podmiotów, na które oddziałuje projektowane rozporządzenie**

Projektowane rozporządzenie oddziałuje na Ministra Gospodarki oraz, w zakresie niektórych powierzonych czynności punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców, Prezesa Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości. Projekt oddziaływać będzie także na usługodawców, usługobiorców, administracje państw członkowskich, którzy uzyskają lepsze możliwości pozyskiwania i wymiany informacji.

## **2. Wpływ regulacji na sektor finansów publicznych, w tym na budżet państwa i budżety jednostek samorządu terytorialnego**

Przewiduje się, że zarówno punkt kontaktowy dla administracji, jak również punkt kontaktowy dla usługodawców i usługobiorców początkowo będą prowadzone odpowiednio przez jednego pracownika. Niemniej jednak w przypadku napływu dużej liczby zapytań w przyszłości może okazać się niezbędne zatrudnienie nowych pracowników, którzy odpowiadać będą za realizację zadań w tym zakresie. Szacunkowy wpływ utworzenia punktów kontaktowych na wydatki budżetu państwa obejmować będzie jednorazowy koszt wyposażenia dwóch pracowników (2 x 5600 zł) oraz koszty stałe przygotowywania materiałów informacyjnych (strony internetowej), ekspertyz lub tłumaczeń (2 x 15000 zł), a także rocznego wynagrodzenia dla dwóch etatów (ok. 113 280 zł brutto). W związku z powyższym realizacja rozporządzenia pociągnie za sobą skutki finansowe w wysokości ok. 154 480 zł. Zostaną one sfinansowane w ramach wydatków zaplanowanych w ustawie budżetowej na rok 2010 w części 20 – Gospodarka.

Ze względu na fakt, iż wykonywanie niektórych czynności związanych z obsługą punktu kontaktowego dla usługodawców i usługobiorców przewiduje się powierzyć Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości, w budżecie Ministerstwa Gospodarki przewidziano dotację celową dla Agencji w wysokości do 150 tys. zł.

## **3. Wpływ regulacji na rynek pracy**

Projektowane rozporządzenie nie będzie wywierało bezpośredniego wpływu na rynek pracy.

## **4. Wpływ regulacji na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość, w tym na funkcjonowanie przedsiębiorstw**

Projektowane rozporządzenie nie wpłynie bezpośrednio na konkurencyjność gospodarki i przedsiębiorczość. Pośrednio wpłynie na stworzenie przyjaznego otoczenia administracyjnego dla rozwoju handlu elektronicznego. Dzięki wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej zostanie utworzony system informacji, który ułatwi zainteresowanym podmiotom z kraju i z zagranicy pozyskanie podstawowych informacji m.in. o przepisach i urzędach za pośrednictwem internetu.

## **5. Wpływ regulacji na sytuację i rozwój regionalny**

Rozporządzenie nie wpłynie bezpośrednio na sytuację i rozwój regionalny. Będzie miało jednak wpływ na rozwój i wzrost zamożności regionów dzięki umożliwieniu

obywatelom, bez względu na ich miejsce zamieszkania, uzyskania informacji o świadczeniu usług drogą elektroniczną, co przełoży się na poprawę otoczenia dla prowadzenia działalności gospodarczej. Dzięki rozwojowi przedsiębiorstw w regionach będzie wzrastała ich zamożność, co może przyczyniać się do niwelowania różnic w poziomach rozwoju.

## **6. Konsultacje społeczne**

Proponowana regulacja była przedmiotem uzgodnień międzyresortowych w styczniu 2010 r. W wyniku zgłoszonych uwag niezbędne okazało się przemodelowanie projektu.

W ramach konsultacji społecznych uwagi do projektu zgłosił Związek Rzemiosła Polskiego (otrzymał projekt jako przewodniczący Rady Przedsiębiorczości) oraz Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji.

Związek Rzemiosła Polskiego wskazał, że funkcje punktów kontaktowych powinien pełnić tzw. pojedynczy punkt kontaktowy z dyrektywy usługowej. Ministerstwo Gospodarki co do zasady podziela ten pogląd, niemniej jednak w obecnym stanie prawnym takie formalne uregulowanie wydaje się niemożliwe. Rozporządzenie wypełnia ustawowe upoważnienie, które wyraźnie wskazuje konieczność utworzenia punktów kontaktowych dla administracji oraz dla usługodawców i usługobiorców. Niemniej jednak, ze względu na fakt, iż wszystkie trzy punkty kontaktowe będą prowadzone w Ministerstwie Gospodarki, zapewniony zostanie przepływ informacji między nimi i jednolity standard działania.

Polska Izba Informatyki i Telekomunikacji zgłosiła do projektu 5 uwag. Dwie zostały uwzględnione (w zakresie sposobu publikowania informacji oraz prowadzenia obu punktów przez tę samą instytucję). Jedno pytanie nie odnosi się do rozporządzenia, lecz do zasad współpracy Ministerstwa Gospodarki z platformą ePUAP, prowadzoną przez MSWiA. Wpisanie do projektu, iż punkt kontaktowy działa w oparciu o przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego wydaje się zbędne, gdyż oba punkty prowadzi organ administracji publicznej. Ponadto norma taka nie może zostać zawarta w rozporządzeniu, gdyż upoważnienie takie nie zostało przewidziane w samej ustawie. Podobnie należy odnieść się do sugestii nadania informacjom przekazywanym przez punkty kontaktowe rangi wiążącej wykładni.

Zgodnie z art. 5 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz. U. Nr 169, poz. 1414 oraz z 2009 r. Nr 42, poz. 337) projekt rozporządzenia został udostępniony w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Gospodarki.