



03980200018938
RPW/6582/2018 P
2018-02-28

Warszawa, 27 lutego 2018

DE.VIII.058.5.2018

IK: 186818

BPS/043-54-1465/18

Pan
Stanisław Karczewski
Marszałek Senatu
Rzeczypospolitej Polskiej

Szanowny Panie Marszałku,

W odpowiedzi na oświadczenie, złożone przez pana Senatora Andrzeja Kobiaka na 54. posiedzeniu Senatu w dniu 19 stycznia 2018 r., w sprawie nieuczciwych praktyk w zakresie sprzedaży energii elektrycznej, poniżej przedstawiam co następuje.

W jaki sposób można dochodzić swoich praw w przypadku, gdy interesant nieświadomie nawiązał umowę z dwoma odrębnymi przedsiębiorstwami energetycznymi? Czy zawsze koniecznością jest prywatna i zarazem kosztowna procedura?

Na wstępie chcę uprzejmie nadmienić, że do nieuczciwych praktyk przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej dochodzi przeważnie w przypadku zawierania tych umów poza lokalem przedsiębiorcy przez przedstawiciela, który przyszedł do domu odbiorcy energii elektrycznej lub na odległość – przez telefon lub internet.

W tych sytuacjach prawa odbiorcy energii elektrycznej regulują przychylnie dla konsumenta postanowienia ustawy *o prawach konsumenta*¹. Zgodnie z przepisami tej ustawy sprzedawca – przy zawarciu umowy na odległość, ma obowiązek poinformowania konsumenta o treści tej umowy i jej skutkach. Osoba, która zawiera umowę z odbiorcą energii elektrycznej, powinna poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały m.in. o danych identyfikujących przedsiębiorcę, o głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem jego przedmiotu, łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz

¹ Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. *o prawach konsumenta*¹ (Dz. U. z 2014, poz.827)

z podatkami, sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia, o możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz o zasadach dostępu do tych procedur. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, to konsumentowi należy podać jego dane.

Zgodnie z przepisami ww. ustawy konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorcy, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (art. 27 ustawy). Powyższe rozwiązanie daje konsumentowi czas na dokładne przeanalizowanie treści umowy i zawartych w niej propozycji. Co ważne – w przypadku, gdy konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, to prawo to wygasa dopiero po upływie 12. miesięcy od dnia upływu tego terminu.

Szczegółowe informacje na temat umów zawieranych na odległość są dostępne na stronach internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej UOKiK), pod adresem: https://www.uokik.gov.pl/faq_umowy_zawierane_na_odleglosc.php.

Jeżeli przy zawieraniu umowy poza lokalem przedsiębiorcy lub na odległość sprzedawca energii elektrycznej nie przekazał odbiorcy wskazanych wyżej informacji lub celowo wprowadził go w błąd, odbiorca energii elektrycznej może zwrócić się o pomoc do właściwego miejscowo miejskiego bądź powiatowego rzecznika konsumentów, do zadań którego należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

W tym miejscu warto także wspomnieć o możliwości pozasądowego rozwiązywania sporów pomiędzy odbiorcą a przedsiębiorcą. Zgodnie z postanowieniami ustawy *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich*² konsument ma możliwość składania wniosków o rozwiązanie sporów z przedsiębiorcą do podmiotów oferujących niezależne, bezstronne, przejrzyste, skuteczne i szybkie metody ich alternatywnego rozwiązywania. W przypadku odbiorców energii elektrycznej podmiotem właściwym do polubownego rozstrzygnięcia sporów jest Koordynator do spraw negocjacji przy Prezesie Urzędu Regulacji Energetyki (zwanym dalej Prezesem URE). Możliwość skorzystania z polubownego rozstrzygnięcia sporu stanowi prostszą i nie wymagającą dużych nakładów finansowych alternatywę dla ewentualnego wytoczenia powództwa przed sądem powszechnym.

² Ustawa z 23 września 2016 r. *o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich* (Dz. U. poz. 1823).

Czy ministerstwo ma wypracowaną strategię działania w zakresie zwalczania tego typu nieuczciwych praktyk, na które narażone są szczególnie osoby w podeszłym wieku?

Ochrona konsumentów oraz działania związane z eliminowaniem praktyk, naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należą zgodnie z ustawą *o ochronie konkurencji i konsumentów*³ do właściwości Prezesa UOKiK. Przepisy tej ustawy przyznają temu organowi szereg uprawnień, w tym dotyczących prowadzenia postępowań w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które mogą zakończyć się nałożeniem kary pieniężnej na przedsiębiorstwo. Dodatkowo Prezes UOKiK posiada uprawnienia w zakresie podejmowania działań, zmierzających do wyeliminowania z obrotu prawnego niedozwolonych postanowień umownych (zapisów kształtujących interesy konsumentów w sposób sprzeczny z prawem lub dobrymi obyczajami). Podstawowym narzędziem Prezesa UOKiK w tym zakresie są kontrole wzorców umownych, stosowanych przez przedsiębiorców.

Prezes UOKiK na bieżąco monitoruje umowy, które przedsiębiorstwa energetyczne zawierają z konsumentami oraz analizuje napływające do niego skargi, które są często podstawą do podjęcia dalszych działań. Zgodnie z moją wiedzą organ ten już wielokrotnie skorzystał z uprawnień przewidzianych w ustawie *o ochronie konkurencji i konsumentów*, wszczynając postępowania przeciwko nieuczciwym podmiotom, zajmującym się sprzedażą energii, w konsekwencji których nałożył na nie kary finansowe.

Dodatkową sankcją dla sprzedawcy energii, stosującego nieuczciwe praktyki handlowe, może być cofnięcie lub zmiana koncesji zezwalającej na prowadzenie działalności przez Prezesa URE. Takie działanie Prezes URE może podjąć w przypadku, gdy przedsiębiorca rażąco narusza warunki określone w koncesji lub inne określone przepisami prawa warunki wykonywania koncesjonowanej działalności gospodarczej. Korzystając z tego uprawnienia w 2017 r. Prezes URE wszczął wobec niektórych podmiotów postępowania administracyjne w sprawie cofnięcia koncesji na obrót energią elektryczną.

Dodatkowo Urząd Regulacji Energetyki podjął szereg działań informacyjnych, dotyczących ochrony odbiorców energii przed nieuczciwymi praktykami sprzedawców energii. Przedstawiciele URE wielokrotnie brali udział w audycjach radiowych i telewizyjnych, gdzie poruszane były problemy, z jakimi na co dzień borykają się konsumenci, w tym przede wszystkim kwestie nieprawidłowości związane ze zmianą

³ Ustawa z 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz.U 2017 poz. 229 j.t.).

sprzedawcy. Pracownicy URE informowali, jak należy postępować przy podpisywaniu umów, na jakie niuanse zwracać szczególną uwagę oraz czego się wystrzegać.

Ważną rolę pełnią także strony internetowe URE – jako bezpośredni kanał komunikacyjny z konsumentami, dzięki któremu w szybki sposób można uzyskać informację, dotyczącą ochrony praw odbiorcy.

*Z poważaniem,
z upoważnienia Ministra Energii*

Tadeusz Skobel
podsekretarz stanu

dokument podpisany elektronicznie

Do wiadomości:

– Kancelaria Prezesa Rady Ministrów.

Potwierdzam zgodność kopii z dokumentem elektronicznym:

Identyfikator dokumentu	186818.525059.402264
Nazwa dokumentu	Oświadczenie senator Kobiak.pdf

Tytuł dokumentu	Oświadczenie senator Kobiak
Sygnatura dokumentu	DE.VIII.058.5.2018
Data dokumentu	2018-02-27 15:55:38
Skrót dokumentu	BF644539A1BF6FB5A6D3F1D2DBFC709EB6 5B7D70
Wersja dokumentu	1.7
Data podpisu	2018-02-27 15:55:35
Podpisane przez	Tadeusz Marian Skobel podsekretarz stanu
	EzD 3.30.481.4063.8997
Data wydruku:	2018-02-28 09:58:00
Autor wydruku:	Czerniawska Aleksandra starszy specjalista