



PREZES
URZĘDU REGULACJI ENERGETYKI
Maciej Bando

Warszawa, 31 marca 2015 r.

Sekretariat Wicemarszałek Senatu RP
Marii Pańczyk-Pozdziej
Wpłynęło dn. 3.04.2015
Nr. MRP/187/15 Nw/8316
Podpis.....LB

DSK-070-5(4)/2015/ADę

SEKRETARIAT
Biura Prac Senackich
Wpłynęło dn. 7.04.15
1845.....podpis

Pani
Maria Pańczyk-Pozdziej
Wicemarszałek Senatu RP

Szanowna Pani Marszałek,

Odpowiadając na *Oświadczenie złożone przez senatorów Grzegorza Wojciechowskiego, Roberta Mamętowa i Przemysława Błaszczyka na 71. posiedzeniu Senatu w dniu 5 marca 2015 r.* i przekazane pismem z 11 marca 2015 r., znak: BPS/043-71-3074-URE/15, niniejszym przedstawiam, co następuje.

Sprawa poruszona w oświadczeniu senatorskim, dotycząca kwestii związanych z odstąpieniem przez Pana Krzysztofa R od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej 25 marca 2014 r. z przedsiębiorstwem energetycznym „Energia dla firm” Sp. z o.o., była już rozpatrywana w Urzędzie Regulacji Energetyki. Pan Krzysztof R (zam. K , - R) zwrócił się pismem z 26 kwietnia 2014 r. do Prezesa URE o opinię oraz zajęcie stanowiska w przedmiotowej sprawie (pismo w załączeniu).

W odpowiedzi skierowanej do odbiorcy 9 maja 2014 r., znak: DRR-0291-112(2)/2014/IO/2197, w sposób szczegółowy zostały przedstawione stosowne wyjaśnienia związane z odstąpieniem od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz bezpośrednio ze sprawą (odpowiedź w załączeniu).

Ponadto informuję, przypadek Pana Krzysztofa R nie jest odosobniony. Prezes URE dostrzega problem nieuczciwych działań przedstawicieli handlowych niektórych sprzedawców. Od 2013 r. wielokrotnie reaguje na to zjawisko prowadząc działania edukacyjne i informacyjne poprzez zwracanie uwagi konsumentom energii na mogące się pojawiać nieuczciwe praktyki handlowe. Działania te podejmowane są za pośrednictwem mass mediów, np. podczas wywiadów udzielanych przez rzecznika prasowego Urzędu (w tym w audycjach radiowych, telewizji śniadaniowej), a także za pomocą strony internetowej Urzędu www.ure.gov.pl.

Do najważniejszych inicjatyw podjętych przez Prezesa URE poprzez publikowanie na stronie internetowej można zaliczyć:

- zamieszczenie dokumentów: *Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej* i *Zbiór Praw Konsumenta Paliw Gazowych*, stanowiących praktyczne kompendium wiedzy dla odbiorców energii i paliw gazowych w gospodarstwach domowych. Publikacje zawierają praktyczne

informacje dotyczące zarówno praw odbiorców, jak również funkcjonowania rynku oraz sprzedaży i dostawy energii elektrycznej i paliw gazowych. Wśród kluczowych kwestii poruszonych w dokumentach, obok tych związanych z przyłączeniem do sieci, prawem wyboru sprzedawcy, czy zawieraniem i rozwiązywaniem umów oraz elementami umów, poruszony jest także problem nieuczciwych praktyk rynkowych,

- informowanie o prawach konsumenta przy dokonywaniu zmiany sprzedawcy (np. obszerny materiał „Praktyki akwizytorów – poznaj swoje prawa”

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5757,-Praktyki-akwizytorow-poznaj-swoje-prawa.html?search=7624623>, materiał informacyjny dotyczący nieuczciwych działań niektórych przedstawicieli handlowych sprzedawców energii elektrycznej <http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5934,-Uwaga-na-nieuczciwych-sprzedawcow.html>, informacje podsumowujące comiesięczny monitoring dotyczący zmian sprzedawcy energii elektrycznej z krótkimi komunikatami o prawach konsumentów, w szczególności związane z dokonywaniem zmiany sprzedawcy poza lokalem przedsiębiorstwa energetycznego jak np. <http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5730,-Odbiorcy-chetniej-zmieniaja-sprzedawcow-energii-elektrycznej.html?search=58668936>).

Ważnym elementem działań Prezesa URE, będących odpowiedzią na skargi konsumentów dotyczące nieuczciwych działań przedstawicieli handlowych niektórych sprzedawców, są także wspólne akcje edukacyjno-informacyjne kierowane do konsumentów przeprowadzane z innymi urzędami oraz organizacjami. Należą do nich m.in. ogólnopolska kampania edukacyjno-informacyjna skierowana do klientów – odbiorców energii elektrycznej, której organizatorem było Towarzystwo Obrotu Energią, a patronat nad kampanią objął Prezes URE (akcję rozpoczęło oficjalne podpisanie Kodeksu Dobrych Praktyk Sprzedawców Energii Elektrycznej przez pierwszych sprzedawców deklarujących działanie zgodnie z Kodeksem), czy też akcja edukacyjno-informacyjna na temat praw konsumenta energii elektrycznej i paliw gazowych, związana z wypracowanym wspólnie przez URE i UOKiK *Zbiorem Praw Konsumenta*.

Wartym podkreślenia jest fakt, że kwestie dotyczące odstąpienia, rozwiązania i wypowiedzenia umowy mają charakter cywilnoprawny. W zakresie sporów wynikających z zawartych umów, właściwe do ich rozstrzygnięcia są sądy powszechne. Prezes URE nie posiada kompetencji do badania treści postanowień umów już zawartych ani do orzekania o skuteczności ich zawarcia. Jednakże regulator podejmuje szereg działań mających na celu eliminowanie nieuczciwych praktyk niektórych sprzedawców energii i zapobiegania ich negatywnym konsekwencjom.

z poważaniem,


Załączniki:

1. Pismo Pana Krzysztofa R. z 26 kwietnia 2014 r.
2. Pismo nr DRR-0291-112(2)/2014/IO/2197 z 9 maja 2014 r.

Krzysztof R

K ; R

Tel. e-mail

Państwo Bechwałski
K *F* *290214*
26-04-2014

URZĄD REGULACJI ENERGETYKI

Al. Jerozolimskie 181, 02-222 Warszawa

p. J. Orszpan
28.04.2014

Szanowni Państwo proszę o pomoc, czuję się zmanipulowany.

Zawarłem i rozwiązałem Umowę sprzedaży energii elektrycznej z firmą „Energia dla firm” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Domaniewska37, 02-672 Warszawa.

Proszę o zapoznanie się z treścią mego listu oraz przeanalizowanie załączonej kopii umowy.

18 marca 2014 skontaktował się ze mną p. Grzegorz O konsultant „Energia dla firm” Sp. z o.o. z propozycją obniżenia opłat za energię elektryczną. Poinformowałem go min. że jestem rolnikiem indywidualnym nie firmą, nie posiadam nr REGON oraz przestałem pocztą e-mail kopie mojego rachunku za energię elektryczną.

Po kolejnej rozmowie telefonicznej wyraziłem zgodę na przestanie umowy firmą kurierską. Poinformowałem też, że po szczegółowym poznaniu treści ewentualnie skorzystam z przysługującego mi 10-o dniowego terminu odstąpienia od niej. Konsultant nie poinformował o jakichkolwiek sankcjach grożących mi z tego powodu.

25-03-2014 podpisałem przy kurierze zawarcie „Umowy sprzedaży energii elektrycznej dla klienta biznesowego”

31-03-2014 wysłałem pisemne wypowiedzenie, odstąpienie od w/w umowy, które zostało dostarczone i odebrane przez pracownika „Energia dla firm” Sp. z o.o. dn. 01-04-2014

Po kilku dniach otrzymałem od przedstawicielki „Energia dla firm” Sp. z o.o. telefoniczną informację iż jako klient biznesowy, nie mogę odstąpić od umowy i wycofać pełnomocnictwa, jeśli to zrobię zostanie na mnie nałożona kara w wysokości 12000,00 zł.

Do tej pory nie otrzymałem pisemnego potwierdzenia tej informacji od „Energia dla firm” Sp. z o.o. jednak to tylko kwestia czasu.

URZĄD REGULACJI ENERGETYKI
Departament Rozwoju Rynków
i Spraw Konsumenckich

Wpl. 2014 -04- 29

L. dz. 1917

Znak sprawy: DRR - 0291- 112 (1) / 2014 / 106

KANCELARIA URG
Wpłynęło

29.04.2014

5546

Nie zgadzam się z taką decyzją z kilku powodów:

1. Nie mogłem się zapoznać ze szczegółami, ponieważ nie przesłano mi pełnej umowy przed jej podpisaniem przy kurierze.
2. „Umowy sprzedaży energii elektrycznej dla klienta biznesowego” w odniesieniu do mnie, jest tylko zwrotem marketingowym, ponieważ jest taką tylko z nazwy, a nie z treści.

Według treści tej umowy jestem traktowany jako klient indywidualny tj. moja grupa taryfowa G11 i G12 nie uległa zmianie na biznesową C, nie uzyskałem zmniejszenia opłat za energię elektryczną (sugerowanego w rozmowach telefonicznych).

3. Być może mylę się w ocenie sytuacji. Uważam też, że sugerowana kara 12000,00zł nie jest współmierna i adekwatna do zaistniałej sytuacji „Energia dla firm” Sp. z o.o. poniosła niewielkie koszty związane z wykonaniem kilku czynności:

- kilka telefonów
- przesyłka kurierska
- czynności papierowe

Umowa nie została wprowadzona w życie.

Chciałbym poznać obiektywną opinię osób najbardziej kompetentnych w tej dziedzinie.

Czy moje obawy o stosowanie nieuczciwych praktyk przez „Energia dla firm” Sp. z o.o. są uzasadnione?

Bardzo proszę Państwa o zajęcie stanowiska w tej sprawie.

Z wyrazami szacunku.

Krzysztof R



Warszawa, 9 maja 2014r.

DEPARTAMENT
ROZWOJU RYNKÓW I SPRAW KONSUMENCKICH

DRR-0291-112(2)/2014/IO / 2197



Pan
Krzysztof R
K
R

W nawiązaniu do Pana pisma z dnia 26 kwietnia 2014 r. nadesłanego do Urzędu Regulacji Energetyki (URE), dotyczącego kwestii związanych z odstąpieniem od umowy sprzedaży energii z przedsiębiorstwem energetycznym Energia dla firm sp. z o.o., poniżej przedstawiam stosowne wyjaśnienia.

Zgodnie z przepisem art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059 z późn. zm.), dostarczanie energii elektrycznej odbywa się, po uprzednim przyłączeniu do sieci, na podstawie umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji. Dostarczanie energii może odbywać się także na podstawie umowy zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług dystrybucji energii, zwanej umową kompleksową (art. 5 ust. 3 ww. ustawy). Natomiast zgodnie z przepisem art. 5 ust. 2 pkt 1 ww. ustawy, umowa sprzedaży powinna zawierać co najmniej postanowienia określające: miejsce dostarczenia energii do odbiorcy i ilość tej energii w podziale na okresy umowne, moc umowną oraz warunki wprowadzania jej zmian, cenę lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach i warunki wprowadzania zmian tej ceny i grupy taryfowej, sposób prowadzenia rozliczeń, wysokość bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umowy, **okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania**.

Należy także zauważyć, że stosownie do treści art. 4j ust.1 ww. ustawy, „Odbiorca paliw gazowych lub energii ma prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy”. Jednocześnie zgodnie z art. 4j ust. 3a ww. ustawy, odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy energię, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające w treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie.

Informuję także, że regulacje dotyczące skuteczności zawierania umów, oraz kar umownych znajdują się w kodeksie cywilnym (normy prawa cywilnego przewidują pewne możliwości uchylecia się od skutków czynności prawnych zawartych np. pod wpływem błędu lub groźby, regulują je m.in. art. 82-88 kodeksu cywilnego, zaś kwestie kar umownych regulują przepisy art. 483 – 485 kodeksu cywilnego). Natomiast kwestie dotyczące możliwości odstąpienia

od umowy regulują przepisy ustawy z dnia 2 marca 2012 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. z 2012 r., poz. 1225). Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny przedsiębiorstwo przed zawarciem umowy **poza swoim lokalem** powinno poinformować konsumenta na piśmie o **prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni** i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem nazwy oraz adresem siedziby tego przedsiębiorstwa. Przedsiębiorstwo obowiązane jest także wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę. **Konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa** (m.in. w domu, mieszkaniu lub w każdym innym miejscu poza lokalem przedsiębiorstwa, np. na ulicy, czy zorganizowanym pokazie), zgodnie z art. 2 ust. 1 ww. ustawy, **może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy**. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Stosownie do treści art. 2 ust. 3 ww. ustawy, w razie odstąpienia od umowy umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Wyjątek stanowi sytuacja, kiedy konsument nie otrzyma informacji na piśmie o prawie odstąpienia od umowy. Wówczas bieg dziesięciodniowego terminu nie rozpoczyna się. W tym przypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od dnia uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Przy czym stosownie do art. 22¹ Kodeksu cywilnego (dz. U. z 2014 r. poz. 121), za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Tak więc, w przedmiotowej sprawie kluczowym będzie ustalenie czy zawarł Pan umowę jako konsument i czy w związku z tym będą Pana obejmowały postanowienia ustawy z dnia 2 marca 2012 r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny*.

Jednocześnie zaznaczyć trzeba, że kwestie dotyczące odstąpienia, rozwiązania i wypowiedzenia umowy mają charakter cywilnoprawny, więc rozpatrywanie ich wyłącznie w świetle przepisów ustawy – Prawo energetyczne nie zawsze może okazać się wystarczające. Należy dodać, że **w przypadku sporów wynikających z zawartych umów właściwe do ich rozstrzygnięcia będą sądy powszechne, nie zaś Prezes Urzędu Regulacji Energetyki.**

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki nie ma możliwości rozpatrywania sporów stron umów cywilno-prawnych. Stosownie do upoważnień udzielonych Prezesowi Urzędu Regulacji Energetyki przez ustawę – Prawo energetyczne, do właściwości tego organu należą m.in. sprawy związane z udzielaniem koncesji przedsiębiorstwom energetycznym, zatwierdzaniem przedkładanych przez te przedsiębiorstwa taryf, nakładaniem kar pieniężnych w określonych przypadkach, a także rozstrzyganie, na wniosek strony, spraw spornych, zaistniałych pomiędzy przedsiębiorstwami energetycznymi i odbiorcami, w zakresie określonym w art. 8 ust. 1 ww. ustawy, dotyczących odmowy zawarcia umowy o przyłączenie do sieci, umowy sprzedaży, umowy o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji paliw lub energii, umowy o świadczenie usług transportu gazu ziemnego, umowy o świadczenie usługi magazynowania paliw gazowych, umowy o której mowa w art. 4c ust.3, umowy o świadczenie usługi skraplania gazu ziemnego oraz umowy

kompleksowej, a także w przypadku nieuzasadnionego wstrzymania dostarczania paliw gazowych lub energii.

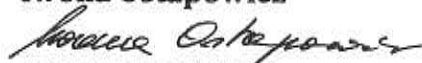
W związku z powyższym, w zakresie umów już zawartych Prezes URE nie ma kompetencji do badania treści ich postanowień ani do orzekania o skuteczności ich zawarcia (zob. wyrok Sądu najwyższego z dnia 7 października 2004 r., sygn. Akt III SK 56/04, LEX nr 149892).

Niemniej jednak sprawę może Pan zgłosić do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Do kompetencji Rzeczników Konsumentów należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz występowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.

Nadto, odbiorca ma możliwość wystąpienia z wnioskiem o polubowne rozpoznanie sprawy przez stały polubowny sąd konsumencki, o którym mowa w ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz. U. z 2009 r., Nr 151, poz. 1219, z późn. zm.). Zgodnie z § 37 ww. ustawy, stałe polubowne sądy konsumenckie przy wojewódzkich inspektorach rozpatrują, między innymi, spory wynikłe z umów o przyłączenie do sieci elektroenergetycznej, ciepłowniczej lub gazowej, umów o świadczenie usług przesyłania lub dystrybucji energii elektrycznej, gazu ziemnego lub umów o świadczenie usług przesyłania i dystrybucji ciepła, umów sprzedaży oraz umów kompleksowych, w rozumieniu przepisów ustawy - Prawo energetyczne, w których jedną ze stron jest konsument.

Jednocześnie informuję, że sprawy z zakresu ochrony konkurencji, ochrony konsumentów i działania antymonopolowe oraz działania związane z eliminowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - stosownie do przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) - należą do zadań Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK).

Iwona Ostapowicz



Starszy Specjalista

**Punkt Informacyjny
dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych
Departament Rozwoju Rynków
i Spraw Konsumenckich**