Sprzedawcy prądu – decyzje UOKiK

* **Przedstawiciele handlowi proponowali aneks do umowy i obniżenie rachunków za prąd. Okazało się, że konsumenci podpisali umowy z nowymi firmami i płacili większe rachunki.**
* **UOKiK wydał decyzje dotyczące trzech sprzedawców energii: Energetyczne Centrum, Novum i Energa-Obrót.**
* **Przedsiębiorcy zobowiązali się do rekompensaty pieniężnej dla konsumentów. Klienci otrzymają również umorzenie lub zwrot wszelkich opłat za rozwiązanie umowy.**

**[Warszawa, 21 lutego 2018 r.]**  *Przedstawiciele tej firmy odwiedzając mnie w domu zaproponowali mi tańszą energię twierdząc że (…) dostawca energii zostanie ten sam tylko zmieni się cena na niższą. -* to jedna z wielu skarg, jakie wpływały do UOKIK, rzeczników konsumentów oraz Urzędu Regulacji Energetyki

**Wprowadzanie w błąd**

Autorzy zawiadomień twierdzili, że zostali wprowadzeni w błąd przez spółki sprzedające energię elektryczną: **Novum, Energetyczne Centrum (przedsiębiorca jest również sprzedawcą gazu) oraz Energa-Obrót**. Osoby reprezentujące te firmy, podczas wizyty w domu **podawali się za przedstawicieli dotychczasowego sprzedawcy prądu**. Informowali że konieczna jest zmiana umowy, a jako powody przedstawiali m.in. konieczność aneksowania kontraktu, zmiany przepisów prawa, czy likwidację obecnego sprzedawcy energii. Zapewniali przy tym, że rachunki będą niższe, a przedstawiciele Energetycznego Centrum straszyli nawet, że brak podpisu skutkować będzie wyłączeniem prądu. Po pewnym czasie okazywało się, że w rzeczywistości konsumenci podpisali umowę z nowym przedsiębiorcą, a zamiast obiecywanych korzyści finansowych musieli co miesiąc opłacać wyższe rachunki za energie elektryczną.

**Fragment jednej ze skarg:** *Miało być taniej, a jest 100% drożej. Do tej pory rachunki za prąd były w wysokości około 50 do 70 zł miesięcznie, a te z Novum są po ponad 100 zł.*

Ponadto spółki Novum i Energetycznego Centrum nie informowały, że **konsumenci będą musieli opłacać dwie faktury.** Pierwszą za dystrybucję energii od poprzedniego operatora, a drugą za sprzedaż – od nowego przedsiębiorcy. Z kolei klienci Energa-Obrót musieli ponosić koszty **dodatkowej opłaty handlowej**.

- *Na szczególną krytykę zasługuje fakt, że oferta skierowana była głównie do osób starszych.* *Przedsiębiorcy mogli wykorzystać, że seniorzy mają wysoki poziom zaufania do innych ludzi i nie przypuszczają, że miły, dobrze ubrany akwizytor może wprowadzać ich w błąd -* mówi Prezes UOKiK, Marek Niechciał

Urząd zakwestionował również, że przedsiębiorcy **nie** **zostawiali konsumentom podpisanych dokumentów** (Energetyczne Centrum, Energa-Obrót), **nie informowali o prawie odstąpienia od umowy** (Energetyczne Centrum, Novum) i nie przekazywali wzoru formularza o odstąpieniu od umowy (Energetyczne Centrum). Zgodnie z prawem, konsument ma 14 dni na rezygnację z umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorcy (np. podczas wizyty akwizytora w domu). Działania spółek utrudniały odstąpienie od kontraktu.

Dodatkowo Energetyczne Centrum **nie respektowało oświadczeń o odstąpieniu od umowy**. Pomimo tego, że konsumenci wysłali takie dokumenty, spółka kontynuowała proces zmiany sprzedawcy i wysyłała wezwania do zapłaty. Przedsiębiorca nie informował również, że **konsumenci muszą podpisać dodatkowe umowy, dotyczące** ochrony ubezpieczeniowej i prywatnej opieki medycznej. Były one dodatkowo płatne, a rezygnacja nich mogła oznaczać konieczność zapłaty kary umownej.

W decyzji dotyczącej Energa-Obrót urząd zakwestionował również praktyki spółki stosowane podczas rozmów telefonicznych. Między innymi przedstawiciele spółki **nie informowali o dodatkowej opłacie handlowej doliczanej do rachunku**.

**Zobowiązanie Energetycznego Centrum**

Spółkazobowiązała się do zaniechania zakwestionowanych praktyk. **Zwróci lub umorzy konsumentom**, którzy rozwiązali umowy **wszelkie koszty** jakie ponieśli z tego tytułu oraz wypłaci im rekompensatę **w wysokości 30 zł. 15 zł** otrzymają z kolei klienci, którym udało się odstąpić od umowy w terminie przewidzianym przez prawo lub kontrakt wygasł. **Dotyczy to osób, które w ciągu roku od zawarcia umowy złożyły skargę** dotyczącą kwestionowanych praktyk ­– bezpośrednio do przedsiębiorcy, UOKiK, URE lub organizacji chroniącej konsumentów. Jeżeli pomimo złożenia reklamacji i skargi konsumenci przedłużyli okres obowiązywania umowy dostaną **rekompensatę w wysokości 30 zł.**

**Zobowiązanie Novum**

Zobowiązanie spółki dotyczy m.in. osób, które złożyły **skargę w ciągu czterech miesięcy od podpisania umowy**. Skorzystają z niego **także** **konsumenci, którzy poskarżyli się później – jeżeli przy zawarciu umowy nie podpisali oświadczenia**, w którym m.in. potwierdzili świadomość, że Novum jest konkurencyjnym podmiotem wobec innych sprzedawców energii.

Konsumenci, którzy spełniają te warunki i nadal są klientami spółki **będą mogli bezpłatnie rozwiązać umowę**. Ci, którzy zapłacili lub mieli zapłacić za rezygnację z kontraktu otrzymają **zwrot lub umorzenie tych kosztów, a także rekompensatę – 46,13 zł**. Tę samą kwotę otrzymają **osoby,** **którym** **udało odstąpić od umowy bez dodatkowych kosztów**, lub gdy po złożeniu skargi **przedłużyły okres obowiązywania umowy albo ich kontrakt wygasł.**

Energetyczne Centrum i Novum muszą powiadomić listownie konsumentów o swoim zobowiązaniu oraz złożyć do UOKiK sprawozdanie z jego realizacji.

**Zobowiązanie Energi-Obrót**

**Klienci Energi-Obrót mogą liczyć na** **rekompensatę 56 zł**. Dostaną ją m.in. osoby, które w trakcie wizyty akwizytora zostały wprowadzone w błąd, jeżeli złożyły wcześniej reklamację do spółki z tego powodu. Nie ma przy tym znaczenia, czy nadal są klientami Energi-Obrót.

**Rekompensatę w tej samej wysokości**  **otrzymają także wszyscy, którzy zdecydowali się na skorzystanie z oferty Gwarancja Stałej Ceny,** ponieważ nie zostali poinformowani o dodatkowej opłacie handlowej. Otrzymają również propozycję nowej oferty lub będą mogli rozwiązać umowę i skorzystać z innej oferty lub  taryfy Energi-Obrót, a także zdecydować się na zmianę sprzedawcę energii elektrycznej.

Spółka powiadomi konsumentów listownie o rekompensatach pieniężnych, zamieści również informację o decyzji na swojej stronie internetowej. Będzie musiała również złożyć sprawozdanie z realizacji swojego zobowiązania.

- *Dzięki zobowiązaniom konsumenci, którzy musieli ponieść wysokie koszty rozwiązania umowy otrzymają z powrotem pieniądze, które zapłacili. Mogło to być od kilkudziesięciu do nawet kilkuset złotych. Gdyby nie nasze decyzje musieliby walczyć w sądzie o zwrot tej kwoty. Dodatkowo otrzymają rekompensatę finansową* – mówi prezes UOKiK, Marek Niechciał.

**Szczegóły dotyczące zobowiązań Energetycznego Centrum, Novum oraz Energi-Obrót będzie można znaleźć w decyzjach, które są na stronie internetowej UOKiK.**

Opisane decyzje są prawomocne, co oznacza, że spółki muszą rozpocząć realizację swoich zobowiązań.

**Uwaga na umowy telekomunikacyjne i energetyczne!**

W przeszłości urząd wydawał decyzje dotyczące innych sprzedawców energii, którzy wprowadzali konsumentów w błąd. Przykładowo, w ubiegłym roku do zmiany praktyk zobowiązały się spółki: Polski Prąd oraz Multimedia Polska Energia. Ponadto w grudniu 2016 r. UOKiK nałożył na innego przedsiębiorcę - Polski Prąd i Gaz [karę finansową ponad 10 mln zł.](https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12998) [Ta decyzja nie jest prawomocna.](https://uokik.gov.pl/komentarze_wyjasnienia_i_stanowiska.php?news_id=13863)  Ponadto w Urzędzie Regulacji Energetyki toczy się [postępowanie w sprawie cofnięcia temu przedsiębiorcy koncesji na obrót energią elektryczną](https://www.ure.gov.pl/pl/urzad/informacje-ogolne/aktualnosci/7166,Dzialania-Prezesa-URE-w-zakresie-ochrony-uzasadnionych-interesow-odbiorcow-ws-Po.html).

- *Problem podszywania się akwizytorów pod dotychczasowych dostawców dotyczy głównie sprzedawców prądu, a także usług telekomunikacyjnych. Apeluję do osób starszych o ostrożność przy zawieraniu tego typu umów. Proszę pamiętać, że nie ma obowiązku podpisania umowy w obecności przedstawiciela handlowego. Lepiej poprosić o pozostawienie przez niego danych lub proponowanej umowy. Potem, przede wszystkim trzeba sprawdzić, z kim mamy do czynienia. Najlepiej zadzwonić pod numer telefon dotychczasowego sprzedawcy, który można znaleźć na fakturze i zapytać, czy to jego akwizytor był w naszym domu. Zachęcam też do składania reklamacji u przedsiębiorców, którzy wprowadzili nas w błąd. Skargi, które złożyli* konsumenci mogą później stanowić podstawę kształtowania zobowiązań w decyzjach UOKiK– radzi prezes urzędu, Marek Niechciał.

Przypominamy również, że konsumenci mogą liczyć na bezpłatną pomoc rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich. Porad udziela także [Punkt Informacyjny dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych](http://ure.gov.pl/pl/urzad/struktura-i-kontakt/punkt-informacyjny-dla/4161,DzialalnoscPunktuInformacyjnegodlaOdbiorcowPaliwiEnergii.html) przy Urzędzie Regulacji Energetyki.

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 430  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: @UOKiKgovPL