FOTOWOLTAIKA – DZIAŁANIA PREZESA UOKIK

* **Coraz większemu zainteresowaniu konsumentów instalacjami fotowoltaicznymi towarzyszy rosnąca liczba skarg na tę branżę.**
* **Najwięcej zgłaszanych problemów dotyczy utrudniania odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem i obciążania konsumentów kosztami w takiej sytuacji.**
* **Prezes UOKiK postawił zarzuty spółkom FG Energy oraz Krajowy Projekt Energetyczny, toczy się także 10 postępowań wyjaśniających.**
* **Niektóre działania już zakończyły się z korzyścią dla konsumentów.**

**[Warszawa, 23 marca 2022 r.]** Konsumenci są coraz bardziej zainteresowani fotowoltaiką i produkcją energii we własnym zakresie. Jak wynika z [danych Polskiego Towarzystwa Przesyłu i Rozdziału Energii Elektrycznej](http://www.ptpiree.pl/energetyka-w-polsce/energetyka-w-liczbach/mikroinstalacje-w-polsce), liczba mikroinstalacji od początku 2019 r. do końca 2021 r. wzrosła prawie 16-krotnie. Tylko w 2021 r. Operatorzy Systemów Dystrybucyjnych zrzeszeni w PTPiREE przyłączyli do swoich sieci blisko 400 tys. nowych mikroinstalacji. Nie odbywa się to jednak bez problemów – w ubiegłym roku do UOKiK trafiło **ponad 120 skarg związanych z fotowoltaiką**. Najczęściej dotyczyły obciążania klientów wysokimi kosztami przy odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz braku w umowie terminu jej wykonania lub niewywiązywania się z niego. Konsumenci zgłaszali także możliwość wprowadzenia w błąd co do ostatecznych kosztów wykonania instalacji oraz stosowania postanowień abuzywnych. Problemem jest również natrętny marketing telefoniczny przy użyciu botów.

- *Przedsiębiorcy z branży fotowoltaiki – tak jak z każdej innej - muszą szanować prawa konsumenta, w tym prawo do rzetelnej informacji, możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa czy reklamacji z tytułu rękojmi. Niepokoją nas zgłaszane nieprawidłowości, dlatego starannie monitorujemy rynek. Obecnie prowadzimy także 10 postępowań wyjaśniających wobec firm z tego sektora. Dwóm spółkom postawiłem zarzuty, większość z nich dotyczy utrudniania odstąpienia od umowy i związanych z tym kosztów. Za każdą praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i za każde niedozwolone postanowienie umowne przedsiębiorcom grozi kara do 10 proc. rocznego obrotu* – mówi Tomasz Chróstny, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Zarzuty wobec FG Energy i Krajowego Projektu Energetycznego**

Prezes Urzędu wszczął postępowania o naruszanie zbiorowych interesów konsumentów przeciw spółkom FG Energy z siedzibą w Krakowie (7 zarzutów) oraz Krajowy Projekt Energetyczny (KPE) z Torunia (10 zarzutów). Wobec tej drugiej firmy toczy się też postępowanie o uznanie dwóch klauzul za niedozwolone. Obaj przedsiębiorcy zajmują się sprzedażą i montażem instalacji fotowoltaicznych. Umowy zawierają poza lokalem przedsiębiorstwa. Przykładowo zarzuty dotyczą takich problemów, jak:

* **Koszty odstąpienia od umowy**. Zgodnie z prawem konsument może odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w ciągu 14 dni od jej zawarcia. W takiej sytuacji nie ponosi żadnych kosztów, chyba że wyraźnie zażądał świadczenia usług przed upływem terminu na odstąpienie – wtedy za wykonane prace powinien zapłacić. Wątpliwości budzą postanowienia umów obu firm, które mogą wprowadzać w błąd co do wyrażenia zgody na natychmiastowe rozpoczęcie prac i związane z tym koszty. Przykładowo FG Energy w dziale „Promocje” umieszczał usługę „Montaż Ekspres”, która tak naprawdę nie wiązała się z korzyściami dla konsumenta, bo termin końcowy pozostawał bez zmian, tylko ze zgodą na natychmiastowe rozpoczęcie prac i zapłatę za nie.
* **Utrudnianie odstąpienia od umowy**. Podejrzewamy, że KPE nie wydaje konsumentom formularza odstąpienia od umowy, a także uzależnia skuteczność odstąpienia od wysłania oświadczenia listem poleconym albo złożenia go w siedzibie firmy. Ponadto może nie wywiązywać się z obowiązku zwrotu konsumentom całej wpłaconej kwoty w terminie 14 dni od odstąpienia od umowy. Natomiast FG Energy wskazuje, że konsument „wraz z rozpoczęciem montażu utraci przysługujące mu prawo do odstąpienia od umowy”. Wyjątek ten dotyczy jednak tylko sytuacji gdy przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu zostają nierozłącznie połączone z innymi. Zdaniem Prezesa UOKiK elementy instalacji fotowoltaicznej nie są nierozerwalnie połączone ze sobą nawzajem ani z podłożem, na którym są zamontowane.
* **Wątpliwości wokół „darmowego” audytu.** Obie spółki kusiły w internecie „bezpłatnym” audytem. Tymczasem z zapisów w umowach wynika, że w przypadku odstąpienia od nich przedsiębiorcy kazali płacić za tę usługę. W KPE koszt audytu wynosił 1200 zł, a w FG Energy tzw. I etap prac, którego częścią jest audyt, kosztował 2700 zł.
* **Brak ważnych informacji.** KPE nie przekazuje konsumentom na piśmie informacji o procedurze rozpatrywania reklamacji z tytułu rękojmi i informuje ich jedynie o gwarancji, która może być mniej korzystna. Także w oświadczeniu gwarancyjnym brak jest stwierdzenia, że gwarancja nie wyłącza uprawnień wynikających z przepisów o rękojmi, co jest sprzeczne z art. 5771 par. 2 kodeksu cywilnego. Klienci KPE nie dostają też jasnej informacji o terminie wywiązania się przedsiębiorcy z umowy.
* **Nieuprawnione powoływanie się na instytucje rządowe.** Jak wynika ze skryptów dla przedstawicieli handlowych, FG Energy powołuje się w rozmowach z klientami na współpracę z Ministerstwem Klimatu i Środowiska, choć – jak wynika z dotychczasowych ustaleń UOKiK – taka współpraca nie ma miejsca.

**Postępowania wyjaśniające**

Prezes UOKiK przygląda się też działalności 10 innych firm zajmujących się fotowoltaiką – na razie w ramach postępowań wyjaśniających. Są to: 3S Group OZE, Centrum Energii Odnawialnej INTI, Edison Energia, Energa Obrót, Euro CallCenter, Modern Energy Pro, PGEOZE PV, Sunday Polska, Woltanic i Woltex Development. Ich oferta, praktyki i wzorce umów są analizowane pod kątem możliwości postawienia zarzutów naruszania zbiorowych interesów konsumentów lub stosowania klauzul niedozwolonych. Przykładowo wątpliwości mogą budzić takie kwestie, jak nierespektowanie prawa do odstąpienia od umowy, obciążanie konsumentów kosztami w takich przypadkach, brak wskazania w umowie terminu wykonania usługi lub zastrzeganie sobie możliwości jego dowolnej zmiany, ograniczanie uprawnień z rękojmi, sugerowanie związków z programami rządowymi, wykonywanie telefonów marketingowych bez wcześniejszej zgody konsumentów. Dodatkowo w przypadku firmy Euro CallCenter zajmującej się telemarketingiem w zakresie fotowoltaiki Prezes UOKiK zawiadomił Prokuraturę i Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych o tym, że może dochodzić do niedopuszczalnego przetwarzania danych osobowych konsumentów.

Jedno z pierwszych takich postępowań wyjaśniających już się zakończyło – bez konieczności stawiania zarzutów i z korzyścią dla konsumentów. Dotyczyło spółki **Columbus Energy** z Krakowa. Konsumenci skarżyli się, że utrudniała ona odstąpienie od umowy zawieranej w ich domach, obciążając ich w takiej sytuacji wysokimi kosztami audytu. W toku prowadzonego postępowania spółka współpracowała z Prezesem UOKiK celem usunięcia nieprawidłowości i negatywnych skutków swoich działań. W wyniku tego zmodyfikowała wzorzec umowy, rezygnując z pobierania kwestionowanych opłat. W ramach przysporzenia konsumenckiego nastąpił także zwrot opłat pobranych od konsumentów, którzy w przeszłości odstąpili od umowy.

Sukcesami zakończyło się też w zeszłym roku kilka tzw. wystąpień miękkich do przedsiębiorców. Po interwencji Prezesa UOKiK zmienili oni kwestionowane praktyki lub zrezygnowali z niekorzystnych postanowień umownych.

**Konsumencie, pamiętaj o swoich prawach**

* **Telemarketing.** Niektórzy przedsiębiorcy z branży fotowoltaicznej szukają nowych klientów, przedstawiając swoją ofertę przez telefon. Pamiętaj, że zgodnie z prawem firma musi mieć twoją wcześniejszą zgodę na takie połączenia, nie może być ona udzielona na początku rozmowy. Zapytaj telemarketera, jaką spółkę reprezentuje i skąd ma twój numer. Dla własnego bezpieczeństwa nie podawaj nieznanym osobom swoich danych osobowych. W przypadku prób ich wyłudzania lub podejrzenia, że ktoś bezprawnie wszedł w ich posiadanie, złóż skargę do [Urzędu Ochrony Danych Osobowych](https://uodo.gov.pl/). Możesz też zablokować na swoim telefonie numer, z którego dzwonił telemarketer, aby nie powtarzało się to w przyszłości.
* **Weryfikuj oferty.** Nie wierz bezkrytycznie w ofertę przedstawianą przez telefon czy na stronie internetowej. Zanim podejmiesz decyzję o skorzystaniu z niej, sprawdź firmę – zwróć uwagę m.in. na możliwość kontaktu z nią i opinie o tym przedsiębiorcy w internecie. Porównaj jego propozycje z tym, co oferuje konkurencja. Zachowaj szczególną ostrożność, jeśli firma powołuje się na rządowe lub samorządowe programy lub współpracę z uznanymi instytucjami – dowiedz się u źródła, czy to prawda. Zweryfikuj, czy takie programy naprawdę istnieją. Zwróć uwagę na nazwę domeny, np. czy zamiast *.gov.pl* nie jest to *.qov.pl* lub *–gov.pl*, a także na posiadane certyfikaty bezpieczeństwa połączenia.
* **Domagaj się rzetelnych, precyzyjnych informacji.** Zanim podpiszesz umowę, dopytaj o całościową cenę usługi oraz termin jej wykonania. Sprawdź, czy jest to wyraźnie napisane w kontrakcie. Zwróć uwagę, czy przedsiębiorca nie zastrzega sobie prawa do przesunięcia terminu np. w przypadku złej pogody. Ustal, jakie są przewidziane kary za opóźnienie w realizacji prac.
* **Uważnie przeczytaj umowę i załączniki do niej.** Jeśli czegoś nie rozumiesz, poproś firmę o wyjaśnienia. Jeśli masz wątpliwości, skonsultuj umowę np. z rzecznikiem konsumentów.
* **Możesz odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.** Masz na to 14 dni, nie musisz podawać powodu. Przedsiębiorca powinien ci zwrócić wszystkie wpłacone pieniądze. Ale uważaj – jeśli zażądałeś natychmiastowego rozpoczęcia prac i była to twoja dobrowolna i wyraźna decyzja, będziesz musiał zapłacić za to, co zostało wykonane do momentu odstąpienia od umowy. Przedsiębiorcy stosują różne kruczki, aby wymusić taką zgodę lub przemycić ją w umowie – dlatego uważnie czytaj, co podpisujesz. Jeśli nie wyraziłeś wyraźnego żądania wcześniejszego rozpoczęcia prac, nie powinieneś ponosić żadnych opłat, nawet jeśli przedsiębiorca wykonał np. audyt, a Ty z nim w tym zakresie współpracowałeś, udzielając informacji lub przesyłając dokumenty.
* **Masz prawo do rękojmi.** Jeśli instalacja zostanie wykonana wadliwie lub nie spełnia deklarowanych oczekiwań, możesz złożyć reklamację. Możesz dochodzić jej przede wszystkim w drodze rękojmi za wady. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi trwa 2 lata i dochodzi się jej od sprzedawcy. Obejmuje także montaż. W przypadku stwierdzenia wady, możesz żądać naprawy, wymiany lub obniżenia ceny, a gdy wada jest istotna – odstąpienia od umowy i zwrotu pieniędzy. Jeżeli sprzedawca dodatkowo udziela gwarancji, to nie może przy tym w żaden sposób ograniczać prawa do skorzystania z rękojmi ani twierdzić, że gwarancja ją wyklucza.

Zapoznaj się też z [„Przewodnikiem prosumenta w gospodarstwie domowym”](https://www.ure.gov.pl/download/9/11424/BroszuraprosumentFINAL.pdf) przygotowanego przez PTPiREE we współpracy z [Urzędem Regulacji Energetyki](https://www.ure.gov.pl/).

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka
E-mail: porady@dlakonsumentow.pl
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie
[Urząd Regulacji Energetyki](https://www.ure.gov.pl/) - tel. 22 244 26 36, e-mail: drr@ure.gov.pl