

Jak uwolnić się od niechcianego sprzedawcy energii

Autor: Radosław Walaszczyk

Biuletyn URE - nr 4/2015

Celem artykułu jest przybliżenie zdezorientowanym konsumentom zagrożeń czyhających na nich „przy okazji” zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i wskazanie dróg wyjścia z pochopnie podpisanych umów.

Przy czym chodzi o umowy podpisane poza lokalem sprzedawcy, najczęściej w mieszkaniu konsumenta, a pojęcie „okazja” w tym przypadku jest nie tylko wieloznaczne ale w szczególności przewrotne w obliczu nasilających się skarg na niewłaściwe zachowanie niektórych sprzedawców energii chcących nie zawsze uczciwie pozyskać nowych klientów. Uporządkowanie podstawowych zagadnień przystępnym językiem ma stanowić realne wsparcie dla konsumentów, a ściślej odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwie domowym¹, którzy stykając się z tą problematyką często nie wiedzą nic (o co chodzi, z kim, co zawarli, jakie dokumenty podpisali) oraz następnie próbują w desperacki sposób, po omacku, uwolnić się od niechcianego sprzedawcy². Wychodząc naprzeciw oczekiwaniom tychże konsumentów wołających o pomoc w „odkręceniu sprawy”, artykuł wpisuje się też w inicjatywy o charakterze edukacyjnym³. Choć opracowanie dotyczy konsumentów energii elektrycznej, którzy byli i obecnie jeszcze są bardziej narażeni na działania nakierowane na „przekonanie” ich do zmiany sprzedawcy, to zapoznać się z artykułem i nauczyć nieco mogą odpowiednio także konsumenci gazu, jako stojący u progu analogicznych wyzwań, zagrożeń i skali jak na rynku energii elektrycznej⁴.

Oprócz pozytywnych zjawisk wynikających z rozwoju rynku energii elektrycznej, do których należą: możliwość wyboru sprzedawcy, wzrost konkurencji, czy tworzenie nowych produktów i ofert dla odbiorców, nasilają się też zjawiska negatywne, a wśród nich nieuczciwe praktyki niektórych sprzedawców. Dlatego warto być konsumentem świadomym i ostrożnym. Osiągnięciu tego pożądanego stanu świadomości służy zaprezentowanie w artykule przykładowych nieprawidłowych „chwytów” stosowanych przez niektórych przedstawicieli handlowych sprzedawców, spostrzeżeń sprowadzających się do oczywistego wniosku, że lepiej zapobiegać niż leczyć oraz wskazówek, jak wybrnąć z sytuacji, gdy doszło już do podpisania określonych dokumentów.

¹ W artykule pojęcie „konsument” oznacza odbiorcę końcowego dokonującego zakupu energii elektrycznej na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym.

² Autor stawiając na wymiar praktyczny, w szczególności na zrozumienie przez przeciętnych konsumentów tekstu i wskazówek jak wyjść z trudnej sytuacji, świadomie posługuje się w tym artykule prostym językiem, odbiegającym od terminologii prawniczej, o czym świadczy już konstrukcja samego tytułu.

³ Liczne skargi i problemy konsumentów na tle zmiany sprzedawcy wywołały szereg powszechnie dostępnych publikacji o tej tematyce.

⁴ Formalnie zarówno odbiorcy energii elektrycznej, jak i gazu w gospodarstwie domowym są od 1 lipca 2007 r. równouprawnieni w kwestii zmiany sprzedawcy (przedsiębiorcy takie uprawnienie stopniowo uzyskiwali wcześniej), jednak dysproporcja w liczbie zmian wynika z różnicy poziomu rozwoju obu rynków.

Skąd to całe „zamieszanie”?

Wynika ono z aktualnego kształtu rynku energii elektrycznej i przysługującego konsumentom prawa zakupu energii od wybranego przez siebie sprzedawcy. Jednakże, niestety, konsumenci często nie rozróżniają podstawowych pojęć z zakresu energetyki i nie potrafią poruszać się w jej współczesnych realiach. Dziwią się i pytają „o co chodzi skoro jeszcze nie tak dawno płacono się jeden rachunek do elektrowni i był jeden znajomy Pan z energetyki”. Czas jednak biegnie szybciej niżby się chciało i także w tym obszarze nastąpiły znaczne zmiany. Zatem, aby wyeliminować chaos informacyjny odnośnie działania mechanizmów współczesnego rynku energii elektrycznej konieczne jest **uporządkowanie elementarnych pojęć**. W tym celu trzeba sobie wyobrazić przedsiębiorstwo energetyczne posiadające infrastrukturę elektroenergetyczną (rozdzielnie, stacje transformatorowe, sieci elektroenergetyczne), do której przyłączone są obiekty odbiorców (konsumentów). Podmiot taki nazywany jest przedsiębiorstwem energetycznym zajmującym się **dystrybucją**⁵ energii elektrycznej, operatorem systemu dystrybucyjnego lub dystrybutorem. Działalność tego rodzaju podmiotów jest zorientowana terytorialnie, co oznacza, że konsument nie ma możliwości wyboru w zakresie przyłączenia swojego obiektu do sieci elektroenergetycznej różnych dystrybutorów. Innymi słowy, operatora systemu dystrybucyjnego nie można zmienić. Należy również wskazać, że taki podmiot nie dysponuje energią elektryczną w celu jej sprzedaży. Jego rolą jest natomiast dystrybucja energii elektrycznej wyprodukowanej w elektrowniach do obiektów odbiorców dokonujących jej zakupu. Drugim, ważnym podmiotem na rynku jest przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się **obrotem** energią elektryczną, zwane **sprzedawcą**. Tego rodzaju podmioty nie posiadają żadnej infrastruktury elektroenergetycznej, a jedynie zajmują się handlem polegającym na kupowaniu energii elektrycznej w źródłach (elektrowniach), na giełdzie energii bądź u innych przedsiębiorstwach obrotu, a następnie jej sprzedaży zainteresowanym odbiorcom. Zaliczają się do nich tzw. sprzedawcy zasiedziali, tj. pozostali po wyodrębnieniu operatorów systemów dystrybucyjnych, którzy pełnią funkcję **sprzedawców z urzędu** dla konsumentów nie korzystających z prawa wyboru sprzedawcy oraz **sprzedawcy alternatywni** aktywnie działający na rzecz pozyskania nowych klientów⁶. Pełne zrozumienie mechanizmu rynku energii wymaga jeszcze wyjaśnienia kwestii umów zawieranych przez konsumentów. I tak, zakup energii elektrycznej od sprzedawcy z urzędu, z którym konsument z danego terenu związany był od lat odbywa się na podstawie tzw. **umowy kompleksowej**. Na podstawie tej jednej umowy sprzedawca zarówno sprzedaje konsumentowi energię elektryczną, jak i zapewnia jej dostarczenie, „kupując” usługę dystrybucji bezpośrednio od operatora systemu dystrybucyjnego. Sprzedawca pełniący funkcję sprzedawcy z urzędu jest zobowiązany do zawarcia z konsumentem takiej umowy. W ramach umowy kompleksowej należności za energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji regulowane są przez konsumenta na podstawie jednej, wspólnej faktury. Opisany wyżej sposób zaopatrzenia w energię elektryczną zmienia się, gdy konsument zmieni sprzedawcę. Wówczas, dotychczasowa umowa kompleksowa zostaje zazwyczaj zastąpiona dwiema odrębnymi umowami, tj. **umową o**

⁵) Czyli transportem energii elektrycznej sieciami dystrybucyjnymi w celu jej dostarczania odbiorcom.

⁶) Głównie poprzez marketing bezpośredni i sprzedaż poza swoją siedzibą.

świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej⁷, zawartą z operatorem systemu dystrybucyjnego oraz **umową sprzedaży energii elektrycznej**⁸ zawartą ze sprzedawcą wybranym przez konsumenta. Co istotne, wybrany sprzedawca może (ale nie ma takiego obowiązku) zaproponować konsumentowi zawarcie umowy kompleksowej⁹. Po zmianie sprzedawcy w razie zawarcia dwóch odrębnych umów rozliczenia są realizowane w każdym okresie rozliczeniowym za pomocą dwóch faktur: jednej za dystrybucję energii wystawianej przez operatora systemu dystrybucyjnego oraz drugiej za energię wystawianej przez sprzedawcę wybranego przez konsumenta. Przy czym, stawki i opłaty zawarte w taryfach przedsiębiorstw energetycznych zajmujących się dystrybucją energii elektrycznej zatwierdzane są przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (Prezesa URE)¹⁰, natomiast ceny energii elektrycznej proponowane w ofertach rynkowych sprzedawców działających na rynku konkurencyjnym nie podlegają zatwierdzeniu przez Prezesa URE¹¹. Taryfy zatwierdzone przez Prezesa URE są opublikowane na stronie internetowej URE o adresie: www.ure.gov.pl w zakładce „Taryfy” (w części dotyczącej energii elektrycznej), natomiast sprzedawcy mają obowiązek publikacji na swoich stronach internetowych i udostępnienia do publicznego wglądu w swojej siedzibie informacji o cenach energii elektrycznej i warunkach ich stosowania.

Nie każda zmiana sprzedawcy to „okazja” i nie wszyscy są uczciwi

Na obszarze Polski funkcjonuje wielu sprzedawców, od których można kupić prąd. Informacje o sprzedawcach działających na terenie operatora systemu dystrybucyjnego, do którego sieci przyłączony jest obiekt konsumenta dostępne są u danego dystrybutora. Obecnie zmiana sprzedawcy energii jest łatwa i sprowadza się maksymalnie do kilku kroków. W pierwszej kolejności należy zawrzeć umowę sprzedaży lub umowę kompleksową z nowym sprzedawcą, po czym konieczne jest wypowiedzenie dotychczasowej umowy. Jeżeli konsument posiadał dotąd umowę kompleksową, a z nowym sprzedawcą zawarł umowę sprzedaży, niezbędne jest także zawarcie umowy o świadczenie usług dystrybucji z dystrybutorem. Fakt zawarcia umowy sprzedaży z nowym sprzedawcą należy zgłosić dystrybutorowi. Do realizacji wszystkich powyższych czynności konsument może upoważnić inny podmiot, w tym nowego sprzedawcę. Dystrybutor ma obowiązek umożliwić konsumentowi zmianę sprzedawcy nie później niż w terminie 21 dni od dnia otrzymania powiadomienia o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą, a dotychczasowy sprzedawca jest obowiązany dokonać rozliczeń z konsumentem, który skorzystał z prawa do zmiany sprzedawcy, nie później niż w okresie 42 dni od dnia dokonania tej zmiany. Klarowne w tym temacie przepisy prawa i nieskomplikowana procedura zmiany sprzedawcy powinny sprzyjać bezproblemowemu

⁷⁾ Dystrybutor ma obowiązek zawarcia takiej umowy z konsumentem.

⁸⁾ Sprzedawca nie ma obowiązku zawarcia takiej umowy z konsumentem.

⁹⁾ Konsumentów często zniechęca do zmiany sprzedawcy perspektywa zawarcia dwóch umów i otrzymywania dwóch faktur, więc należy się spodziewać większego sentymentu sprzedawców do proponowania umów kompleksowych przy zmianie sprzedawcy.

¹⁰⁾ Prezes URE jest centralnym organem administracji rządowej realizującym zadania z zakresu spraw regulacji gospodarki paliwami i energią oraz promowania konkurencji.

¹¹⁾ Wyjątek stanowią ceny energii elektrycznej, które stosuje większość sprzedawców z urzędu świadczących usługę kompleksową na rzecz konsumentów, którzy nie korzystają z żadnej oferty wolnorynkowej.

dokonywaniu zmian. Nie zawsze tak jednak jest w praktyce. Niektórzy konsumenci ubolewają, że rosnąca konkurencja na rynku energii elektrycznej nie jest dla nich korzystna. Zapatrywanie takie generalnie nie jest trafne, ale rachunek zysków i strat zależy od tego, czy konsument porusza się na rynku świadomie i ostrożnie. Wiele jest bowiem zagrożeń dla nieświadomych konsumentów spotykających się z zagadnieniem zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, poczynając od niegodnych praktyk przedstawicieli handlowych sprzedawców funkcjonujących w warunkach zaostrzającej się walki o klienta. Pod pojęciem „praktyk niegodnych” kryją się wszystkie nadużycia i niewłaściwe zachowania, a takie ich nazwanie w artykule wynika stąd, że działalność gospodarcza w zakresie zaopatrzenia konsumentów w energię elektryczną tradycyjnie należy do sfery użyteczności publicznej wymagającej, wręcz zobowiązującej przedsiębiorstwa energetyczne do ponadprzeciętnej staranności i postępowania zgodnie z dobrymi obyczajami. Kontekstem „historycznym” i utrwaloną w społeczeństwie pozytywną rolę przedsiębiorstw energetycznych autor tłumaczy też zwiększony poziom zaufania, często wręcz naiwności konsumentów do przedstawicieli handlowych sprzedawców energii¹². Tymczasem w obecnych realiach nie wszyscy przedsiębiorcy respektują prawa konsumentów. Trzeba się przygotować na kontakt nie tylko z uczciwymi sprzedawcami, ale również na odparcie wizyty akwizytorów reprezentujących sprzedawców energii nastawionych wyłącznie na pozyskanie nowego klienta i nie zważających na słuszny interes konsumenta. Do tego potrzebna jest w pierwszej kolejności znajomość „oreża” i niewłaściwych chwytów stosowanych przez tychże akwizytorów. Trzeba przy tym mieć świadomość, że ich kreatywność, oczywiście w negatywnym tego słowa znaczeniu, napędzana chęcią uzyskania maksymalnego zysku jest niemal nieograniczona.

Do najczęściej dotychczas pojawiających się nadużyć przedstawicieli handlowych niektórych sprzedawców energii należą:

- **wprowadzanie w błąd co do swojej tożsamości:** akwizytorzy sprawiają wrażenie „dobrych znajomych” jawiąc się jako przedstawiciele lokalnego dystrybutora ewentualnie dotychczasowego sprzedawcy, z którym konsument ma zawartą umowę zapewniającą dostawę energii elektrycznej, bądź też powołują się na autorytet Prezesa URE przedstawiając się jako pracownicy Urzędu Regulacji Energetyki, przy czym w rzeczywistości są przedstawicielami handlowymi alternatywnego sprzedawcy,
- **informowanie konsumenta niezgodnie z prawdą o zagrożeniu dostaw energii** motywując to na różne sposoby, w tym z powodu zakończenia działalności przez dotychczasowego sprzedawcę i konieczności dokonania wyboru nowego, aby zachować ciągłość zaopatrzenia w energię,
- **podawanie nieprawdziwych informacji co do konieczności zawarcia nowej umowy bądź aktualizacji dotychczasowej**¹³, czy konieczności wymiany bądź dokonania

¹²⁾ W przypadku sprzedawców sprzętu gospodarstwa domowego, czy usług medycznych (paramedycznych), czujność konsumentów jest już zdecydowanie większa.

¹³⁾ Najczęściej z uwagi na zmianę przepisów prawa, czy „wymogi unijne”.

ponownej legalizacji licznika¹⁴, a w rzeczywistości konsument podpisywał dokumenty dotyczące zmiany sprzedawcy,

- **obietnice istnienia szczególnej korzyści cenowej** polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w razie zmiany sprzedawcy na sugerowanego, podczas gdy konsument zawierał w praktyce umowę cenowo niekorzystną dla siebie,
- **nieinformowanie konsumenta, że po zawarciu nowej umowy sprzedaży będzie miał obowiązek regulowania należności w oparciu o dwie faktury**, oddzielnie za energię elektryczną na rzecz sprzedawcy i oddzielnie za usługę dystrybucji energii na rzecz dystrybutora,
- **nieprzekazywanie istotnych informacji o prawach konsumenta**, w tym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość, jak też utrudnianie skorzystania z tego prawa poprzez niewydawanie konsumentowi wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy,
- **przemilczenie oferowanych równocześnie usług dodatkowych** (np. w zakresie ubezpieczeń, medycznych),
- **stosowanie nacisku (presji)** polegającego na wywoływaniu u konsumenta wrażenia, że niepodpisanie podsuwanych dokumentów wywoła określone negatywne skutki dla konsumenta – np. brak energii, bądź dla akwizytora – np. utrata przez niego pracy,
- **działanie z zaskoczenia z równoczesnym ponagłaniem** do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości zapoznania się z ich treścią,
- **niewydawanie konsumentowi egzemplarzy dokumentów, które powinien otrzymać, w tym umowy wraz z załącznikami**,
- **czyny zabronione pod groźbą kary z kodeksu karnego** (np. fałszowanie dokumentów, podrabianie podpisów, oszustwo). Bywa, że akwizytor pod pozorem wykonania czynności przypisanych dla dystrybutora, najczęściej spisania stanu licznika, prosi konsumenta o okazanie pewnych dokumentów dotyczących energii elektrycznej, w szczególności ostatniej faktury i „wyciąga” tym sposobem dane, na podstawie których przygotowuje następnie umowę sprzedaży.

Szczególnie bulwersujące jest, że adresatami manipulacji akwizytorów są najczęściej osoby starsze, co kwalifikuje te zachowania również jako przejawy dyskryminacji ze względu na wiek, czy też ze względu na niepełnosprawność (słuchową, wzrokową). Jako przejaw dyskryminacji pośredniej można natomiast uznać stosowanie w dokumentacji związanej ze zmianą sprzedawcy energii małej czcionki trudnej do odczytania przez osoby starsze, niedowidzące, jak też mechanizm wielokrotnych odesłań w dokumentach, co sprawia, że nie są one przejrzyste, spójne i zrozumiałe dla konsumentów.

¹⁴⁾ Właścicielem liczników zainstalowanych u konsumentów są, co do zasady, dystrybutorzy i inne podmioty nie są uprawnione do ingerencji w te urządzenia, chyba że posiadają wyraźne upoważnienie od dystrybutora. Sprzedawcy wymyślają różne rzeczy, by „naciągnąć” klienta np. przekonują, że jest konieczność wymiany żarówek tradycyjnych na żarówki typu LED, tymczasem nie ma prawnego obowiązku ich wymiany.

Ostrożny konsument i świadomy wybór

Poznanie metod działania i przykładów nieuczciwych praktyk stosowanych wobec konsumentów przez niektórych przedstawicieli handlowych sprzedawców energii jest punktem wyjścia do tego, aby nie podpisać niechcianej umowy. Kolejnym krokiem jest skuteczna obrona przed nimi, co w praktyce oznacza stosowanie się do kilku podstawowych środków ostrożności w myśl zasady, że lepiej zapobiegać niż leczyć. Ogólnie rzecz ujmując, należy zachować daleko idącą ostrożność w kontaktach z akwizytorami. Decydując się na rozmowę z taką osobą, w pierwszej kolejności trzeba ustalić kogo rzeczywiście jest przedstawicielem (poprosić o okazanie legitymacji, upoważnienia), zadbać o ochronę swoich danych osobowych (nie podawać bezkrytycznie informacji oraz dokumentów, których żąda akwizytor) i wnikliwie zapoznać się z treścią każdego dokumentu podsuwanego do podpisu. Koniecznie należy uważnie przeczytać postanowienia projektu umowy przed jej podpisaniem, w szczególności sprawdzając z kim umowa zostaje zawarta, analizując ceny, sposób rozliczeń, okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania (w tym ewentualne opłaty przewidziane w przypadku rozwiązania umowy przed upływem okresu, na jaki ma zostać zawarta). Warto się również upewnić, czy umowa nie zawiera dodatkowych opłat za usługi inne niż zakup energii np. za ubezpieczenia. Absolutnie nie wolno ulegać presji przedstawiciela handlowego, by szybko podpisać umowę bez dokładnego zapoznania się z jej treścią. Nie są też wystarczające zapewnienia akwizytora, że „wszystko jest w porządku”, gdyż strony wiążą postanowienia podpisanego dokumentu a nie ustne zapewnienia. Szczególną czujność powinny wzbudzać sformułowania w stylu „to ostatni dzień promocji”, „jest to niepowtarzalna, wyjątkowa oferta”. W razie wątpliwości nie należy umowy podpisywać, tylko poprosić przedstawiciela handlowego o pozostawienie jej projektu i kontaktu do siebie. Pozwoli to na dokonanie rzetelnej analizy oferty, w miarę możliwości i potrzeby z pomocą osoby zaufanej lepiej rozeznanej w temacie, czy z wykorzystaniem infolinii Biura Obsługi Klienta danego przedsiębiorstwa energetycznego¹⁵. Jeżeli akwizytor ma dobre intencje i oferta jest faktycznie korzystna, to nie powinien robić problemu z daniem konsumentowi czasu do namysłu. Natomiast dalsze jego namawianie do szybkiego złożenia podpisu pod dokumentami powinno skłonić konsumenta do natychmiastowego zakończenia rozmowy i wyproszenia takiego akwizytora z domu oczywiście bez podpisania czegokolwiek. Po dokonaniu stosownej analizy i podjęciu decyzji o zawarciu umowy trzeba zadbać o pozostawienie dla siebie oryginału egzemplarza wraz ze wszystkimi załącznikami (cennik, ogólne warunki umowy, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy z oznaczeniem nazwy i adresem sprzedawcy). Respektowanie tych środków ostrożności i wskazówek pozwala na świadomy wybór autentycznie korzystnej oferty¹⁶.

¹⁵ Konsument może także otrzymać dodatkowe informacje oraz pomoc w zakresie ogólnych zasad i stosunków z przedsiębiorstwami energetycznymi w Punkcie Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych URE, tel. 22 244 26 36 (infolinia czynna w dni powszednie w godzinach pracy Urzędu, tj. 8:15 – 16:15). Przy czym należy wskazać, że pracownicy tego Punktu Informacyjnego nie dokonują analizy oferty pod kątem jej korzyści i nie radzą konsumentowi, czy z danej oferty ma skorzystać.

¹⁶ Na specjalnie dedykowanej tematu zmiany sprzedawcy stronie internetowej prowadzonej przez URE o adresie: www.maszwybor.ure.gov.pl znajduje się specjalna aplikacja Cenowy Energetyczny Kalkulator Internetowy, będąca narzędziem pomocniczym w porównywaniu ofert. Sprzedawcy przedstawiają do kalkulatora swoje oferty wolnorynkowe, tym samym aplikacja ta może pomóc konsumentom w podjęciu decyzji o zmianie sprzedawcy energii.

Gdy doszło już do podpisania niechcianej umowy

Jeżeli konsument uwierzy akwizytorowi na słowo i podpisze rzekomo bardzo korzystną dla siebie umowę, po czym orientuje się, że w myśl postanowień w niej ujętych na tej zmianie jednak straci bądź jest przekonany, że był u niego przedstawiciel dystrybutora spisujący liczniki a w rzeczywistości w tych okolicznościach doszło do podpisania umowy z nowym sprzedawcą, jest to w istocie podpisanie umowy niechcianej przez konsumenta. Pochopne podpisywanie dokumentów bez ich przeczytania jest niestety bardzo częste, po czym przychodzi moment refleksji bądź ktoś z rodziny lub znajomych uświadamia po fakcie czym to grozi, co z kolei wywołuje serię nieskoordynowanych ruchów konsumentów zmierzających do uwolnienia się od zmiany i przywrócenia stanu poprzedniego. Konsumentom chcącym „odkręcić sprawę” w pismach kierowanych w różne miejsca (kilka przedsiębiorstw energetycznych, rzecznicy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Prezes URE) mylą pojęcia i równocześnie odstępują od umowy, wypowiadają umowę, jak też uchylają się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Obecnie takie wystąpienia to prawdziwa plaga a przedstawione okoliczności zdarzenia brzmią mniej więcej następująco: „W dniu X była u mnie w domu Pani, która obiecywała niższy rachunek za prąd jak podpiszę dokumenty, które ma ze sobą. Uwierzyłam jej i umowę podpisałam ale po dwóch miesiącach przyszły dwa rachunki i to na kwotę wyższą niż płaciłam poprzednio. Dałam się nabrać, co mogę teraz zrobić, by zerwać tę nową umowę i wrócić do poprzedniego sprzedawcy” albo „Dwa dni temu odwiedził mnie Pan w celu spisania licznika prosząc też, abym mu pokazał ostatnią fakturę za prąd, po czym przedłożył do podpisu protokół, który podpisałem bez przeczytania. Następnie Pan opuścił moje mieszkanie nie pozostawiając mi żadnych dokumentów. Po rozmowie z sąsiadką mam obawy, że to co podpisałem może dotyczyć zmiany sprzedawcy, ale nie wiem z kim podpisałem nową umowę. Nie chcę zmieniać sprzedawcy i kieruję do Państwa moje oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu, uchyleniu się od tak zawartej umowy. Proszę o pozytywne rozpatrzenie mojej prośby.”. Pojawia się wtedy problem, bowiem okazuje się, że konsument nie wie w temacie niemal nic, wprowadza chaos mieszając w wystąpieniu różne sposoby rozwiązania umowy kierując je do nawet kilkunastu podmiotów i jest niecierpliwy obawiając się negatywnych konsekwencji. Nie tędy droga. Przypominając w tym miejscu, że najlepiej zapobiec „całemu zamieszaniu” poprzez przestrzeganie kilku wskazanych powyżej środków ostrożności, to gdy „mleko się rozlało” i doszło do podpisania dokumentów dotyczących niechcianej zmiany sprzedawcy konieczne jest szybkie wdrożenie prawidłowego w danych okolicznościach rozwiązania pozwalającego wyjść z sytuacji.

Drogi wyjścia z pochopnie podpisanych umów:

- **Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy**

W obecnym stanie prawnym¹⁷ przedsiębiorstwo energetyczne najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy a

¹⁷⁾ Tj. od 25 grudnia 2014 r. będącym dniem wejścia w życie ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Przedsiębiorstwo energetyczne obowiązane jest również podać dane identyfikujące to przedsiębiorstwo oraz informacje dotyczące przedmiotu świadczenia, ceny, czasu trwania umowy. Przy czym informacje te powinny być przekazane na piśmie lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażony prostym językiem. Natomiast konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (m.in. w mieszkaniu) może **w terminie 14 dni** odstąpić od niej bez podawania przyczyny, składając na piśmie oświadczenie o odstąpieniu od umowy przedsiębiorstwu energetycznemu, z którym zawarta została dana umowa. Oświadczenie to może być złożone w siedzibie przedsiębiorstwa lub listownie, najlepiej ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, przed upływem tego terminu. Jeżeli przedsiębiorstwo zapewnia możliwość złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy drogą elektroniczną, konsument może także odstąpić od umowy przy wykorzystaniu formularza odstąpienia od umowy bądź przez złożenie oświadczenia na stronie internetowej. W takiej sytuacji, przedsiębiorstwo ma obowiązek niezwłocznie przesłać konsumentowi potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego drogą elektroniczną. **Wyjątek stanowi sytuacja, w której konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy – w takim przypadku prawo do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu 14 dniowego terminu do odstąpienia.** Jeżeli jednak konsument zostanie poinformowany przez przedsiębiorstwo o prawie do odstąpienia od umowy przed upływem wyżej wskazanego 12 miesięcznego terminu, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie¹⁸. Zatem, natychmiast po ustaleniu niezbędnych danych, w tym nazwy sprzedawcy energii, z którym konsument zawarł konkretną umowę i podtrzymaniu decyzji, że nie chce korzystać z usług tego sprzedawcy, dla skuteczności oświadczenia o odstąpieniu od umowy konsument powinien skierować takie oświadczenie do tego przedsiębiorstwa energetycznego stosownie do wskazówek jak wyżej. To rozwiązanie jest najprostsze i najlepsze do uwolnienia się od niechcianego sprzedawcy energii w sytuacji podpisania umowy, gdy nie upłynął jeszcze termin do odstąpienia od niej.

- **Wypowiedzenie umowy**

Jeżeli upłynął termin do odstąpienia od nowej umowy, to konsumentowi energii przysługuje uprawnienie do wypowiedzenia tej umowy i zawarcia umowy z innym sprzedawcą, w tym ze sprzedawcą z urzędu. Konsument może więc rozwiązać umowę poprzez złożenie pisemnego oświadczenia o jej wypowiedzeniu. W tym miejscu należy jednak poczynić kilka uwag szczegółowych. Umowę **zawartą na czas oznaczony**, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza energię konsument może wypowiedzieć, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie. W praktyce, w przypadku rozwiązania umowy przed upływem terminu, na jaki ta umowa została zawarta, konsument może spotkać się z karami umownymi. Na ten aspekt sprawy należy zwrócić baczną uwagę, w szczególności dokonać analizy wszystkich postanowień umowy, którą chce

¹⁸⁾ Za opracowaniem: „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej” opublikowanym na stronie internetowej URE o adresie: www.ure.gov.pl. Do ww. dokumentu (przygotowanego do pobrania jako plik w formacie PDF) można dotrzeć wybierając odnośnik: „Poradnik odbiorcy”. Jeżeli konsument nie ma dostępu do Internetu, to o przesłanie tego opracowania może zwrócić się do aktualnego sprzedawcy energii elektrycznej.

się wypowiedzieć. Natomiast w przypadku umowy **zawartej na czas nieoznaczony**, konsument może wypowiedzieć taką umowę, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu konsumentowi energię, bez ponoszenia kosztów, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie. Konsument, który wypowiada umowę zawartą na czas nieoznaczony jest obowiązany pokryć należności za energię elektryczną oraz świadczone usługi dystrybucji energii. Umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie konsumenta dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego. Konsument może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy.

- **Uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu**

W razie błędu co do treści czynności prawnej można uchylić się od skutków prawnych swego oświadczenia woli. Jeżeli jednak oświadczenie woli było złożone innej osobie, uchylenie się od jego skutków prawnych dopuszczalne jest tylko wtedy, gdy błąd został wywołany przez tę osobę, chociażby bez jej winy, albo gdy wiedziała ona o błędzie lub mogła z łatwością błąd zauważyć. Można powoływać się tylko na błąd uzasadniający przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie woli nie działał pod wpływem błędu i oceniał sprawę rozsądnie, nie złożyłby oświadczenia tej treści (błąd istotny). Błąd jest określany jako niezgodne z rzeczywistością wyobrażenie o czynności, przy czym niezgodność może dotyczyć zarówno faktów, jak i prawa. Z powyższego wynika, że nie każdy błąd w potocznym znaczeniu tego słowa jest uważany za wadę oświadczenia woli w rozumieniu kodeksu cywilnego. Tenże kodeks nie definiuje błędu ale precyzuje przesłanki mające w tym zakresie znaczenie prawne. Oświadczenia woli złożone pod wpływem błędu są od chwili złożenia dotknięte nieważnością względną i jako wzruszalne mogą zostać pozbawione skutków prawnych przez uchylenie się od nich. Uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli, które zostało złożone innej osobie pod wpływem błędu, następuje przez oświadczenie złożone tej osobie na piśmie. Uprawnienie do uchylenia się wygasa z upływem roku od wykrycia błędu. Konsekwencją uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli jest nieważność czynności prawnej, tym samym czynność nie może wywrzeć żadnych skutków a te, które powstały, zostają z mocą wsteczną przekreślone. Taki sposób uwolnienia się od umowy może mieć zastosowanie do umów dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Jednakże, przedsiębiorstwa energetyczne zazwyczaj traktują takie oświadczenia o uchyleniu składane przez konsumentów jako niezasadne w świetle przesłanek określonych przez prawo. A że przesłanki te rzeczywiście nie są proste i oczywiste, to dla skuteczności tego rozwiązania na etapie postępowania sądowego należy wcześniej dokładnie ustalić stan faktyczny sprawy i następnie dokonać oceny, czy wygrana jest możliwa przez pryzmat wymogów prawnych. Wynik postępowania przed sądem zależy bowiem w dużej mierze od tego, czy konsument ma możliwość przedstawienia dowodów na poparcie swoich twierdzeń. Jest to o tyle istotne, że co do zasady na przegranym ciąży obowiązek poniesienia kosztów procesu. Przy czym, koszty przegranego postępowania sądowego niekiedy mogą okazać się większe niż dolegliwości finansowe związane ze zmianą sprzedawcy. Konieczne może się więc okazać skorzystanie z pomocy prawnika, gdyż zasadność i podstawy uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli są przedmiotem oceny sądu w sprawie, w której zapewne przedsiębiorstwo energetyczne podniesie zarzut, że nie było podstaw do uchylenia.

- **Są też inne możliwości**

A wśród nich nie można zapomnieć, że umowa ulega rozwiązaniu z upływem okresu, na jaki została zawarta, a więc ten sposób dotyczy umów na czas oznaczony (określony). Konsument musi jednak uważać, czy umowa, którą zamierza podpisać bądź już podpisał nie zawiera postanowień automatycznie przedłużających okresu jej obowiązywania¹⁹. Oczywiście strony umowy zawsze mogą zakończyć współpracę w drodze porozumienia określając datę rozwiązania umowy. Należy też pamiętać, że jeżeli w zawartych umowach sprzedaży energii elektrycznej mają być wprowadzone zmiany, to wraz z projektem zmienianej umowy sprzedawca powinien przesłać pisemną informację o prawie do wypowiedzenia umowy, co stwarza konsumentowi sposobność do skorzystania z tego prawa.

Rozwiązywanie sporów

Wybór najlepszej w danych okolicznościach drogi uwolnienia się od niechcianego sprzedawcy energii nie zawsze jest prosty. Rozbieżne są też wówczas, co do zasady, interesy stron umowy. Często więc dochodzi do sporu pomiędzy konsumentem a przedsiębiorstwem energetycznym. Należy przy tym wskazać, że Prezes URE nie sprawuje ogólnego nadzoru nad działalnością przedsiębiorstw energetycznych i może wkraczać w tę działalność tylko w granicach wytyczonych przez przepisy prawa. Do uprawnień Prezesa URE nie należy rozstrzyganie w kwestiach skuteczności zawarcia, obowiązywania, realizacji i rozwiązania umów zawieranych z przedsiębiorstwami energetycznymi oraz w kwestiach rozliczeń pomiędzy tymi przedsiębiorstwami a konsumentami. Właściwy do orzekania w tego rodzaju sprawach spornych jest sąd powszechny²⁰. Jednakże, przed skierowaniem sprawy do sądu warto rozważyć skorzystanie z alternatywnych sposobów rozwiązywania sporów, zwanych w skrócie ADR²¹, które to sposoby dają stronom szansę na szybkie i niedrogi, a przy tym profesjonalne oraz przejrzyste zażegnanie konfliktu.

Nie zawsze jest też proste prawidłowe skorzystanie z przysługujących uprawnień. W razie potrzeby, konsumenci mogą uzyskać bezpłatną pomoc w indywidualnej sprawie w szczególności u właściwego miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów²². W przypadku naruszenia zbiorowych interesów konsumentów właściwy do podjęcia działań jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Natomiast w razie podejrzenia, że konsument został „oszukany”, czy popełniono inny czyn zabroniony pod groźbą kary, to zasadne jest zgłoszenie przez konsumenta sprawy na policję. Jeżeli mimo podpisania

¹⁹⁾ W praktyce można spotkać „przekształcenia” w umowę na czas określony i na czas nieokreślony (jeżeli na czas określony, to Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwestionował takie umowy).

²⁰⁾ Szerzej na ten temat w publikacjach dostępnych w Internecie m.in. na stronie URE, w tym w artykule Jolanty Skrago i Radosława Walaszczyka „Nie wszystkie spory z zakresu energetyki rozstrzyga Prezes URE”, Biuletyn URE Nr 1/2011.

²¹⁾ Od angielskiego sformułowania Alternative Dispute Resolution oznaczającego alternatywne, wobec postępowania sądowego, metody rozwiązywania sporów. Wśród nich można wymienić przykładowo negocjacje, mediacje, concyliacje, arbitraż. Więcej informacji o tych nowoczesnych metodach rozwiązywania konfliktów można zaczerpnąć z artykułu Radosława Walaszczyka „Alternatywne sposoby rozwiązywania sporów – przykład z energetyki”, Biuletyn URE Nr 3/2012.

²²⁾ Informacje o działalności rzeczników konsumentów dostępne są na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o adresie: www.uokik.gov.pl.

określonych dokumentów konsument nie chce zmieniać sprzedawcy energii, to zasadny jest ponadto bieżący kontakt z dotychczasowym sprzedawcą, aby podmiot ten był świadom intencji i w razie potrzeby udzielił konsumentowi pomocy.

Podstawa prawna

- ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r. poz. 1059 ze zm.),
- ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.),
- ustawa z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zm.),
- ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121 ze zm.),
- ustawa z 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.),
- ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.),
- ustawa z 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. z 1997 r. Nr 88, poz. 553 ze zm.).

Stan prawny: 31 grudnia 2015 r.

Radosław Walaszczyk - Radca prawny, Główny specjalista w Południowym Oddziale Terenowym URE z siedzibą w Katowicach, Mediator Centrum Mediacji Gospodarczej przy Krajowej Radzie Radców Prawnych