



DDK-61-12/15/OB

Warszawa, dnia 30 grudnia 2016 r.

wersja jawna

## DECYZJA NR DDK 25/2016

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.) i w zw. z art. 7 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1634), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działanie **Polski Prąd i Gaz Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie** - których dopuszcza się podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, polegające na:
1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o:
    - a) tożsamości Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, że:
      - reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub przejęcia tego przedsiębiorcy przez Spółkę lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Spółki)

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie i zmiany sprzedawcy energii, co narusza art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechanie jej stosowania,

- b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie, co narusza art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.),

2. nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, co narusza art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184; z późn. zm.),
3. zatajaniu przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie faktu, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz Polski

Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przez co konsument nie ma świadomości zawierania z Przedsiębiorcą jakiegokolwiek umowy, co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.),

4. niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, co narusza art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206, ze. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.),
5. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie poprzez:
  - a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,
  - b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy,co narusza art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171, poz. 1206, ze. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.),
6. kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe

interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.),

7. stosowaniu przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie umowy, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to narusza art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184; z późn. zm.),

**i nakazuje zaniechanie ich stosowania.**

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. 2015, poz. 184 z późn. zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polski Prąd i Gaz Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie:**
  1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 a) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
  2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1 b) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
  3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
  4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną**

w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć, płatną do budżetu państwa,

5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
6. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.5 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa,
7. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych)), płatną do budżetu państwa,
8. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 1 281 666 zł (słownie: milion dwieście osiemdziesiąt jeden złotych sześćset sześćdziesiąt sześć złotych), płatną do budżetu państwa.

- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn. Dz. U. 2015, poz. 184, z późn. zm.) w zw. z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2016 r., poz. 23) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Polski Prąd i Gaz Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie - dawniej: Polska Energetyka Pro Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 234,30 zł (słownie dwieście trzydzieści cztery złote trzydzieści groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) wpłynęły liczne skargi i sygnały od konsumentów, powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: Prezes URE) mogące świadczyć o nieprawidłowościach, jakich dopuszcza się Polski Prąd i Gaz Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej: Przedsiębiorca, Spółka, Polski Prąd i Gaz, Polska Energetyka Pro) podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 6 lutego 2014 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z treścią i sposobem zawierania z konsumentami przez Polska Energetyka Pro umów sprzedaży energii elektrycznej nastąpiło naruszenie przepisów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w Kodeksie postępowania cywilnego (ustawie z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego; tekst jedn.: Dz. U. z 2014 r., poz. 101; dalej: kpc).

Pismami z dnia 6 lutego 2014 r., 14 maja 2014 r., 29 września 2014 r. oraz 12 marca 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania szeregu informacji i dokumentów. W odpowiedzi na powyższe, Spółka w pismach z dnia 25 lutego 2014 r., 26 maja 2014 r., 10 października 2014 r. i 26 marca 2015 r. udzieliła odpowiedzi na pytania Prezesa Urzędu, a także przekazała stosowne dokumenty.

Polska Energetyka Pro na pytanie o przedmiot prowadzonej działalności gospodarczej wyjaśniła, że zajmuje się sprzedażą energii elektrycznej na rzecz odbiorców. Umowy sprzedaży energii elektrycznej Spółka zawiera zarówno z konsumentami, jak i z przedsiębiorcami.

Spółka wskazała, że nie świadczy żadnych innych usług, ani nie sprzedaje innych produktów na rzecz odbiorców, którzy są konsumentami.

Polski Prąd i Gaz zawiera z konsumentami zarówno umowy terminowe - na okres 36 i 48 miesięcy, jak i umowy na czas nieokreślony. Umowy zawierane są wyłącznie w formie pisemnej.

Spółka oświadczyła, że nie zatrudnia (na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej) osób, których zadaniem jest zawieranie umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami. Jedyną możliwością zawarcia w imieniu Spółki umowy przez jej pracownika jest zgłoszenie się samego odbiorcy w tym celu do Spółki (jak wskazała Spółka, najczęściej są to „cesje” lub „przepisanie” umowy osoby zmarłej na spadkobiercę lub aneksy).

W zakresie zawierania umów z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa Polski Prąd i Gaz korzysta natomiast z usług podmiotów zewnętrznych (agentów), z którymi ma zawarte umowy agencyjne. Agenci za swoje usługi otrzymują wynagrodzenie prowizyjne. Upoważnieni są do zawierania umów na terenie całego kraju.

Spółka w toku postępowania:

- wskazała listę partnerów handlowych Spółki uczestniczących w procesie zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej od początku rozpoczęcia działalności przez Polski Prąd i Gaz (ze wskazaniem dat rozpoczęcia i zakończenia współpracy),
- przekazała wszystkie umowy agencyjne z załącznikami finansowymi i innymi załącznikami, będącymi częścią składową umów agencyjnych, zawarte pomiędzy Spółką a agentem, na podstawie których agenci zobowiązują się w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej do stałego pośredniczenia za wynagrodzeniem prowizyjnym

- przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami w imieniu i na rzecz Spółki,
- przekazała pełnomocnictwa udzielone pełnomocnikom, którzy w imieniu i na rzecz Spółki zawierają lub zawierali umowy sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami.

Polska Energetyka Pro dodatkowo wyjaśniła, że udziela pełnomocnictwa określonym osobom wskazanym przez Agenta, które upoważnia daną osobę do zawierania w imieniu i na rzecz Spółki umów sprzedaży energii elektrycznej. Dokument pełnomocnictwa jest ważny od daty wskazanej na dokumencie pełnomocnictwa do daty odwołania lub wygaśnięcia umowy agencyjnej. Spółka wskazała, że część pełnomocnictw była pełnomocnictwami czasowymi.

Spółka oświadczyła, że z pełnomocnikami (tzw. sprzedawcami końcowymi) nie podpisuje odrębnych umów, kwestie dotyczące pracy pełnomocnika i jego wynagrodzenia reguluje natomiast stosunek obligacyjny pomiędzy danym agentem a pełnomocnikiem. Pełnomocnicy rozliczają się wyłącznie z agentem.

Polska Energetyka Pro wskazała również, że nie zawierała, ani nie zawiera umów sprzedaży energii elektrycznej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, w tym w formie telefonicznej.

Spółka wyjaśniła, że do zawarcia z odbiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej dochodzi zazwyczaj w jego miejscu zamieszkania. Przedstawiciel - agent, będący pełnomocnikiem Spółki, oferuje zawarcie umów bezpośrednio odbiorcom, przedstawiając im ofertę Spółki.

Odpowiadając na pytanie dotyczące zakresu i rodzaju przekazywanych odbiorcom - konsumentom informacji i dokumentów, Polska Energetyka Pro wyjaśniła, że obowiązkiem każdego agenta jest przekazanie kompletu dokumentów, na który składają się:

1. umowa sprzedaży energii elektrycznej;
2. Cennik Promocyjny;
3. Ogólne Warunki Umowy (dalej: „OWU”);
4. Wzór odstąpienia od umowy;
5. Zbór praw konsumenta.

Osoba dostarczająca komplet dokumentów do odbiorcy ma ponadto obowiązek:

- wyczerpująco i zrozumiale przekazać odbiorcy wszystkie okoliczności związane z zawarciem umowy, pozwolić odbiorcy dokładnie zapoznać się z treścią proponowanej umowy, w tym załączników (otrzymanym kompletem dokumentów), umożliwić odbiorcy zapoznanie się z warunkami oferowanej umowy oraz analizę doręzonego kompletu dokumentów;
- pozostawić odbiorcy umowę i inne dokumenty do podpisu, w przypadku, jeżeli odbiorca potrzebuje więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami umówić się na odbiór podpisanych dokumentów w innym terminie;
- umożliwić odbiorcy swobodne zapoznanie się z dokumentami, bez wywierania nacisku na odbiorcę w celu jak najszybszego podpisania umowy;
- wręczyć wzór odstąpienia od umowy w przypadku umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa;
- wręczyć zbiór praw konsumenta.

Następnie agent obowiązany jest przekazać do Spółki:

1. Umowę;
2. OWU;
3. Cennik lub Cennik Promocyjny;
4. pełnomocnictwo do przeprowadzenia zmiany sprzedawcy;
5. a także, jak wskazała Spółka **list przewozowy**.

Zgodnie z zawartymi z pośrednikami handlowymi umowami agencyjnymi, do zadań agenta należy [tajemnica przedsiębiorstwa]

W ramach wiążącej umowy agencyjnej Agent jest zobowiązany m. in. do [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka wyjaśniła również, że osoba dostarczająca komplet dokumentów odbiorcy powinna m.in. [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka wezwana została również do przekazania wewnętrznych dokumentów regulujących procedurę zawierania umów z konsumentami (np. instrukcje, regulaminy lub materiały szkoleniowe dla przedstawicieli Spółki). W wykonaniu wezwania Prezesa UOKiK, Polski Prąd i Gaz przekazała stosowne dokumenty, tj.: Instrukcję, procedurę ochrony konsumentów, szkolenie agentów, zasady współpracy (załączniki nr 42, 43, 44 i 45 do pisma Spółki z dnia 26 lutego 2014 r.).

W odniesieniu do stosowanych przez Polski Prąd i Gaz wzorców umownych, Spółka oświadczyła, że nie jest w stanie przekazać dokładnych dat wprowadzenia danego wzorca umowy (Spółka wyjaśniła, że dla agentów były wprowadzane tzw. okresy przejściowe dla stosowania danego wzorca). Spółka wskazała orientacyjne daty dla stosowania w obrocie z konsumentami poszczególnych wzorców umownych i w załącznikach przekazała dokumenty wzorców z czerwca, września i listopada 2013 r. oraz wzorca obowiązującego od lutego 2014 r. Polski Prąd i Gaz przekazała również stosowane w powyższych okresach Cenniki Promocyjne, wzór pełnomocnictwa, Ogólne Warunki Umowy, Cennik Standardowy (Podstawowy).

Ponadto, w piśmie z dnia 26 maja 2014 r., Spółka przekazała nowy wzorzec umowy sprzedaży energii elektrycznej, funkcjonujący w obrocie od 15 maja 2014 r.

W toku postępowania wyjaśniającego Spółka kilkakrotnie została wezwana (w pismach z dnia 5 lutego 2014 r., z dnia 29 września 2014 r. i dnia 12 marca 2015 r.) do udzielenia informacji na temat ilości zawartych umów sprzedaży energii elektrycznej. W piśmie z dnia 26 lutego 2014 r. Polski Prąd i Gaz wskazała, że do dnia 31 stycznia 2014 r. skutecznie zawarła ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] umów. Natomiast na późniejszym etapie postępowania, w korespondencji kierowanej do Prezesa Urzędu w październiku 2014 r., Spółka nie była w stanie wskazać ilości skutecznie zawartych z odbiorcami umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych do dnia doręczenia wezwania z dnia 29 września 2014 r., tłumacząc to faktem zawierania przedmiotowych umów przez agentów - jak wskazała, informacje o zawartych umowach dostaje z opóźnieniem.



Spółka w toku postępowania wskazała również ilość umów zawartych przez poszczególnych agentów - stan na dzień 22 marca 2015 r. Najwięcej umów zawarli [tajemnica przedsiębiorstwa]

Pozostali agenci: [tajemnica przedsiębiorstwa]

Natomiast przedsiębiorcy [tajemnica przedsiębiorstwa] nie zawarli żadnej umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Na pytanie o ilość umów zawartych z odbiorcami w poniższych przedziałach wiekowych, Polski Prąd i Gaz oświadczyła, że w dniu 5 listopada 2014 r. miała zawartych:

- [tajemnica przedsiębiorstwa] z osobami do 30 lat;
- [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy sprzedaży energii elektrycznej z osobami w przedziale wiekowym 31-55 lat;
- [tajemnica przedsiębiorstwa] umowy sprzedaży energii elektrycznej z osobami powyżej 55 roku życia.

Spółka na żadnym etapie postępowania wyjaśniającego nie była w stanie wskazać, ile osób skutecznie i bezkosztowo odstąpiło od przedmiotowych umów, ani też wskazać ile osób spośród tych, które rozwiązały umowę, zostało zobowiązanych do uiszczenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Spółka oświadczyła bowiem że nie prowadzi takich zestawień i spisów, na podstawie których byłaby w stanie pozyskać żądane informacje (tj. nie ewidencjuje ona ilości odstąpień ani wypowiedzeń).

Spółka nie była również w stanie podać ilości umów zawartych na czas nieokreślony.

W kwestii ponoszonych przez odbiorców (konsumentów) kosztów w związku z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, Spółka wyjaśniła, że dochodzi od odbiorców zapłaty za faktury, w tym za faktury rozliczeniowe, wystawiane już po rozwiązaniu umowy. Spółka jednak nie była w stanie podać ilości przypadków odbiorców (konsumentów), do których Polski Prąd i Gaz skierowała takie faktury. Spółka wskazała również, że Opłata Jednorazowa, którą obciążony został odbiorca (konsument) została w części przypadków anulowana. Spółka jednak nie była w stanie wskazać liczby takich przypadków.

Na wezwanie Prezesa UOKiK do przekazania danych na temat ilości skarg od konsumentów (wyrażanych w jakiegokolwiek formie) na nieprawidłowe zachowania przedstawicieli handlowych w trakcie zawierania umów, Spółka nie była w stanie podać takiej liczby. W wyjaśnieniach wskazała na trudności z zakwalifikowaniem pism odbiorców, braku definicji skarg konsumenckich, braku części korespondencji oraz nieewidencjonowania pism odbiorców.

Spółka nie była również w stanie podać liczby skarg z podziałem na rodzaje poszczególnych zachowań przedstawicieli handlowych, na które skarżą się konsumenci, z uwagi na nieprowadzenie ewidencji w przedmiotowym zakresie. Spółka oświadczyła jednak, że jest w posiadaniu skarg konsumentów, którzy skarżyli się m.in. na:

- a) wprowadzenie konsumentów w błąd co do podmiotu, z którym jest zawierana umowa sprzedaży energii elektrycznej;
- b) niepozostawienie dokumentów lub części dokumentów;
- c) niepoinformowanie o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej;

- d) (cyt.) „niedanie” wystarczającej ilości czasu na zapoznanie się z dokumentami;
- e) niepozostawienie wzoru odstąpienia od umowy;
- f) podrobienia podpisu odbiorcy.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wezwał Spółkę do wskazania działań, jakie Polski Prąd i Gaz podjęła w związku z otrzymywaniem przedmiotowych skarg, które miały na celu wyeliminowanie zaobserwowanych praktyk. W odpowiedzi na powyższe Spółka oświadczyła, że:

- stale **kontroluje i udoskonala proces** pozyskania odbiorcy, procedury sprzedaży zmiany sprzedawcy oraz działania podejmowane przez przedstawicieli handlowych działających w imieniu i na rzecz Spółki;
- wewnętrzne kontrole Polski Prąd i Gaz w firmach zewnętrznych oraz losowe zapytania skierowane do nowych odbiorców potwierdzają, że dokumenty były dołączane do umów;
- **na bieżąco weryfikuje pracę partnerów handlowych**, czy wszelkie **dokumenty** stanowiące załączniki do umów są przekazywane odbiorcom oraz czy wszelkie niezbędne informacje są im udzielane, co zdaniem Spółki w połączeniu z losową weryfikacją i podpisem odbiorców pod umowami oraz prowadzoną na bieżąco weryfikacją formalną odbiorców pozwala Spółce pozostawać w uzasadnionym przekonaniu, że wszelkie niezbędne dokumenty zostały odbiorcy wręczone oraz udzielona została pełna wymagana prawem informacja;
- jeżeli pojawiają się jednostkowe przypadki nieprzekazania jakiegokolwiek dokumentu lub naruszenia procedur, przeprowadzone jest **wewnętrzne postępowanie mające na celu wyjaśnienie sytuacji**. W przypadkach **wiarygodnych** informacji odbiorców, iż nie zostały dopełnione procedury lub doszło do złamania prawa, **sprawy są cyt.: „zakańczone” zgodnie z wolą odbiorców**;
- w przypadku zdiagnozowania jakiegokolwiek nieprawidłowości Spółka uruchamia procedury mające na celu ich wyeliminowanie, a w przypadku niedostosowania się partnera handlowego, mimo interwencji Spółki, do standardu przez nią wymaganego, Spółka kończy współpracę z takim partnerem - Polski Prąd i Gaz wskazała, że w dniu 1 września 2014 r. zakończyła współpracę z [tajemnica przedsiębiorstwa] (dalej również: [tajemnica przedsiębiorstwa]) z powodu niestosowania się przez ten podmiot do procedur;
- wprowadziła list przewozowy, żeby wyeliminować możliwość podrobienia podpisu odbiorcy przez kuriera (na dokumencie musi się podpisać jednocześnie kurier i odbiorca);
- Spółka w ramach zawartych umów z partnerami handlowymi zobowiązała się do zapewnienia partnerom handlowym odpowiednich szkoleń, jeśli uzna, że przyczyni się to do poprawy jakości zawieranych umów.

Na pytanie Prezesa Urzędu o konsekwencje, jakie Polski Prąd i Gaz wyciągnęła wobec przedstawicieli handlowych, na których skarżyli się konsumenci, Spółka wyjaśniła, że nałożyła kary umowne na dwóch przedstawicieli handlowych, z którymi miała zawarte umowy agencyjne, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] cyt.: „*za sfalszowanie podpisu odbiorcy*”.

Ze stosowanej przez Spółkę w relacjach z partnerami handlowymi umowy agencyjnej wynika, że kara umowna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków

wynikających z zawartej ze Spółką umowy agencyjnej wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] wynagrodzenia brutto zapłaconego agentowi przez Polski Prąd i Gaz z tytułu wykonywania umowy za okres od rozpoczęcia obowiązywania umowy do momentu stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków § 10 pkt 1 umowy agencyjnej. Polski Prąd i Gaz oświadczyła, że dokonuje potrąceń wynagrodzenia przysługującego agentowi z karami umownymi i należnościami przypadającymi Spółce, jednakże nie była w stanie wskazać ilości takich przypadków.

Spółka wyjaśniła ponadto, że na podstawie wiążących umów z partnerami handlowymi może rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym daną umowę w przypadku, gdy partner handlowy nie wykonuje w całości lub w znacznej części obowiązków określonych w umowie lub w przypadku zaistnienia nadzwyczajnej okoliczności, **w szczególności jeśli odbiorcy w znacznej ilości będą zwracali się do Polski Prąd i Gaz z informacjami dotyczącymi nieprawidłowego działania agenta przy zawieraniu umów.**

Z wyjaśnień przedstawionych przez Polski Prąd i Gaz wynika, że Spółka wypowiedziała umowy agencyjne dwóm przedstawicielom handlowym [tajemnica przedsiębiorstwa]. Powodem wypowiedzenia powyższych umów była, jak wskazuje Spółka, **nieakceptowalna ilość pism napływających od samych odbiorców, skarżących się na nieprawidłowości podczas zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej oraz pism organów ścigania, które prowadziły postępowania w związku z podejrzeniem popełnienia przestępstwa z art. 270 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. kodeks karny (Dz. U. z 1997 r., Nr 88, poz. 553, z późn. zm.).**

Analiza zebranych informacji (wyjaśnień Spółki oraz skarg konsumentów i innych podmiotów), pozwoliła Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Spółka może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 31 sierpnia 2015 r., doręczonym Spółce w dniu 3 września 2015 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o:

a) tożsamości Polska Energetyka Pro, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Przedsiębiorcę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji,

poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Polska Energetyka Pro, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub

przejęcia tego przedsiębiorcy przez Spółkę lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Spółki)

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polska Energetyka Pro i zmiany sprzedawcy energii, co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.; dalej: upnpr lub ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

- b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polska Energetyka Pro, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie, co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. jedn.: Dz. U. 2015, poz. 184; z późn. zm.; dalej: uokik lub ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów).

2. nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polska Energetyka Pro, co może naruszać art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
3. zatajaniu przez osoby reprezentujące Polska Energetyka Pro faktu, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz Spółki oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez Polska Energetyka Pro, przez co konsument nie ma świadomości zawierania z Przedsiębiorcą jakiegokolwiek umowy, co może naruszać art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
4. niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Polska Energetyka Pro umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, co może naruszać art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

5. utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polska Energetyka Pro poprzez:
  - a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,
  - b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy,co może naruszać art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
6. kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polska Energetyka Pro, co może naruszać art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
7. stosowaniu przez osoby reprezentujące Polska Energetyka Pro wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej ze Spółką umowy, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to może naruszać art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik

Ponadto, na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, z późn. zm., dalej: kpa) w związku z art. 83 uokik, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego.

Pismem z dnia 17 września 2015 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie i odniosła się do zarzutów Prezesa Urzędu. Spółka wskazała, iż postanowienie Prezesa UOKiK z dnia 31 sierpnia 2015 r. wszczynające niniejsze postępowanie zostało wydane z naruszeniem przepisu art. 7 § 1 kpa w zw. z art. 83 uokik, zarzucając Prezesowi Urzędu niepodjęcie wszelkich czynności niezbędnych do pełnego, dokładnego i rzetelnego wyjaśnienia stanu faktycznego. Spółka stwierdziła, że Prezes Urzędu oparł swoje zarzuty jedynie na skargach konsumentów zgromadzonych w wyniku zapytań skierowanych do różnych cyt. „organów” działających na terenie całego kraju, w tym w szczególności pochodzące od powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, pomijając przy tym wszelkie dowody oraz wyjaśnienia wskazane przez Spółkę w postępowaniu wyjaśniającym. W ocenie Spółki skargi konsumentów zgromadzone w aktach sprawy są w przeważającej większości zupełnie bezpodstawne i wynikają z braku znajomości podstawowych zasad funkcjonowania otwartego rynku energii elektrycznej. Zdaniem Spółki jej przedstawiciele działają z należytą starannością, czyniąc zadość wszelkim obowiązkom, jakie nałożone zostały na przedsiębiorcę w kontaktach kontraktowych z konsumentem oraz informują przed zawarciem umowy sprzedaży energii

elektrycznej o wszelkich konsekwencjach płynących z podpisania umowy z nowym dostawcą energii elektrycznej.

Spółka zarzuciła Prezesowi UOKiK, że przed wszczęciem przedmiotowego postępowania dokonał jedynie cyt.: „zbioru skarg” konsumenckich kierowanych przeciwko Spółce i innym podmiotom, jednakże nie dokonał ich dokładnej analizy merytorycznej, bądź dokonał jej pobieżnej.

Spółka uzasadniając zarzut nieuwzględnienia przez Prezesa Urzędu jej wyjaśnień złożonych w toku postępowania wyjaśniającego, wskazała na okoliczność, że Prezes pominął fakt, że każdy z konsumentów podpisał dokument pn. „Oświadczenia Odbiorcy”, tym samym potwierdzając, że ma świadomość z jakim podmiotem jest zawierana umowa sprzedaży energii elektrycznej, że została mu przekazana informacja o prawie odstąpienia od umowy oraz że otrzymał wzór odstąpienia od umowy. Ponadto, Spółka wskazała, że konsumenci potwierdzali, że otrzymali od przedstawicieli Spółki wszystkie dokumenty składające się na umowę sprzedaży energii elektrycznej.

W ocenie Spółki, pobieżna i niezupełna analiza materiału dowodowego, dokonana przez Prezesa UOKiK w postępowaniu wyjaśniającym, prowadzi do rozbieżności między ustaleniami Prezesa UOKiK, a stanem faktycznym. W związku z powyższym Spółka zarzuciła Prezesowi Urzędu naruszenia art. 70 kpa oraz art. 80 kpa, co prowadzi do naruszenia zasady prawdy obiektywnej sformułowanej w art. 7 § 1 kpa.

Spółka wskazała, że w aktach sprawy znajduje się szereg innych pism, skierowanych przez powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów działających w imieniu konsumentów, a odnoszących się do podmiotów innych niż Polski Prąd i Gaz. Dla przykładu Spółka wskazała:

- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Świdnicy z dnia 25 czerwca 2015 r. skierowane do spółki Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o.;
- Pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Świdnicy z dnia 7 czerwca 2015 r. skierowane do spółki Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o.;
- Pismo powiatowego rzecznika konsumentów w Świdnicy z dnia 24 czerwca 2015 r. skierowane do spółki Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o.

Wskazać należy, że w przypadku konsumentów, których skargi włączone zostały do niniejszego postępowania, po wizycie osób działających w imieniu i na rzecz Spółki niejednokrotnie okazywało się, że mają one podpisane umowy z obydwooma podmiotami, tj. Polski Prąd i Gaz i właśnie spółki Polskie Centrum Telemedyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Co więcej, w pismach kierowanych do ostatniego z ww. przedsiębiorców poruszana jest kwestia wizyty przedstawiciela lub zawarcia umowy z Polski Prąd i Gaz. Przekazana przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Świdnicy dokumentacja stanowi zatem spójną całość, w związku z tym niezasadne byłoby jej niewłączenie do materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu.

Odnosząc się do poszczególnych zarzutów, Spółka zaprzeczyła, jakoby stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów wskazane w pkt 1 a) i b), pkt 2 pkt 4, pkt 7 postanowienia z dnia 31 sierpnia 2015 r., wszczynające niniejsze postępowanie.

### Zarzut określony w punkcie I.1 a) - wprowadzanie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy

Spółka odwołując się do „Dyrektywy o nieuczciwych praktykach handlowych” (tj. Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE)nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady; dalej: dyrektywa 2005/29/WE), zaimplementowanej przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wskazała, że poprzez czyny sprzeczne z wymogami staranności zawodowej należy rozumieć zachowanie przedsiębiorcy niezgodne z prawem. Jednocześnie Spółka oświadczyła, że zawierając umowy z konsumentami, ma pełną świadomość szczególnych obowiązków, jakie nakładają na Spółkę zarówno przepisy prawa konsumenckiego, jak również prawa energetycznego i zachowuje należytą dbałość o to, żeby zawierając umowy sprzedaży energii elektrycznej nie naruszać tychże przepisów. Polski Prąd i Gaz wskazała, iż w umowach sprzedaży energii elektrycznej, Ogólnych Warunkach Umowy, cennikach oraz wszelkich innych dokumentach przekazywanych konsumentowi przed zawarciem umowy, zamieszcza niezbędne informacje dotyczące umowy sprzedaży energii elektrycznej, jak i zobowiązań konsumenta z niej wypływających, wymaganych przepisami prawa. Spółka wskazała, że konsumenci przed zawarciem umowy ze Spółką, zapoznają się lub mają możliwość zapoznania się z całością dokumentacji dostarczonej przez jej przedstawiciela, co potwierdzają własnoręcznym podpisem pod umową. W ocenie Przedsiębiorcy, w sytuacjach przedstawionych przez Prezesa Urzędu nie może być mowy o braku wystarczającej wiedzy, natomiast jeśliby przyjąć, że konsumenci nie zapoznali się z dokumentami przekazanymi przez Polski Prąd i Gaz, to nie można za ten fakt obwiniać Spółki. Spółka prezentuje stanowisko, że ochrona praw konsumenta nie może odbywać się z rażącym naruszeniem interesów przedsiębiorcy.

Przedsiębiorca wyjaśnił, że konsumentom oprócz umowy sprzedaży energii elektrycznej, cennika, OWU przedstawiany jest także dokument „*Oświadczenia Odbiorcy*” napisany czytelnym i zrozumiałym językiem, tak aby umożliwić konsumentom zapoznanie się z kluczowymi konsekwencjami zawarcia umowy.

Spółka wyjaśniła również, że na każdej stronie dokumentów przekazanych konsumentom, znajduje się wyraźna nazwa firmy oraz logo firmy Polska Energetyka Pro, co w ocenie Spółki cyt. „*całkowicie wyklucza możliwość błędu co do świadomości podmiotu, z którym podpisywana jest Umowa*”.

Spółka wskazała, że podejmuje szereg działań zmierzających do wyraźnego zaznaczenia, że Polski Prąd i Gaz jest odrębnym od innych cyt. „*dostawców*” energii elektrycznej podmiotem gospodarczym.

Cyt. „*na dokumentach przekazywanych konsumentom znajduje się logo Spółki*”, które zdaniem Spółki „*wyraźnie się rzuca w oczy na pierwszej stronie umowy*”. Jak wskazała Polski Prąd i Gaz logo znajduje się również na OWU, cennikach promocyjnych i innych dokumentach. W ocenie Spółki cyt. „*nawet pobieżne spojrzenie na te dokumenty pozwala dostrzec różnicę i upewnić się co do tożsamości podmiotu, z którym podpisuje się umowę.*” Spółka wywodzi w związku z powyższym, że nie sposób mówić w tym przypadku o błędzie.

Jako dowód Spółka przedstawiła wzór umowy OWU, Cennika Promocyjnego i zaprezentowała swoje logo oraz logo innych sprzedawców energii elektrycznej, wskazując, że logo Polski Prąd i Gaz od pozostałych różni się kolorystyką, czcionką i ma to na celu uświadomienie konsumentów, że zawierają umowę z podmiotem innym od pozostałych spółek świadczących usługę sprzedaży energii elektrycznej, co wyklucza możliwość wprowadzania w błąd.

Zdaniem Spółki nie można obwiniać przedsiębiorcy za powszechnie utrwalone wśród konsumentów przeświadczenie, że sprzedawca energii elektrycznej musi być cyt. „„pracownikiem elektrowni” lub „zakładu energetycznego””. Spółka ponadto wskazała że cyt. „można nawet założyć, że w świadomości konsumenta, gdy usłyszy zbitek słów Polska Energetyka Pro, użyty w celu przedstawienia Spółki, którą reprezentuje przedstawiciel, wytworzy się mylny obraz „elektrowni”, „energetyki lub nawet dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej”.

Co więcej, zdaniem Przedsiębiorcy biorąc pod uwagę fakt, że na każdej stronie dokumentacji pojawiają się informacje na temat zmiany podmiotu świadczącego usługi, a także logo i nazwa Polska Energetyka Pro, ciężko jest stwierdzić, że konsumenci nie mieli świadomości co do tożsamości podmiotu, z którym podpisują umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz że konsekwencją podpisania tej umowy jest zmiana dotychczasowego sprzedawcy.

W ocenie Spółki potwierdzeniem powyższych okoliczności, jest także fakt, że każdy z konsumentów udzielił Spółce pełnomocnictwa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, tj. do wypowiedzenia w ich imieniu umowy kompleksowej na sprzedaż energii elektrycznej i jej dystrybucję oraz pełnomocnictwa do zawarcia w jej imieniu z właściwym Operatorem Systemu Dystrybucji (dalej: OSD) umowy o świadczenie usług dystrybucji.

Polski Prąd i Gaz wskazała, że podmioty odpowiedzialne za pozyskiwanie odbiorców dla Spółki (zewnętrzne firmy współpracujące ze Spółką) są gruntownie przeszkolone w zakresie kontaktów z konsumentami. Zgodnie z oświadczeniem Przedsiębiorcy, podczas szkoleń podmiotów współpracujących z Polski Prąd i Gaz, Spółka kładzie szczególny nacisk na zgodne z powszechnie obowiązującym prawem pozyskiwanie odbiorcy, w związku z czym, pracownicy tych podmiotów uczulani są, aby szczegółowo powiadomić konsumentów o wszelkich obowiązkach oraz konsekwencjach związanych z zawarciem umowy ze Spółką. Jak wskazuje Polski Prąd i Gaz, szczególną uwagę poświęca się kwestii spoczywających na Przedsiębiorcy obowiązków wyływających z prawa konsumenckiego oraz prawa energetycznego. W załączeniu Spółka przekazała materiał szkoleniowy dla osób pozyskujących nowych odbiorców, na podstawie którego przeprowadzane są szkolenia (Materiał szkoleniowy D2D dla agentów - wersja obowiązująca przed 25 grudnia 2014 r. oraz Materiał szkoleniowy D2D dla agentów - wersja obowiązująca po 25 grudnia 2014 r.).

Spółka wskazała również, iż w umowach z podmiotami trzecimi stosuje także wiele mechanizmów odstraszających przed naruszaniem przepisów prawa w kontaktach z konsumentami, tj. szereg zapisów, które w przypadku wystąpienia jakichkolwiek nadużyć wobec konsumentów nakładają na podmioty świadczące na rzecz Spółki usługi pośrednictwa w pozyskaniu odbiorców, szereg negatywnych konsekwencji. Jako przykład Spółka w załączeniu przekazała wzór umowy agencyjnej, standardowo zawieranej z firmami zewnętrznymi świadczącymi usługi pośrednictwa w pozyskiwaniu klientów dla Spółki. (wzór



umowy agencyjnej wraz z załącznikami obowiązujący do 25 grudnia 2014 r. i wzór umowy agencyjnej wraz z załącznikami obowiązujący od 25 grudnia 2014 r.).

W ocenie Spółki, zastosowanie przedmiotowych zapisów umów agencyjnych ma na celu prewencję przed naruszeniami prawa dokonywanymi przez podmioty zewnętrzne zajmujące się pozyskiwaniem odbiorców, w szczególności wykluczenie możliwości nadużyć wobec konsumentów.

Ponadto, jak wskazała Spółka, jednym z załączników do umowy Spółki z partnerami jest dokument „Procedura Ochrony Konsumentów”, w którym są szczegółowo opisane obowiązki partnerów wobec konsumentów.

Spółka oświadczyła również, że wraz z podpisaną umową sprzedaży energii elektrycznej przekazuje każdemu konsumentowi dokument pn. „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej” wraz z erratą, wydany przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, działającego we współpracy z Prezesem UOKiK.

Spółka wskazała, że przywołany powyżej punkt 16 dokumentu pn. „Procedura Ochrony Konsumentów” obliguje pośredników działających w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz także do przekazania powyższego dokumentu „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej”.

Spółka oświadczyła również, iż w związku z pozyskiwaniem klientów metodą *door-to-door*, przedstawiciele Spółki nie mieli wiedzy na temat sprzedawcy, który dotychczas świadczy usługi na rzecz danego odbiorcy. Brak wiedzy w tym zakresie, uniemożliwia w ocenie Spółki prowadzenie rozmowy w sposób, który wprowadzałby odbiorcę w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsument zawiera umowę.

Spółka oświadczyła, że konsumenci zawsze mają możliwość weryfikacji tożsamości podmiotu, z którym zawierają umowę, bowiem przed jej podpisaniem mogą się zapoznać z całą dostarczoną dokumentacją, jeśli natomiast z prawa tego nie skorzystają, nie mogą odpowiedzialnością za taką niefrasobliwość obciążać przedsiębiorcy. W ocenie Polski Prąd i Gaz, zarzucanie przez konsumentów Spółce, iż ta wprowadziła ich celowo w błąd, stanowi wyłącznie próbę wycofania się z pochopnie podjętej decyzji.

Dodatkowo Spółka wskazała, że w stopce jednego z wzorców umowy, OWU, Cennika Promocyjnego, przekazywała jasny i czytelny komunikat, o następującej treści:

„Informacja: Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. nie jest powiązana osobowo ani kapitałowo z RWE Polska S.A. (ani z żadną ze Spółek z Grupy Kapitałowej PGE Polska Grupa Energetyczna S.A.), PGE Obrót S.A., (ani z żadną ze spółek z grupy kapitałowej RWE S.A.) TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. (ani z żadną ze spółek z grupy TAURON), Enea S.A. (ani z żadną ze spółek z Grupy Kapitałowej Enea S.A.), Energa-Obrót S.A. (ani z żadną ze spółek z Grupy Kapitałowej Energa S.A.), oraz Energetyczne Centrum S.A.”

Podsumowując tę część wyводу Spółka wskazała, że w jej ocenie każdy z konsumentów ma realną możliwość zapoznania się z warunkami podpisanej przez siebie umowy, powzięcia informacji o podmiocie, z którym zawiera umowę, jak również w braku akceptacji warunków umowy, bądź któregośkolwiek dokumentów, możliwość odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni (a do dnia 24 grudnia 2014 r. 10 dni), bez jakichkolwiek opłat. Ponadto Polski Prąd i Gaz wskazała, że dokument pn. „Oświadczenia Odbiorcy” zawiera m. in.:

potwierdzenie przez odbiorcę podpisania (punkt 1) i otrzymania umowy oraz innych dokumentów (punkt 3), potwierdzenie dotyczące pouczenia odbiorcy o możliwości odstąpienia od umowy i potwierdzenie otrzymania wzoru odstąpienia od umowy, potwierdzenie otrzymania przez odbiorcę informacji o podmiocie z jakim zawierana jest umowa. W związku z powyższym Spółka uznała, że brak świadomości co do tożsamości dostawcy usług mógł być wynikiem podpisania dokumentów, bez uprzedniego zapoznania się z ich treścią. W związku z powyższym, zdaniem Spółki nie można mówić o błędzie, bowiem osoba taka nie myli się, ponieważ świadomie składa oświadczenie woli, nie znając jego treści.

#### Zarzut określony w punkcie I.1 b) - wprowadzanie w błąd co do istnienia „szczególnej korzyści cenowej”

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego wprowadzenia konsumentów w błąd przez Polski Prąd i Gaz poprzez twierdzenie, że istnieje szczególna korzyść cenowa, polegająca na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną, Spółka wskazała, że uważa ten zarzut za bezpodstawny i nie poparty żadnymi dowodami.

Spółka wyjaśniła, że konsument przed podpisaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej otrzymuje od przedstawiciela Spółki rzetelną informację na temat oferty cenowej i podpisując „Oświadczenia Odbiorcy” poświadczają, że do umowy został dołączony cennik.

W cenniku w sposób poukładany i czytelny wyszczególnione są wszystkie opłaty, do jakich uiszczania zobowiązany jest konsument w związku ze sprzedażą energii elektrycznej. Spółka wskazała, że konsument najpóźniej w chwili podpisania umowy ma świadomość co do wszystkich kosztów, które będzie ponosił na rzecz Polski Prąd i Gaz przez cały czas trwania umowy (dowód Cennik Spółki).

#### Zarzut określony w punkcie I.2 - zaniechanie poinformowania konsumentów o obowiązku opłacania dwóch faktur

Odnosząc się do zarzutu sformułowanego w punkcie 2 (niepoinformowanie o obowiązku opłacania dwóch faktur) postanowienia Prezesa Urzędu wszczynającego przedmiotowe postępowanie Spółka wskazała, że konsumenci są każdorazowo informowani przez jej przedstawicieli, że konsekwencją podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą będzie konieczność opłacania dwóch faktur na rzecz dwóch różnych przedsiębiorców. Jako dowód, Spółka powołuje się na pkt 6 dokumentu pn. „Oświadczenia Odbiorcy”, w którym konsument oświadcza, że został poinformowany, iż po zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy będzie otrzymywał dwie faktury, tzn. za sprzedaż od Polski Prąd i Gaz oraz za dystrybucję od OSD.

Spółka wskazała, że każdy z konsumentów otrzymał dokument pn. „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej”, w którym również znajduje się informacja o obowiązku opłacania dwóch faktur.

Spółka zaprzecza, ażeby okoliczność posiadania przez konsumentów dwóch osobnych umów ze sprzedawcą i dystrybutorem, będących różnymi podmiotami, miała wpływ na koszty ponoszone przez konsumentów w związku z nabywaniem energii elektrycznej. Spółka

wskazała, że podmioty z którymi konsumenci mają zawarte umowy kompleksowe, pobierają dwie opłaty tj. za sprzedaż i za dystrybucję, zaś różnica polega wyłącznie na tym, że za swoje usługi wystawiają jedną fakturę. W ocenie Spółki rozdzielenie opłat na dwie faktury nie ma wpływu na wysokość ceny i ma wyłącznie charakter organizacyjny.

Spółka wskazała również, że odbiorcy udzielali jej pełnomocnictwa, w którym upoważniali Polski Prąd i Gaz do wypowiedzenia dotychczasowej umowy kompleksowej oraz zawarcia w ich imieniu umowy na dystrybucję energii elektrycznej z OSD, tym samym nie sposób w ocenie Spółki przyjąć, że nie mieli świadomości, że będą otrzymywać osobną fakturę od OSD.

### Zarzut określony w punkcie I.3 - zatajenie przez przedstawicieli handlowych faktu, że oprócz działania na rzecz przedsiębiorcy telekomunikacyjnego działają na rzecz Polski Prąd i Gaz

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w punkcie 3 Postanowienia (działanie na rzecz innych podmiotów), Spółka wskazała, że przedstawiciele Polski Prąd i Gaz na początku wizyty u konsumenta zobowiązani są każdorazowo do okazania ważnego pełnomocnictwa do reprezentowania Spółki, co wynika m. in. z załącznika do umowy agencyjnej zawieranej z firmami pośredniczącymi w zawarciu umowy z odbiorcami w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz. Agenci są zobowiązani do ścisłego przestrzegania procedur sprzedażowych Spółki, sformułowanych m. in. w Procedurze Ochrony Konsumentów, w rozdziale pt. „Obowiązki przedstawiciela”. Spółka przytacza punkty 1 i 2 przedmiotowego dokumentu:

- „1. W celu dokładnej identyfikacji Sprzedawcy, ma obowiązek przedstawić się z imienia i nazwiska, jak również w sposób nie budzący wątpliwości, powiadomić, jakiego Sprzedawcę reprezentuje, tj.: Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
2. Posiadać aktualne, ważne i osobiste pełnomocnictwo do popisywania Umów sprzedaży energii elektrycznej w imieniu Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. udzielone przez Polska Energetyka Pro Sp. z o.o.”.

Spółka wskazała, iż pomimo że posiada mechanizmy pozwalające jej na wpływ na standardy sprzedażowe pośrednika pozyskującego na jej rzecz odbiorców, to nie ma ona całkowicie wpływu na fakt, że firma zewnętrzna, działając jako całkowicie odrębny od Spółki podmiot gospodarczy, świadczy usługi pośrednictwa na rzecz innych podmiotów gospodarczych, które nie są firmami konkurencyjnymi dla Polski Prąd i Gaz. Spółka wyjaśniła, że ma realny wpływ jedynie na to, aby pośrednicy zawierający umowy w imieniu Polski Prąd i Gaz czynili zadość wszelkim obowiązkom informacyjnym wobec konsumentów, co - w ocenie Spółki - pośrednicy czynią. Jednocześnie sprzedaż innych usług pozostaje cyt. „bez żadnego wpływu Spółki”, co w ocenie Polski Prąd i Gaz nie uzasadnia zarzutu Prezesa Urzędu, że działania Spółki stanowią praktyki niezgodne z dobrymi obyczajami.

Spółka wyjaśniła, iż zobowiązała również zewnętrzne podmioty z nią współpracujące w zakresie pozyskiwania konsumentów do bieżącego przeszkolenia pracowników/współpracowników firmy z obowiązującego prawa konsumenckiego, tak, aby wszelkie wymagane ustawą o prawach konsumenta obowiązki informacyjne były przez pracowników/współpracowników firmy zewnętrznej spełniane.

Zarzut określony w punktach I.4 - niewydawanie konsumentom dokumentów umowy sprzedaży energii elektrycznej i I.7 - stosowanie niedopuszczalnego nacisku

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego niewydawania konsumentom pełnej dokumentacji umowy, Spółka wskazała, że pełnomocnik działający w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz, który zawiera umowę z konsumentem, jest zobowiązany wręczyć i pozostawić konsumentowi następujące dokumenty:

- Umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Cennik;
- Ogólne Warunki Umowy energii elektrycznej;
- Pouczenie o odstąpieniu od Umowy;
- Wzór formularza odstąpienia od umowy;
- Zbiór praw konsumenta.

Jako dowód Spółka załączyła instrukcję stanowiącą załącznik nr 2 do umowy agencyjnej w wersji sprzed 25 grudnia 2014 r. oraz instrukcję stanowiącą załącznik nr 2 do umowy agencyjnej w wersji po 25 grudnia 2014 r.

Spółka wyjaśniła, że pełnomocnicy działający w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz mają obowiązek wyczerpująco i zrozumiale przekazać konsumentowi nowe warunki sprzedaży energii elektrycznej oraz mają umożliwić odbiorcy swobodne zapoznanie się z warunkami oferowanej przez Spółkę umowy oraz analizę doręczonego kompletu dokumentów bez wywierania nacisku na odbiorcę w celu jak najszybszego podpisania umowy oraz pozostawić odbiorcy umowę i inne dokumenty do podpisu. W przypadku natomiast, kiedy konsument potrzebuje więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami, może on pozostawić u siebie oba komplety dokumentów i umówić się na odbiór podpisanych dokumentów w innym terminie lub skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta i poinformować, że nie wyraża zgody na podpisanie pozostawionych u niego dokumentów.

Zdaniem Spółki wskazane przez Prezesa UOKiK w uzasadnieniu przypadki opisane przez odbiorców w skargach do miejskich rzeczników konsumentów stanowić mogą jedynie jednorazowe przypadki niestaranego działania ze strony pełnomocników. Spółka wskazała, że takie przypadki należy zgłaszać do biura Obsługi Klienta, wówczas są one sprawdzane, a w przypadku ich potwierdzenia Spółka je eliminuje poprzez wykluczanie ze współpracy niesolidnych przedstawicieli.

Spółka wskazała, że większość konsumentów zgłaszających skargi do miejskich rzeczników konsumentów lub cyt. „*innych organów*” przekazywała rzecznikom lub tym organom pełną, podpisaną przez siebie dokumentację. Dla przykładu Spółka wskazała:

1. Pismo Pana ..... z dnia 20 lipca 2015 r. skierowane do Polski Prąd i Gaz, w którym konsument stwierdza: „*Z przestanych mi kopii umów sprzedaży, oświadczenia odbiorcy i potwierdzenia odbiorcy (...)*”.
2. Umowę z dnia 13 kwietnia 2015 r. zawartą pomiędzy Panem ..... a Spółką, Oświadczenie Odbiorcy podpisane przez Pana Antoniego Kawkę w dniu 13 kwietnia 2015 r. oraz Potwierdzenie Odbiorcy podpisane w dniu 13 kwietnia 2015 r.

3. Umowę z dnia 26 stycznia 2015 r. zawarta pomiędzy Panią ..... a Spółką, wraz z pouczeniem odbiorcy, wzorem formularza odstąpienia od umowy, pełnomocnictwem dla Spółki, oświadczenia odbiorcy - własnoręcznie podpisane przez konsumentkę
4. Umowę z dnia 21 kwietnia 2015 r. zawarta pomiędzy Panią ..... a Spółką - własnoręcznie podpisane przez konsumentkę.

W ocenie Spółki powyższe przykłady są wystarczającym dowodem na to, że pełnomocnicy Spółki pozostawiają odpowiednie dokumenty konsumentom. Dodatkowo konsument składając podpis pod dokumentem Oświadczenia Odbiorcy potwierdza, że otrzymał wszystkie dokumenty składające się na umowę sprzedaży energii elektrycznej, a oświadczenie to pozwala Spółce upewnić się, że wszystkie obowiązki z tym zakresie zostały wykonane.

Spółka wyjaśniła również, że dokonuje weryfikacji pracy swoich przedstawicieli, odpowiedzialnych za pozyskiwanie odbiorców i spośród konsumentów, którzy podpisali umowy sprzedaży energii elektrycznej w danym miesiącu losowo wybiera grupę, z którą kontaktuje się telefonicznie w celu przeprowadzenia kontroli jakości i kompletności informacji przekazanych przez pełnomocnika w trakcie osobistej wizyty u konsumenta. Jak wskazała Spółka, kontrola ta ma na celu także sprawdzenie treści informacji przekazywanych konsumentowi przez przedstawiciela Spółki podczas osobistego spotkania.

Podczas kontroli telefonicznej pracownik Spółki zadaje kilka prostych pytań, które mają na celu zweryfikowanie, czy przedstawiciel:

- przekazał konsumentowi wszystkie dokumenty, do których przekazania był zobowiązany;
- uczynił zadość obowiązkom informacyjnym nałożonym na przedsiębiorcę powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, w tym w szczególności ustawą o prawach konsumenta;
- wnikliwie i dokładnie przekazał informację na temat Spółki, w tym także szczegółowo opisał ofertę Spółki oraz powiadomił konsumenta o cenniku;
- powiadomił konsumenta o przedmiocie umowy oraz o wszelkich konsekwencjach, jakie wynikają dla konsumenta z jej zawarcia.

Spółka wskazała, że nie bez znaczenia pozostaje okoliczność, że dokonuje ona bieżących szkoleń pracowników/współpracowników agentów, którzy zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami w imieniu Spółki, z zakresu technik sprzedażowych, obowiązków informacyjnych dotyczących rozliczeń, ale przede wszystkim z zakresu zgodnego z prawem konsumenckim pozyskiwania odbiorców.

Jak wskazuje Spółka cyt. „W przedmiotowym przypadku konsumenci zostali poinformowani o wszystkich istotnych warunkach Umowy, zarówno przez pracownika Agenta, jak również przekazana została im całość dokumentacji przed zawarciem Umowy przez przedstawiciela Spółki”. W ocenie Polski Prąd i Gaz, konsumenci nie zostali w żaden sposób zmuszeni poprzez nacisk lub jakiegokolwiek inne zachowania jej przedstawicieli, mające na celu ograniczenie zdolności konsumenta do zawarcia umowy ze Spółką i zakłócające cyt. „jego świadomy proces decyzyjny”. Przedsiębiorca wskazał, że po wyczerpującym przedstawieniu jego

oferty, konsumenci wyrażają zainteresowanie ofertą i świadomie podejmują decyzję o chęci podpisania umowy z nowym podmiotem. Jak wyjaśniła Spółka cyt. „*Następstwem tego faktu, stała się wizyta przedstawiciela Spółki, który dostarczył zainteresowanym konsumentom Umowę*”. Z powyższego Polski Prąd i Gaz wywodzi, że konsumenci mieli szansę zapoznać się z całością dokumentacji, zatem nie można mówić o zniekształceniu zachowania przeciętnego konsumenta.

Zarzuty określone w punktach I.5 - utrudnianie konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy i I.6 - kontynuowanie procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy

Spółka wskazała, że konsument jest informowany o ustawowym prawie odstąpienia od umowy w § 1 ust. 22 umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka wyjaśniła również, iż dodatkowo do dnia 25 grudnia 2015 r. pouczenie wraz z wzorem odstąpienia od umowy były nadrukowane na odwrotnej stronie umowy (dowody: wzór umowy obowiązujący do 25 grudnia 2014 r., wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, obowiązujący do 25 grudnia 2014 r., wzór umowy obowiązujący od 25 grudnia 2014 r.).

Spółka od dnia 25 grudnia 2014 r. wprowadziła także Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy, a także zmodyfikowała formularz odstąpienia od umowy, czyniąc w ten sposób zadość wymogom stawianym przez ustawę o prawach konsumenta. (dowód: wzór pouczenia wraz z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość obowiązujący od dnia 25 grudnia 2014 r.)

Spółka wyjaśniła, że zapewnia każdemu konsumentowi możliwość odstąpienia od umowy w terminie 14 dni (10 dni - do 25 grudnia 2014 r.) od jej zawarcia. Spółka wskazała, że w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy traktuje taką umowę za niezawartą i nie stosuje żadnych negatywnych konsekwencji wobec odbiorców, tj. konsument nie jest obciążany żadnymi opłatami.

Spółka wskazała, że informacja o prawie odstąpienia od umowy jest przekazywana konsumentowi przez przedstawiciela Spółki podczas osobistego spotkania, zawsze przed podpisaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, najpóźniej w chwili wyrażenia woli związania się umową przez konsumenta.

Odnosząc się do zarzutu utrudniania konsumentom odstąpienia od umowy (pkt 5) Spółka wskazała, że wszystkie oświadczenia konsumentów złożone przed upływem 14 dni od momentu zawarcia umowy są kwalifikowane jako skuteczne odstąpienia, nawet jeżeli z treści oświadczenia ciężko odczytać, jakim zamiarem kierował się konsument. Spółka oświadczyła, że w przypadku skutecznie złożonego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie kontynuuje procesu zmiany sprzedawcy energii, a przedmiotowy zarzut traktuje jako gołostowny i niepodparty żadnymi dowodami. Spółka wyjaśniła, że jednostkowe przypadki mogą mieć miejsce, ale są one wynikiem błędnego sporządzenia pism przez konsumentów i wynikają najczęściej z kierowania na adres Polski Prąd i Gaz oświadczeń o odstąpieniu od umowy podpisanych jedynie parafką bez wskazania, kto jest nadawcą przedmiotowego oświadczenia w treści odstąpienia oraz niewskazania również na kopercie, kto jest nadawcą

przedmiotowego oświadczenia. Spółka wskazała również na przypadki, gdzie odbiorcy sami konstruują treść oświadczenia dotyczącego odstąpienia, nie zachowując jakiegokolwiek staranności przy sporządzaniu tego oświadczenia, co skutkuje że jego nieczytelnością lub niezrozumiałością. Jak wyjaśniła Spółka, zazwyczaj dopiero kolejne pismo odbiorcy, wraz z kopia poprzedniego pisma kierowanego do Spółki wskazuje, że dany odbiorca kierował do Spółki oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a mimo to doszło do jej wdrożenia. W ocenie Spółki nie można w tej sytuacji całą odpowiedzialnością obciążać Spółki i zarzucanie Polski Prąd i Gaz, że nie bierze pod uwagę złożonego przez odbiorców oświadczenia o odstąpieniu od umowy jest bezpodstawne. Ponadto Spółka wyjaśniła, że po otrzymaniu informacji od odbiorcy, że kierował do Spółki oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a nie zostało ono „uwzględnione”, Spółka niezwłocznie sprawdza taką informację i jeżeli faktycznie taka sytuacja ma miejsce, dochodzi do niezwłocznego anulowania dotychczas wystawionych na rzecz odbiorcy faktur za zużyta energię elektryczną.

Biorąc pod uwagę powyższe, Spółka stanęła na stanowisku, że całość zarzutów Prezesa Urzędu sformułowanych w Postanowieniu jest całkowicie bezzasadna i niepoparta materiałem dowodowym zgromadzonym w niniejszej sprawie.

Następnie Prezes Urzędu, pismami z dnia 12 listopada 2015 r., 9 marca 2016 r., 17 marca 2016 r., 21 marca 2016 r., 6 maja 2016 r. i 16 maja 2016 r., wezwał Spółkę do przekazania szeregu informacji i dokumentów.

W odpowiedzi na przedmiotowe wezwania Spółka wyjaśniła, że została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym (dalej: KRS) w dniu 24 sierpnia 2012 r. Działalność gospodarczą w zakresie sprzedaży energii elektrycznej Spółka rozpoczęła w dniu 19 czerwca 2013 r. Od tego dnia oferuje sprzedaż energii elektrycznej na rynku konsumenckim.

Spółka wskazała, że od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 31 października 2015 r. Spółka zawarła ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami.

Na pytanie Prezesa UOKiK, czy Spółka dopuszcza modyfikowanie procedur zawartych w dokumentach stanowiących załączniki do wzoru umowy agencyjnej obowiązującej od dnia 25 grudnia 2014 r., tj. Instrukcji, Procedury ochrony konsumentów, Szkolenia agentów oraz Zasad współpracy, regulujących procedurę zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej przez przedsiębiorców zawierających umowy w imieniu i na rzecz Spółki, Spółka wyjaśniła, że nie dopuszcza modyfikowania procedur zawartych we wskazanych przez Prezesa UOKiK dokumentach. Zgodnie z § 4 ust. 3 umowy agencyjnej, która zawierana jest z przedsiębiorcami pośredniczącymi w pozyskiwaniu klientów Spółki, podmioty te zobowiązane są do świadczenia usług zgodnie z umową, obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, zasadami, normami i zwyczajami, a także z uwzględnieniem cyt. „standardów Spółki”.

Spółka wyjaśniła, że zasady współpracy oraz wszelkie inne procedury są wytyczone przez Spółkę oraz muszą być respektowane przez podmioty z nią współpracujące. W tym zakresie Spółka nie dopuszcza żadnych negocjacji ani przed zawarciem umowy, ani po jej zawarciu. Jak wskazała Spółka, jedyną możliwością zmiany procedury jest ich aktualizacja przez Spółkę. Dany podmiot współpracujący otrzymuje wówczas takie wytyczne w postaci nowych dokumentów regulujących kwestię współpracy i procedury pozyskiwania odbiorców.

Spółka wskazała, że nie posiada wiedzy, czy któryś z podmiotów współpracujących korzystał z odmiennych dokumentów, określających inne procedury zawierania umów z konsumentami. Gdyby takie informacje dotarły do Spółki, wówczas, jak wyjaśnił Przedsiębiorca, zostałyby powzięte kroki w celu wyeliminowania takiego stanu rzeczy.

Spółka została również wezwana do przekazania danych wszystkich, poza tymi wskazanymi już w postępowaniu wyjaśniającym, podmiotów, z którymi współpracowała w ramach zawierania umów o sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka oświadczyła, że współpracowała lub współpracuje z poniższymi podmiotami, w następujących okresach [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka wskazała, że podane daty są orientacyjne, gdyż cyt.: *”dostarczanie Umów nie zawsze jest równoznaczne z okresem obowiązywania umów agencyjnych”*.

Ponadto, Polski Prąd i Gaz podejmowała lub podjęła i kontynuuje współpracę z następującymi podmiotami [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka załączyła stosowne umowy agencyjne zawarte z ww. podmiotami.

Na pytanie o sposób i okres, w jaki Spółka przechowuje podpisane przez konsumentów umowy sprzedaży energii elektrycznej oświadczenia o odstąpieniu od umowy, reklamacje, odpowiedzi na reklamacje, Polski Prąd i Gaz oświadczyła, że okres, w jakim przechowuje dokumenty jest zróżnicowany. Umowy sprzedaży energii elektrycznej są przechowywane przez okres ich obowiązywania i przez okres przedawnienia roszczeń z nich wynikających. Spółka wyjaśniła, że wypowiedzenia i odstąpienia od umów cyt. *„Spółka przechowuje w taki sam sposób jak Umowy”*. Reklamacje są natomiast przechowywane w Spółce przez okres 3 miesiące. Przedsiębiorca oświadczył, że nie posiada żadnego szczególnego dokumentu regulującego sposób archiwizacji dokumentacji.

Spółka wyjaśniła, że konsument zgłaszając się do wskazanego na stronie internetowej Spółki Biura Obsługi Klienta (Al. Jerozolimskie 123A, 02-017 Warszawa, IV Piętro) ma możliwość wglądu do kopii umowy sprzedaży energii elektrycznej, którą zawarł.

Spółka została również wezwana do przekazania informacji na temat dokonywanych wewnętrznych kontroli w stosunku do przedsiębiorców współpracujących ze Spółką przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej. W powyższej kwestii Polski Prąd i Gaz jedynie wyjaśniła, że wrywkowo prowadzi kontrolę poprzez m. in. wykonywanie połączeń telefonicznych do losowo wybranych konsumentów, z którymi podpisane zostały umowy sprzedaży energii elektrycznej. Rozmowa ta ma na celu weryfikację przebiegu wizyty przedstawiciela Spółki, który zawarł z konsumentem umowę w jej imieniu. Spółka oświadczyła, że nie sporządza protokołów z przedmiotowych kontroli, ani ich nie archiwizuje.

Spółka oświadczyła, że przed podpisaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej konsument nie jest informowany o wizycie przedstawiciela Polski Prąd i Gaz, wizyta u konsumenta nie jest bowiem poprzedzana rozmową telefoniczną, a umowa sprzedaży energii elektrycznej zawierana jest przy jednoczesnej obecności obu stron, najczęściej w domu konsumenta, metodą *door-to-door*.

Spółka wskazała, iż w myśl *Procedury Ochrony Konsumentów* przekazywanej przez Polski Prąd i Gaz podmiotom pośredniczącym w zawieraniu umów z konsumentami, podmioty te są



zobowiązane do zawierania umowy podczas osobistej wizyty u konsumenta. Jak wyjaśniła Spółka, zgodnie z pkt 8 powyższego dokumentu (rozdział zatytułowany *Obowiązki przedstawiciela*), przedstawiciel nie może zawierać umów sprzedaży energii elektrycznej przy pomocy środków porozumiewania się na odległość w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta.

Polska Energetyka Pro wezwana do wyjaśnienia, w jaki sposób dokonuje bieżącej weryfikacji formalnej odbiorców-konsumentów, wskazała, że poza bezpośrednimi rozmowami telefonicznymi (które nie są rejestrowane/nagrywane), dokonuje analizy poprawności danych wprowadzonych cyt.: „we wzór Umowy”. Spółka wyjaśniła, że cyt. „*jeżeli zachodzą jakiegokolwiek wątpliwości na temat zgodności danych z rzeczywistością Spółka nie jest w stanie sprzedać energii elektrycznej na jego rzecz ponieważ odbiorca nie przejdzie pozytywnie procedury zmiany sprzedawcy energii elektrycznej*”.

Spółka została również wezwana, do przekazania szczegółowych informacji na temat okoliczności zawarcia umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami, których pisma zostały włączone do niniejszego postępowania. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przekazania m. in. informacji o: sposobie zawarcia przedmiotowych umów, dat ich zawarcia, podmiotach pośredniczących w ich zawarciu oraz imienia i nazwiska pełnomocnika zawierającego umowę z umocowania Spółki, daty złożenia/wysłania przez Spółkę w imieniu konsumenta oświadczenia o wypowiedzeniu dotychczas obowiązującej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub oświadczenia o rozwiązaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.

Spółka została również zobowiązana do przekazania informacji na temat złożonych przez tych konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umów sprzedaży energii elektrycznej, wypowiedzeń umów zawartych z Polski Prąd i Gaz, oświadczeń o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego wobec Polski Prąd i Gaz pod wpływem błędu, faktur, not obciążeniowych lub wezwań do zapłaty, wystawionych w stosunku do tych konsumentów w ramach prowadzonej windykacji należności (w tym podmiotów, które ją prowadziły), zgłaszanych przez tych konsumentów do Spółki reklamacji w związku z zawarciem lub wykonaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, a także obecnego statusu umów zawartych przez konsumentów, których skargi zostały włączone do przedmiotowego postępowania. Przedmiotowe dane Polski Prąd i Gaz umieściła w zawartej na płycie CD tabeli, przekazanej Spółce przez Prezesa Urzędu w wezwaniu z dnia 12 listopada 2015 r.

Prezes Urzędu wezwał ponadto Spółkę do przekazania pełnej korespondencji prowadzonej z konsumentami, których skargi zostały włączone do niniejszego postępowania (w tym pism wychodzących, pism przychodzących - w przypadku reklamacji oraz oświadczeń o odstąpieniu od umowy, również kopert). Spółka w załączniku nr 5 do pisma z dnia 28 grudnia 2015 r. przekazała powyższe dokumenty. Spółka na wezwanie Prezesa UOKiK przekazała na płycie CD wykaz uwzględniający imiona, nazwiska oraz adresy wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy ze Spółką w okresie od kiedy Spółka oferuje na rynku konsumenckim sprzedaż energii elektrycznej (załącznik nr 4 do pisma z dnia 28 grudnia 2015 r.).

Spółka została również wezwana do przekazania pełnej korespondencji prowadzonej w sprawach konsumentów, których skargi zostały włączone do niniejszego postępowania, z ich dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej w zakresie złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu dotychczas obowiązującej umowy sprzedaży energii elektrycznej lub

oświadczenia o rozwiązaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej. Spółka w piśmie z dnia 14 grudnia 2015 r. wyjaśniła, że nie jest w stanie przekazać pełnej korespondencji ze względu na fakt, że korespondencja ta jest prowadzona w różnych formach (częściowo za pośrednictwem poczty elektronicznej, częściowo za pośrednictwem specjalnie utworzonych przez OSD systemów informatycznych, częściowo zaś w formie pisemnej, która nie jest w ogóle archiwizowana przez Spółkę. Spółka wskazała, że często takiej korespondencji w ogóle nie było. W związku z powyższym, Spółka pismem z dnia 18 stycznia 2016 r., przekazała w przedmiotowym zakresie wyłącznie informacje, które udało jej się zgromadzić.

Polski Prąd i Gaz zapytana o obowiązujące w Spółce procedury rozpatrywania reklamacji konsumenckich wyjaśniła jedynie, że posiada wyodrębniony dział, który zajmuje się odpowiedziami na reklamacje konsumentów.

Prezes Urzędu wezwał ponadto Spółkę do udzielenia informacji, czy w związku z sygnalizowanymi przez konsumentów nieprawidłowościami przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej, Polski Prąd i Gaz podjęła działania wobec podmiotów, z którymi współpracuje/współpracowała w zakresie zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka wyjaśniła, iż w związku z sygnalizowanymi przez konsumentów nieprawidłowościami, podejmowała w przeszłości działania mające na celu wyeliminowanie nieprawidłowości przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej w stosunku do niesolidnych podmiotów współpracujących z Polski Prąd i Gaz w powyższym zakresie.

Spółka oświadczyła, że nałożyła **kary umowne** na [tajemnica przedsiębiorstwa] oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] w związku ze sfalszowaniem podpisu odbiorcy pod umową.

Spółka wskazała również, że **wypowiedziała umowy** z [tajemnica przedsiębiorstwa]. Powodem wypowiedzenia była, jak wskazuje Spółka, nieakceptowana przez Polski Prąd i Gaz ilość pism napływających od konsumentów, skarżących się na nieprawidłowości występujące podczas zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej oraz pisma od organów ścigania, które prowadziły postępowania w związku z możliwością popełnienia przestępstwa z art. 270 k.k.

Spółka wyjaśniła również, że **nałożyła** na [tajemnica przedsiębiorstwa] **karę za m. in. 45 przypadków uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa sfalszowania podpisu konsumenta pod umową**, zaś na [tajemnica przedsiębiorstwa] m. in. za 41 takich przypadków.

Polski Prąd i Gaz wezwana do wskazania imion i nazwisk osób, które działając w imieniu i na rzecz ..... mogły dopuścić się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej, w odpowiedzi przekazała listę osób zatrudnionych lub współpracujących z....., które działając w imieniu Polski Prąd i Gaz podpisywały umowy z konsumentami (załącznik Płyta CD do pisma z dnia 11 kwietnia 2016 r.). Spółka nie była jednak w stanie przekazać takiego zestawienia w odniesieniu do ..... Jednocześnie Spółka zaznaczyła, że **nie ma żadnej pewności, że osoby, które zostały wskazane w załącznikach, dopuściły się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej**. Spółka oświadczyła, że nie posiada informacji, które z tych osób finalnie zostały skazane za przestępstwo fałszerstwa dokumentów, bowiem

nie monitoruje przebiegu wszystkich postępowań, o których została powiadomiona lub zawezwana do złożenia zeznań i nie ma wiedzy o ich przebiegu, jak również nie jest informowana o ostatecznym wyniku toczących się spraw. W związku z powyższym, Spółka nie jest w stanie podać czy i kto sfalszował podpis konsumenta pod umową.

Spółka nie była również w stanie podać dokładnych dat, w których ww. kontrahenci Spółki dopuścili się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka wezwana do przekazania dokumentów potwierdzających fakt i wskazujących datę nałożenia na powyższe podmioty kary umownej oraz fakt wypowiedzenia umów zawartych z tymi podmiotami, przekazała Noty obciążeniowe [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka **nie przekazała** natomiast żadnych dokumentów **potwierdzających fakt wypowiedzenia** umów z tymi podmiotami. Spółka - pomimo skierowanego zapytania - nie wskazała również przyczyn zakończenia współpracy z pozostałymi podmiotami, z którymi współpracowała przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej na rynku konsumenckim.

Na wezwanie Prezesa Urzędu do wskazania, po otrzymaniu jakiej ilości skarg konsumentów i pism od organów ścigania, które prowadziły postępowania o możliwości popełnienia przestępstwa z art. 270 k.k., Spółka podjęła decyzję o rozwiązaniu umów współpracy z kontrahentami Spółki, Polski Prąd i Gaz wyjaśniła, że **nie posiada wytycznych co do liczby skarg konsumentów oraz powiadomień odpowiednich organów o nieprawidłowościach w zakresie zawierania umów**, po której przekroczeniu Spółka wypowiada danemu kontrahentowi umowę agencyjną. Spółka wyjaśniła, że do każdego podmiotu zewnętrznego realizującego usługi pośrednictwa w pozyskiwaniu odbiorców na rzecz Spółki, musi podchodzić indywidualnie. Decyzja o wypowiedzeniu umowy z winy podmiotu współpracującego w przedmiotowym zakresie zapada po przeanalizowaniu przez Spółkę jakości współpracy oraz porównaniu skali naruszeń postanowień umów agencyjnych z ilością umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych z konsumentami, jaką dostarcza dany kontrahent. Jednocześnie Spółka wskazała, że jeżeli skala naruszeń postanowień umów agencyjnych jest cyt.: „zbyt duża”, wówczas Spółka podejmuje decyzję o zaprzestaniu współpracy z danym podmiotem.

Z informacji przekazanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wynika natomiast, że nadesłane przez Polski Prąd i Gazdo URE dokumenty wskazują, że na żądanie organów ścigania Spółka przekazuje dane pełnomocnika i agenta, który go zatrudniał, a także kopie dokumentacji związanej ze zmianą sprzedawcy energii. Spółka natomiast cofa udzielone pełnomocnictwa dopiero wówczas, gdy pełnomocnik zostanie skazany prawomocnym wyrokiem sądu, dostarczył umowę sprzedaży zawartą z datą późniejszą niż data zgonu odbiorcy lub na podstawie informacji z prokuratury o umorzeniu postępowania karnego wskutek niewykrycia sprawcy przy jednoczesnym stwierdzeniu, że podpis na umowie nie należał do odbiorcy.

Prezes Urzędu wezwał również Spółkę do podania ilości, z wyszczególnieniem na kolejne lata jej działalności, m. in. wszystkich umów sprzedaży energii elektrycznej rozwiązanych przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, w związku z wypowiedzeniem tych umów przez konsumentów, a także w związku z oświadczeniem konsumentów o uchyleniu się od skutków

prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Ponadto Spółka została wezwana do przekazania ilości wszystkich umów sprzedaży energii elektrycznej, w odniesieniu do których konsumenci skorzystali z prawa odstąpienia od umowy w oparciu o przepisy ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225 ze zm.; dalej: uonpk lub ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów) - w przypadku umów zawartych przed 25 grudnia 2014 r. lub ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827; dalej: upk lub ustawa o prawach konsumenta) - w przypadku umów zawartych po 25 grudnia 2014 r.

W odpowiedzi (pismo Spółki z dnia 8 czerwca 2016 r.) Polski Prąd i Gaz wskazała, że od momentu rozpoczęcia działalności Spółki (tj. od dnia 19 czerwca 2013 r.) do dnia 30 kwietnia 2016 r. na skutek wypowiedzenia przez konsumentów umów sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, rozwiązanych zostało [tajemnica przedsiębiorstwa] umów. Natomiast w toku działalności Spółki, z ustawowego prawa odstąpienia od umowy konsumenci skorzystali w [tajemnica przedsiębiorstwa] przypadkach.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.**

Polski Prąd i Gaz z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: KRS) prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: Sąd Rejestrowy) pod numerem KRS: 0000430764. W dniu wszczęcia niniejszego postępowania Przedsiębiorca funkcjonował pod nazwą Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Z informacji pochodzącej z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego wynika, że aktem notarialnym z dnia 27 października 2016 r. dokonano zmiany umowy Spółki poprzez zmianę nazwy (firmy) Spółki na Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Wpisu do KRS w powyższym zakresie Sąd Rejestrowy dokonał w dniu 7 listopada 2016 r.

Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. sprzedaż energii elektrycznej. Działalność w powyższym zakresie Polski Prąd i Gaz rozpoczęła w dniu 19 czerwca 2013 r.

Polska Energetyka Pro była podmiotem z grupy kapitałowej **Financial Assets Management Group S.A.** z siedzibą w Warszawie (po zmianie nazwy z Polish Services Group S.A.), al. Jerozolimskie 123A, **dawniej Tele-Polska Holding S.A.** (31 sierpnia 2015 r. Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, KRS dokonał wpisu zmiany firmy Spółki z „Tele-Polska Holding Spółka Akcyjna” na „Polish Services Group Spółka Akcyjna”).

Do grupy kapitałowej Financial Assets Management Group S.A. należeli/należą m.in. przedsiębiorcy telekomunikacyjni wskazywani w skargach konsumentów, których pisma zostały włączone do materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, tj. **Tele-Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 123A i **Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 123A. Ponadto wskazać należy, że Prezesem Zarządu Spółki Tele-Polska Holding S.A. był obecny Prezes Spółki Polski Prąd i Gaz. Natomiast z informacji odpowiadającej aktualnemu odpisowi z KRS (stan na dzień 28 czerwca 2016 r.)

wynika, że wspólnikiem posiadającym wszystkie udziały w Spółce Polski Prąd i Gaz jest właśnie **Tele-Polska Holding S.A.** Aktem prawnym określającym warunki i zasady zaopatrzenia odbiorcą w energię elektryczną jest ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, z późn. zm., dalej: Pr. en.).

Na rynku detalicznym energii elektrycznej, pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym, a odbiorcą mogą być zawierane umowy sprzedaży energii, umowy dystrybucyjne lub umowy kompleksowe.

Zgodnie z art. 4 j Pr. en.<sup>1</sup>, odbiorca paliw gazowych lub energii ma prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy. Zakup energii odbywa się na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej, zaś jej dostarczanie na podstawie umowy dystrybucji.

W przypadku odbiorcy energii elektrycznej, który nie dokonał wyboru sprzedawcy, dostarczanie energii odbywa się na podstawie umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy dystrybucji energii elektrycznej (art. 5 ust. 3 Pr. en.).

Zgodnie z art. 5 a ust. 1 Pr. en., do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej z odbiorcą energii elektrycznej, na zasadach równoprawnego traktowania, obowiązany jest sprzedawca z urzędu.

Sprzedawca z urzędu to przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe (sprzedaż i dystrybucja) odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy (art. 3 pkt 29 Pr. en.).

Konsument może zrezygnować z usługi kompleksowej świadczonej przez sprzedawcę z urzędu i dokonać wyboru dowolnego sprzedawcy energii elektrycznej. Na polskim rynku działa aktualnie ok. 460 podmiotów prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Jednym z takich sprzedawców jest właśnie Polski Prąd i Gaz.

Spółka prowadzi wyłącznie model sprzedaży energii elektrycznej *door-to-door* (dalej: D2D), tj. poza lokalem przedsiębiorstwa. Spółka współpracuje z przedstawicielami handlowymi na podstawie umów agencyjnych. Zarówno złożenie konsumentowi oferty zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz, jak i zawarcie takiej umowy odbywa się w trakcie spotkania agenta z odbiorcą, który składa bezpośrednią wizytę w miejscu zamieszkania potencjalnego klienta. Jednocześnie Polski Prąd i Gaz nie zatrudnia (na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej) osób, których zadaniem jest zawieranie umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami. Jediną możliwością zawarcia w imieniu Spółki umowy przez jej pracownika jest zgłoszenie się samego odbiorcy w tym celu do Spółki (jak wskazała Spółka, najczęściej są to „cesje” lub „przepisanie” umowy osoby zmarłej na spadkobiercę lub aneksy). Agenci są uprawnieni do wyszukiwania potencjalnych odbiorców, składania ofert oraz zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz. Spółka udziela określonym osobom wskazanym przez Agentą pełnomocnictwa, które upoważnia daną osobę do zawierania w

<sup>1</sup> Przepis ten został dodany do ustawy Pr. en. ustawą z dnia 4 marca 2005 r. o zmianie ustawy - Prawo energetyczne oraz ustawy - Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2005, Nr 62, poz. 552) i wszedł w życie z dniem 1 lipca 2007 r. Data ta uznawana jest za datę pełnego otwarcia rynku energii elektrycznej.

imieniu i na rzecz Spółki umów sprzedaży energii elektrycznej. Dokument pełnomocnictwa jest ważny od daty wskazanej na dokumencie pełnomocnictwa do daty odwołania lub wygaśnięcia umowy agencyjnej. Spółka wskazała, że część pełnomocnictw była pełnomocnictwami czasowymi. Kwestie dotyczące pracy pełnomocnika i jego wynagrodzenia reguluje stosunek obligacyjny pomiędzy danym agentem a pełnomocnikiem (tzw. sprzedawcą końcowym). Pełnomocnicy rozliczają się wyłącznie z agentem.

Na podstawie licznych skarg konsumentów stanowiących materiał dowodowy w niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił jednakże, że wizyty przedstawicieli Spółki w domach konsumentów były poprzedzane rozmową telefoniczną. W trakcie kontaktów telefonicznych nawiązywanych z konsumentami przed wizytą przedstawiciela Polska Energetyka Pro byli oni uprzedzani o tym, że w ich domu zjawi się osoba działająca w imieniu przedsiębiorcy energetycznego (np. skargi nr: 30, 31, 34, 35, 40, 50, 51, 52, 53, 56, 59, 105, 115, 130, 133, 148, 149, 157, 225, 250, 274, 281, 292, 297, 305, 308, 314, 316, 324, 340, 347, 360, 374, 383, 435, 454, 466, 469, 471, 487).

Ze zgromadzonych w niniejszym postępowaniu skarg konsumentów wynika również, że otrzymywali oni telefony od przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, w ramach których konsultanci składali im propozycję zawarcia umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Po wyrażeniu przez konsumentów zgody na zawarcie przedmiotowej umowy, do ich domów przyjeżdżał przedstawiciel operatora telekomunikacyjnego lub kurier, który przedstawiał konsumentom do podpisu dokumenty umowy nie informując ich o tym, że wśród przedłożonych dokumentów znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej. Konsumentów nie byli w ogóle przez te osoby informowani, że reprezentują również Polska Energetyka Pro i że podpisują oni także umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz pełnomocnictwo dla Spółki do rozwiązania umowy kompleksowej/umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym dostawcą (np. skargi nr 148, 179, 244, 250, 257, 360, 466, 469, 476, 476,).

Wskazać ponadto należy, iż Polski Prąd i Gaz w postępowaniu wyjaśniającym wskazywała na udział kurierów oraz okoliczność wprowadzenia listu przewozowego (co, jak wyjaśniła, miało na celu wyeliminowanie możliwości podrobienia podpisu odbiorcy przez kuriera). Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu istnieje prawdopodobieństwo, że z umowami sprzedaży energii elektrycznej w domach konsumentów mogą pojawiać się osoby, które nie są umocowane do ich zawierania, a jedynie do odebrania od odbiorcy podpisu na przedłożonych dokumentach. Na udział kuriera w procedurze zawierania umów wskazywali ponadto konsumenci w swoich skargach (np. skargi nr: 29, 30, 31, 46, 51, 54, 75, 109, 128, 110, 148, 149, 231, 250, 252, 293, 329, 435, 466, 469).

Spółka posługuje się następującymi dokumentami wewnętrznymi regulującymi procedurę zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami:

- Instrukcja Materiał Szkoleniowy dla Agenta D2D (stan od 25.12.2014 r.);
- Procedura Ochrony Konsumentów - w dokumencie uregulowane zostały kwestie dotyczące obowiązków agentów pozyskujących nowych odbiorców i obowiązków przedstawicieli zatrudnionych u agentów (tj. osób, którym Spółka udziela pełnomocnictwa do zawierania umów z odbiorcami);

— Zasady Współpracy Polska Energetyka Pro - Agenci.

Zgodnie z treścią § 2 Załącznika nr 2 - „Instrukcja” do stosowanego przez Spółkę wzoru umowy agencyjnej, komplet dokumentów przekazywanych przez agenta dla odbiorcy powinien zawierać:

- Umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Cennik;
- Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- Wzór odstąpienia od umowy ze Spółką;
- Pouczenie;
- Zbiór praw konsumenta.

Natomiast komplet dokumentów przekazywanych przez agenta do Polski Prąd i Gaz winien zawierać:

- Umowę sprzedaży energii elektrycznej;
- Cennik;
- Ogólne warunki umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- Pełnomocnictwo do przeprowadzenia zmiany sprzedawcy;
- Oświadczenia Odbiorcy i Potwierdzenia Odbiorcy.

Zgodnie z zawartymi z pośrednikami handlowymi umowami agencyjnymi, agenci zobowiązują się w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej [tajemnica przedsiębiorstwa] (§ 3 ust. 1). Czynności agenta obejmują (§ 3 ust. 2) [tajemnica przedsiębiorstwa]

Natomiast na podstawie obowiązującej Procedury Ochrony Konsumentów agenci zobowiązani są m. in. do [tajemnica przedsiębiorstwa]

Z kolei przedstawiciel - tj. osoba upoważniona przez Polski Prąd i Gaz do podpisywania umów z odbiorcami w imieniu Spółki - zgodnie z Procedurą Ochrony Konsumentów ma obowiązek [tajemnica przedsiębiorstwa]

Od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 31 października 2015 r. Polski Prąd i Gaz zawarła ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami.

Do dnia 5 listopada 2014 r. Spółka zawarła następującą liczbę umów z konsumentami w poniższych przedziałach wiekowych:

Przedział wiekowy	Liczba Klientów	Procent Klientów
do 30	[tajemnica przedsiębiorstwa]	1,16 %
31-55	[tajemnica przedsiębiorstwa]	15,07 %
56 i więcej	[tajemnica przedsiębiorstwa]	83,77 %

W toku działalności Spółki, od momentu rozpoczęcia działalności Spółki (tj. od dnia 19 czerwca 2013 r.) do dnia 30 kwietnia 2016 r. z ustawowego prawa odstąpienia od umowy

konsumenci skorzystali w [tajemnica przedsiębiorstwa] **przypadkach**. Natomiast na skutek wypowiedzenia przez konsumentów umów sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, od momentu rozpoczęcia działalności Spółki (tj. od dnia 19 czerwca 2013 r.) do dnia 30 kwietnia 2016 r. rozwiązanych zostało [tajemnica przedsiębiorstwa] **umów**.

Początkowo Spółka zawierała z konsumentami umowy wyłącznie na okres 36 miesięcy. Obecnie zawiera z konsumentami umowy sprzedaży energii elektrycznej na czas określony 36 lub 48 miesięcy. Spółka w obrocie z konsumentami stosuje wzorzec umowy [tajemnica przedsiębiorstwa]. Spółka zobowiązuje się na mocy przedmiotowej umowy do sprzedaży energii elektrycznej na rzecz odbiorcy (konsumenta) na warunkach określonych w umowie, Ogólnych Warunkach Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej i wskazanym w danej umowie wariantcie Cennika Promocyjnego. Powyższe dokumenty stanowią integralną część umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Z analizy przekazanych przez Spółkę informacji na temat 491 konsumentów, do których Polski Prąd i Gaz skierowała swoją ofertę i których skargi zostały włączone do niniejszego postępowania (załącznik - płyta CD dołączona do pisma Spółki z dnia 21 czerwca 2016 r.; stan na dzień 28 grudnia 2015 r.) wynika, że jedynie w 38 przypadkach spośród tych konsumentów ich umowa weszła w życie i była w dalszym ciągu realizowana, a 5 umów oczekiwało na wdrożenie.

W przypadku 121 odbiorców spośród ww. grupy 491 konsumentów umowy sprzedaży energii elektrycznej nie weszły w życie, dodatkowo Polski Prąd i Gaz wskazała, że w 18 przypadkach umowa została anulowana, w 44 przypadkach konsumenci cofnęli udzielone Spółce pełnomocnictwo do przeprowadzenia procedury zmiany sprzedawcy energii, zaś 5 przypadków umów zostało przez Spółkę negatywnie zweryfikowanych.

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że spośród ww. grupy 491 konsumentów, 152 konsumentów wypowiedziało zawarte z Polski Prąd i Gaz umowy sprzedaży energii elektrycznej. Ponadto w 41 przypadkach skarżących konsumentów, Spółka w ogóle nie posiada dokumentów umów, pomimo że z dokumentów postępowania wynika, że konsumenci takowe podpisali (przy czym 9 przypadków związanych jest z tym, że w wezwaniu Prezesa Urzędu skierowanym do Spółki wskazano imiona i nazwiska osób, które w imieniu poszkodowanych konsumentów złożyły skargi).

Dodatkowo w 2 przypadkach, konsumenci zmarli w trakcie wykonywania umowy, zaś w 3 przypadkach ze względu na przekazanie Spółce w wezwaniu wyłącznie imion i nazwisk konsumentów, Spółka wskazała, że w swoim rejestrze posiada kilku odbiorców o tych danych personalnych, w związku z czym nie podała informacji na temat statusu przedmiotowych umów.

Spółka od początku prowadzenia działalności posługiwała się w obrocie z konsumentami różnymi wzorcami umów. W dokumentach przedmiotowego postępowania znajdują się następujące wzorce:

Przekazane przez Spółkę w postępowaniu wyjaśniającym [tajemnica przedsiębiorstwa]

Przekazane przez Spółkę w niniejszym postępowaniu [tajemnica przedsiębiorstwa]



Ostatni z ww. wzorców w § 1 ust. 15 zawiera postanowienie, zgodnie z którym umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta na czas określony 48 miesięcy ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 36 miesięcy, o ile odbiorca nie złoży w okresie od zawarcia umowy do 45 dni przed upływem okresu 48 miesięcy, oświadczenia o braku zgody na przekształcenie przedmiotowej umowy w umowę na kolejny czas określony 36 miesięcy.

Spółka od początku swojej działalności stosowała wiele wariantów Cenników Promocyjnych, umożliwiających rozliczanie energii elektrycznej w taryfach jednostrefowych (G11) oraz w taryfach dwustrefowych (G12). W materiałach postępowania znajdują się następujące dokumenty Cenników Promocyjnych wprowadzanych:

- od czerwca do sierpnia 2013 r. (załączniki nr 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 i 16 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r.):
  - G11 dla Ciebie G11/DC/13/01 -G11 całodobowa: 0,26 zł netto;
  - G12 dla Ciebie G12/DC/13/01 - G12 dzienna: 0,30 netto, nocna: 0,160 zł netto;
  - Jedna Stawka (G11) - JS/13/01 - G11 całodobowa: 0,282 zł netto;
  - Jedna Stawka (G11) - JS/13/02 - G11 całodobowa: 0,27 zł netto;
  - Stała Stawka G11 - SS/13/03 - G11 całodobowa: 0,265 zł netto;
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/01/13/01 - G12 dzienna: 0,355 netto, nocna: 0,165 zł netto ;
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/02/13/01 - G12 dzienna: 0,325 netto, nocna: 0,215 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/03/13/01 - G12 dzienna: 0,315 netto, nocna: 0,211 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/04/13/01 - G12 dzienna: 0,320 netto, nocna: 0,191 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/04/13/02 - G12 dzienna: 0,30 netto, nocna: 0,160 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/05/13/01 - G12 dzienna: 0,304 netto, nocna: 0,269 zł netto
  
- od września 2013 r. do stycznia 2014 r. (załączniki nr 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 i 26 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r.):
  - G11 dla Ciebie G11/DC/13/02 - G11 całodobowa: 0,26 zł netto
  - G12 dla Ciebie G12/DC/13/02 - G12 dzienna: 0,30 netto, nocna: 0,160 zł netto
  - Jedna Stawka (G11) - JS/13/04 - G11 całodobowa: 0,27 zł netto
  - Jedna Stawka (G11) - JS/13/06- G11 całodobowa: 0,27 zł netto
  - Stała Stawka G11 - SS/13/05- G11 całodobowa: 0,265 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/01/13/02 - G12 dzienna: 0,355 netto, nocna: 0,165 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/02/13/02 - G12 dzienna: 0,325 netto, nocna: 0,215 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/03/13/02 - G12 dzienna: 0,315 netto, nocna: 0,211 zł netto
  - Tańsze Wieczory (G12) - TW/04/13/03 - G12 dzienna: 0,30 netto, nocna: 0,180 zł netto

- Tańsze Wieczory (G12) - TW/05/13/02 - G12 dzienna: 0,304 netto, nocna: 0,269 zł netto
- od lutego do maja 2014 r. - podkreślenia wymaga, że od tego czasu Spółka zaczęła stosować również stawki progresywne, tj. cena energii elektrycznej za 1 kWh z każdym rokiem obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej systematycznie wzrastają (załączniki nr 27, 28, 29, 30, 31 i 32 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r.):
- Cenniki Promocyjne Dynamiczna Stawka G11 - DS/14/01 cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 r. - 0,249 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - 0,290 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - 0,320 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - 0,350 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/01/14/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,31 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/02/14/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,29 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/03/14/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,28 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/04/14/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,29 zł netto; nocna - 0,20 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/05/14/01, - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,29 zł netto; nocna - 0,25 zł netto
- od 15 maja 2014 r. (załączniki nr 5, 6, 7, 8, 9, 10 i 11 do pisma Spółki z dnia 9 maja 2014 r.):
- Dynamiczna Stawka G 11 - DS/14/02 - G11 całodobowa - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 r. - 0,249 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - 0,290 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - 0,320 zł netto
    - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - 0,350 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/06/14/02 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r.- dzienna 0,31 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
  - Tanie Godziny G12 - TG/05/14/02 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,290 zł netto; nocna - 0,250 zł netto

- Tanie Godziny G12 - TG/04/14/02 - dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,290 zł netto; nocna - 0,20 zł netto
- Tanie Godziny G12 - TG/03/14/02 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,280 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
- Tanie Godziny G12 - TG/02/14/02 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,290 zł netto; nocna - 0,190 zł netto
- Tanie Godziny G12 - TG/01/14/02 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie: od 1 stycznia 2014 r. do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,310 zł netto; nocna - 0,190 zł netto

Ponadto z informacji zawartych na stronie internetowej Polski Prąd i Gaz wynika, że Spółka postępuje się również następującymi cennikami:

- Cennik Promocyjny Cała Doba G11 - CD/15/01 - G11 - całodobowa - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - 0,249 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - 0,329 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - 0,379 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - 0,429 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - 0,479 zł netto
- Cennik Promocyjny Dzień i Noc G12 - DN/15/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - dzienna 0,329 zł netto; nocna - 0,239 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - dzienna 0,379 zł netto; nocna - 0,289 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,429 zł netto; nocna - 0,339 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - dzienna 0,479 zł netto; nocna - 0,389 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - dzienna 0,529 zł netto; nocna - 0,439 zł netto
- Cennik Promocyjny Pełen Energii G11 - PE/15/01 - G11 - całodobowa - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - 0,249 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - 0,329 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - 0,379 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - 0,429 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - 0,479 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. - 0,479 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. - 0,479 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. - 0,479 zł netto
- Cennik Promocyjny Gwarantowane ceny na lata G12 - GL/15/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2015 r. - dzienna 0,329 zł netto; nocna - 0,239 zł netto

- od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - dzienna 0,379 zł netto; nocna - 0,289 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,429 zł netto; nocna - 0,339 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - dzienna 0,479 zł netto; nocna - 0,389 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - dzienna 0,529 zł netto; nocna - 0,439 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. - dzienna 0,529 zł netto; nocna - 0,439 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. - dzienna 0,529 zł netto; nocna - 0,439 zł netto
- od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. - dzienna 0,529 zł netto; nocna - 0,439 zł netto
- Cennik Promocyjny Twoja Stawka G11 - TS/16/01 - G11 - całodobowa - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - 0,229 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - 0,269 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - 0,309 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - 0,349 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. - 0,389 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. - 0,389 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. - 0,389 zł netto
- Cennik Promocyjny Zmienna Stawka G12- ZS/16/01 - G12 dzienna i nocna - cena za 1 kWh obowiązująca w okresie:
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2016 r. - dzienna 0,303 zł netto; nocna - 0,230 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2017 r. - dzienna 0,311 zł netto; nocna - 0,237 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2018 r. - dzienna 0,352 zł netto; nocna - 0,278 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2019 r. - dzienna 0,388 zł netto; nocna - 0,315 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2020 r. - dzienna 0,428 zł netto; nocna - 0,356 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2021 r. - dzienna 0,428 zł netto; nocna - 0,356 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2022 r. - dzienna 0,428 zł netto; nocna - 0,356 zł netto
  - od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 r. - dzienna 0,428 zł netto; nocna - 0,356 zł netto

W przypadku umów sprzedaży energii elektrycznej zawieranych na czas określony na podstawie wersji wzorca umowy sprzedaży energii elektrycznej stosowanego w obrocie z konsumentami od dnia rozpoczęcia działalności Spółki do lutego 2014 r. Polski Prąd i Gaz udzielała odbiorcom (konsumentom) „Gwarancji Stałej Ceny”, i sprzedaż energii elektrycznej po cenie określonej w cenniku określonym w § 4 ust. 4 umowy (§ 5 ust. 1 wzorców umów stosowanych od czerwca, września i listopada 2013 r., stanowiących załączniki nr 2, 3 i 4 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r.). Na podstawie powyższego Spółka gwarantowała odbiorcom (konsumentom), że stawka ceny energii elektrycznej za 1 kWh nie wzrośnie w ciągu dwunastu pierwszych miesięcy od podpisania umowy, natomiast w przypadku planowanej zmiany Cennika przez Polski Prąd i Gaz w okresie trwania umowy zawartej na czas określony, Spółka obowiązana była poinformować odbiorcę o terminie wprowadzenia nowego cennika, na co najmniej jeden pełny okres rozliczeniowy przed wprowadzeniem zmiany. W takim przypadku odbiorca może wypowiedzieć umowę w każdym czasie, bez ponoszenia z tego tytułu żadnych kosztów, w tym w szczególności bez obowiązku zapłaty Opłaty Jednorazowej (§ 5 ust. 2 wzorców umów stosowanych od czerwca, września

i listopada 2013 r., stanowiących załączniki nr 2,3 i 4 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r.). Przedmiotowe postanowienie nie wskazywało na obowiązek zapłaty Oplaty Handlowej, która znajdowała się w obowiązującym odbiorcę (konsumenta) cenniku.

Natomiast od lutego 2014 r. Polski Prąd i Gaz udziela odbiorcom „Gwarancji Cen”, co oznacza, że odbiorca w każdym roku kalendarzowym będzie płacił miesięczną Oplatę Handlową oraz cenę za zużytą w tym roku energię elektryczną po cenach określonych na każdy rok kalendarzowy trwania umowy w obowiązującym go Cenniku Promocyjnym (§ 4 ust. 1 wzorca umowy stosowanego od lutego 2014 r., stanowiącego załącznik nr 5 do pisma Spółki z dnia 25 lutego 2014 r. i wzorców umowy przekazanych przez Spółkę w załącznikach nr 6, 9, 10, i 11 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.). Z obowiązujących dla przedmiotowych umów cenników promocyjnych wynika, że stawka ceny energii elektrycznej za 1 kWh w każdym roku sukcesywnie rośnie, natomiast miesięczna Opłata Handlowa utrzymuje się na tym samym poziomie.

W kwestii zasad rozliczeń konsumentów za energię elektryczną, Prezes Urzędu ustalił, że odbiorca obowiązany jest do zapłacenia na rzecz Spółki poniższych należności za sprzedaż energii elektrycznej w związku z zawartą umową:

- **opłaty za energię elektryczną zużytą** w danym okresie rozliczeniowym -obliczaną jako iloczyn ilości zużytej energii elektrycznej, ustalonej na podstawie wskazań urządzeń pomiarowych zainstalowanych w Układzie pomiarowo-rozliczeniowym i cen energii elektrycznej określonych w dołączonym do umowy sprzedaży energii elektrycznej Cenniku Promocyjnym dla danego roku kalendarzowego;
- **miesięcznej Oplaty Handlowej** w wysokości określonej w Cenniku Promocyjnym załączonym do umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Podkreślenia wymaga, iż wysokość określanej w cennikach promocyjnych Oplaty Handlowej sukcesywnie rosła:

- w cennikach obowiązujących dla umów zawartych z konsumentami w okresie od czerwca do sierpnia 2013 r. wynosiła **3,07 zł brutto**;
- w cennikach obowiązujących dla umów zawartych z konsumentami w okresie od sierpnia 2013 r. do stycznia 2016 r. wynosiła **już 7,98 zł brutto**;
- natomiast z informacji zawartych na stronie internetowej Spółki (zakładki: Strona Główna/ Energia Elektryczna/ Taryfy i Ceny/Ceny) wynika, iż w Cennikach Promocyjnych obowiązujących dla umów zawieranych z konsumentami od stycznia 2016 r. Opłata Handlowa wynosi **11,69 zł brutto**.

W przypadku wypowiedzenia przez odbiorcę (konsumenta) umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej na czas określony przed upływem okresu, na jaki została zawarta (tj. 36 lub 48 miesięcy), odbiorca obowiązany jest zapłacić na rzecz Polski Prąd i Gaz „**Oplatę Jednorazową**” z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy zawartej na czas określony. Kwota Oplaty Jednorazowej jest pobierana za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy i stanowi iloczyn określonej stawki pomnożonej przez liczbę pełnych miesięcy, o ile została skrócona umowa na czas określony (§ 4 ust. 2 i ust. 3 wzorca [tajemnica przedsiębiorstwa] stosowany po dniu 1 kwietnia 2015 r. (załączniki nr 9, 10 i 11 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.; PEP/2015/04/01).

Wysokość stawki Opłaty Jednorazowej była zróżnicowana, w zależności od okresu obowiązywania konkretnego wzorca umowy sprzedaży energii elektrycznej, stosowanego przez Przedsiębiorcę i wynosiła:

- **15 zł** - w przypadku umów zawieranych w okresie funkcjonowania wzorców umów sprzedaży energii elektrycznej stosowanych przez Polski Prąd i Gaz od rozpoczęcia przez Spółkę działalności w zakresie sprzedaży energii elektrycznej do grudnia 2014 r.
- **11 zł** - po dniu 25 grudnia 2014 r. do chwili obecnej.

Ponadto z analizy przekazanych przez Polski Prąd i Gaz wzorców umów wynika, że w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych z konsumentami po 25 grudnia 2014 r. przewidziano dla konsumenta możliwość przystąpienia do **Usługi Dodatkowej**. Warunki przedmiotowej usługi zostały uregulowane w § 5 umowy z Polski Prąd i Gaz. Zgodnie z § 5 ust. 3 w przypadku istniejących w chwili zgonu lub po zgonie odbiorcy (konsumenta) zaległości z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze świadczoną Usługą Dodatkową, w zamian za opłatę, Spółka zobowiązuje się nie dochodzić jakichkolwiek swoich roszczeń przeciwko ewentualnym spadkobiercom odbiorcy. W zamian za świadczoną Usługę Dodatkową, konsument zobowiązany jest do ponoszenia comiesięcznej opłaty, w wysokości **5,99 zł** brutto miesięcznie.

Łącznie zatem odbiorca (konsument) jest zobowiązany do ponoszenia na rzecz Spółki następujących opłat:

- **Należności za sprzedaż energii elektrycznej** stanowiące:
  - sumę opłaty za **zużytą energię** elektryczną w okresie trwania umowy oraz
  - **Opłaty Handlowej** określonej w § 2 Cennika Promocyjnego dla danego roku kalendarzowego pomnożonej przez liczbę miesięcy na które została zawarta umowa.
- **Opłaty za Usługę Dodatkową** pomnożonej przez liczbę miesięcy na które została zawarta umowa.

Spółka na żadnym etapie postępowania wyjaśniającego nie była w stanie wskazać, ile osób skutecznie i bezkosztowo odstąpiło od zawartych z Polski Prąd i Gaz umów, ani też wskazać ile osób spośród tych, które rozwiązały umowę, zostało zobowiązanych do uiszczenia z tego tytułu jakichkolwiek kosztów. Spółka nie prowadzi takich zestawień spisów, na podstawie których byłaby w stanie pozyskać żądane informacje. tj. nie ewidencjuje ilości odstąpień, ani wypowiedzeń.

W kwestii kosztów ponoszonych przez odbiorców (konsumentów) w związku z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, Spółka dochodzi od odbiorców zapłaty za faktury, w tym za faktury rozliczeniowe, wystawiane już po rozwiązaniu umowy. Spółka jednak nie była w stanie podać ilości przypadków odbiorców (konsumentów), do których Polski Prąd i Gaz skierowała takie faktury. Spółka wskazała również, że Opłata Jednorazowa, którą obciążony został odbiorca (konsument) została w części przypadków anulowana. Spółka jednak nie była w stanie wskazać liczby takich przypadków.

Spółka zarówno na etapie postępowania wyjaśniającego, jak i w niniejszym postępowaniu nie była również w stanie podać ilości skarg od konsumentów (wyrażanych w jakiegokolwiek formie) na nieprawidłowe zachowania przedstawicieli handlowych w trakcie zawierania umów. Polski Prąd i Gaz wskazała, że ma trudności z zakwalifikowaniem pism odbiorców, cyt.: „*braku definicji skarg konsumenckich, braku części korespondencji oraz nieewidencjonowania pism odbiorców*”.

Spółka nie była również w stanie podać liczby skarg z podziałem na rodzaje poszczególnych zachowań przedstawicieli handlowych, na które skarżą się konsumenci, z uwagi na nieprowadzenie ewidencji w przedmiotowym zakresie. Do Przedsiębiorcy docierają natomiast sygnały konsumentów o następujących **nieprawidłowościach** w zachowaniach przedstawicieli handlowych:

- a) wprowadzenie konsumentów w błąd co do podmiotu, z którym jest zawierana umowa sprzedaży energii elektrycznej;
- b) niepozostawienie dokumentów lub części dokumentów;
- c) niepoinformowanie o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- d) cyt. „*niedaniem*” wystarczającej ilości czasu na zapoznanie się z dokumentami;
- e) niepozostawienie wzoru odstąpienia od umowy;
- f) podrobienie podpisu odbiorcy.

W kwestii o obowiązującej w Polski Prąd i Gaz procedury rozpatrywania reklamacji konsumenckich Prezes Urzędu ustalił jedynie, że Spółka posiada wyodrębniony dział, który zajmuje się udzielaniem odpowiedzi na reklamacje konsumentów.

Ze stosowanej przez Spółkę w relacjach z partnerami handlowymi umowy agencyjnej wynika, że kara umowna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z zawartej ze Spółką umowy agencyjnej wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] wynagrodzenia brutto zapłaconego agentowi przez Polski Prąd i Gaz z tytułu wykonywania umowy za okres od rozpoczęcia obowiązywania umowy do momentu stwierdzenia niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków z § 10 pkt 1 umowy agencyjnej. Polski Prąd i Gaz oświadczyła, że dokonuje potrąceń wynagrodzenia przysługującego agentowi z karami umownymi i należnościami przypadającymi Spółce, jednakże nie była w stanie wskazać ilości takich przypadków.

Spółka w związku ze skargami konsumentów na nieprawidłowości w działaniach przedstawicieli handlowych nałożyła kary umowne na trzy podmioty, z którymi miała zawarte umowy agencyjne, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] cyt. „*za sfalszowanie podpisu odbiorcy pod Umową*”.

Spółka wyjaśniła również, że **nałożyła** na [tajemnica przedsiębiorstwa] **karę za m. in. 45 przypadków uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa sfalszowania podpisu konsumenta pod umową**, zaś na [tajemnica przedsiębiorstwa] kara została nałożona za m. in. 41 takich przypadków.

Z materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszym postępowaniu wynika, że **jedynie 5 z ww. przypadków** podejrzenia popełnienia przestępstwa dotyczy konsumentów, których skargi zostały włączone do postępowania.

Spółka w toku postępowania oświadczyła, że na podstawie wiążących umów z partnerami handlowymi może rozwiązać ze skutkiem natychmiastowym daną umowę w przypadku, gdy partner handlowy nie wykonuje w całości lub w znacznej części obowiązków określonych w umowie lub w przypadku zaistnienia nadzwyczajnej okoliczności, **w szczególności jeśli odbiorcy w znacznej liczbie będą zwracali się do Polski Prąd i Gaz z informacjami dotyczącymi nieprawidłowego działania Agenta przy zawieraniu umów.**

W toku niniejszego postępowania Polski Prąd i Gaz wyjaśniła, że wypowiedziała umowy z trzema firmami [tajemnica przedsiębiorstwa]. Powodem wypowiedzenia była, jak wskazuje Spółka, nieakceptowana przez Polski Prąd i Gaz ilość pism napływających od konsumentów, skarżących się na nieprawidłowości występujące podczas zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej oraz pisma od organów ścigania, które prowadziły postępowania w związku z możliwością popełnienia przestępstwa z art. 270 k.k.

Polski Prąd i Gaz przekazała listę osób zatrudnionych lub współpracujących z [tajemnica przedsiębiorstwa], które działając w imieniu Polski Prąd i Gaz podpisywały umowy z konsumentami (załącznik do pisma z dnia 11 kwietnia 2016 r. - płyta CD). Spółka nie była jednak w stanie przekazać takiego zestawienia w przypadku [tajemnica przedsiębiorstwa].

Jednocześnie Spółka zaznaczyła, że nie ma żadnej pewności, że osoby, które zostały wskazane w załącznikach, dopuściły się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej. Spółka oświadczyła, że nie posiada informacji, które z tych osób finalnie zostały skazane za przestępstwo fałszerstwa dokumentów, bowiem nie monitoruje przebiegu wszystkich postępowań, o których została powiadomiona lub zawiadamiana do złożenia zeznań i nie ma wiedzy o ich przebiegu, jak również nie jest informowana o ostatecznym wyniku toczących się spraw. W związku z powyższym, Spółka nie jest w stanie podać czy i kto sfalszował podpis konsumenta pod umową.

Natomiast na podstawie informacji przekazanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Prezes UOKiK ustalił, że na żądanie organów ścigania Polski Prąd i Gaz przekazuje dane pełnomocnika i agenta, który go zatrudniał, a także kopie dokumentacji związanej ze zmianą sprzedawcy energii. Spółka natomiast cofa udzielone pełnomocnictwa dopiero wówczas, gdy pełnomocnik zostanie skazany prawomocnym wyrokiem sądu, dostarczył umowę sprzedaży zawartą z datą późniejszą niż data zgonu odbiorcy lub na podstawie informacji z prokuratury o umorzeniu postępowania karnego wskutek niewykrycia sprawcy przy jednoczesnym stwierdzeniu, że podpis na umowie nie należał do odbiorcy.

Spółka nie była również w stanie podać dokładnych dat, w których ww. kontrahenci Spółki dopuścili się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka wezwana do przekazania dokumentów potwierdzających fakt i wskazujących datę nałożenia na powyższe podmioty kary umownej oraz fakt wypowiedzenia umów zawartych z tymi podmiotami, przekazała Noty obciążeniowe [tajemnica przedsiębiorstwa]

Spółka nie przekazała natomiast żadnych dokumentów potwierdzających fakt wypowiedzenia umów zawartych z tymi podmiotami.

Spółka - pomimo skierowanego zapytania - nie wskazała również przyczyn zakończenia współpracy z pozostałymi podmiotami (wskazanymi w piśmie Spółki z dnia 28 grudnia



2016 r.), z którymi współpracowała przy zawieraniu umów o sprzedaży energii elektrycznej na rynku konsumenckim.

Prezes Urzędu, w celu ustalenia okoliczności faktycznych w niniejszej sprawie, postanowił również o przeprowadzeniu rozprawy administracyjnej i przesłuchaniu w charakterze świadków przedsiębiorców, z którymi Spółka miała podpisane umowy agencyjne w zakresie zawierania umów z odbiorcami (konsumentami), a także osób, które zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę, były umocowane przez agentów do zawierania przedmiotowych umów. Prezes UOKiK wezwał na rozprawę ..... Do przesłuchania jednak nie doszło, bowiem żadna z powyższych osób nie stawiała się w wyznaczonym terminie na rozprawę.

Prezes Urzędu ustalił również, że na terenie całej Polski toczą się postępowania karne, w związku z możliwością popełnienia przestępstwa przez osoby działające w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz.

Z informacji przekazanych przez Prokuraturę Generalną wynika, iż w tamtym czasie zarejestrowano 48 postępowań karnych prowadzonych przez prokuratury w całym kraju, dotyczących działalności Polski Prąd i Gaz.

Do Urzędu wpływają również pisma pochodzące od organów ścigania, dotyczące postępowań wszczętych na skutek zgłoszenia się osób poszkodowanych działaniami przedstawicieli Spółki.

Z informacji przekazanych przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki wynika natomiast, że do dnia 30 sierpnia 2015 r. do URE wpłynęło 189 pism, w których konsumenci skarżyli się na działania Polski Prąd i Gaz.

Prezes Urzędu zawiadomieniem z dnia 12 grudnia 2016 r. zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i poinformował o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy. Przedmiotowe zawiadomienie zostało wysłane do prokurenta Spółki Pana Mariusza Kopera, a także do pełnomocnika Spółki....., jako załącznik do wiadomości e-mail wysłanej w dniu 12 grudnia

2016 r. godzinie 10:17. Ponadto zawiadomienie zostało doręczone przez kierowcę w tym samym dniu w godzinach pracy Urzędu (8:15-16:15). Polski Prąd i Gaz w dniu 12 grudnia 2016 r., o godzinie 19:10 w Urzędzie Pocztowym nadała przesyłkę z wnioskiem o przeprowadzenie dowodów z dokumentów załączonych do przedmiotowego wniosku, tj. Umów sprzedaży energii elektrycznej, OWU, Oświadczeń Odbiorcy, Potwierdzeń Odbiorcy, Pouczeń o prawie odstąpienia od umowy podpisanych przez 446 konsumentów, których skargi znalazły się w materiale dowodowym niniejszego postępowania. Prezes Urzędu ze względu na okoliczność, że Spółka przedmiotowy wniosek złożyła po uzyskaniu informacji o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszej Sprawie, odmówił jego uwzględnienia.

Na potrzeby niniejszej decyzji przygotowana została tabela zawierająca informacje na temat konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego. W tabeli przytoczone zostały fragmenty ze skarg konsumentów odnoszące się do praktyk zarzucanych Spółce w przedmiotowym postępowaniu. Stosowne fragmenty przytoczone zostaną w formie cytatów w części uzasadnienia do poszczególnych zarzutów, wraz z

podaniem numeru skargi odpowiadającemu przyporządkowanemu numerowi w ww. tabeli. Tabela stanowi załącznik do niniejszej decyzji.

**Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **Naruszenie interesu publicznego**

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu<sup>2</sup>. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez osoby reprezentujące Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi między innymi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów,
- 3) działanie to jest bezprawne.

#### **1) Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności

<sup>2</sup> (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90), Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 5 czerwca 2008 r., sygn.akt III SK 40/07, Wyrok SOKiK z dnia 26 kwietnia 2006 r., sygn. akt XVII Ama 101/04.

gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2013 r., poz. 672 ze zm., dalej: sdg), tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 sdg). Działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 sdg).

Polski Prąd i Gaz Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego - Rejestru Przedsiębiorców pod numerem 0000430764, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Polski Prąd i Gaz przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## 2) Zbiorowy interes konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08).

Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sąd Najwyższy, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów” (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01). W innym orzeczeniu SN podkreślił, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy” (wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13).

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentująca w znacznym stopniu wspólne interesy (zob. M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie. Podkreślić przy tym należy, że działanie Spółki było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Spółki kierowana była bowiem do wszystkich konsumentów potencjalnie zainteresowanych zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również innych chociażby niewymiernych, do których w szczególności można prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych. Interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy.

W przedmiotowej sprawie praktyki Spółki zagrażały interesom gospodarczym konsumentów, zarówno o charakterze niemajątkowym, w związku z ograniczeniem ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, mitręgą, stratą czasu, nierzetelnością traktowania, czy wprowadzeniem w błąd jak również interesom o charakterze majątkowy związanych z koniecznością ponoszenia .

### 3) Bezprawność działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

Jako zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli przedsiębiorca stosuje nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym Przedsiębiorca stosował nieuczciwe praktyki rynkowe określone w pkt I sentencji decyzji.

Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Polski Prąd i Gaz zarzuconej jej praktyki, należy odnieść się do specyfiki jej działalności, wynikającej z faktu posługiwania się podmiotami trzecimi przy prezentowaniu oferty i zawieraniu umów z konsumentami. Prezes Urzędu stwierdza, że fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami, wynikające z zawartych umów agencyjnych.

Jak już wskazano, w ww. umowach Polski Prąd i Gaz powierzyła swoim partnerom handlowym (agentom) zawieranie w swoim imieniu i na swój rachunek umów sprzedaży energii elektrycznej. Na podstawie tych umów agenci zostali więc umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. W imieniu i na rzecz Spółki działają również pełnomocnicy - osoby wskazane przez agenta będące jego pracownikami, współpracownikami lub podwykonawcami. W konsekwencji, ich działania i zaniechania muszą być potraktowane jako działania i zaniechania Spółki.

Niezależnie od tego, czy w umowach Przedsiębiorca uregulował bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki agentów i pełnomocników w kontaktach z konsumentami, pełnomocnicy prezentują ofertę Polski Prąd i Gaz, dążąc do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Pełnomocnicy nie podejmują wobec konsumentów żadnych czynności faktycznych ani prawnych w imieniu i na rzecz agentów. Spółka nie może tym samym uchylić się od odpowiedzialności za działania jej pełnomocników względem konsumentów podejmowane na podstawie zawartych umów. To do Spółki należy ocena, czy agent wykonuje prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Na podstawie zawartych umów Spółka miała lub ma możliwość zareagowania, jeżeli agent nie wykonuje ich należycie, np. poprzez nałożenie kary umownej lub rozwiązania zawartej z nim umowy ze skutkiem natychmiastowym. W umowach z agentami Spółka zapewniła sobie także bezpośredni, realny i szeroki wpływ na to, jak wyglądać ma sprzedaż jej usług. Integralną częścią umów agencyjnych stanowi dokument pn „Procedura ochrony konsumentów”, w zakresie którego

agent zobowiązany jest zapoznać i przeszkolić współpracowników, a także zobowiązany jest zapewnić, aby współpracownicy, w szczególności przedstawiciele upoważnieni przez Polski Prąd i Gaz do podpisywania umów z odbiorcami w imieniu Spółki przestrzegali obowiązującej procedury i przepisów prawa. Ponadto Spółka w umowie agencyjnej zobowiązuje się m. in. do zapewnienia agentowi odpowiednich szkoleń, jeśli uzna, że przyczyni się to do poprawy jakości zawieranych umów lub zwiększy efektywność wykonywania obowiązków wynikających z tej umowy (§4 ust. 5 umowy agencyjnej). W toku niniejszego postępowania Spółka wskazała również że dokonuje bieżących szkoleń pracowników/współpracowników agentów, którzy zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami w imieniu Spółki, z zakresu technik sprzedażowych, obowiązków informacyjnych dotyczących rozliczeń, ale przede wszystkim z zakresu zgodnego z prawem konsumenckim pozyskiwania odbiorców. Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron umowy i roli Polski Prąd i Gaz w procesie proponowania i oferowania konsumentom umów sprzedaży energii elektrycznej, w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że Spółka jest przedsiębiorcą stosującym zakwestionowane praktyki. Przyjęcie odmiennego stanowiska spowodowałoby, że Spółka- pomimo, że jest głównym beneficjentem ww. praktyk - nie ponosiłaby odpowiedzialności za ich stosowanie tylko i wyłącznie z tej przyczyny, że wobec konsumentów działa za pośrednictwem podmiotów trzecich. Nieuwzględnienie relacji umownych łączących Spółkę z jej agentami oznaczałoby, że ryzyko stosowania praktyk, które mogą być zakazane na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ponosiłyby osoby trzecie, które w znikomym stopniu odnoszą korzyści z tytułu ewentualnego naruszenia praw konsumentów.

### *Praktyka rynkowa*

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że praktyki polegające na prezentowaniu oferty Spółki w formie marketingu bezpośredniego - sprzedaży D2D -mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych.

### *Nieuczciwa praktyka rynkowa*

Art. 4 ust. 1 upnpr stanowi, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Pod pojęciem produktu, w świetle art. 2 ust. 3 upnr, należy rozumieć każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Praktyki stosowane przez Spółkę naruszają dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę. Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo<sup>3</sup>. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą - w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego - być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy<sup>4</sup>. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny<sup>5</sup>. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania.

Zgodnie z dokumentem pt. „dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej -czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego Sprzedawcy” (wersja 2, tekst jednolity obowiązujący od dnia: 25.12.2014 r.), przygotowanym przez Towarzystwo Obrotu Energią Elektryczną głównie na podstawie opublikowanego przez Prezesa URE w dniu 22 września 2010 r. dokumentu pt. „Dobre Praktyki Sprzedawców energii elektrycznej i Operatorów Systemów Dystrybucyjnych”: „*Sprzedawca dokłada należytej staranności, aby przed zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej Klient miał możliwość dokładnego zapoznania się z jej istotnymi postanowieniami. (...) Przed zawarciem umowy, na zapytanie Klienta, przedstawiciele Sprzedawcy udzielają wyjaśnień co do treści umowy oraz praw i obowiązków w niej zawartych*”.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom na etapie przedkontraktowym rzetelnych, prawdziwych i pełnych informacji dotyczących zawieranej umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Podkreślenia ponadto wymaga, iż zgodnie ze znowelizowanym w dniu 25 grudnia 2014 r. (w związku z wejściem w życie art. 49 ustawy o prawach konsumenta) art. 4 ust. 2 upnr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą

<sup>3</sup> A. Wolter, „*Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

<sup>4</sup> Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

<sup>5</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „*Wokanda*” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „*Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „*Dobre obyczaje w prawie polskim*”, „*Przegląd Prawa Handlowego*”, 2002/5.

w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 powyższego artykułu.

Również zgodnie z orzecznictwem TSUE (wyrok z dnia 19 września 2013 r. w sprawie *CHS Tour Services GmbH przeciwko Team4 Travel GmbH*, C-435/11), w sytuacji gdy działania przedsiębiorcy spełniają wymagania nieuczciwej praktyki wprowadzającej odbiorcę w błąd, to nie zachodzi konieczność badania, czy taka praktyka jest również spreczna z dobrymi obyczajami, które na gruncie art. 5 ust. 2 pkt a dyrektywy 2005/29/WE zdefiniowane zostały jako wymogi staranności zawodowej.

Ustawodawca wyróżnił dwie formy nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd: aktywne działanie (art. 5 upnpr) oraz zaniechanie (niepodjęcie) działania (art. 6 upnpr).

Zakresem przedmiotowym art. 5 ust. 3 pkt 6 upnpr objęto m. in. podawanie konsumentom wprowadzających w błąd informacji dotyczących sytuacji gospodarczej lub prawnej przedsiębiorcy. W tym zakresie mieszczą się m. in. informacje o kontaktach lub zawarciu porozumień z innym przedsiębiorcą posiadającym ugruntowaną pozycję na rynku, czy transakcji zawartych z innymi kontrahentami. Informacje dotyczące sytuacji prawnej mogą odnosić się do statusu prawnego posiadanego przez przedsiębiorcę<sup>6</sup>.

### *Model przeciętnego konsumenta*

Dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do jej adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnpr, przeciętny konsument jest to konsument dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnpr jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej: TSUE). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji.

Polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta "świadomego oraz rozważnego" z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym segmentację konsumentów.

Dodatkowo przy rozstrzyganiu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym,

---

<sup>6</sup> M. Sieradzka, *Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz.*, LEX.



pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych -odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i realiów życia gospodarczego.<sup>7</sup> Dlatego przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.

Podkreślenia również wymaga, iż test przeciętnego konsumenta nie jest przy tym testem statystycznym. Prawodawca unijny w punkcie 18 preambuły dyrektywy 2005/29/WE wskazał, iż w celu ustalenia typowej reakcji przeciętnego konsumenta w danym przypadku krajowe sądy i organy administracyjne obowiązane są polegać na własnej umiejętności oceny, z uwzględnieniem orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości.

Zauważyć należy, że oferta Polski Prąd i Gaz - sprzedaż energii elektrycznej - skierowana jest teoretycznie do wszystkich konsumentów, w praktyce jednakże zdecydowaną większość klientów 83,77 % (stan na dzień 5 listopada 2014 r.) Spółki stanowią osoby, które ukończyły 56 rok życia. Kształtująca się w ten sposób struktura klientów Polski Prąd i Gaz wskazuje, że osoby starsze są konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki, a także może sugerować, że Spółka dokonywała pewnej selekcji w doborze osób, do których kierowała swoją ofertę. Również skargi które dotarły do Prezesa Urzędu głównie pochodzą od osób starszych.

Należy również zwrócić uwagę, że Spółka w § 5 pkt 5 wzorca umowy sprzedaży energii elektrycznej, który zaczął być stosowany po 25 grudnia 2014 r. wprowadziła tzw. Usługę Dodatkową (załącznik nr 6 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.). Zgodnie z postanowieniami powyższego paragrafu, przystąpienie do Usługi Dodatkowej (usługi przyrzeczenia), zapewnia odbiorcy (konsumentowi), że w przypadku istniejących w chwili lub po zgonie odbiorcy zaległości z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, Polski Prąd i Gaz nie wystąpi z roszczeniem przeciwko ewentualnym jego spadkobiercom (§ 5 pkt 1 i 3 umowy sprzedaży energii elektrycznej, załącznik 6 do pisma Spółki z 17 września 2015 r.). Powyższa usługa wydaje się być usługą dedykowaną w szczególności dla osób starszych.

Wyjaśnienia wymaga, iż osoby starsze z reguły charakteryzują się pewnymi cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktykę stosowaną przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby z wykształceniem podstawowym lub zasadniczym, tym samym mają dosyć niską świadomość zmieniającego się m.in. otoczenia prawno - gospodarczego. Są to również często osoby w trudnej sytuacji materialnej, która może ograniczać racjonalne podejście przy podejmowaniu decyzji finansowych. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania i łatwowiernością wobec osób trzecich, są bezkrytyczne wobec przekazywanych im informacji. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby te nie są przyzwyczajone i przygotowane do takich form sprzedaży towarów i usług jak akwizycja. Ze względu na wiek mogą również stanowić grupę konsumentów bardziej podatną na niektóre praktyki, np. na sprzedaż pod naciskiem.

Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów.

<sup>7</sup> Por. wyrok SN z dnia 11 kwietnia 2011 r., III SK 45/10

W skargach zgromadzonych w niniejszym postępowaniu konsumenci sami wskazywali na swoje liczne schorzenia (m. in. skargi nr: 12, 23, 24, 25, 26, 28, 32, 33, 42, 44, 49, 50, 55, 58, 66, 82, 86, 105, 107, 110, 11, 121, 124, 125, 132, 135, 136, 139, 141, 148, 150, 153, 156, 157, 181, 182, 184, 186, 189, 190, 191, 192, 194, 199, 212, 214, 215, 223, 229, 231, 240, 243, 251, 258, 260, 264, 275, 277, 287, 296, 300, 304, 321, 326, 331, 339, 340, 343, 350, 351, 358, 359, 360, 369, 381, 383, 386, 432, 442, 457, 461, 467, 489).

W niektórych przypadkach osoby te wskazywały, że posiadają orzeczenie o niepełnosprawności, a także załączały do skarg zaświadczenia lekarskie o chorobach lub o stopniu niepełnosprawności. (skargi nr 157, 189, 322, 351, 363, 381, 384, 474,).

W niniejszej sprawie nie można również zignorować specyfiku rynku, na którym działa Przedsiębiorca. Zwrócić również należy uwagę, iż w świadomości wielu osób, nie tylko starszych, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora) jest „zakład energetyczny” lub „firma energetyczna”. Cyt.:

*"Podpisując dokumenty przedłożone przez osoby podające się za pracowników elektrowni, a w rzeczywistości będących przedstawicielami Państwa spółki (...)"* (skarga nr 200).

*"Na początku miesiąca stycznia 2014 r. nie pamiętam dokładnie którego dnia, zgłosił się do mnie "Pan" przedstawiając się, że jest z energetyki i poprosił o otwarcie skrzynki z licznikami i przedstawienie moich rachunków za energię"* (skarga nr 296).

*„Zapytałem czy jest z Zakładu Energetycznego z Tarnobrzega, bo nazwa była dla mnie niezrozumiała i potwierdził, że tak”* (skarga nr 300).

*"Zapukał do mego mieszkania pan z Elektrowni (tak się przedstawił) z propozycją zawarcia umowy (...)"* (skarga nr 57).

*„Przedstawicielka powiedziała, że jest z elektrowni. Byłam pewna, że z mojej.”* (skarga nr 47).

*„Agentka wykorzystała fakt, że oboje z żoną bardzo słabo widzimy i uzyskała nasze podpisy ponieważ przekonani byliśmy, że podpisujemy aktualizację umowy z RWE Stoen (...)"* (skarga nr 346).

*"Przedstawiciel handlowy Polskiej Energetyki Pro Sp. z o.o. dopuścił się domniemanego oszustwa, przy podpisywaniu umowy na sprzedaż energii elektrycznej, gdyż okłamał odbiorcę energii, że reprezentuje Zakład Energetyczny Stalową Wolę (...)"* (Skarga nr 353).

*"Oświadczam, że w dniu 16.05.2014 r. bez wcześniejszego powiadomienia przyszedł do mnie do mieszkania Pan, który przedstawił się, że jest z zakładu energetycznego"* skarga nr 55).

*"Pani, która przybyła do mojego mieszkania 17.VII.2014 r. oznajmiła, że jest z zakładu energetycznego prosi o przekazanie sobie stron z faktur, na których jest wykazana prognoza (...)"*(skarga nr 108).

*"(...). Wasz przedstawiciel handlowy wprowadził mnie w błąd zatajając cel handlowy swojej wizyty i przedstawiając się jako przedstawiciel elektrowni (...)"* (skarga nr 390).

*„Wobec tego byłam przekonana, że podpisana Umowa - to umowa obowiązująca nadal z RWE STOEN OPERATOR a zmienili się tylko jej warunki (niższa cena)"* (skarga nr 320).

Podkreślenia natomiast wymaga, iż liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce, która miała miejsce w 2007 r., doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej od świadczenia usługi dystrybucji. Operator systemu dystrybucyjnego oraz sprzedawca energii elektrycznej to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej. Jednak wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, o czym świadczą np. powyższe skargi, w których konsumenci opisując działania Polskiego Prądu i Gazu, niejednokrotnie zarówno dla Spółki, jak i swojego dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej używali określenia „dystrybutor” lub „operator” - czyli określenia odnoszącego się do podmiotu świadczącego usługi dystrybucji, a w swoich skargach pisali wyłącznie o dystrybucji energii elektrycznej, mimo że okoliczności faktyczne skargi w istocie wiązały się ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej, a nie dystrybutora. Powyższe świadczy natomiast o braku rzeczywistego zorientowania wielu polskich konsumentów, o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych, m. in. na sprzedawców i dystrybutorów energii elektrycznej. Do 2007 r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną, który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był znany jako przedsiębiorstwo państwowe - zakład energetyczny. Z powyższego wynika zatem, iż nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej. W szczególności problem ten dotyczy osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawnego - gospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej zaś „zakład energetyczny” w ich świadomości to zarówno dystrybutor, jak i sprzedawca energii elektrycznej. Cyt:

*„Wszyscy podpisaliśmy umowy w przekonaniu, że podpisujemy umowy z dotychczasowym dystrybutorem energii elektrycznej.” (skarga nr 201).*

*„W dniu 21.08.2014 r. odwiedził mnie w moim mieszkaniu mężczyzna podający się za przedstawiciela mojego dystrybutora firmy Tauron, proponując zmianę umowy na korzystniejszą z 10% zniżką za energię elektryczną.” (skarga nr 222).*

*„Kobieta ta poprosiła mnie tylko o podpisanie jednego z zestawień rozliczeniowych z dotychczasowym dystrybutorem energii elektrycznej, co miało być dowodem na to, że Pani ta faktycznie u mnie była” (skarga nr 187).*

*„(...) albowiem zgodnie z zapewnieniem przedstawiciela Spółki (...) miał on działać w imieniu mojego dotychczasowego i obecnego operatora RWE Polska S.A. (...).” (skarga nr 91).*

*„Nie zdawałam sobie sprawy, że zmieniam operatora. Byłam przekonana, że to dotychczasowy operator oferuje mi zniżki” (skarga nr 143).*

*„Zrozumiałam wówczas, że firma Polska Energetyka PRO jest odrębnym podmiotem, który nie jest wcale związany z instytucją RWE Stoen i powstała tak jakby przez pączkowanie jako twór. W ten sposób powstały dwie instytucje z której jedna zajmuje się wystawianiem faktur za pobór energii, a druga za jej przesył. Pojęcia nie miałam, że powstają takie firmy.” (skarga nr 151).*

*„Przy zawieraniu umowy (u mnie w domu) zostałem - przez przedstawiciela firmy - wprowadzony w błąd poprzez utwierdzenie mnie w przekonaniu, że zawieram umowę z RWE w związku z czym będę otrzymywał jedną fakturę za prąd i za dostawę, na dowód czego wpisał odrębnie do umowy słowa RWE STOEN” (skarga nr 111).*

*„Jestem 82 letnią kobietą i nie mam wiedzy na temat rynku energetycznego, nie znam się na tym i czuję się oszukana” (skarga nr 124).*

Konsumenci na rynku energii elektrycznej, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestię stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej czy Ogólne Warunki Umowy) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną, w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odestania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawilgą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi, a w szczególności osobie starszej. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

Pokłosiem uwolnienia - wskutek liberalizacji - rynku sprzedaży energii elektrycznej było pojawienie się bardzo wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej, rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy energetyczni zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ domokrażna sprzedaż energii elektrycznej była dla konsumentów czymś zupełnie nieznanym, wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej obecnej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej.

Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z nim umową. W związku z tym trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli przedsiębiorców energetycznych. W związku z powyższym jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony komercyjnych sprzedawców energii elektrycznej, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli. Cyt.:

*„W sierpniu br. zostałam lakonicznie poinformowana, że RWE (z którą to firmą współpracuję od zawsze, obniża ceny (...))” (skarga nr 312).*

*„(...) oświadczam, że od wielu lat korzystam z firmy RWE Polska S.A. jako operatora dostarczającego energię do mojego mieszkania (...))” (skarga nr 332).*

"Oświadczam, że nigdy nie zapisywałam się do Polskiej Energetyki PRO, oraz nie rezygnowałam z firmy RWE-Polska, która od wielu (50ciu) lat podaje mi energię." (skarga nr 334).

„Ponieważ od zawsze jestem związany z jednym tylko operatorem - firmą RWE STOEN S.A. byłem przekonany, że dzwoni przedstawiciel tej właśnie firmy.” (skarga nr 31).

„(...) Zgodziłem się ponieważ firma RWE, która dostarcza mi energię od wielu lat jest firmą zasługującą na moje zaufanie” (skarga nr 107).

Ponadto wielu konsumentów nie zawsze wie, jak może dochodzić ewentualnych roszczeń, gdy ich interes jest naruszany, gdyż nie mają takiej wiedzy technicznej, ekonomicznej, prawnej oraz doświadczenia rynkowego, jakim dysponują dostawcy energii elektrycznej na rynku energii.<sup>8</sup>

Należy zauważyć, że liberalizacja rynku energii elektrycznej w innych krajach europejskich również zwiększyła różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami i przedsiębiorcami, a sytuację tę wykorzystywali nieuczciwi sprzedawcy energii elektrycznej. Tytułem przykładu należy wskazać decyzję włoskiego organu ochrony konkurencji i konsumentów (AGCM) - sprawa *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, Sezione I, Sentenza del 25 Marzo 2009 caso Enel S.p.A. contro Autorità Garantedella Concorrenza e del Mercato*. Sprawa ta dotyczyła wprowadzających w błąd i agresywnych praktyk handlowych w zakresie promocji i dostawy energii elektrycznej we Włoszech po liberalizacji rynku i została rozpatrzona przez trybunał administracyjny, który uznał, że na rynku energii elektrycznej przejście z monopolu na rynek zliberalizowany nie tylko zmieniło relacje między ofertą a popytem, ale również zwiększyło różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami a przedsiębiorcami. Trybunał uznał, że w takim kontekście nie można oczekiwać, że przeciętny konsument (tj. osoba, która z reguły jest dostatecznie dobrze poinformowana, jeżeli chodzi o warunki rynkowe), ma lub uzyska niezbędną wiedzę lub informacje pozwalające na zlikwidowanie tej różnicy. Zasadniczo trybunał wziął pod uwagę fakt, że na detalicznym rynku energii elektrycznej przeciętny konsument nie przystosował się jeszcze do nowej sytuacji rynkowej i że należy odpowiednio ustalić rozsądny poziom wiedzy, jakiej można oczekiwać od przeciętnego konsumenta. Trybunał wskazał, że poziomu wiedzy przeciętnego konsumenta nie można ocenić w kategoriach jedynie statystycznych (...) należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe i gospodarcze, w tym kontekst gospodarczy i warunki rynkowe, w których działa konsument (...) nie można ignorować znaczenia cech towarów lub usług wraz ze specyfiką odpowiedniego sektora rynku.”<sup>9</sup>

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruując wzorzec przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania, musi wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności niniejszej sprawy, tj.: specyfikę rynku energii elektrycznej oraz poziom wiedzy konsumentów na temat zachodzących na nim zmian, a także okoliczność, że osobami szczególnie podatnymi na praktyki Polski Prąd i Gaz, są osoby starsze (powyżej 55 roku życia).

<sup>8</sup> S. Smyczek, „Edukacja rynkowa konsumentów na rynku energii elektrycznej” (w:) „Konsument na rynku energii elektrycznej” pod red. M. Czarneckiej, wyd. C.H. Beck 2013, s. 2-3.

<sup>9</sup> Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. „Wytoczne w sprawie wdrożenia /wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych”, s. 28.

## Zarzut określony w punkcie I.1.

W myśl art. 5 ust. 1 upnr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustęp 2 pkt 1 w/w przepisu stanowi, iż wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Określona forma komunikacji będzie podlegać ocenie (pod kątem wprowadzenia w błąd) z punktu widzenia przeciętnego konsumenta, który pod jej wpływem podjął lub może podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. Pomiędzy wprowadzeniem w błąd przez praktykę rynkową a podjęciem (lub możliwością) decyzji przez konsumenta musi zaistnieć związek przyczynowy. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako wprowadzającej w błąd będzie opierać się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało prawo do podjęcia świadomej decyzji rynkowej. Skutkiem wprowadzenia w błąd jest uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonanie świadomego, a zatem również efektywnego wyboru (pkt 14 Preambuły Dyrektywy 2005/29/WE).<sup>10</sup>

Przez pojęcie decyzji dotyczącej umowy należy natomiast rozumieć podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania (art. 2 pkt 8 upnr).

Reasumując, w przedmiotowej sprawie konieczne stało się zatem rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy działanie Spółki opisane w sentencji decyzji w zarzutach w pkt I.1., mogło wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd (tj. powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął).

## Zarzut określony w punkcie I.1 a)

W pkt I.1a) sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej o tożsamości Polska Energetyka Pro, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Przedsiębiorcę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Przedsiębiorcę, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument, zaś dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów, lub
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany przepisów prawa, likwidacji sprzedawcy energii elektrycznej, z którego usług korzysta dotychczas konsument lub przejścia tego przedsiębiorcy przez

<sup>10</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 93.

Spółkę lub połączenia obydwu przedsiębiorców (dotychczasowego sprzedawcy oraz Spółki),

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką i zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

Sposobem pozyskania nowych klientów przez osoby reprezentujące Spółkę było odwiedzanie ich w domach celem nakłonienia do podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej ze spółką Polski Prąd i Gaz. Podczas tych wizyt konsumenci najczęściej nie mieli jednak świadomości, że mają do czynienia z przedstawicielami spółki Polski Prąd i Gaz.

Mechanizm działania przedstawicieli Polski Prąd i Gaz został opisany w licznych skargach przez poszkodowanych konsumentów. Z treści przekazywanych do Urzędu skarg wynika, iż przedstawiciele Przedsiębiorcy niejednokrotnie informowali konsumentów, że reprezentują sprzedawcę energii z którego usług korzystał dotychczas konsument lub że przychodzą z „elektrowni”, bądź zakładu energetycznego, natomiast dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aneks do dotychczasowych umów lub wymóg ich podpisania wynika ze zmiany przepisów prawa czy regulacji obowiązujących w Spółce.

Konsumenci w swoich skargach wskazywali m. in., że cyt.:

*"mój podpis został uzyskany na podstawie oszustwa. Przedstawiciele PRO przedstawili się jako pracownicy P.G.E Lublin i w związku z wymianą liczników i przenoszeniem na zewnątrz budynków sprawdzają faktury i weryfikują dane osobowe odbiorców energii."* (skarga nr 5).

*"Przedstawiciel firmy, który u mnie był podawał się za pracownika firmy "Tauron i zapewniał, że dokument do podpisu, to odnowienie umowy "Tauron". Nie zostawił żadnych dokumentów"* (skarga nr 21).

*"Osoba odwiedzająca mój dom wprowadziła mnie w błąd, gdyż podała się za pracownika PKP Energetyka (...)"*(skarga nr 26).

*"W miesiącu marcu w moim domu, bez uprzedniego zaproszenia, pojawił się przedstawiciel handlowy podający się za pracownika TAURON celem podpisania/aktualizacji umowy dotyczącej energii elektrycznej. Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionymi dokumentami, przedstawiciel opuścił mój dom i nie pozostawił kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy."* (skarga nr 194).

*" Podpisując dokumenty przedłożone przez osoby podające się za pracowników elektrowni, a w rzeczywistości będących przedstawicielami Państwa spółki, nie zostałem poinformowany o zmianie mojego dotychczasowego sprzedawcy energii."* (skarga nr 200).

*"W dniu 25.02.2015 r. w moim domu zjawily się dwie młode kobiety przedstawiające się za pracownicy Biura Obsługi Klienta PGE S.A.; informując mnie, że aktualizują dotychczasowe umowy sprzedaży energii w mojej miejscowości."* (skarga nr 208).

*„Zapewniał mi tylko, że obniżą mi się koszty za energię elektryczną a nowa umowa jest aktualizacją dotychczasowej umowy z PGE.”* (skarga nr 240).

*„Państwa pracownik w dniu 07.01.2015 r. podszywając się pod pracownika Tauronu poprosił o udostępnienie ostatniej faktury, „bo padł system w Tauronie i nie mają danych”. Następnie podsunęła do podpisania pismo informując, że to jest potwierdzenie otrzymanej*

*ode mnie faktury (...) Nie poinformowała mnie ta Pani, że chodzi o zmianę operatora (...)"*. (skarga nr 248).

*"Przedstawił się jako reprezentant firmy RWE, posiadał etykietkę z nazwą firmy RWE i zaproponował mi, żebym podpisała nową umowę, bo są zmiany UE i ponieważ regularnie płacę rachunki, to będę miała obniżoną stawkę"* (skarga nr 61).

*"Kilka miesięcy temu przyszedł przedstawiciel "elektrowni" z ofertą obniżenia rachunków. Rozmowa była prowadzona w taki sposób, że byłam przekonana, że rozmawiam z przedstawicielem RWE i podpisałam jakieś dokumenty."* (skarga nr 267).

*"Przyszedł przedstawiciel Polskiej Grupy Energetycznej bo tak się przedstawił. Zapytałem czy jest z Zakładu Energetycznego z Tarnobrzega, bo nazwa była dla mnie niezrozumiała i potwierdził, że tak. Zapewniał mnie, że chodzi o to, że będą spisywane rzeczywiste zużycia prądu z liczników i będą wystawiane faktury na bieżąco a nie prognozowane. Zgodziłem się na podpisanie tej umowy, bo lepiej płacić za rzeczywiste zużycie jak za prognozy a Pan był bardzo miły"* (skarga nr 300).

*"Zapukał do mego mieszkania pan z Elektrowni (tak się przedstawił) z propozycją zawarcia umowy na 2014 r., w związku z niższymi opłatami - "chodzi o promocję tanie gniazdko". Nie przypuszczałem, że ten pan jest z innej firmy"* (skarga nr 58).

*„Błąd polegał na tym, że osoba ze strony Państwa kontaktująca się ze mną proponująca obniżkę ceny w stosunku do dotychczasowej na zakup energii przedstawiła że „dalej jest to RWE. Tak poprowadziła rozmowę, że byłem przeświadczony, że sprzedawcą i dystrybutorem energii jest RWE Polska S.A., są to tylko zmiany organizacyjne”* (skarga 311).

*„Przedstawił się i mówił, że jest pracownikiem TAURON-u oraz, że chce podpisać nową umowę, która zapewni mi obniżenie kosztów związanych z elektrycznością. Posiadał wiele informacji na mój temat np. że jestem stałym klientem TAURON-u, że nie zalegam z płatnościami i dlatego ma dla mnie tą atrakcyjną ofertę. Powtarzając, że jest przedstawicielem TAURON-a wprowadził mnie w błąd. Nie wytłumaczył mi, że podpisując tą umowę zmienię zarówno warunki umowy, które są dla mnie niekorzystne. Jak również zmienię firmę dostarczającą mi prąd(...) Na umowie, którą spisał wielokrotnie wskazywał wpisaną przez siebie nazwę TAURON oraz wielokrotnie powtarzał, że jest to firma, dla której pracuje”*. (skarga nr 310).

Osoby reprezentujące Spółkę, celem nakłonienia konsumentów do podpisania przedkładanych im dokumentów wskazywali również, że podpisanie dokumentów dotyczy zmiany sposobu rozliczeń (z prognozowanego na rzeczywiste), jest warunkiem wprowadzenia niższych stawek opłat za energię elektryczną, stanowi potwierdzenie przybycia tej osoby do domu konsumenta w związku z odczytem licznika lub przeprowadzenia wstępnej rozmowy dotyczącej nowej, bardziej korzystnej oferty sprzedaży energii elektrycznej. Świadczą o tym następujące skargi:

*"Sporządzili dokumenty, które miałyby być protokołem z tejże kontroli. Okazało się, że wprowadzili mnie w błąd. Nieświadomie podpisałem umowę sprzedaży energii elektrycznej z nowym dostawcą."* (skarga nr 1).



"Zażądali dowód osobisty i faktury z PGE spisali pesel i poprosili o podpis, były to czyste kartki papieru przykryte moimi fakturami. Tłumaczyli mi, że mój podpis potwierdza, iż byli u mnie (...)" (skarga nr 3).

„Przedstawiciele przedstawili się jako pracownicy PGE i twierdzili, że weryfikują wniesione opłaty w związku z planowaną obniżką cen energii (...)" (skarga nr 4).

"Poprosiła o podpis na dokumencie, który miał zawierać obniżenie ceny. Ja nieświadomy podpisałem dokument" (skarga nr 161).

"W dniu 21.08.2014 r. zjawily się w naszym mieszkaniu dwie osoby, które swój pobyt ograniczyły do zapoznania się z fakturami za sprzedaną energię elektryczną w minionym okresie (...) nie ujawniając firmy, na rzecz której działają ani też swojej tożsamości. W tym dniu osoby te nie sporządziły i nie pozostawiły żadnego dokumentu; złożyłem jedyny podpis mający potwierdzić fakt rozpoczęcia rozmów wstępnych (...) Osoby te w dniu wyżej wymienionym zaoferowały bardzo korzystne warunki sprzedaży energii elektrycznej, które jednak muszą być potwierdzone przez ich mocodawcę, co wymagało przełożenia terminu spotkania na dzień następny około godziny 11-tej. Dla uwiarygodnienia rozpoczętych rozmów poproszono mnie o złożenie mojego podpisu (jedynego) na bliżej nieokreślonym druku. W dniu 21.08.2014 nie sporządzono żadnych dokumentów w mojej obecności, nie było też żadnej rozmowy na temat sporządzenia umowy. Zapowiedziana wizyta na dzień następny do dnia dzisiejszego nie nastąpiła. Dokumenty te nie kwalifikują się do nazwania ich jednoznacznie umową sporządzoną poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu Ustawy z dnia 2 marca 2000 r. ponieważ nie były sporządzone w moim mieszkaniu, w mojej obecności i z moim udziałem w dniu 21.08.2014."(skarga nr 180).

"Kobieta ta poprosiła mnie tylko o podpisanie jednego z zestawień rozliczeniowych z dotychczasowym dystrybutorem energii elektrycznej, co miało być dowodem na to, że Pani ta faktycznie u mnie była. Mówiła, iż jest to jej potrzebne w celu weryfikacji pracy" (skarga nr 187).

"Nakłonił mnie do podpisania umowy twierdząc, że chodzi o obniżkę ceny energii elektrycznej. Dwukrotnie zapewniał mnie, że nie chodzi o zmianę dostawcy. Po podpisaniu umowy wyszedł nie zostawiając kopii tej umowy."(skarga nr 189).

"Przedstawił się jako pracownik energetyki (nie podał nazwy firmy, w której pracuje lub na zlecenie, której zdobywa klientów, ani nie przedstawił legitymacji lub innego upoważnienia) i pod pretekstem wyliczenia nowej stawki za dostawy energii elektrycznej zabrał fakturę rozliczeniową za dostawy energii elektrycznej, następnie prosił o dowód osobisty w celu rzekomego potwierdzenia danych osobowych, a na końcu poprosił o podpis." Na moje pytanie: "Po co ten podpis?" odpowiedział, że jest to pokwitowanie przekazania jemu tej faktury jednocześnie uniemożliwiając zapoznanie się z jego treścią, a w rzeczywistości dokument, który podpisałem to pełnomocnictwo" (skarga nr 217).

"Pani (...) powiedziała mi, że wracamy do starego systemu rozliczania i pieniądze będzie można płacić na inkasenta lub na poczcie, stwierdziła również, że jestem długoterminowym i solidnym (bo płacę rachunki na czas) odbiorcą" to będę miała zniżkę w opłatach" (skarga nr 259).

*„Przedstawiciel zapewnił mojego ojca, że przedłożony do podpisu dokument poświadczy jedynie jego obecność, fakt rozmowy i umożliwi obniżenie kosztów.” (skarga nr 453).*

*„(...) na drzwiach wejściowych do mojej klatki schodowej zawieszona została kartka z informacją, iż będzie chodził inkasent i spisywał liczniki energii elektrycznej. Tego samego dnia około godziny 17:00 zadzwonili do moich drzwi dwaj młodzi ludzie. Zapytałam skąd są? Oznajmili mi, że z RWE i chcą spisać stan licznika. Wpuściłam ich, a oni spisali licznik, po czym poinformowali mnie, że będę płaciła mniejsze rachunki za prąd” (skarga nr 153).*

Konsumenci podpisując przedmiotowe dokumenty tym samym nie mieli świadomości, że w istocie zawierają zupełnie nową umowę sprzedaży energii elektrycznej i zmieniają sprzedawcę energii.

Przedstawiciele Polski Prąd i Gaz rozpowszechniali ponadto inne nieprawdziwe informacje dotyczące rzeczywistego celu ich wizyty, mające na celu nakłonienie nieświadomych konsumentów do podpisania przedstawionych im dokumentów. Osoby działające w imieniu Spółki wskazywały wprawdzie, że reprezentują Polski Prąd i Gaz, jednocześnie jednak informowały konsumentów, że ich dotychczasowy sprzedawca energii elektrycznej uległ likwidacji i w następstwie czego usługi będą świadczone przez Spółkę, że sprzedawca energii elektrycznej z którego usług dotychczas korzystali został przejęty przez Polski Prąd i Gaz, bądź na skutek połączenia obydwu przedsiębiorców - dotychczasowy sprzedawca oraz Polski Prąd i Gaz to obecnie ten sam podmiot. Tym samym przekazywane przez przedstawicieli Spółki informacje były niezgodne z rzeczywistością i w świadomości konsumentów tworzyły mylne wyobrażenie o ofercie Polski Prąd i Gaz. Cyt.:

*“(...) zawartej umowy przez oszustwo osoby z Urzędu 8.XI.2014 r., która powiedziała, że będzie istnieć tylko Firma PRO i będzie najtaniej za Energie, innego wyjścia nie miałem i podpisałem.” (skarga nr 12).*

*“Samą umowę podpisałem pod wpływem błędu, gdyż działałem na podstawie zapewnienia Pana (...), że przedsiębiorstwo energetyczne tj. spółka Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. jest podmiotem powiązany ze spółką RWE Polska S.A” (skarga nr 182).*

*“W dniu 04.09.2014 r. zgłosił się do mnie przedstawiciel Polskiej Energetyki PRO podając się za przedstawiciela RWE i zaproponował obniżkę opłat za energię elektryczną. Dał do podpisania papiery i zapewnił, że Polska Energetyka to to samo co RWE.” (skarga nr 258).*

*„Zgłosili się do mnie wiosną przedstawiciele PE PRO z propozycją tańszej opłaty za energię elektryczną. Sugerowali, że zmiana nie pociągnie żadnych kosztów, bo są filią RWE Stoen.” (skarga nr 288).*

*“Pracownik Państwa firmy przed podpisaniem umowy wprowadził mnie w błąd informując, że w związku z wymianą liczników energii elektrycznej konieczne jest podpisanie nowej umowy z Polską Energetyką PRO Sp. z o.o. będącą współpracownikiem firmy RWE, co okazało się oszustwem” (skarga nr 289).*

*„Przedstawiciel wprowadził mnie w błąd przekonując, że reprezentuje spółkę Tauron, która obecnie zmienia nazwę” (skarga nr 327).*

*„W dniu 30.12.2013 p. Łukasz Gancarz przedstawiciel firmy Polska energetyka przedstawił ofertę dotyczącą gwarancji ceny na dostarczanie prądu. Poinformował mnie, mojego męża*

o możliwości podpisania takiej umowy. Przedstawił się informując, że firma Tauron wynajęła ich firmę do informowania" (skarga nr 380).

Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Decydując się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy – często wieloletnia – historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

W przypadku umów zawartych przed dniem 25 grudnia 2014 r. obowiązek przekazywania konsumentom kompletnych danych przedsiębiorcy w związku ze składaniem propozycji zawarcia umowy w trybie poza lokalem przedsiębiorstwa wynikał również z art. 1 ust. 1 uonpk, w przypadku zaś umów zawartych po dniu 24 grudnia 2014 r. obowiązek taki wynika z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 w zw. z ust. 2 upk.

Zgodnie z art. 1 ust. 1 uonpk przedsiębiorca, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, okazuje przed zawarciem umowy dokument potwierdzający prowadzenie działalności gospodarczej oraz dokument tożsamości. W razie zawierania umów w imieniu przedsiębiorcy zawierający umowę okazuje ponadto dokument potwierdzający swoje umocowanie.

Upk również nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi informacji o swojej tożsamości. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany, a także adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 upk).

Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien również w sposób jednoznaczny i niepozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu (propozycja zawarcia umowy, propozycja zmiany warunków zawartej umowy, kontakt związany z wykonywaniem umowy itp.). Konsument powinien bowiem – w szczególności w momencie otrzymania od przedsiębiorcy propozycji związania się nowym stosunkiem prawnym z podmiotem, z którego usług dotychczas nie korzystał – dysponować rzetelną informacją co do istoty i warunków przedstawianej mu przez przedsiębiorcę oferty. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją. Jedną z okoliczności, kluczową z punktu widzenia konsumenta dla oceny opłacalności zawarcia nowej umowy

sprzedaży energii elektrycznej, są konsekwencje finansowe związane z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej. Powyższe natomiast wpływa na cenę, jaką finalnie konsument musi zapłacić w związku z przyjęciem nowej oferty, a tym samym na atrakcyjność tej oferty.

W ocenie Prezesa Urzędu nieujawnianie faktycznego celu podejmowanych działań lub uzasadnianie kontaktu z konsumentem nieprawdziwymi okolicznościami, może umożliwić Przedsiębiorcy kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie udzielić zgody. Analiza pism konsumentów napływających do Urzędu prowadzi bowiem do wniosku, że konsumenci mając świadomość, w jakim celu kontaktuje się z nimi Przedsiębiorca, nie tylko nie rozważaliby możliwości związania się z Przedsiębiorcą umową, ale - z uwagi m.in. na konsekwencje finansowe związane z zerwaniem stosunku terminowego z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej lub na zadowolenie ze świadczonej przez tego przedsiębiorcę usługi – nie byłiby zainteresowani nawet zapoznaniem się z przedstawianą im ofertą. Cyt.:

*„(...) Zaznaczenia wymaga fakt, iż gdyby pracownik Państwa firmy nie przybył do konsumenta, to Pan (...) nie podpisał by dokumentów na podstawie których chcecie Państwo być sprzedawcą prądu mimo, iż macie świadomość, że konsument takiej woli nie ma”. „Informuję, że zawarłem umowę z Polską Energetyką PRO Sp. z o.o. ponieważ zostałem wprowadzony w błąd, pracownik poinformował mnie tylko że nie będę płacił prognozowanych faktur i dlatego konieczna jest zmiana umowy”. (skarga nr 170).*

*„W tych okolicznościach nigdy nie złożyłabym oświadczenia woli zawarcia Umowy ani udzielenia pełnomocnictwa Spółce, gdybym oceniła sprawę rozsądnie i nie działała pod wpływem błędu.” (skarga nr 92).*

*”2 kwietnia przyjąłem w mieszkaniu pełnomocnika firmy Polska Energetyka PRO, który zaproponował mi tańszą usługę. Tak prowadził rozmowę, że nie mogłam zorientować się, że chodzi o innego dostawcę energii. Byłam związana umową z firmą RWE i nie miałam zamiaru jej rozwiązać.” (skarga nr 294).*

*„Niestety, sytuacja nie wzbudziła moich podejrzeń ponieważ nie przypuszczałam, że mogą istnieć firmy podszywające się pod inne, aby przechwycić ich klientów.” (skarga nr 130).*

*„Agentka wykorzystwała fakt, że oboje z żoną bardzo słabo widzimy i uzyskała nasze podpisy ponieważ przekonani byliśmy, że podpisujemy aktualizację umowy z RWE Stoen, a ja wielokrotnie zaznaczałem, że nie chcemy zmiany dostawcy energii” skarga nr 346).*

Należy zwrócić uwagę, iż na etapie przedkontraktowym profesjonalista ma obowiązek dostarczenia konsumentowi jasnej informacji, umożliwiającej mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Tylko bowiem czytelna, prawdziwa informacja pozwala mu na dokonanie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Jak zauważa się w doktrynie, najczęściej do wprowadzenia w błąd dochodzi przy stosowaniu komunikacji handlowej, która jest przecież formą komunikacji służącej przedsiębiorcom do wspierania sprzedaży swoich produktów, do której należy m. in. marketing bezpośredni. Należy zauważyć, że oprócz wskazanej powyżej roli przekazu (pozytywnej), którą jest promowanie produktu przez zachęcanie do jego zakupu, posiada ona również negatywne cechy. Należą do nich wykorzystanie komunikacji do nierzetelnego i niezgodnego z prawdą informowania o produkcie, co tym samym wprowadza lub może wprowadzić przeciętnego konsumenta w

błąd. Poprzez wykorzystanie różnorodnych form komunikacji handlowej dochodzi do wprowadzenia konsumenta w błąd, jeśli występuje stworzenie fałszywego wyobrażenia o produkcie. Fałszywe informacje prowadzą do wywołania mylnego (niezgodnego z rzeczywistym stanem rzeczy) wyobrażenia o nabywanym produkcie, co w konsekwencji prowadzi do upośledzenia wyboru rynkowego konsumenta (podjęcia decyzji). Decydujące znaczenie dla oceny rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, jako praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd będzie miał jej skutek w postaci podjęcia (lub możliwości) przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby, gdyby nie doszło do wprowadzenia w błąd.<sup>11</sup>

Odnosząc się do materiału dowodowego zebranego w niniejszej sprawie, Spółka oświadczyła, że w jej ocenie Prezes Urzędu wyrywkowo wskazał cytaty ze skarg konsumentów wskazujących na fakt, że konsumenci nie są świadomi, że istnieje wiele podmiotów sprzedających energię elektryczną. Spółka wskazała, że konsumenci, zarówno w swoich skargach, jak i innych pismach skierowanych do miejskich rzeczników konsumentów lub cyt. „*innych organów*” wielokrotnie wskazują na znajomość wielu podmiotów zajmujących się sprzedażą energii elektrycznej, z podziałem na zawieranie umowy kompleksowej z jednym podmiotem lub oddzielnie umowy na dystrybucję i sprzedaż (dostawę) energii elektrycznej. Tytułem przykładu Spółka powołała się na pismo Pana ..... z dnia 4 sierpnia 2015 r. skierowane do Urzędu. Cyt.:

*„od 1 lutego 2013 r. mam zawartą umowę o przesył z RWE Stoen Operator, za jej dostarczanie z Energetycznym Centrum”.*

Powyższe w ocenie Spółki, wyraźnie przeczy twierdzeniom Prezesa UOKiK, w których wskazuje, że w świadomości konsumentów istnieje jeden podmiot, bowiem z oświadczeń konsumentów wynika, że doskonale zdają sobie sprawę, kto był ich dotychczasowym sprzedawcą.

Z analizy zebranego materiału dowodowego w sprawie wynika jednak, że wskazane przypadki osób, które nie miały świadomości zmian zachodzących na rynku sprzedaży energii elektrycznej i związanego z nimi wyodrębnienia podmiotów, które świadczą usługi sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej, były bardzo liczne. Z całą pewnością nie można natomiast na podstawie jednostkowego przykładu, przywołanego przez Spółkę wyprowadzić wniosku, że większość konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego miała świadomość o istnieniu podmiotów świadczących różne usługi w zakresie dostarczania energii elektrycznej, a także o istnieniu wielu takich podmiotów na rynku. Podkreślenia ponadto wymaga, iż z pisma Pana ..... wynika, że miał już wcześniej do czynienia z procedurą zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, bowiem przed zawarciem umowy ze Spółką, korzystał z usług przedsiębiorcy, który powstał w związku z liberalizacją rynku energii elektrycznej. Natomiast w przypadku zdecydowanej większości konsumentów, których skargi znalazły się w materiale dowodowym niniejszego postępowania, dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej byli tzw. sprzedawcy z urzędu. (Dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 6 kwietnia 2016 r. zawierający informację na temat dotychczasowych sprzedawców - płyta CD) Niektórzy wskazywali, że z usług swojego dotychczasowego sprzedawcy korzystają od kilkadziesiąt lat. Cyt.:

<sup>11</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 98.

*„Nie dziwi także, że osobie starszej tak jak ja nazwa Energetyka PRO dotąd nic nie mówiła i w żaden sposób nie mogłam przypuszczać, że jest to inny dostawca, a nie np. podwykonawca i kolejna zmiana nazewnictwa, tak częsta w Polsce.” (skarga nr 83).*

*“W odpowiedzi na państwa korespondencję z dnia 07.06.2014 oraz 25.07.2014 oświadczam, że od wielu lat korzystam z firmy RWE Polska S.A. jako operatora dostarczającego energię do mojego mieszkania, nigdy nie planowałam zmiany tego operatora, nie wypowiadałam umowy i regularnie opłacam przedstawiane faktury, a także nigdy nie podejmowałam świadomych działań w celu wyboru firmy Polska Energetyka PRO Sp. z o.o.” (skarga nr 332).*

*„Oświadczam, że nigdy nie zapisywałam się do Polskiej Energetyki PRO, oraz nie rezygnowałam z firmy RWE-Polska, która od wielu (50ciu) lat podaje mi energię.” (skarga nr 334).*

*„Zgodziłem się ponieważ firma RWE, która dostarcza mi energię od wielu lat jest firmą zasługującą na moje zaufanie.” (skarga nr 108).*

W swoich wyjaśnieniach (pismo Spółki z dnia 17 września 2015 r.) odnośnie zarzutów określonych w punkcie I.1. a) sentencji decyzji Spółka wskazała również, że w jej ocenie każdy z konsumentów ma realną możliwość zapoznania się z warunkami podpisanej przez siebie umowy, powzięcia informacji o podmiocie, z którym zawiera umowę, jak również w braku akceptacji warunków umowy, bądź któregokolwiek z dokumentów, możliwość odstąpienia od umowy w ustawowym terminie 14 dni (a przed 25 grudnia 2014 r. 10 dni), bez jakichkolwiek opłat. Z uwagi na powyższe Spółka uznała, że brak świadomości co do tożsamości dostawcy usług mógł być wynikiem podpisania dokumentów, bez uprzedniego zapoznania się z ich treścią. W związku z powyższym, zdaniem Spółki nie można mówić o błędzie, bowiem osoba taka nie myli się, ponieważ świadomie składa oświadczenie woli, nie znając jego treści.

Ponadto, jak wyjaśniła Spółka, agenci w ramach wiążącej umowy agencyjnej są zobowiązani m. in. do wytłumaczenia odbiorcy na czym polega procedura zmiany sprzedawcy energii, a także wyczerpującego i zrozumiałego przekazania odbiorcy informacji, że zawiera umowę z nowym sprzedawcą i skutkiem tej decyzji jest rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą oraz o ewentualnym rozwiązaniu umowy kompleksowej oraz o konieczności zawarcia umowy dystrybucyjnej.

Powyższe wyjaśnienia Polski Prąd i Gaz dotyczące sposobu prezentowania swojej oferty konsumentom w znaczny sposób odbiegają od opisu działań Spółki, z jakimi mieli styczność konsumenci, których skargi kierowane do UOKiK, URE i miejskich i powiatowych rzeczników znalazły się w materiale dowodowym w niniejszym postępowaniu. Z powyższych skarg wynika bowiem, iż osoby działające w imieniu Przedsiębiorcy świadomie manipulowały informacjami przekazywanymi konsumentom, w bardzo wielu przypadkach nie ujawniając w ogóle, że reprezentują Polska Energetyka Pro. Osoby te wskazywały m. in. że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którym konsument miał podpisaną umowę, „zakład energetyczny”, „elektrownię” czy „energetykę”, ukrywały rzeczywisty cel swojej wizyty, jakim było przedstawienie oferty Spółki, a następnie zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz. Z relacji niektórych konsumentów wynika ponadto, że dopytywali się oni osób, które bezpośrednio przed wizytą przedstawicieli Spółki telefonowały do nich w sprawie energii elektrycznej lub odwiedzały ich w domach, czy

reprezentują podmiot, z którym mają oni zawarte umowy sprzedaży energii elektrycznej, na co osoby reprezentujące Spółkę odpowiadały twierdząco. Pełnomocnicy Spółki odpowiadając na pytania konsumentów, zaprzeczali również, że podpisanie przez nich dokumentów spowoduje zmianę sprzedawcy energii, że nie jest wyłącznie związane ze zmianą ceny energii lub aktualizacją danych osobowych. Cyt.:

*"Nakłonił mnie do podpisania umowy twierdząc, że chodzi o obniżkę ceny energii elektrycznej. Dwukrotnie zapewniał mnie, że nie chodzi o zmianę dostawcy."* (skarga nr 189).

*„Pytałam dwukrotnie, czy jest to ta sama firma RWE. Pani potwierdziła dwukrotnie, że tak.”* (skarga nr 53).

*„Agentka wykorzystała fakt, że oboje z żoną bardzo słabo widzimy i uzyskała nasze podpisy ponieważ przekonani byliśmy, że podpisujemy aktualizację umowy z RWE Stoen, a ja wielokrotnie zaznaczałem, że nie chcemy zmiany dostawcy energii”* (skarga nr 346).

*„nie przedstawiła się, ja zapytałam czy reprezentuje RWE potwierdziła że tak”.* (skarga nr 347).

*"Panią, która dzwoniła kilkakrotnie z w/w firmy do mnie pytałam czy dzwoni z RWE tzn. przedsiębiorstwa z którym jestem związana od lat w tym zakresie, powiedziała, że tak, a wczoraj dzwoniła dwukrotnie przysyłając pośtańca z umową do podpisania u mnie w domu i tylko dlatego podpisałam umowę - zostałam bezczelnie wmanewrowana."* (skarga nr 471).

*„Na moje pytanie czy coś oprócz cen energii zmienia się po podpisaniu umowy Pani (...) wielokrotnie zapewniała mnie że nic.”* (skarga nr 365).

Dodatkowo w odniesieniu do przedkładanych konsumentom do podpisania dokumentów, informacje na temat ich doniosłości były przez przedstawicieli Spółki marginalizowane, konsumenci byli bowiem przekonywani, że złożenie podpisu stanowi wyłącznie aktualizację obowiązującej ich umowy lub potwierdzenie wizyty w domu konsumenta, czy potwierdzeniem nowej, korzystniejszej taryfy. W konsekwencji, poddani sugestii osób działających w imieniu Spółki, że złożenie podpisu pod przedmiotowymi dokumentami jest wyłącznie formalnością nie byli świadomi, że w rzeczywistości dokonują zmiany podmiotu świadczącego na ich rzecz usługę sprzedaży energii elektrycznej. Cyt.:

*"Na początku stycznia 2015 r. przyszła osoba podająca się za przedstawiciela firmy TAURON (...). Oświadczyła, że sprawdza prawidłowość rozliczania energii. Poprosiła o fakturę z ubiegłego roku, którą miała sprawdzić w biurze. Poprosiła również podanie numeru telefonu i o PESEL - rzekomo do łatwiejszego sprawdzenia na komputerze i ewentualnie porozumienie się o wyniku kontroli. Poprosiła również podpisanie potwierdzenia, że u nas była. Ja podpisałem to potwierdzenie nie czytając."* (skarga nr 220).

*„(...) Osoba ta (...) twierdziła, że aktualizuje umowę przez Tauron - bo nie odesłałam odpowiednich dokumentów do Taurona (...) Pani była na tyle wiarygodna, posiadała moje dane, że nie miałam cienia wątpliwości, iż chodzi o inną umowę oraz inną firmę.”* (skarga nr 224).

*"Sprzedawca oszukał mnie. Kiedy poprosił o faktury za energię, zapytałam czy jest z firmy, w której jestem obecnie, zapewniał, że tak. Tłumaczył mi, że dotychczas płaciłam za energię*

wg prognozowania, teraz opłaty będą za stan faktyczny, dlatego trzeba zmienić umowę. Nie miałam wątpliwości i podpisałam" (skarga nr 241).

"Przedstawiciel Waszej Spółki wprowadził mnie w błąd oświadczając, że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii a zawarcie umowy jest jedynie formalną czynnością nie będącą wyrażeniem zgody na zmianę sprzedawcy. Uważam, że zostałam świadomie wprowadzony w błąd przez Waszego przedstawiciela a celem takiego zachowania było doprowadzenie do zawarcia przedmiotowej umowy" (skarga nr 262).

"Na początku miesiąca stycznia 2014 r. nie pamiętam dokładnie którego dnia, zgłosił się do mnie "Pan" przedstawiając się, że jest z energetyki i poprosił o otwarcie skrzynki z licznikami i przedstawienie moich rachunków za energię. Sądząc, że jest to kontrola z "mojego zakładu energetycznego" przedstawiłam mu je. "Pan" spisał stan licznika i rachunki a następnie kazał mi to podpisać. Zrobiłam to działając w przekonaniu, że podpisuję wyniki kontroli. "Pan" działający jak obecnie wynika, na zlecenie Waszej Firmy okazał się na tyle nieuczciwy, że nie informując mnie o tym, podsunął umowę do podpisu- nie pozostawiając kopii tego aktu" (skarga nr 296).

"Podczas wizyty Waszego przedstawiciela przekazałam mu moje faktury za energię elektryczną, powiedział, że jest z zakładu energetycznego z Radomska, i że wszystko będzie wyglądało tak samo tylko na podstawie nowego aneksu." (skarga nr 345).

"Przedstawicielka powiedziała, że jest z elektrowni. Byłam pewna, że z mojej. Zapytała czy chcę taniej płacić za prąd, to odpowiedziałam tak, kto by nie chciał - powiedziała, że to tylko formalności." (skarga nr 47).

"Wziął ode mnie faktury i powiedział, że jest z zakładu energetycznego i to będzie to samo tylko na nowym druku" (skarga nr 349).

"Przyszedł do nas p. (...) w sprawie obniżenia cen za energię elektryczną. Rozmowę rozpoczął - dlaczego nie skorzystaliśmy z oferty, którą przestało RWE "Tanie Gniazdko" ja powiedziałam, że dokumenty wystąpiłam. Po czym p. Piotr Kędziora powiedział, że dokumenty nie dotarły do RWE i w komputerze nie ma. Na co p. Piotr Kędziora powiedział, że przyszedł właśnie w tej sprawie, aby obniżyć rachunki za energię" (skarga nr 39).

"Wasz przedstawiciel przedstawił się, że jest z energetyki i poprosił o fakturę VAT z Tauronu. Nie wypełniał przy mężu żadnych dokumentów. Został wprowadzony w błąd, że celem jego wizyty jest brak odpowiedzi na pismo od Tauronu w sprawie zmian w rozporządzeniu URE. Podstawiając te dokumenty dał mężowi do podpisu pismo jako zapoznał się z nowymi przepisami URE oraz dokonuje jedynie nowelizacji dotychczasowej umowy na korzystniejszych finansowo warunkach. Namówił męża żeby podpisał za mnie te dokumenty twierdząc, że to nie ma żadnego znaczenia widząc, że faktura VAT z Tauronu opiewa tylko na mnie." (skarga nr 364).

„Wyjaśnił, że jest tylko w kwestii formalności papierowej, tego co było wcześniej uzgodnione."(skarga nr 372).

"Incydent, o którym mowa nastąpił w wiarę kuriera, który oznajmił że następuje zmiana nazwy dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej - Tauron Sp. z o.o., a zatem konieczność podpisania umowy na dalszą obsługę. Kurier zapewnił, że jest prawnym



*przedstawicielem obecnego dostawcy, a umowa dotyczy zmiany nazwy podmiotu." (skarga nr 484).*

*"Państwa przedstawiciel przyszedł do mojego mieszkania i poinformował mnie, że Polska Energetyka wykupiła RWE i trzeba zawrzeć z nowym właścicielem nową umowę. Zrobiłam to, traktując sprawę jako czystą formalność." (skarga nr 63).*

Wyjaśnienia również wymaga, że konsumenci niejednokrotnie nie mieli faktycznej możliwości zapoznania się z treścią przedstawianych im dokumentów. Większość wizyt odbywała się w atmosferze pośpiechu, przedstawiciele Spółki wywierali presję na konsumentach, aby jak najszybciej podpisali przedłożone dokumenty twierdząc, że muszą odwiedzić jeszcze sporo innych klientów. Z relacji konsumentów wynika również, że osoby reprezentujące Spółkę często zabierały wszystkie dokumenty po ich podpisaniu, nie pozostawiając żadnego egzemplarza konsumentowi. Powyższe okoliczności zostaną jednak szerzej przybliżone w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji, bowiem stanowią uzasadnienie dla innych zarzutów.

Ponadto, w ocenie Polska Energetyka Pro o braku możliwości prowadzenia przez jej przedstawicieli rozmów z konsumentami w sposób, który wprowadzałby odbiorcę w błąd co do tożsamości podmiotu, z którym konsument zawiera umowę, świadczyć miała okoliczność, iż w związku z pozyskiwaniem klientów metodą *door-to-door*, pełnomocnicy Spółki nie mieli wiedzy na temat sprzedawcy, który dotychczas świadczy usługi na rzecz danego odbiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu nie można jednak uznać, iż powyższy argument Spółki przemawia na rzecz dowodzonej powyżej tezy o braku możliwości wprowadzania konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy przez pełnomocników Polska Energetyka Pro. Wskazać bowiem należy, że o ile w teorii każdy odbiorca ma możliwość korzystania z usług dowolnego sprzedawcy energii działającego na rynku w Polsce, to w praktyce, większość konsumentów korzysta z usług tzw. sprzedawcy z urzędu. W tym wypadku odbiorcy mają zawarte tzw. umowy kompleksowe na dystrybucję i sprzedaż energii, co jest związane tym, że zarówno sprzedawca, jak i dystrybutor należy do jednej grupy energetycznej pochodzącej z danego rejonu Polski. Brak informacji na temat sprzedawcy, który dotychczas świadczy usługi na rzecz danego odbiorcy, nie stanowi zatem przeszkody dla prawidłowej oceny przez pełnomocników Spółki, kto na danym obszarze mógł być sprzedawcą energii elektrycznej odwiedzanych przez nich konsumentów, bowiem istnieje bardzo duże prawdopodobieństwo, iż jest nim sprzedawca z urzędu. Powyższą okoliczność znajduje potwierdzenie w przypadku konsumentów, których skargi znalazły się w materiale dowodowym w niniejszym postępowaniu (dowód: załącznik nr 1 do pisma Spółki z dnia 6 kwietnia 2016 r. zawierający informację na temat dotychczasowych sprzedawców - płyta CD).

Spółka wyjaśniła również, iż w jej ocenie konsumenci nie mogli nie mieć świadomości, że zawierają umowę z nowym podmiotem, z uwagi na okoliczność, iż na dokumentach, na każdej ze stron widniała wyraźna nazwa przedsiębiorcy oraz jej logo. W ocenie Spółki każdy konsument podpisując taki dokument jest w stanie zobaczyć nazwę Polska Energetyka Pro i skojarzyć różnicę pomiędzy nazwą dotychczasowego sprzedawcy, a nazwą Polska Energetyka Pro. Tym samym, zdaniem Spółki powyższe cyt.: *„całkowicie wyklucza możliwość błędu co do świadomości podmiotu, z którym podpisywana jest Umowa”*.

Dodatkowo Spółka wskazała, że w stopce jednego z wzorców umowy, OWU, Cennika Promocyjnego, Spółka przekazywała jasny i czytelny komunikat, o następującej treści:

*„Informacja: Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. nie jest powiązana osobowo ani kapitałowo z RWE Polska S.A. (ani z żadną ze Spółek z Grupy Kapitałowej PGE Polska Grupa Energetyczna S.A.), PGE Obrót S.A., (ani z żadną ze spółek z grupy kapitałowej RWE S.A. TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. (ani z żadną ze spółek z grupy TAURON), Enea S.A. (ani z żadną ze spółek z Grupy Kapitałowej Enea S.A.), Energa-Obrót S.A. (ani z żadną ze spółek z Grupy Kapitałowej Energa S.A.), oraz Energetyczne Centrum S.A.”*

W odniesieniu do powyższego wskazać należy, że konsumenci niejednokrotnie wskazywali w swoich skargach, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę, przedkładając konsumentom dokumenty do podpisu celowo zakrywały logo firmy lub na wierzchu pliku dokumentów trzymali dokumenty, na których znajdowało się logo innego sprzedawcy energii, np. RWE, PGE, Tauron. Co więcej, z relacji konsumentów wynika również, że przedstawiciele handlowi posługiwali się niekiedy identyfikatorami z logo innych przedsiębiorstw energetycznych. W przypadku natomiast, gdy konsumentom udawało się zwrócić uwagę na logo firmy Polska Energetyka Pro, byli wówczas przekonywani, że Spółka współpracuje z dotychczasowym sprzedawcą energii, lub nawet że jest to ten sam podmiot. Cyt.:

*„(...) dokumenty które podpisałem były spięte od góry w sposób, który zasłaniał logo firmy” (skarga nr 236).*

*„Kurier bardzo się spieszył i przedstawił mi do podpisu kilka dokumentów. Uchyłał jedynie dolne narożniki kartek, abym mógł złożyć podpisy, dość skutecznie zasłaniając pozostałą treść i nie dając jednocześnie czasu na zapoznanie się z nią.” (skarga nr 148)*

*„Dając dokumenty do podpisania zasłaniała górę strony lub podawała kartki zgięte w połowie z dolną częścią na wierzchu tak, aby nie było widać jak zatytułowane są kartki. Przy podpisywaniu musiałem się spieszyć, gdyż kurier (handlowiec?) miał mało czasu.” (skarga nr 128).*

*„Młody człowiek, który zjawił się za kilka chwil, zapewniał, że jest pracownikiem mojego dostawcy, dodając "teraz różne firmy podszywają się pod PGE". Bardzo sprytnie zasłaniając żółtą, samoprzylepną kartką logo, mocno trzymając tzw. umowę wskazywał miejsce, gdzie mam podpisać. Na moje zawahanie pokazał kilka, może kilkanaście już podpisanych umów.” (skarga nr 451).*

*“(…) oszustwa dokonanego na mojej osobie przez Państwa pełnomocnika, który na wstępie okazał dokument na nazwisko Andrzej Wyszkowski a także okazał (sfalszowany) identyfikator przedstawiciela PGE Dystrybucja S.A.” (skarga nr 178).*

*“Pod koniec marca po naszym osiedlu chodzili państwo przedstawiający się za przedstawicieli pge obrót sa w Radomiu; poproszono mnie o podanie imienia, nazwiska, numer pesel i podpis na liście takiej zwykłej np.; taka jak podpisujemy podczas odbioru poczty poleconej, lista ta nie była opatrzona żadnym logo ani pieczęcią, osoby prowadzące te czynności miały identyfikatory PGE obrót S.A w Radomiu, powiedziały, że dane te potrzebne są do weryfikacji klientów, poprosiły także o rachunek za energię elektryczną, który mieli przestać pocztą za dwa tygodnie.” (skarga nr 198).*

*“Nie przedstawił się i nie miał identyfikatora. Zaczął rozmowę od tego, że poinformował mnie, że nie podpisałam przestanego pocztą pisma; po odszukaniu w/w dokumentu oświadczyłam, że jeśli to konieczne mogę podpisać ten brakujący dokument” (skarga nr 219).*

*„Przez cały czas okazywał, że reprezentuje firmę RWE i że napiszę mi nową umowę i będę płacił mniej. A żeby płacić mniej to musi być nowa umowa (...) Nawet podpisując nie czytałem co podpisuję bo jeżeli tyle lat nie miałem zastrzeżeń do tej firmy to wierzyłem że jest w porządku i jak trzeba nowo umowę robić to trzeba ją podpisać”. (skarga nr 67).*

*„ (...) zastanianie dokumentów z nagłówkiem firmy PRO, odkrywanie tylko miejsca, gdzie miałam złożyć podpis, stałe ponaglanie mnie, że nie ma czasu a w umowie jest tylko to o czym żeśmy już rozmawiali przez tel.” (skarga nr 370).*

*„Podpisując dokument zauważyłam na nim napis RWE co utwierdziło mnie w przekonaniu, że jest to dalsza obniżka oferowana przez mojego dotychczasowego dostawcę energii.” (skarga nr 149).*

*"Państwa przedstawiciel podczas całej rozmowy zachowywał się jak przedstawiciel RWE posiadał druki umowy Tańsze Gniazdko, poprosił o fakturę za zużycie prądu." (skarga nr 64).*

Mając natomiast na uwadze wszystkie przytoczone powyżej okoliczności, argument Przedsiębiorcy o umieszczeniu komunikatu o braku związku Polska Energetyka Pro z innymi funkcjonującymi na rynku polskim sprzedawcami energii elektrycznej - w świetle tego, w jaki sposób konsumentom była prezentowana oferta Spółki - ma w niniejszej sprawie marginalne znaczenie. Fakt, iż druki umów sprzedaży energii elektrycznej zawierają przedmiotowy komunikat nie zwalnia bowiem Przedsiębiorcy z obowiązku przekazania w momencie składania propozycji zawarcia umowy informacji o swojej tożsamości. Na marginesie wskazać również należy, iż komunikat o braku związku Polska Energetyka Pro z innymi działającymi na rynku sprzedawcami energii elektrycznej, nie został w żaden szczególnie sposób oznaczony w tekście, w związku z czym nie jest zauważalny na pierwszy rzut oka. Jego dostrzeżenie wymaga bardziej szczegółowej analizy treści dokumentu. Powyższe jednak - jak wynika z relacji konsumentów - w wielu przypadkach nie było w ogóle możliwe, bowiem osoby reprezentujące Spółkę często udostępniały konsumentom dokumenty wyłącznie do podpisu, bez możliwości zapoznania się z ich treścią. Cyt.:

*"Mam 90 lat, słabo widzę w lipcu mam planowany zabieg usuwania zaćmy, mam trudności w poruszaniu się, udostępniłam temu człowiekowi swój dowód osobisty; złożyłam 6 podpisów." (skarga nr 23).*

*"Pan bardzo się śpieszył i poprosił mnie o podpisanie dokumentów skrótem; o zmianie umowy z firmą energetyczną dowiedziałam się dopiero, gdy przyszło do mnie rozliczenie końcowe z firmą Tauron" (skarga nr 163).*

*"Państwa pracownik podszywając się pod pracownika Tauronu poprosił o udostępnienie ostatniej faktury, "bo padł system w Tauronie i nie mają danych". Następnie podsunęła do podpisania pismo informując, że to jest potwierdzenie otrzymanej ode mnie faktury." (skarga nr 248).*

*"Do moich drzwi zapukał mężczyzna, który jak mnie zapewniał jest przedstawicielem firmy Tauron Dystrybucja. zaproponował podpisanie umowy, która spowoduje obniżenie rachunków za energię elektryczną. Ponieważ jestem osobą niepełnosprawną, po udarze, niedowidzącą nie byłam w stanie przeczytać umowy. Jednak zapewniona, że to umowa z Tauronem, podpisałam ją" (skarga nr 264).*

"Około 15.03.2014 r., zadzwoniono do mnie, osoba dzwoniła przedstawiła się, że jest z energetyki, w sprawie obniżenia opłat za prąd, wtedy zapytałam się czy to firma Tauron, osoba potwierdziła, że przekazała, że przyjedzie kurier z umową do podpisania. Przyjechał 1.04.2014, usiadł w pokoju, jeszcze raz zapytałam czy to TAURON, pan potwierdził, że tak. Wyjął umowę i poprosił dowód osobisty spisał dane, poprosił o podpisanie. Byłam przekonana, że Tauron, podpisałam kilka dokumentów trwało około 3 min. Było brak czasu na czytanie" (skarga nr 293).

"Okazało się, że padłem ofiarą oszustwa-pracownika/akwizytora, który wykorzystywał trudne do odróżnienia na pierwszy rzut oka podobieństwo firm: Polska Energia/Tauron-Polska Energetyka PRO " (skarga 302).

"Kurier kazał mi składać podpisy pod spiętymi zadrukowanymi kartkami papieru, których treści nie pozwolił mi odczytać. Mówił, że zostawi mi kopię. Żadnej kopii nie zostawił. Po złożeniu moich podpisów, zaczął się bardzo spieszyć i zabrawszy mój portfel leżący na stole, szybko wyszedł" (skarga nr 334).

"Wpisany w umowie Pełnomocnik/Sprzedawca (...) a w rzeczywistości był Pan, który w ogóle się nie przedstawił i nie miał identyfikatora, zostałam wprowadzona w błąd przez Państwa przedstawiciela handlowego, który stwierdził, że jest pracownikiem energetyki z nową ofertą rozliczenia kosztów energii elektrycznej. Sądziłam, że mam do czynienia z przedstawicielem TAURON Polska Energia, który był moim dotychczasowym dostawcą energii elektrycznej dlatego też podjęłam decyzję o podpisaniu umowy. Przy podpisywaniu Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej wmawiał, że będzie obniżka opłat za pobór prądu, nie pozostawił mi kopii umowy podpisanej przez przedstawiciela Polska Energetyka PRO Sp. z o.o., Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży, cennika i Oświadczenia Odbiorcy" (skarga nr 304).

„Z rozmowy wynikało, że przyjdzie do mnie przedstawicielka z energetyki, aby uzupełnić moje dane. W tym celu mam przygotować mój dowód osobisty i oczekiwać jej przybycia 28.11.2013 r., około południa. Po przyjeździe bardzo się śpieszyła. Spisała dane z dowodu osobistego, kazała złożyć kilka podpisów, wzięła podpisane dokumenty i poszła." (skarga nr 40).

„Kurier nie zezwolił na zapoznanie się mnie z owymi dokumentami zastaniając je kopiami faktur z PGE." (skarga nr 454).

„W czasie tej wizyty nie miałem możliwości na dłuższą rozmowę i wnikliwe zapoznanie się z przedkładanymi do podpisu dokumentami, ponieważ przedstawiciel śpieszył się informując, że ma jeszcze wiele spraw do załatwienia." (skarga nr 115).

W świetle przytoczonych powyżej okoliczności, Prezes Urzędu dał wiarę twierdzeniom konsumentów i stwierdził, że nie można uznać, że Polski Prąd i Gaz dołożyła należytych starań, aby przyjęty przez nią model sprzedaży energii elektrycznej, zapewniał wysoki poziom ochrony praw konsumentów, w tym w szczególności prawa do informacji.

Prezes Urzędu dokonując oceny, czy praktyka rynkowa Polski Prąd i Gaz wprowadza w błąd konsumenta, uwzględnił - zgodnie z brzmieniem art. 5 ust. 4 upnr - wszystkie okoliczności wprowadzenia przez Spółkę swojej usługi na rynek, w tym sposób jej prezentacji.<sup>12</sup>

Należy podkreślić, iż każdy konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która - przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty kierowanych do niego przez przedsiębiorcę informacji - nie będzie wprowadzać w błąd. Wyjaśnienia wymaga, iż nie bez znaczenia jest sposób przekazania przeciętnemu konsumentowi informacji dotyczących produktu, bowiem prawo konsumenta do transparentnego przekazu profesjonalisty (należytego poinformowania) ma kardynalne znaczenie dla świadomego procesu decyzyjnego konsumenta. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może natomiast skutkować tym, iż nawet przeciętny konsument nie będzie w stanie wykorzystać swojej wiedzy, ostrożności, racjonalnego postrzegania rzeczywistości i rozpoznać grożące mu niebezpieczeństwa w postaci bezprawnych działań profesjonalisty. W tak zakłóconych warunkach przeciętny konsument nie będzie miał możliwości podjęcia świadomej decyzji.

Tym samym mając na uwadze poziom wiedzy konsumentów, w tym w szczególności osób starszych na temat podziału podmiotów działających na rynku sprzedaży energii elektrycznej, Spółka powinna w szczególny sposób dążyć staranności, aby konsumenci podpisujący z nią umowy mieli świadomość, z czym wiąże się powyższa transakcja.

Podkreślić należy, iż dla oceny wprowadzenia w błąd bez znaczenia jest sposób, w jaki do niego doszło. Wprowadzenie w błąd może bowiem dokonywać się przez mylące, dwuznaczne informacje lub celowo nieprecyzyjne oznaczenia odnoszące się m. in. do cech handlowych produktu.<sup>13</sup> W ocenie Prezesa Urzędu, sugerując się informacjami przekazywanymi przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz, konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której by nie podjął, gdyby wiedział, jakie dokumenty rzeczywiście podpisuje. Kluczowe znaczenie odgrywa wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór komunikatu, który prowadzi do przyjęcia i zrozumienia najważniejszych informacji jakie z niego płyną. W orzecznictwie wskazuje się, iż jako praktykę wprowadzającą w błąd należy kwalifikować każdą praktykę, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę (np. treść wypowiedzi) wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd i która może zniekształcić zachowanie rynkowe.<sup>14</sup> Poprzez informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz konsument mógł z pewnością zostać przez Spółkę wprowadzony w błąd, co powodowało powstanie w jego świadomości mylnego wyobrażenia o jej ofercie. W rezultacie decyzja dotycząca umowy mogła być nieświadoma, ponadto w innych warunkach, tj. gdyby konsument miał pełną wiedzę na temat zawieranej umowy, nie podjąłby przedmiotowej decyzji.

Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży elektrycznej, wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości Polski Prąd i Gaz oraz co do okoliczności złożenia tej propozycji.

<sup>12</sup> Por. R. Stefanicki, *Ustawa...*, s. 256

<sup>13</sup> Por. R. Walczak, *Prawne aspekty reklamy w ustawodawstwie polskim, europejskim i międzynarodowym*, Warszawa-Poznań 2001, s. 72-73.

<sup>14</sup> Por. Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., VI ACa 567/14

Prezes Urzędu uznał tym samym, że działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 6 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

#### Zarzut określony w punkcie I.1 b)

W pkt I.1 b) sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polska Energetyka Pro, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie.

Konsumenci w swoich skargach wskazywali, że przedstawiciele Przedsiębiorcy informowali, że podpisanie umowy umożliwi uzyskanie wymiernych korzyści ekonomicznych w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną, w związku z niższymi stawkami cen za energię elektryczną. Cyt.:

*„Tym samym miałam przeświadczenie, że w/w (...) jako przedstawiciel mojego dotychczasowego dostawcy energii chce podpisać ze mną umowę, na podstawie której dotychczasowe rachunki za dostawę energii ulegną znacznemu zmniejszeniu”* (skarga nr 263).

*“(...) wyraził zgodę, jak mi powiedział -"bo będzie mniej płacił" (w rzeczywistości okazało się to zwiększeniem rachunków za prąd)”* (skarga nr 275).

*„(...) w sierpniu 2014 r. skontaktował się z moim ojcem-emerytem i zaoferował mu, w rozmowie telefonicznej, niższe rachunki za energię, (...) Jak zaznaczyłem wcześniej, ojciec jest emerytem, a koszt jaki teraz ponosi za energię jest o blisko 50 zł większy od poprzednich rachunków.”* (skarga nr 316).

*„(...) Po przeliczeniu okazało się będę płaciła więcej o 60-70 zł.”* (skarga nr 324).

*„w dniu 27.06.2014 r. otrzymałam pocztą przesyłkę z firmy Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. zawierającą umowę, którą ledwie zdołałam odczytać, oraz wydrukowane faktury do zapłacenia na kwoty znacznie wyższe od dotychczas płaconych do Enea S.A.”* (skarga nr 337).

*“Podczas zawierania umowy byłem informowany, że będę mniej płacił niż w Tauronie, bo ok 700 zł rocznie co okazało się nieprawdą, co więcej okazało się, że będę musiał płacić dwa rachunki w Tauronie i Polskiej Energetyce Pro”* (skarga nr 369).

*“Nie poinformował mnie, że Polska Energetyka Pro Sp. z o.o. jest konkurencją dla TAURON POLSKA ENERGIA. Oświadczył mi również, że wszelkie formalności związane z zmianą umowy firma Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. załatwi za mnie, jak również, że nie poniosę w związku z tym żadnych dodatkowych kosztów, a nawet zyskam, gdyż stawki jakie proponuje firma Polska Energetyka PROSP. z o.o. są niższe niż w umowie firmowanej przez TAURON POLSKA ENERGIA”* (skarga nr 376).

*„Przez przedstawicielkę Polska Energetyka PRO zostałam w sposób bezczelny wprowadzona w błąd, w formie obietnicy, że zostaną mi obniżone rachunki za energię elektryczną w sposób dla mnie znaczący. Tej obietnicy firma nie dotrzymała i dla niej płacę rachunki znacznie wyższe niż obiecywano. Poprzednio miesięcznie płaciłam ok. 7. - zł, a obecnie zaczęłam płacić po ok 30 zł za miesiąc” (skarga nr 481).*

*„Cały czas podczas rozmowy i podpisywania podsuniętych dokumentów swoim zachowaniem i wypowiedziami sugerował, że jest przedstawicielem Energetyki - PGE z oddziału Wyszków i zapewniał o obniżeniu kosztów za energię elektryczną”. (skarga nr 483).*

*"Przedstawiciel tej firmy przed zawarciem umowy poinformował mnie, że jego firma będzie sprzedawała energię taniej niż mój dotychczasowy dostawca, firma Tauron." (skarga nr 458).*

*"Wpuściłam do mieszkania niepotrzebnie przedstawicieli firmy: Polska Energetyka PRO, którzy zapewniali mnie, że ich oferta będzie skutkowałą obniżeniem rachunków za prąd. Niestety wbrew deklaracjom rachunki okazały się wyższe, niż dotychczas." (skarga nr 452).*

*"Rozmawiając przeważnie z osobami w wieku podeszłym zapewniał o promocji i znacznie niższych rachunkach za energię, co nie jest zgodne ze stanem faktycznym. Umowa została sporządzona niestarczanie - brak podpisów, brak jakiegokolwiek numeru umowy. Lokatorzy przekonani, że to aneks do promocji RWE, narażeni zostali na ogromne koszty zerwania umowy z RWE." (skarga nr 145).*

*"W połowie ubiegłego roku 2014 w miesiącu sierpniu przyszli do mnie przedstawiciele firmy PRO z propozycją przejścia z firmy RWE do firmy PRO uzasadniając że będą płacić mniejsze rachunki za usługi energetyczne (...) po krótkim przeliczeniu oświadczyli, że jeżeli wyrażę zgodę na przystąpienie do firmy PRO będą płacić tańsze rachunki za energię średnio o 20 zł (...) Zrozumiałem, że zostałem oszukany, że to nie jest umowa kompleksowa i że będę zamiast taniej o 20 zł, to będę płacił więcej o 40 zł." (skarga nr 147).*

*„Przed zawarciem umowy zadzwoniła do mnie pani podająca się za przedstawicielkę firmy energii elektrycznej z propozycją tańszej energii motywując tym, iż jestem długoletnim odbiorcą i zasługuję na tańszą energię” (skarga nr 115).*

*"W dniu 16.06.2014 r. przyszli dwaj panowie mówili, że są z Polska Energia są po to, żeby zmniejszyć opłaty. Pytałam czy nie będę miała kłopotów. Jakich kłopotów przecież to jedna Firma tylko dla zasłużonych klientów zniżki nawet o połowę." (skarga nr 136).*

Tymczasem, jak wynika ze skarg konsumentów, przedstawiciele handlowi manipulując informacjami, przedstawiali konsumentom informację o niższej niż u dotychczasowego dostawcy cenie za kWh energii, pomijając przy tym wiele innych, istotnych informacji. Zauważyć bowiem należy, że na ostateczną cenę energii oferowaną przez Polski Prąd i Gaz, składa się nie tylko cena za kWh, ale również inne opłaty, takie jak opłata handlowa, natomiast łącznie na cenę energii składa się opłata za zużycie energii elektrycznej oraz opłaty za transport energii sieciami dystrybucyjnymi.

Prezes Urzędu dokonał również analizy stawek opłat za zużycie energii elektrycznej stosowanych w latach 2013-2016 r. przez tzw. sprzedawców z urzędu (prowadzących sprzedaż energii elektrycznej odbiorcom w gospodarstwach domowych), którzy zobowiązani są do przedstawienia prezesowi URE do zatwierdzania taryf dla energii elektrycznej, tj.: PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ENERGA-OBRÓT S.A. z

siedzibą w Gdańsku, Tauron Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie. Następnie Prezes Urzędu dokonał porównania stawek stosowanych przez powyższych sprzedawców ze stawkami stosowanymi w tym czasie przez Polski Prąd i Gaz.

Zgodnie z przepisami ustawy prawo energetyczne, przez taryfę należy rozumieć zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców (art. 3 pkt 17 Pr. en).

Wskazać należy, iż stawki opłat za zużycie 1 kWh energii elektrycznej u tzw. sprzedawców z urzędu obecnie (stan na 2016 r.) są niższe, niż stawki w 2013 r. Około sześcioprocentowy spadek miał miejsce w 2014 r. (w stosunku do roku 2013). Następnie, w 2015 r. u części sprzedawców nastąpił nieznaczny, ok 0,5-procentowy wzrost (ENEA S.A. i Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.) lub stawki utrzymały się na tym samym poziomie (PGE Obrót S.A. i ENERGA-OBRÓT S.A.). W 2016 r. stawki opłat za zużycie 1 kWh energii elektrycznej u wszystkich tzw. sprzedawców z urzędu uległy obniżeniu o około 1%.

Analiza cenników promocyjnych stosowanych przez Polska Energetyka Pro wskazuje natomiast, że stawki przewidziane w cennikach promocyjnych obowiązujących dla umów sprzedaży energii elektrycznej zawieranych z konsumentami w 2013 r., w wariantach dla taryfy G11 były niższe (o około 5 do 8,5%) od stawek stosowanych przez tzw. sprzedawców z urzędu lub kształtowały się na takim samym poziomie. Natomiast w cennikach w wariantach dla taryfy G12 stawki były na zbliżonym poziomie.

Cenniki promocyjne w wariantach dla taryfy G11 stosowane przez Spółkę od stycznia do połowy maja 2014 r. przewidywały stawki niższe o ok 2-2,5%. W przypadku zaś cenników w grupie taryfowej G12, w większości przypadków stawki stosowane przez Polski Prąd i Gaz były wyższe niż u konkurentów.

Należy natomiast podkreślić, iż od połowy maja 2014 r. dla grupy taryfowej G11 i od początku 2015 r. dla grupy G12 Spółka wprowadziła we wszystkich stosowanych przez siebie cennikach stawki progresywne, tj. wzrastające w kolejnych latach obowiązywania umowy. W związku z powyższym, w cennikach przewidziano stawki, które w każdym kolejnym roku są wyższe od siebie o minimum 10 % (wzrosty stawek wynoszą 15%, 20% a nawet 25% w stosunku do poprzedniego roku). Biorąc natomiast pod uwagę sposób, w jaki kształtowały się ceny energii elektrycznej u tzw. sprzedawców z urzędu w latach 2013-2016 r. wskazać należy, że w stosowanych w ww. okresach cennikach, rozpoczynając od roku następującego po roku w którym konsument podpisał umowę, stawki oferowane przez Polski Prąd i Gaz odnotowywały niewspółmierny wzrost w stosunku do stawek stosowanych przez tzw. sprzedawców z urzędu. Powyższe oznaczało natomiast, że o ile obowiązująca konsumenta cena za jednostkę energii elektrycznej była w pierwszym roku niższa, niż u dotychczasowego sprzedawcy (którym w przeważających przypadkach był tzw. sprzedawca z urzędu), o tyle sytuacja ta ulegała diametralnej zmianie już w kolejnym roku, bowiem zgodnie z cennikiem stosowanym przez Polski Prąd i Gaz, stawka za zużycie 1 kWh energii elektrycznej ulegała wzrostowi i w konsekwencji jej wysokość znacznie przekraczała wysokość stawki stosowanej w tym czasie przez tzw. sprzedawcę z urzędu.

Przykładowo cena za 1 kWh dla konsumenta, który podpisał po 15 maja 2014 r. umowę sprzedaży energii elektrycznej, której integralną część stanowi Cennik Promocyjny



„Dynamiczna Stawka G11 - DS./14/02”, będzie wynosiła w pierwszym roku obowiązywania umowy 0,249 zł netto. Natomiast w 2015 roku, stawka za zużycie 1 kWh dla tego konsumenta wzrosła do 0,29 zł netto, a w 2016 r. już 0,32 zł netto. Jednocześnie, wskazać należy, iż stawki za jednostkę energii elektrycznej u większości (poza jednym) tzw. sprzedawców z urzędu, w przypadku taryf z grupy G11 wynosiły: w 2015 od 0,254 do 0,256 zł netto, a w 2016 r. od 0,252-0,254 zł netto. Tym samym konsument, który kontynuował umowę z Polski Prąd i Gaz, za zużycie 1 kWh płacił w 2015 r. średnio o 14% więcej niż u tzw. sprzedawcy z urzędu, z kolei w 2016 r. cena ta jest wyższa o średnio 26%. Korzyść cenowa, jaka miałaby się wiązać z podpisaniem umowy z Polski Prąd i Gaz ma zatem charakter iluzoryczny, w konsekwencji należy uznać, iż Spółka działając za pośrednictwem swoich przedstawicieli w powyższym zakresie wprowadzała konsumentów w błąd.

Na marginesie wskazać należy, iż z uwagi na ogólną tendencję kształtowania się na przełomie ostatnich lat (2012-2016) cen energii elektrycznej obowiązujących u tzw. sprzedawców z urzędu (tj. spadek lub minimalny, oscylujący wokół 1% wzrost), jest mało prawdopodobne, iż w następnych latach stawki za zużycie 1 kWh u tych sprzedawców odnotują taki wzrost, jak w przypadku stawek obowiązujących w Polski Prąd i Gaz, tj. o minimum 10%. Tym samym ustalone w stosowanych przez Spółkę cennikach stawki za jednostkę energii elektrycznej należy uznać za nadmiernie wygórowane. Podkreślić przy tym jednocześnie wymaga, iż zgodnie z art. 45 Pr. en., taryfy ustalane przez przedsiębiorstwo energetyczne powinny w szczególności zapewniać ochronę interesów odbiorców przed nieuzasadnionym poziomem cen i stawek opłat. Mając natomiast na uwadze stosowane przez Polski Prąd i Gaz od połowy maja 2014 r. cenniki przewidujące sukcesywny i znaczny wzrost cen za zużycie energii elektrycznej w kolejnych latach obowiązywania umowy, uznać należy, iż Spółka ustalając taryfy, które stosuje w przedmiotowych cennikach narusza powyższą regulację prawa energetycznego.

Wskazać również należy, że na mocy zawartej z Polski Prąd i Gaz umowy, konsument (odbiorca), który zawarł ze Spółką umowę po 25 grudnia 2014 r. jest w wielu przypadkach obciążony dodatkową opłatą, w postaci opłaty z Usługą Dodatkową, określoną w § 5 pkt 5 umowy sprzedaży energii elektrycznej (załącznik nr 6 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.). Zgodnie z postanowieniami powyższego paragrafu, przystąpienie do Usługi Dodatkowej (usługi przyrzeczenia), zapewnia odbiorcy (konsumentowi), że w przypadku istniejących w chwili lub po zgonie odbiorcy zaległości z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, Polski Prąd i Gaz nie wystąpi z roszczeniem przeciwko ewentualnym jego spadkobiercom (§ 5 pkt 1 i 3 umowy sprzedaży energii elektrycznej, załącznik 6 do pisma Spółki z 17 września 2015 r.).

O ile w teorii przystąpienie do tej usługi jest nieobowiązkowe i związane jest z koniecznością zaznaczenia stosownego okienka (*checkboxa*), to jednak w praktyce, z uwagi na okoliczności przytoczone w części uzasadnienia zarzutu określonego w punkcie I. 1 a) decyzji, konsumenci w większości przypadków nie mieli realnego wpływu na objęcie ich Usługą Dodatkową. Umowy były bowiem wypełniane przez przedstawicieli Polski Prąd i Gaz w pośpiechu, konsumentom przedkładane były dokumenty wyłącznie do podpisu, bez rzeczywistej możliwości zapoznania się z ich treścią. Co więcej duża część konsumentów nie miała w ogóle świadomości, że podpisuje umowę sprzedaży energii elektrycznej z nowym podmiotem. W konsekwencji dla wielu konsumentów przystąpienie do przedmiotowej usługi

wynikało z tego, że osoba reprezentująca Spółkę zaznaczała stosowne okienko bez ich woli i wiedzy.

Warunki dotyczące Usługi dodatkowej zostały umieszczone w środkowej części dokumentu umowy sprzedaży energii elektrycznej, nie zostały w żaden szczególny sposób wyodrębnione czy oznaczone, a okienko, którego zaznaczenie warunkuje przystąpienie do przedmiotowej usługi, jest tak wkomponowane w tekst, że może być niezauważalne, szczególnie dla osoby starszej. Mając natomiast na uwadze okoliczność, że przystąpienie przez konsumenta wiąże się dla niego z dodatkowym obciążeniem finansowym, w postaci obowiązku ponoszenia dodatkowej opłaty na rzecz spółki Polski Prąd i Gaz w wysokości 5,99 zł brutto miesięcznie, należy uznać, że jest to przedmiotowo istotne postanowienie, które powinno konsumentowi zostać przedstawione osobno w jasny i czytelny sposób. Ponadto informacja o obowiązku uiszczenia przedmiotowej opłaty przekazana jest wyłącznie w § 5 umowy, nie została ujęta w Cenniku Promocyjnym, ani w żadnym innym dokumencie stanowiącym integralną część umowy.

Biorąc pod uwagę wskazane powyżej okoliczności, przystąpienie do Usługi Dodatkowej stanowi *de facto* zawarcie **dodatkowej umowy z Polski Prąd i Gaz**, w związku z którą konsument obowiązany jest do ponoszenia comiesięcznej opłaty w wysokości 5,99 zł brutto. Powyższa kwota może się wydawać bagatelna, jednakże biorąc pod uwagę iż osobami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze, niezamożne, dla których nawet drobne wydatki mają istotne znaczenie dla domowego budżetu, która często wykazuje relatywnie niskie zużycie energii elektrycznej, stanowi (w połączeniu z **Opłatą Handlową**) znaczną część rachunku za energię elektryczną. Co więcej, nieświadome przystąpienie przez konsumenta do Usługi Dodatkowej, w generalnym rozrachunku, przez cały okres jej trwania przy umowie na 48 miesięcy, naraża konsumenta na niebagatelne koszty w kwocie ok 290 zł.

W myśl art. 5 ust. 3 pkt 5 upnr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Czynnik taki jest atrakcyjny, w szczególności dla emerytów i rencistów, ponieważ rachunki za energię elektryczną stanowią znaczne obciążenie dla ich budżetu.

Spółka wykazując bezpodstawność zarzutu Prezesa Urzędu, podkreśliła, że konsument przed podpisaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej otrzymuje od przedstawiciela Spółki rzetelną informację na temat oferty cenowej i podpisując „Oświadczenie Odbiorcy” poświadczają, że do umowy został dołączony cennik.

W swoich wyjaśnieniach Spółka wskazała również, że w cenniku w sposób poukładany i czytelny wyszczególnione są wszystkie opłaty, do jakich płatnika zobowiązany jest konsument w związku ze sprzedażą energii elektrycznej. Spółka wskazała, że konsument najpóźniej w chwili podpisania ma świadomość co do wszystkich kosztów, które będzie ponosił na rzecz Polski Prąd i Gaz przez cały czas trwania umowy (dowód Cennik Spółki).

W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące sposobu przedstawiania konsumentom oferty Spółki przez osoby ją reprezentujące, przytoczone w części uzasadnienia do zarzutu określonego w punkcie I. 1 a) niniejszej decyzji, nie sposób uznać, że informacja na temat oferty cenowej była w tym przypadku przekazywana rzetelnie.

Dodatkowo twierdzeniom Spółki przeczą przykłady skarg konsumentów włączonych do niniejszego postępowania. Wynika z nich, że niejednokrotnie osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz informowały konsumentów, że obniżka cenowa wyniesie 10, 15, 20, 30, a nawet 40%. Tymczasem z analizy stawek zawartych w cennikach stosowanych przez Przedsiębiorcę, iż w pierwszym roku obowiązywania umowy ze Spółką cena za zużycie 1 kWh energii elektrycznej była niższa o 5-8,5%, a do połowy maja 2014 już tylko o 2-2,5%, zaś w 2015 i 2016 r. maksymalnie o ok. 10%. Dodatkowo, należy podkreślić, iż w związku z wprowadzeniem od połowy maja 2014 r. w cennikach Spółki stawek progresywnych, cena za zużycie 1 kWh dla konsumenta w drugim roku obowiązywania umowy była już średnio o kilkanaście procent wyższa od ceny, jaka obowiązywałaby go, gdyby miał zawartą umowę z tzw. sprzedawcą z urzędu. Okoliczności niniejszej sprawy wskazują jednak, że o powyższym przedstawiciele Spółki już nie informowali, bowiem ze skarg konsumentów wynika, iż oferta cenowa Spółki była przedstawiana w sposób sugerujący gwarancję stałych niższych cen, co skłaniało ich do podpisania przedkładanych im dokumentów. Cyt.:

*"Powiedzieli, że ponieważ opłacam faktury za prąd w terminie, to przyznano mi bonus w postaci 4 lat bez podwyżki ceny faktury, że przez 4 lata nie podwyższą mi. Powiedzieli, że są z PGE z Łodzi; dali mi do podpisania, coś, myślałam, że podpisuje bonus."* (skarga nr 185).

*"W dniu 21.08.2014 r. odwiedził mnie w moim mieszkaniu mężczyzna podający się za przedstawiciela mojego dystrybutora firmy Tauron, proponując zmianę umowy na korzystniejszą z 10% zniżką za energię elektryczną. Po bardzo szybkim załatwieniu sprawy opuścił mieszkanie zabierając dokumenty-oryginał i kopię umowy, zostawiając jedynie ulotkę firmy Tauron dotyczącą 10% zniżki za energię elektryczną"* (skarga nr 222).

*"W dniu 14.04.2014 r. do pokrzywdzonego zgłosił się przedstawiciel firmy Polska Energetyka sp. z o.o. Lidia Tylczyńska, która w imieniu ww firmy złożyła pokrzywdzonemu ofertę zawarcia umowy na dostawę energii elektrycznej. Oświadczyła, że jeżeli rozwiąże umowę z dotychczasowym dostawcą energii elektrycznej - ENERGA w GDAŃSKU to będzie płacił 15% niższą cenę za energię."* (skarga nr 266).

*„Na skutek przekonywania (...) zwłaszcza jego zapewnień, że m. in. korzystając z Państwa usług zapłacę znacznie mniej za wszystkie usługi związane z dostarczaniem energii elektrycznej niż dotychczas, wyraziłam zgodę na zawarcie umowy (...)"* (skarga nr 319).

*„Przedstawiciel informował mnie, że podpisany przeze mnie dokument gwarantuje niezmiennosc ceny dostarczanej energii przez 3 lata."* (skarga nr 387).

Odnosząc się natomiast do dokumentów Cenników Promocyjnych (w różnych wariantach), wskazać należy, że wraz z dokumentem umowy i OWU obejmują łącznie niespełna kilka stron tekstu, niemniej, biorąc pod uwagę bardzo mały rozmiar czcionki, powyższe dokumenty w rzeczywistości zawierają bardzo obszerną treść, która dodatkowo jest trudna do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta, w szczególności dla osób starszych. Ponadto cenniki zawierają liczne tabele porównawcze cen, stawek i opłat stosowanych w poszczególnych latach rozliczeń, w tym Opłaty Handlowej. Co istotne, Cennik Promocyjny nie zawiera informacji na temat wszystkich opłat jakie konsument jest obowiązany ponieść, bowiem nie wskazano w nim kwoty należnej za „Usługę Dodatkową”(dodatkowej kwoty 5,99 zł brutto miesięcznie).

powyższe analiza powyższych dokumentów może sprawić trudność każdemu konsumentowi, nie tylko osobie starszej. Natomiast działanie przedstawicieli handlowych ograniczało się do wybiórczego przedstawiania konsumentom informacji o rzekomo niższych rachunkach za energię elektryczną, uniemożliwiając tym samym konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji.

Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej, w tym opłat związanych z dostarczaniem energii elektrycznej, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne, jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest zdezorientowany i nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Przedsiębiorca winien był dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów którymi się posługuje, cenniki, regulaminy, mogą być kompletnie nieczytelne, w szczególności dla osób starszych. Takie osoby poza trudnościami z odczytaniem treści dokumentów (ze względu na bardzo małą czcionkę), mogą mieć bowiem problem z prawidłowym zrozumieniem ich treści, co wynikać może z ich schorzeń fizycznych, a także zaawansowanego stopnia demencji lub innych dolegliwości psychicznych.

Mając na uwadze przytoczone powyżej okoliczności, w ocenie Prezesa Urzędu informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz mogły z pewnością tworzyć mylne wyobrażenie o ofercie Przedsiębiorcy i korzyściach z niej wynikających i mogły doprowadzić konsumenta do podjęcia decyzji dotyczącej umowy (zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką), której nie podjąłby, gdyby miał pełną wiedzę na temat cen, stawek i opłat stosowanych przez Spółkę.

W związku z powyższym, zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że osoby działające w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, wprowadzały konsumentów w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą.

Prezes Urzędu uznał tym samym, że działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust 2 upnpr.

## **Zarzut określony w punkcie I.2**

W myśl art. 6 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd przez zaniechanie dotyczą tych sytuacji, w których przedsiębiorca jest obowiązany do udzielenia konsumentom określonych informacji. Posiadanie tych informacji jest niezbędne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia prawidłowej, czyli świadomej i zarazem efektywnej decyzji rynkowej. Im mniejszy zasób posiadanych przez konsumenta informacji, tym większe ograniczenie możliwości dokonania przez niego świadomego wyboru rynkowego (...). Brak posiadania przez nich

dostatecznej wiedzy wpływa negatywnie lub wyłącza możliwość podjęcia przemyślanej i suwerennej decyzji rynkowej.<sup>15</sup>

Przepis art. 6 ust. 1 upnr zawiera kumulatywne przesłanki uznania zaniechania wprowadzającego w błąd za nieuczciwą praktykę rynkową: pominięcie dotyczyć winno istotnych dla konsumenta informacji przy podejmowaniu decyzji oraz posiadać zdolność zniekształcenia zachowań rynkowych.

Art. 6 ust. 2 upnr stanowi, iż w razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów.

Zgodnie z art. 6 ust. 3 pkt 1 upnr, wprowadzającym w błąd zaniechaniem może w być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Ustęp 4 pkt 5 w/w przepisu stanowi, że w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w ust. 1, uznaje się w szczególności informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy.

Propozycja nabycia produktu natomiast to informacja handlowa określająca cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa, bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy (art. 2 pkt 6 upnr).

Przepis art. 6 ust. 4 upnr ustanawia po stronie przedsiębiorcy obowiązki informacyjne, ale tylko w odniesieniu do propozycji nabycia produktu, w stosunku do której ustawodawca postanowił o istotności określonych informacji.

W pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polską Energetyką Pro.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, iż konsument, który jest stroną umowy kompleksowej, opłaca jedną fakturę: za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. Natomiast w przypadku posiadania umów: dystrybucji i sprzedaży energii elektrycznej, konsument jest obowiązany opłacać dwie oddzielne faktury, jedną na rzecz dystrybutora, drugą zaś sprzedawcy energii elektrycznej.

W niniejszej sprawie liczne skargi konsumentów wskazują, że nie byli oni informowani o w/w obowiązku, głównie z uwagi na okoliczności w jakich Spółka zawierała z nimi umowy sprzedaży energii elektrycznej (opisane w uzasadnieniu do zarzutu z pkt I.1.a sentencji decyzji). Cyt.:

<sup>15</sup> M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 144-145.

*„(...)Nie poinformowano, że za dystrybucję energii będę płaciła kolejny rachunek innemu przedsiębiorcy, co tak naprawdę spowoduje zwiększenie opłat za energię”. (skarga nr 8)*

*"Zapukał przedstawiciel Spółki Polska Energetyka Pro, z rozmowy z tym człowiekiem wywnioskowałam, że będę miała po podpisaniu umowy mniejsze rachunki za energię; co się później okazało, że będę musiała płacić nie tylko za energię, ale także za dystrybucję danej firmie PRO. Nie byłam tego świadoma i w konsekwencji otrzymywałam podwójne rachunki, których nie byłam w stanie zapłacić." (skarga nr 218).*

*"Przedstawiciel udzielił nierzetelnej informacji, zatajając istotne fakty. W chwili obecnej otrzymuję faktury zarówno z Enea, jak i od Was" (skarga nr 247).*

*„W momencie podpisania umowy pokrzywdzony nie został uprzedzony o tym, że niezależnie od opłaty za samą energię elektryczną będzie zmuszony dodatkowo opłacać za jej przesył.” (skarga nr 266).*

*„Ponadto nie zostałam poinformowana, że będę otrzymywała dwie faktury. Czuje się niedoinformowana i oszukana" (skarga nr 315).*

*" (...) kiedy otrzymałam pierwsze rachunki byłam zdziwiona, że mam 2 rachunki, jeden za energię, a drugi za dystrybucję, wcześniej nikt mi o tym nie mówił.” (skarga nr 324).*

*"Stwierdzam, że to Polska Energetyka PRO Sp. z o.o. nie spełniła warunków umowy spisanej ze mną dn. 21.02.2014 r. ponieważ pracownik spisujący ze mną umowę nie poinformował mnie, że po podpisaniu umowy, będę otrzymywała podwójne faktury. Na takie utrudnienia z powodu otrzymywania podwójnych faktur nigdy bym nie wyraził zgody (...)" (skarga nr 144).*

Powyższe okoliczności sprawiały, że osoby reprezentujące Spółkę, nie tylko wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy, którego reprezentują i rzeczywistego celu wizyty (tj. nakłonienia konsumentów do zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i zmiany sprzedawcy), ale również celowo pomijały informację, że w związku z zawarciem umowy z Polski Prąd i Gaz, poza opłatą za sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Spółki, konsumenci obowiązani będą dokonywać również osobnej płatności na rzecz innego podmiotu - dystrybutora energii elektrycznej.

W odpowiedzi na powyższe zarzuty, Spółka wyjaśniła że konsumenci są każdorazowo informowani przez jej przedstawicieli, że konsekwencją podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą będzie konieczność opłacania dwóch faktur na rzecz dwóch przedsiębiorców. Jako dowód, Spółka powołuje się na pkt 6 dokumentu pn. „Oświadczenie Odbiorcy”, w którym konsument oświadcza, że został poinformowany, iż po zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy będzie otrzymywał dwie faktury, tzn. za sprzedaż od Polski Prąd i Gaz oraz za dystrybucję od Operatora Systemu Dystrybucyjnego. Spółka wskazała również, że każdy z konsumentów otrzymał dokument pn. „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej”, w którym również znajduje się informacja o obowiązku opłacania dwóch faktur. Spółka wskazała również, że odbiorcy udzielali jej pełnomocnictwa, w którym upoważniali Polski Prąd i Gaz do wypowiedzenia dotychczasowej umowy kompleksowej oraz zawarcia w imieniu odbiorcy umowy na dystrybucję energii elektrycznej z OSD, tym samym nie sposób w ocenie Spółki przyjąć, że nie mieli świadomości, że będą otrzymywać osobną fakturę od OSD.

Biorąc pod uwagę okoliczności przytoczone w uzasadnieniu do zarzutów określonych w punkcie I.1 a) i b) sentencji decyzji, Prezes Urzędu uznał, że zdobycie przez przedstawicieli handlowych podpisów pod dokumentem pn. „Oświadczenie Odbiorcy”, czy pod dokumentem pełnomocnictwa, nie jest trudnym zadaniem, w szczególności w przypadku, gdy konsumentem jest osoba starsza. Podkreślenia wymaga, iż z ustaleń poczynionych w niniejszej sprawie wynika, że osoby podpisujące się pod „Oświadczeniem Odbiorcy” nie zdawały sobie nawet sprawy, jaki rodzaj dokumentu popisywały. Powyższe jest konsekwencją faktu, że konsumenci na skutek działań przedstawicieli handlowych nie mieli świadomości, że zawierają nowe umowy sprzedaży energii elektrycznej, a ich podpis zarówno pod umowami, jak i ww. oświadczeniami i pełnomocnictwami został uzyskany na skutek nieuczciwych zabiegów przedstawicieli handlowych, między innymi takich jak opisane w skargach powyżej.

Co więcej, w ocenie Prezesa Urzędu, za chybiony należy uznać argument Przedsiębiorcy, dotyczący posiadania przez konsumentów informacji o obowiązku opłacania dwóch faktur, w związku z przekazaniem odbiorcy (konsumentowi) przez przedstawicieli handlowych Spółki dokumentu pn. „Zbiór Praw Konsumenta Energii Elektrycznej”. Powyższe nie zwalnia bowiem Spółki z obowiązku dostarczenia odbiorcy (konsumentowi) na etapie przedkontraktowym rzetelnej, pełnej i jasnej informacji, umożliwiającej mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy, jaką w tym przypadku była informacja o wprowadzeniu dodatkowego obciążenia w postaci konieczności opłacania dwóch faktur osobno za sprzedaż i za dystrybucję energii elektrycznej.

Ponadto w ocenie Spółki, okoliczność posiadania przez konsumentów dwóch osobnych umów ze sprzedawcą i dystrybutorem, będących różnymi podmiotami, nie miało wpływu na koszty ponoszone przez konsumentów w związku z nabywaniem energii elektrycznej. Spółka wskazała, że podmioty, z którymi konsumenci mają zawarte umowy kompleksowe, pobierają dwie opłaty tj. za sprzedaż i za dystrybucję, zaś różnica polega wyłącznie na tym, że za swoje usługi wystawiają jedną fakturę. W ocenie Spółki rozdzielenie opłat na dwie faktury nie ma wpływu na wysokość ceny i ma wyłącznie charakter organizacyjny.

Prezes Urzędu nie zgadza się z przedmiotowym twierdzeniem Polski Prąd i Gaz. Po pierwsze wskazać należy, że opłacanie dwóch faktur wiąże się z dodatkowymi kosztami. Mając na uwadze, że konsumenci dotknięci praktykami Spółki to w większości przypadków osoby starsze, nie dysponują one raczej umiejętnością, a wręcz możliwością dokonywania przelewów internetowych. Osoby starsze wszystkich opłat dokonują zazwyczaj na pocztę bądź w banku, wypełniając stosowne blankiety. Zauważyć należy, iż każda dodatkowa opłata za dokonanie przelewu, nawet niewielka, dla emerytów i rencistów, często samotnych i schorowanych, stanowi znaczący wydatek. Dodatkowo należy mieć na uwadze, iż osoby starsze, niedowidzące, z ograniczoną sprawnością ruchową, narażone są na dodatkową uciążliwość w postaci konieczności wypełnienia dwóch blankietów przelewu, zamiast jednego wspólnego za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej.

Wskazać ponadto należy, iż nie wszyscy użytkownicy kont internetowych dysponują możliwością dokonywania nieodpłatnych przelewów środków pieniężnych. W związku z powyższym, dodatkowy koszt wynikający z konieczności dokonania osobnej płatności na rzecz dystrybutora może również dotyczyć konsumentów, którzy korzystają z przelewów internetowych i każdorazowo ponoszą z tego tytułu opłatę.

Z tych względów przedmiotowe informacje należy uznać za istotne z punktu widzenia konsumentów podpisujących ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej, bowiem z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, iż możliwość ponoszenia niższych opłat była jedną z najistotniejszych przyczyn, dla których konsumenci podejmowali decyzję o jej podpisaniu.

W ocenie Prezesa UOKiK nieprzekazanie przedmiotowej informacji powodowało podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Opisane działanie Spółki tym samym wprowadzało konsumentów w błąd na etapie przed zawarciem umowy - w wyniku dezinformowania ich podejmowali oni działania, których w normalnym stanie rzeczy (przy przekazaniu im istotnej informacji, o której mowa powyżej) nie podjęliby.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że praktyka Spółki spełnia wszystkie przesłanki niezbędne do uznania jej za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### Zarzut określony w punkcie I.3

W pkt I.3 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na zatajaniu przez osoby reprezentujące Polska Energetyka Pro faktu, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz Polska Energetyka Pro oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez Polska Energetyka Pro, przez co konsument nie ma świadomości zawierania z Przedsiębiorcą jakiegokolwiek umowy.

Z informacji przekazanych przez konsumentów wynika, że podpisując z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej nie mieli oni świadomości, iż osoby które reprezentowały przedsiębiorcę świadczącego usługi telekomunikacyjne, działają również w imieniu i na rzecz Przedsiębiorcy. Osoby reprezentujące Przedsiębiorcę nie przedstawiały bowiem konsumentom dokumentu pełnomocnictwa upoważniającego do zawierania w imieniu i na rzecz Spółki umów sprzedaży energii elektrycznej. Ponadto, z relacji konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę nie wskazywały, że pośród przedstawianych konsumentom do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej zawierana z Przedsiębiorcą.

Konsumenci w swoich skargach informowali również, że otrzymywali telefony od przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne, w ramach których konsultanci składali im propozycję zawarcia umowy na świadczenie usług telekomunikacyjnych. Po wyrażeniu przez konsumentów zgody na zawarcie przedmiotowej umowy, do ich domów przyjeżdżał przedstawiciel operatora telekomunikacyjnego lub kurier, który przedstawiał konsumentom do podpisu dokumenty umowy nie informując ich o tym, że pośród przedłożonych dokumentów znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej.



Konsumenci nie byli w ogóle przez te osoby informowani, że reprezentują również Polska Energetyka Pro i że podpisują oni także umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz pełnomocnictwo dla Spółki do rozwiązania umowy kompleksowej/umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym dostawcą. Co więcej, osoby które przyjeżdżały do domów konsumentów - działające w imieniu i na rzecz Spółki oraz operatora telekomunikacyjnego - zabierały wszystkie dokumenty bezpośrednio po ich podpisaniu przez konsumentów. Cyt.:

*"7 maja podpisywałam umowę z Telekomunikacją dla Domu i wtedy mi podstawili umowę z Polską Energetyką PRO, ja tej umowy nie byłam świadoma, gdyż mi nie powiedziano, że taką umowę podpisuję"* (skarga nr 179).

*"Przedstawiciel firmy Tele Polska załatwiając sprawę (u mnie w domu) wykradł mi moje dane, które potem użył do "załatwienia" mi przeniesienia z firmy Tauron do firmy Polska Energetyka PRO w Warszawie. Ja podpisując plik dokumentów Tele-Polska "podpisałem" być może podstawione mi dokumenty Polska Energetyka Pro"*(skarga nr 244).

*"Pani (...) podała, że otrzymała telefon z propozycją zawarcia umowy o niższy abonament telefoniczny. Osoba dzwoniąca przedstawiła się w imieniu dotychczasowego operatora telekomunikacyjnego, z którym Pani (...) ma zawartą umowę od kilku lat Pani (...) wyraziła zgodę i po kilku dniach przyjechał do niej do domu kurier z dokumentami do podpisu. Pani (...) zwróciła uwagę, że podpisuje dużo dokumentów na co kurier odpowiedział, że są to załączniki do umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Jednocześnie przy podpisywaniu dokumentów kurier poprosił Panią (...) o okazanie ostatniego rachunku za energię elektryczną. (...) w dniu 29.12.2014 r. otrzymała pismo od Polska Energetyka PRO o pomyślnym zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy energii. Z tego pisma dopiero dowiedziała się, że zawarła jeszcze jedną umowę. "* (skarga nr 250).

*"Okazało się, że w podsuniętym do podpisania mojej matce zestawie dokumentów, nie znajdował się nowy regulamin dostawy energii elektrycznej, lecz trzy umowy zakupu różnych usług telekomunikacyjnych i energetycznych."* (skarga nr 257).

*"Wyjaśniam, że w listopadzie 2013 r. odebrałem kilka rozmów telefonicznych rzekomo od mojego operatora telefonicznego, z propozycją obniżenia rachunków i umówienia mnie na spotkanie w celu podpisania nowej umowy. W dniu 13 listopada 2013 r. wieczorem zgłosił się do mnie młody mężczyzna, podając się za przedstawiciela z firmy telekomunikacyjnej, w której jestem abonamentem, oferując obniżenie abonamentu z 40 zł na 25 zł, na co wyraziłem zgodę. Do tej umowy były jeszcze dopięte formularze napisane drobnym drukiem trudnym do przeczytania, ale uwierzyłem w uczciwość. Podpisałem umowę z "TELEPOLSKA" i wszystkie kopie, które zostały zabrane. Początkiem stycznia 2014 r. otrzymałem przesyłkę zawierającą pisma z firmy „TAURON” informujące o rozwiązaniu umowy a także z firmy „Polska Energetyka PRO” informujące mnie, że jestem od 1 stycznia 2014 r. Waszym klientem (...) umowy nie otrzymałem przy podpisywaniu umowy ani w powyższej przesyłce. Dość łatwo było mnie oszukać biorąc pod uwagę mój 80 letni wiek i moją nieudolność psychiczną, która wynika z wcześniejszego udaru mózgu, co pozostawiło skutki jego niedotlenienia, zawroty głowy i częstą utratę koncentracji."* (skarga nr 360).

*„Z początkiem skontaktowała się konsultantka firmy TelePolska oferując znaczne obniżenie kwoty rachunku telefonicznego (do 25 PLN). Ojciec skorzystał z oferty w przekonaniu, że rozmawia z przedstawicielką Telekomunikacji Polskiej. 12 czerwca 2014 w domu pojawił się*

kurier z umową, którą ojciec podpisał. Jednak po wyjściu kuriera zauważył, że firma, z którą podpisał umowę nie jest Telekomunikacja Polska. (...) Po ok. miesiącu rodzice otrzymali z firmy Polska Energetyka PRO pismo witające ich w gronie klientów, oraz informację z firmy Energa, dotychczasowego dostawcę prądu, zgodnie z którym zrezygnowali z usług tego dostawcy." (skarga nr 476).

"Konsumentka przeprowadziła w styczniu br. Kilka rozmów telefonicznych z konsultantem TelePolska, który to proponował zmianę operatora telekomunikacyjnego z dotychczasowego na TP. Konsultant dzwonił kilkakrotnie do Pani (...) i oferował abonament telefoniczny za kwotę 25 zł. W rozmowach telefonicznych nie proponowano konsumentce zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Oferta dotyczyła wyłącznie nowego niższego abonamentu telefonicznego. Następnie do mieszkania Pani (...) przyjechał kurier z przygotowaną dokumentacją, którą to konsumentka podpisała. Na miejscu kurier zażądał również od konsumentki rachunku za prąd. Pani (...) nie rozumiała dlaczego ma wydać do wglądu rachunek jednak będąc całą sytuacją zaskoczona, okazała blankiet rachunku kurierowi. Pracownik Państwa firmy nie informował na miejscu konsumentki o tym, iż wśród przedstawionych do podpisu dokumentów znajduje się również umowa z Polską Energetyką PRO." (skarga nr 466).

"Na początku grudnia 2013 r. zadzwoniła do mnie osoba: przedstawiła się, że jest z telekomunikacji, proponuje mi bardziej korzystne warunki od obecnych. Na moje tłumaczenie, że ja należę do NOVUM odpowiedziała, że ona właśnie dzwoni z NOVUM. Powiedziała, że za kilka dni przyjdzie do domu kurier i przyniesie mi nową umowę do podpisania. Po kilku dniach tj. 16.12.2013 przybył kurier. Umowę podpisałam. Byłam zdziwiona co ma wspólnego telefon z prądem. Zaczął mi enigmatycznie tłumaczyć, że telefonia musi płacić energetyce za prąd, który zużywa telefon. Było to zupełnie nieracjonalne, ale nie pomyślałam, że to ja będę miała coś z tym wspólnego. Po upływie kilku dni zadzwoniła do mnie pani z NOVUM, by przedłużyć umowę, która dobiega końca. Zdziwiona odpowiedziałam jej, że już podpisałam umowę, którą dostarczył mi kurier. Wówczas okazało się, że nikt od nic nie przysyłał do mnie kuriera i jeśli chcę dalej pozostać ich klientem powinnam szybko odstąpić od umowy z tą firmą. Nigdy nie miałam zamiaru zrywać umowy z operatorem ENEA. Dopiero w dniu 10 marca 2014 r. dowiedziałam się, że "uczciwy" kurier podsuwając mi do podpisu umowę z TelePolska okazał się perfidnym oszustem, bo przy okazji podsunął mi do podpisu waszą umowę nie informując mnie o tym. Nie zostawił mi również kopii podpisanej umowy, ani żadnej wiadomości, że zmieniam ENEA na Energetyka Polska Pro." (skarga nr 469).

"W dniu 04.08.2014 r. zatelefonowała do mnie przedstawicielka "Telekomunikacji" (używała tylko tego określenia) oferując mi dodatkowe ulgi w zakresie połączeń telekomunikacyjnych. (...) Zgodziłem się na przyjazd kuriera, co nastąpiło w dniu 07.08.2014 r. Kurier bardzo się spieszył i przedstawił mi do podpisu kilka dokumentów. Uchyłał jedynie dolne narożniki kartek, abym mógł złożyć podpisy, dość skutecznie zasłaniając pozostałą treść i nie dając jednocześnie czasu na zapoznanie się z nią. (...) Ku mojemu ogromnemu zaskoczeniu w dniu 19.09.2014 r. pocztą otrzymałem zawiadomienie (z dnia 12.09.2014 r.), iż wobec mojej rezygnacji z usług RWE Polska S.A. i zmianie sprzedawcy energii elektrycznej umowa na dostawę energii elektrycznej zostanie rozwiązana z dniem 30.09.2014 r., a wobec

*przedterminowego wypowiedzenia umowy RWE Polska S.A. naliczy mi karę umowną w wysokości 675 zł.*"(skarga nr 148).

Analogiczne sytuacje miały także miejsce przy okazji wizyt przedstawicieli przedsiębiorstw telekomunikacyjnych w domach konsumentów, z którymi konsultanci nie kontaktowali się wcześniej telefonicznie w celu przedstawienia oferty i umówienia spotkania. Pośród przekazywanych do podpisania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, konsumentom przedkładane były również umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polska Energetyka Pro oraz pełnomocnictwa dla Spółki do rozwiązania umowy kompleksowej/umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą, o czym nie byli oni informowani. Podobnie w tych przypadkach osoby odwiedzające konsumentów zatajały okoliczność, że poza reprezentowaniem operatora telekomunikacyjnego, działają również na rzecz Polska Energetyka Pro.

W powyższych przypadkach konsumenci o rozwiązaniu umów z dotychczasowymi sprzedawcami energii elektrycznej konsumenci dowiadawali się po kilku miesiącach albo z przestanej przez Przedsiębiorcę korespondencji, informującej o pomyślnym zakończeniu procesu zmiany, albo z pism pochodzących od dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. Cyt.:

*"7 maja podpisywałam umowę z Telekomunikacją dla Domu i wtedy mi podstawili umowę z Polską Energetyką PRO, ja tej umowy nie byłam świadoma, gdyż mi nie powiedziano, że taką umowę podpisuję"* (skarga nr 179).

*"Umowa, na którą powołuje się Wasza firma jest "z fabrykowana" - co w moim poprzednim piśmie delikatnie wykazałam. Moje podpisy z umowy Tele-Polska na usługi telefoniczne zostały wykorzystane do upoważnień dla Waszej firmy. Jeszcze raz wyjaśniam, że żaden przedstawiciel Polskiej Energetyki ze mną nie rozmawiał i nie podpisywałam upoważnienia do zawarcia umowy - mogę to udokumentować. (...) Pierwszą informację o zmianie dostawcy energii elektrycznej dla mnie, było pismo Enea-Międzyzdroje z 20 V 2014 (...)"* (skarga nr 322).

*"Działałam pod wpływem błędu co do treści czynności prawnej, albowiem nie wiedziałam, że podpisuję umowę o sprzedaż energii, myślałam, że podpisuję tylko umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z TelePolska Sp. z o.o. O zmianie sprzedawcy energii dowiedziałam się dopiero od PGE Obrót S.A., kiedy otrzymałam pismo z dnia 11.03.2014 r."* (skarga nr 463).

*"W dn. 20.08.2014 pojawił się w mieszkaniu mojej matki przedstawiciel oferując zawarcie umowy na telefon stacjonarny na korzystnych dla niej warunkach tzn. 18 pln za miesiąc. Jednocześnie obejrzał wszystkie rachunki o które poprosił do okazania. Mama zgodziła się na ofertę o zmianę abonamentu na telefon, tymczasem przedstawiciel podłożył jej do podpisu umowę na energię elektryczną, którą podpisała."* (skarga nr 460).

Odnosząc się do powyższych zarzutów Spółka wskazała, że przedstawiciele Polska Energetyka Pro na początku wizyty u konsumenta zobowiązani są każdorazowo do okazania ważnego pełnomocnictwa do reprezentowania Spółki, co wynika m. in. z załącznika do umowy agencyjnej zawieranej z firmami pośredniczącymi w zawarciu umowy z odbiorcami w imieniu i na rzecz Polska Energetyka Pro. Agenci są zobowiązani do ścisłego przestrzegania

procedur sprzedażowych Spółki, sformułowanych m. in. w Procedurze Ochrony Konsumentów, w rozdziale pt. „Obowiązki przedstawiciela”.

Wbrew powyższym twierdzeniom Spółki, ze zgromadzonego w niniejszym postępowaniu materiału dowodowego wynika jednak, że przedstawiciele handlowi działający na rzecz Spółki, odwiedzając odbiorców (konsumentów) w ich domach, wielokrotnie nie przedstawiali się, ani nie okazywali dokumentu pełnomocnictwa do reprezentowania Spółki. Cyt.:

*"Przedstawił się jako pracownik energetyki (nie podał nazwy firmy, w której pracuje lub na zlecenie, której zdobywa klientów, ani nie przedstawił legitymacji lub innego upoważnienia)" (skarga nr 217).*

*"Nie przedstawił się i nie miał identyfikatora." (skarga nr 219).*

*"Osoba, która zgłosiła się do mojego mieszkania nie przedstawiła pełnomocnictwa, ani też dokumentu tożsamości (...)" (skarga nr 232).*

*„(...) osoba przedstawiająca się jako przedstawiciel Państwa firmy nie wylegitymował się żadnym dokumentem tożsamości oraz nie przedstawił żadnego pełnomocnictwa na mocy, którego miał prawo w Państwa imieniu zawierać umowy" (skarga nr 290).*

*„(...) przyszła do mojego domu Pani, która nie wylegitymowała się i nie przedstawiła się (...)" skarga nr 53).*

*„konsultantka nawet nie chciała usiąść i nie przedstawiła się, ja zapytałam czy reprezentuje RWE potwierdziła że tak" (skarga nr 347).*

*"Konsultant Polskiej Energetyki PRO nie przedstawił się." (skarga nr 470).*

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu ustalił, że wbrew twierdzeniom Spółki, osoby działające w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz nie wypełniają w należyty sposób obowiązków informacyjnych wobec konsumentów (powyższe wynika z okoliczności opisanych w uzasadnieniu do zarzutów w pkt: I.1 a) i b), II, IV, V sentencji decyzji).

Udzielając wyjaśnień w powyższym zakresie Spółka wskazała ponadto, iż zobowiązała zewnętrzne podmioty z nią współpracujące w zakresie pozyskiwania konsumentów, do bieżącego przeszkolenia pracowników/współpracowników firmy z obowiązującego prawa konsumenckiego, tak, aby wszelkie wymagane ustawą o prawach konsumenta obowiązki informacyjne były spełniane. Prezes Urzędu nie kwestionuje faktu, że Polski Prąd i Gaz formalnie nałożyła na podmioty, z którymi współpracuje w zakresie pozyskiwania klientów, obowiązki w zakresie szkolenia pracowników z procedur pozyskiwania klientów. Niemniej, w toku niniejszego postępowania Spółka, poza przekazaniem obowiązujących dla pełnomocników dokumentów, nie wykazała, aby tego typu przeszkolenia miały miejsce, czy aby dokonywała sama bieżącej kontroli działalności tych osób.

Poza tym Spółka wskazała, iż pomimo że posiada mechanizmy pozwalające jej mieć wpływ na standardy sprzedażowe pośrednika pozyskującego na jej rzecz odbiorców, to nie ma ona wpływu na fakt, że firma zewnętrzna, działając jako całkowicie odrębny od Spółki podmiot gospodarczy, świadczy usługi pośrednictwa na rzecz innych podmiotów gospodarczych, które nie są firmami konkurencyjnymi dla Polski Prąd i Gaz. Spółka wyjaśniła, że ma realny wpływ jedynie na to, aby pośrednicy zawierający umowy w imieniu Polska Energetyka Pro czynili zadość wszelkim obowiązkom informacyjnym wobec konsumentów, co - w ocenie Spółki -

pośrednicy czynią. Równoległa sprzedaż innych usług pozostaje cyt. „*bez żadnego wpływu Spółki*”, co w ocenie Polska Energetyka Pro nie uzasadnia zarzutu Prezesa Urzędu, że działania Spółki stanowią praktyki niezgodne z dobrymi obyczajami.

Nie bez znaczenia dla Prezesa Urzędu pozostaje również okoliczność, że Spółka Polski Prąd i Gaz, jeszcze pod nazwą Polska Energetyka Pro była podmiotem z grupy kapitałowej **Financial Assets Management Group S.A.** z siedzibą w Warszawie (po zmianie nazwy z Polish Services Group S.A.), al. Jerozolimskie 123A, dawniej **Tele-Polska Holding S.A.** (31 sierpnia 2015 r. Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, KRS dokonał wpisu zmiany firmy Spółki z 'Tele-Polska Holding Spółka Akcyjna' na 'Polish Services Group Spółka Akcyjna').

Do grupy kapitałowej Financial Assets Management Group S.A. należeli/należą m.in. przedsiębiorcy telekomunikacyjni wskazywani w skargach konsumentów, których pisma zostały włączone do materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, tj. **Tele-Polska Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 123A i **Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, al. Jerozolimskie 123A. Ponadto wskazać należy, że Prezesem Zarządu Spółki Tele-Polska Holding S.A. był obecny Prezes Spółki Polski Prąd i Gaz. Natomiast z informacji odpowiadającej aktualnemu odpisowi z KRS (stan na dzień 28 czerwca 2016 r.) wynika, że wspólnikiem posiadającym wszystkie udziały w Spółce Polski Prąd i Gaz jest właśnie **Tele-Polska Holding S.A.**

Biorąc pod uwagę powyższe powiązania kapitałowe i osobowe pomiędzy trzema Spółkami, nie można wykluczyć, że przedmiotowe działania osób zaangażowanych w pozyskiwanie klientów dla Polska Energetyka Pro, Telekomunikacja dla Domu Sp. z o.o. oraz Tele-Polska Sp. z o.o. nie pozostawały całkowicie poza realnym wpływem Spółki, tym bardziej, że Spółka od dłuższego czasu posiadała wiedzę na temat opisanych powyżej praktyk, w związku z otrzymywanymi w tym zakresie od odbiorców (konsumentów) sygnałami.

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać działania, które w konkretnych okolicznościach zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub zaufania. W niniejszym przypadku osoby reprezentujące Przedsiębiorcę powinny we właściwym czasie, z właściwą precyzją przedstawić swoje umocowanie do działania w imieniu i na rzecz Spółki, biorąc pod uwagę fakt, że osoby te reprezentowały również przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Dobre obyczaje w kontaktach z konsumentami wymagają, by przedsiębiorca rzetelnie przedstawił swoją ofertę, co wobec powyższego wymagało wyraźnego, jasnego i rozłącznego przedstawienia ofert przedsiębiorców, w imieniu i na rzecz których działały osoby reprezentujące Przedsiębiorcę. Zaniechanie przez Przedsiębiorcę wyraźnego wyodrębnienia swojej oferty spośród oferty umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych skutkowało tym, że konsumenci nie mieli świadomości zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej, wobec czego ich zachowanie rynkowe zostały w istotny sposób zniekształcone. Konsumenci zawarli bowiem umowy, których w ogóle nie mieli zamiaru zawierać.

Nie można również pominąć okoliczności, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę zawierały umowy sprzedaży energii elektrycznej z osobami w podeszłym wieku, schorowanymi, mieszkającymi samotnie. Ta grupa konsumentów jest szczególnie podatna na praktyki Spółki. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych oraz zmian zachodzących na rynku energetycznym, w tym możliwości zmiany sprzedawcy. Są również ufne co do zapewnień składanych przez osoby je

odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polski Prąd i Gaz należy wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów. Natomiast z treści skarg wynika, iż przedstawiciele Przedsiębiorcy takiej staranności nie wykazywali, co więcej, wykorzystywali powyższe okoliczności, które w poważnym stopniu ograniczały zdolność konsumentów do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranych umów. Już sam fakt nieujawniania przez przedstawicieli Przedsiębiorcy, iż działają również w imieniu i na rzecz Polskiej Energetyki Pro sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, może świadczyć o celowym wprowadzaniu w błąd konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że praktyka Spółki spełnia wszystkie przesłanki niezbędne do uznania jej za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 upnpr.

#### Zarzut określony w punkcie I.4

W pkt I.4 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Polski Prąd i Gaz umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów.

Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że Przedsiębiorca w bardzo wielu przypadkach nie wydawał konsumentom dokumentów zawartych umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników Promocyjnych) lub potwierdzeń zawarcia tych umów. Jak wskazują konsumenci, przedmiotowe dokumenty były zabierane bezpośrednio po ich podpisaniu, jednocześnie pomimo deklaracji osób reprezentujących Przedsiębiorcę, przedmiotowe dokumenty nie były odsyłane do konsumentów, bądź Przedsiębiorca odsyłał je dopiero po kilku tygodniach, a nawet miesiącach, kiedy konsument nie miał już możliwości odstąpienia od umowy na podstawie art. 2 ust. 1 uonpk lub art. 27 upkbez ponoszenia konsekwencji finansowych. Cyt.:

*"Przedstawiciele firmy PEP nie poinformowali mnie o 14-dniowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem dostawcy, nie wręczyli mi egzemplarza umowy wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy, ani Cennika, ponagłali mnie do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości wcześniejszego zapoznania się z ich treścią" (skarga nr 1).*

*„Do dn 28.05. 2015 r. nie wiedziałam z kim zawarłam niekorzystną dla mnie umowę, gdyż wasz pracownik nie zostawił mi egzemplarza umowy ani druku odstąpienia od umowy, tym samym nie wiedziałam z jaką firmą mam umowę rozwiązać". (skarga nr 7).*

*"Nie poinformowano mnie o prawie odstąpienia i terminie skorzystania z tego prawa, nie doręczono mi formularza umowy". (skarga nr 8).*

*„(...) po uzyskaniu podpisów ten człowiek zabrał wszystkie podpisane dokumenty, powiedział, że umowa przyjdzie pocztą" (skarga nr 25).*

*"Na pytania, czy zostawi mi kopie jej dokumentów, zapewniła mnie, że w przeciagu najdalej dwóch tygodni, dostanę je wraz z drukami prognozowania, które zabiera, uspokojony tą informacją złożyłem podpis" (skarga nr 166).*

"(...) Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionymi dokumentami, przedstawiciel opuścił mój dom i nie pozostawił kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy". (skarga nr 194).

„PO ZŁOŻENIU PODPISU NA PRZEDŁOŻONYCH DOKUMENTACH PRZEDSTAWICIELKI OPÓŚCIŁY MÓJ DOM NIE POZOSTAWIAJĄC PODPISANYCH DOKUMENTÓW JAK RÓWNIEŻ OŚWIADCZENIA O ODSTAPIENIU OD UMOWY JAKĄ RZEKOMO ROZWIĄZAŁEM Z TAURONEM POLSKA ENERGIA (...)”. (skarga nr 243).

"Nie otrzymałem również kopii zawartej przeze mnie umowy, właściwie nie otrzymałem żadnego dokumentu ten fakt poświadczającego." (skarga nr 200).

„(...) Po bardzo szybkim załatwieniu sprawy opuścił mieszkanie zabierając dokumenty-oryginał i kopię umowy, zostawiając jedynie ulotkę firmy Tauron dotyczącą 10% zniżki za energię elektryczną" (skarga nr 222).

"(...) Przedstawiciel pozostawił także niekompletne dokumenty. Nie otrzymałam cennika ani też Ogólnych warunków Umowy." (skarga nr 232).

"Z relacji Odbiorcy wynika, iż osoba Kurier przedstawiła umowę o świadczenie usługi do podpisu, pomagając Odbiorcy podpisać wymienioną umowę podtrzymując rękę aby podpis na umowie był w miarę czytelny i zabrała ze sobą całą dokumentację nie pozostawiając wymaganego prawem wzoru odstąpienia co uniemożliwiło złożenie odstąpienie w sposób wymagany prawem" (skarga nr 287).

"Po moim powrocie do domu mąż poinformował mnie, że podpisał jakiś dokument na dostawę energii elektrycznej po atrakcyjnej cenie. Chciałam zapoznać się z tym dokumentem, który podpisał, jednak oświadczył, że nie pozostawiono żadnego dokumentu. Do chwili obecnej takiego nie posiadamy" (skarga nr 339).

"Zostałam bez żadnej umowy wmanewrowana do Polskiej Energetyki PRO. Miałam telefon z firmy z propozycją niższych opłat za energię. Wprowadzona zostałam w błąd i bez mojej zgody zaliczona w poczet klientów (...). Wcześniej żadnej umowy nie podpisywałam. Dostałam tylko kilka rachunków do zapłaty i pismo informujące, że jestem klientką firmy." (skarga nr 340).

„Żadnego potwierdzenia nie zostawił tłumacząc, że dokumenty wraz z zabraną fakturą zostaną odesłane Poczta." (skarga nr 364).

„W dniu 25.08.2014 przyszła do mnie osoba, która podała się za pracownika RWE. Poinformowała mnie o możliwości obniżenia kosztów energii i powiedziała, że w tym celu należy sporządzić nową umowę. Na co ja odpowiedziałam, że ja nie wypełnię formularza, ponieważ nie czytam, niezależnie od wielkości liter. Pani wypełniła formularz, pokazała w którym miejscu należy podpisać i wyszła zabierając umowę RWE”, „Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionym dokumentem przedstawiciel opuścił mój dom i nie pozostawił kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy”, „(...) ale również nie pozostawiono mi żadnej kopii tego pisma, gdyż Panie te nie miały egzemplarza dla mnie, jak twierdziły” (skarga nr 474).

"Dziękując za przekazane mi kopie dokumentów pragnę jednakże podkreślić, że dokumentów tych w/w przedstawiciel (...) mi nie pozostawił." (skarga nr 77).

*„Podpisałem umowę na jednym egzemplarzu nie czytając treści bo mi oświadczono, że więcej nie mają że za kilka dni przyjdą z resztą umów, tak się stało. Za 3 dni podpisałem resztę przyniesionych umów, lecz nie otrzymałem egzemplarza umowy od przedstawiciela firmy PRO, który oświadczył, że otrzymam z biura firmy.” (skarga nr 147).*

*„Dokumenty zabrał ze sobą. (...) jak poszłam do ich biura to dostałam odpis papierów.” (skarga nr 79).*

*„W dniu dzisiejszym w moim mieszkaniu, bez uprzedniego zaproszenia pojawił się przedstawiciel handlowy podający się za pracownika TAURON celem podpisania umowy na dostawę energii elektrycznej. Po złożeniu mojego podpisu na części dokumentów poprosiłem stanowczo o upoważnienie TAURON do występowania w imieniu tej firmy. Wówczas przedstawiciel ów zabrał wszystkie dokumenty, nie pozostawiając kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.” (skarga nr 437).*

Opisane zachowanie Przedsiębiorcy skutkowało niejednokrotnie brakiem po stronie konsumenta informacji co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa mimo licznych obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy konsument nie był poinformowany o wszelkich warunkach wiążącego go kontraktu. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznać się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy.

Jednocześnie obowiązek wydania konsumentowi dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia jej zawarcia wynika z art. 15 ust. 1 upk (dla umów zawartych po 24 grudnia 2014 r.) oraz z art. 3 ust. 1 oraz 3 ust. 1 uonpk (dla umów zawartych przed 25 grudnia 2014 r.).

Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1, obejmuje informacje wskazane w art. 12 upk.

Przed 25 grudnia 2014 r. zgodnie z art. 3 ust. 1 uonpk, przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązany był wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.

Podkreślenia również wymaga, iż niewydanie konsumentowi dokumentów umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, *de facto* uniemożliwia mu skorzystanie z jego podstawowego uprawnienia, jakim jest prawo do odstąpienia od umowy. Konsument pozbawiony przedmiotowych dokumentów nie posiada bowiem informacji, z jakim podmiotem umowę podpisał, tym samym nie wie, do kogo miałby skierować swoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Odnosząc się do powyższego zarzutu, Spółka załączyła dokument Instrukcji (stanowiącej załącznik nr 2 do umowy agencyjnej w wersji przed 25 grudnia 2014 r. oraz instrukcję stanowiącą załącznik nr 2 do umowy agencyjnej w wersji po 25 grudnia 2014 r.), w której



agent zobowiązany jest do wręczenia i pozostawienia konsumentowi wskazanych dokumentów.

Spółka wyjaśniła, że pełnomocnicy działający w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz mają obowiązek wyczerpująco i zrozumiale przekazać konsumentowi nowe warunki sprzedaży energii elektrycznej oraz mają umożliwić odbiorcy swobodne zapoznanie się z warunkami oferowanej przez Spółkę umowy oraz analizę doręczonego kompletu dokumentów bez wywierania nacisku na odbiorcę w celu jak najszybszego podpisania umowy oraz pozostawić odbiorcy umowę i inne dokumenty do podpisu. W przypadku natomiast, kiedy konsument potrzebuje więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami, może on pozostawić u siebie oba komplety dokumentów i umówić się na odbiór podpisanych dokumentów w innym terminie lub skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta i poinformować, że nie wyraża zgody na podpisanie pozostawionych u niego dokumentów.

Zdaniem Spółki wskazane przez Prezesa UOKiK w uzasadnieniu przypadki opisane przez odbiorców w skargach do miejskich rzeczników konsumentów stanowić mogą jedynie jednorazowe przypadki niestaranego działania ze strony pełnomocników.

Spółka wskazała, że większość konsumentów zgłaszających skargi do miejskich rzeczników konsumentów lub cyt. „*innych organów przekazywała im pełną, podpisaną przez siebie dokumentację*”. Dla przykładu Spółka wskazała 4 przypadki, w tym m. in. pismo Pana Andrzeja Lisa z dnia 20 lipca 2015 r. skierowane do Polski Prąd i Gaz, w którym konsument oświadcza, że dokumenty zostały mu przysłane, a nie wręczone cyt.: „*Z przestanych mi kopii umów sprzedaży, oświadczenia odbiorcy i potwierdzenia odbiorcy (...)*”.

W ocenie Spółki powyższe przykłady są wystarczającym dowodem na to, że pełnomocnicy Spółki pozostawiają konsumentom odpowiednie dokumenty. Dodatkowo konsument składając podpis pod dokumentem „Oświadczenie Odbiorcy” potwierdza, że otrzymał wszystkie dokumenty składające się na umowę sprzedaży energii elektrycznej, a oświadczenie to pozwala Spółce upewnić się, że wszystkie obowiązki z tym zakresie zostały wykonane.

Prezes Urzędu odnosząc się do powyższych argumentów Spółki pragnie ponownie zauważyć, że okoliczności w jakich Polski Prąd i Gaz zawiera umowy sprzedaży energii elektrycznej (uzasadnienie do zarzutu z pkt I.1.a) sentencji decyzji - wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu wizyty), wskazują, że większość przedstawicieli Spółki nie realizuje nałożonych na nich na mocy umów agencyjnych zawartych z Polski Prąd i Gaz obowiązków, określonych w stosowanej przez Spółkę procedurze pozyskiwania klientów.

Mając na uwadze zebrany w niniejszym postępowaniu materiał dowodowy, Prezes Urzędu nie podziela opinii Spółki, że przypadki nieotrzymywania przez konsumentów dokumentów umowy sprzedaży energii elektrycznej, są odosobnionymi przypadkami niestaranych działań ze strony pełnomocników. Okoliczność dołączania przez konsumentów (których skargi znalazły się w materiale dowodowym w niniejszym postępowaniu) do pism kierowanych do rzeczników konsumentów i Urzędu Regulacji Energetyki pełnej, podpisanej przez siebie dokumentacji, nie stanowi natomiast dowodu, że byli oni w posiadaniu tych dokumentów w chwili zawarcia umowy. Powyższe wynika natomiast z faktu, że konsumenci zwracali się do rzeczników konsumentów, czy Urzędu Regulacji Energetyki dopiero po interwencji w Spółce

i uzyskaniu drogą pocztową dokumentów podpisanych przez nich umów. Co więcej, nawet z przytoczonego przez Spółkę przykładu pisma pana Andrzeja Lisa wynika, że kopie dokumentów zostały mu przesłane, a nie wręczone przez pełnomocnika w trakcie jego wizyty w domu konsumenta.

Natomiast w ocenie Spółki prowadzona przez Polski Prąd i Gaz bieżąca kontrola pracy partnerów handlowych, w połączeniu prowadzoną na bieżąco weryfikacją formalną (telefoniczną) odbiorców pozwala Spółce pozostawać w uzasadnionym przekonaniu, że wszelkie niezbędne dokumenty zostały wręczone odbiorcy oraz udzielona została pełna wymagana prawem informacja.

Spółka wskazała również, że nie bez znaczenia pozostaje okoliczność, że dokonuje ona bieżących szkoleń pracowników/współpracowników agentów, którzy zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami w imieniu Spółki, z zakresu technik sprzedażowych, obowiązków informacyjnych dotyczących rozliczeń, ale przede wszystkim z zakresu zgodnego z prawem konsumentom pozyskiwania odbiorców.

Odnosząc się do powyższych twierdzeń Polski Prąd i Gaz wskazać należy, iż Spółka na żadnym etapie postępowania nie wykazała dokonywania przez nią bieżącej kontroli swoich partnerów handlowych oraz losowej weryfikacji odbiorców. Spółka na przedmiotowe okoliczności nie przedstawiła żadnych wiarygodnych dowodów. Ponadto, Spółka zapytana o prowadzone szkolenia i kontrole nie była w stanie przekazać nawet mniej ogólnikowych informacji, wskazujących chociażby konkretne daty, czy dokumenty potwierdzające ich przeprowadzenie.

Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że działanie osób reprezentujących Polski Prąd i Gaz polegające na niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, stanowiło wprowadzające konsumentów w błąd zaniechanie, w związku z zatajeniem lub nieprzekazaniem w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, że praktyka Spółki spełnia wszystkie przesłanki niezbędne do uznania jej za nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1 oraz ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

### **Zarzut określony w punkcie I.5**

W pkt I.5 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz poprzez:

- a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,
- b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy.

Z materiału zebranego w przedmiotowej sprawie wynika, że Przedsiębiorca utrudniał konsumentom skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy. Utrudnianie skorzystania z prawa odstąpienia od umowy przejawiało się nieinformowaniem konsumentów o przysługującym im

prawie do odstąpienia od umowy oraz niewydawaniem im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy. Cyt.:

*"Przedstawiciele firmy PEP nie poinformowali mnie o 14-dniowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem dostawcy, nie wręczyli mi egzemplarza umowy wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy, ani Cennika, ponagłali mnie do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości wcześniejszego zapoznania się z ich treścią"* (skarga nr 1)

*"Państwa przedstawiciel nie poinformował mnie zawierając umowę poza lokalem przedsiębiorstwa o prawie odstąpienia, nie doręczył mi wzoru takiego oświadczenia oraz nie poinformował, że za dystrybucję energii będę płacić kolejny rachunek innemu przedsiębiorcy."* (skarga nr 9)

*„Nawet gdyby taka umowa została podpisana nie dopełniono obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 3 w/w ustawy i nie doręczono wzoru oświadczenia o odstąpieniu oraz informacji o prawie do odstąpienia na piśmie, a także żadnych dokumentów dotyczących umowy. (...)”* (skarga nr 234).

*"Pełnomocnik Sprzedawcy nie zapoznał mnie dokładnie z warunkami sprzedaży energii elektrycznej przez Sprzedawcę, ani o tym, że muszę rozwiązać dotychczasowe umowy sprzedaży z obecnym dostawcą energii czyli PGE i usługi dystrybucyjnej. Zapewniał mnie tylko, że obniżą mi się koszty za energię elektryczną a nowa umowa jest aktualizacją dotychczasowej umowy z PGE. Nie zostałam poinformowana o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni ani nie otrzymałam wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy."*(skarga nr 240)

*„W dniu 18 grudnia 2014 r. w moim domu bez uprzedniego zaproszenia pojawił się przedstawiciel handlowy/kobieta/podający się za pracownika TAURON celem podpisania aktualizacji umowy dot. Energii elektrycznej. Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionym dokumentem przedstawiciel opuścił mój dom i nie pozostawił kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy"*(skarga nr 242)

*„(...)Wypełniła 2 spięte dokumenty-ale podpisałam tylko jeden, który ona zabrała. Ten który mnie zostawiła nie ma pieczętki. Podpisała się nieczytelnie (chyba Wysocki)-szybko wyszła! Nie poinformowała o możliwości odstąpienia od umowy. Nie wręczyła wzoru oświadczenia o możliwości odstąpienia od umowy. Dokument, który podpisałam był chyba trochę inny, niż ten który mnie zostawiła"*(skarga nr 118).

*"Przedstawiciel Polska Energetyka PRO pan (...) przedstawiając ofertę państwa firmy i proponując zawarcie umowy z w.w. firmą na odległość, miał obowiązek poinformować mnie o prawie do odstąpienia od umowy, jednakże tego nie zrobił. Nie otrzymałam też żadnej informacji, gdzie takowe oświadczenie kierować"* (skarga nr 279).

*"Oświadczam, że nie otrzymałam żadnych dokumentów od przedstawicieli firmy Polska Energetyka PRO Sp. z o.o., nie zostałam poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy, nie otrzymałam wzoru oświadczenia"* (skarga nr 42).

*„Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionym dokumentem przedstawiciel opuścił mój dom nie pozostawiając żadnej kopii dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy."* (skarga nr 363).

*"Umowa była przygotowana wcześniej i podstępnie podsunęta do podpisania. Nie zostawiono kopii dokumentów i dlatego nie mogliśmy interweniować od razu i wypowiedzieć umowy w ciągu ustawowych 10 dni od jej podpisania."*(skarga nr 477).

*„Pani (...) nie poinformowała mnie również o możliwości odstąpienia od umowy w związku z podpisaniem jej poza siedzibą firmy oraz nie zostawiła wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.”*(skarga nr 34).

*„Nie zostałem poinformowany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni oraz nie otrzymałem od Przedstawiciela Polskiej Energetyki Pro wzoru odstąpienia od umowy.”* (skarga nr 139).

*"(...) Wasz przedstawiciel handlowy wprowadził mnie w błąd zatajając cel handlowy swojej wizyty i przedstawiając się jako przedstawiciel elektrowni. (...) Wasz przedstawiciel zabrał ze sobą wszystkie podpisane przeze mnie wówczas dokumenty utrudniając mi w ten sposób identyfikację Waszej firmy oraz wykonanie prawa do odstąpienia od umowy (...)"* (skarga nr 390).

W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w relacji przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie poinformowany. Obowiązek przedsiębiorcy poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, a także wydania konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy wynika nadto z art. 3 ust. 1 uonpk (w przypadku umów zawartych przed 25 grudnia 2014 r.) oraz z art. 12 ust. 1 pkt 9 i art. 14 ust. 1 upk (w przypadku umów zawieranych po 24 grudnia 2014 r.).

Zgodnie bowiem z treścią art. 3 ust. 1 uonpk, kto zawiera z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, powinien przed jej zawarciem poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w art. 2 ust. 1 uonpk i wręczyć wzór oświadczenia o odstąpieniu, z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

Z kolei przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 upk zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy.

Przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk).

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynika zatem wprost z przepisów prawa i ma fundamentalne znaczenie dla ochrony praw konsumenta.

To na Przedsiębiorcy spoczywa obowiązek informowania konsumenta o przysługujących mu prawach, zwłaszcza zaś o prawie do odstąpienia od umowy. Wprowadzenie konsumenta w błąd, co do przysługujących mu uprawnień, jak również możliwości i sposobu ich realizacji, może prowadzić do zniekształcenia jego zachowań rynkowych. W przedmiotowej sprawie koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy w wyniku działań podejmowanych przez przedstawicieli Polskiej Prądu i Gazu, dochodziło lub potencjalnie mogło dochodzić do wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd, tj. czy zachowanie Przedsiębiorcy mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W szczególności, w niniejszej sprawie zachodzi konieczność wykazania, czy przeciętny konsument dysponujący rzetelną i prawdziwą informacją dotyczącą uprawnień do bezkosztowego rozwiązania umowy, miał możliwość odstąpienia od umowy czy też jej nie miał, bądź została mu ona w znacznym stopniu utrudniona.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Spółka w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcem umowy [tajemnica przedsiębiorstwa] (załącznik nr 6 do pisma Spółki z dnia 17 września 2015 r.).

Zgodnie z treścią § 2 Załącznika nr 2 - „Instrukcja” do stosowanego przez Spółkę wzoru umowy agencyjnej, komplet dokumentów przekazywanych przez agenta dla odbiorcy powinien ponadto zawierać poza umową sprzedaży energii elektrycznej, OWU i Cennikiem:

- wzór odstąpienia od umowy ze Spółką,
- pouczenie,
- zbiór praw konsumenta.

Umowa sprzedaży energii elektrycznej, w § 1 ust. 22 zawiera postanowienie dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa.

Spółka wyjaśniła również, iż dodatkowo do dnia 25 grudnia 2015 r. pouczenie wraz z wzorem odstąpienia od umowy były nadrukowane na odwrotnej stronie umowy. Natomiast Spółka wskazała dodatkowo, że od dnia 25 grudnia 2014 r. wprowadziła także Pouczenie o prawie odstąpienia od umowy, a także zmodyfikowała formularz odstąpienia od umowy.

Z formalnego punktu widzenia, na podstawie treści ww. dokumentów, wydawać by się mogło, że Spółka dochowuje obowiązków informacyjnych dotyczących przysługującego konsumentom prawa odstąpienia od umowy.

Zauważyć jednak należy, że okoliczności w jakich Spółka zawiera umowy sprzedaży energii elektrycznej (uzasadnienie do zarzutu z pkt I.1 a) sentencji decyzji - wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu wizyty), wynika, że osoby reprezentujące Polską Prąd i Gaz, celowo pomijają informację o prawie do odstąpienia od umowy.

Na skutek manipulacji osób reprezentujących Przedsiębiorcę, konsumenci nieświadomie podpisywali podsuwane im dokumenty, w tym oświadczenia, że zapoznali się z przysługującym im prawem odstąpienia od umowy. Tym samym nie sposób jest uznać, że

uzyskanie w ten sposób podpisów konsumentów pod przedmiotowym oświadczeniem stanowiło realizację przez Spółkę (za reprezentujących ją pośrednictwem osób) obowiązku poinformowania ich o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Co więcej, jak wynika ze skarg konsumentów, podpisywane przez nich dokumenty niejednokrotnie były zabierane przez przedstawicieli handlowych, a zapoznanie się z nimi było albo niemożliwe, albo możliwe już po upływie ustawowego terminu przewidzianego na odstąpienie od umowy. W przypadku propozycji nabycia produktu (w niniejszej sprawie przedstawienia oferty Przedsiębiorcy przez jego przedstawicieli w miejscu zamieszkania konsumentów), informacja o prawie do odstąpienia od umowy jest istotną informacją wyszczególnioną wprost w przepisie art. 6 ust. 4 pkt 5 upnpr.

Brak tej informacji mógł powodować podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja dotycząca umowy w niniejszym przypadku oznacza decyzję co do „zatrzymania” produktu, tj. skorzystanie bądź nie z ustawowego prawa do odstąpienia od zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Nieprzekazanie tej informacji przez osoby reprezentujące Przedsiębiorcę w efekcie sprawiło, że wielu konsumentów nie mogło skorzystać z przysługujących im praw.

Z tego względu Prezes Urzędu uznał, że działanie Przedsiębiorcy wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art.6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr.

#### **Zarzut określony w punkcie I.6**

W pkt I.6 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz.

Ze skarg konsumentów wynika, iż pomimo złożenia przez nich oświadczenia o odstąpieniu od zawartej z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej, Przedsiębiorca kontynuuje proces zmiany sprzedawcy energii, jak również kieruje do konsumentów rachunki i wezwania do zapłaty zaległych faktur lub kary umownej. Cyt.:

*„Dnia 9.06.2014 roku przyszedł do domu przedstawiciel Tauronu i powiedział, że ma korzystną umowę na sprzedaż energii elektrycznej i ja podpisałam z nim umowę. Dnia 10.06.2014 roku wysłałam wypowiedzenie umowy listem poleconym z potwierdzeniem odbioru.”* (skarga nr 228) - z przekazanych przez Spółkę dokumentów wynika, że umowa z konsumentką zawarta została w dniu 9.06.2014 r. pismo konsumentki z dnia 10.06.2014 r. informujące o rozwiązaniu współpracy z Polska Energetyka Pro wpłynęło do Spółki w dniu 16.06.2014 r. Pomimo tego, Spółka wystawiła na konsumentkę faktury w sierpniu 2014 r. (jedną fakturę), i w listopadzie 2014 r. (4 faktury). Pomimo że pismo konsumentki zostało wysłane w ustawowym, 10-cio dniowym terminie na odstąpienie od umowy, Spółka rozwiązała przedmiotową umowę w trybie wypowiedzenia, w dniu 31.08.2014 r.

„W dniu 04.03.2014 r. w wyniku przekazania nieprawdziwych informacji przez przedstawiciela firmy w osobie pani Katarzyny Borek, podpisałem umowę na sprzedaż energii. Jednak po wnikliwym przeanalizowaniu powyższej umowy stwierdziłem, że zostałem oszukany. W dniu 05.03.2014 r. odstąpiłem od tejże umowy wysyłając stosowne pismo do PE PRO Sp. z o.o. w Warszawie. Pomimo potwierdzenia odbioru powyższego pisma PE PRO, przysyła mi faktury za zużytą energię za okres od 01.05.2014 do 31.10.2014 r.” (skarga nr 265) - z informacji przekazanych przez Spółkę, wynika, że konsument zawarł ze Spółką umowę w dniu 3.03.2014 r., a oświadczenie o odstąpieniu od przedmiotowej umowy (nadane w dniu 06.03.2014 r.) wpłynęło do Spółki w dniu 10.03.2014 r. Spółka w piśmie z dnia 30.04.2014 r. poinformowała konsumenta, że jest jej klientem. Pomimo że pismo konsumenta zostało wysłane w ustawowym, 10-cio dniowym terminie na odstąpienie od umowy, Spółka rozwiązała przedmiotową umowę w trybie wypowiedzenia, w dniu 31.05.2014 r. Spółka wystawiła na rzecz konsumenta faktury w maju 2014 r. (3 faktury) i w lipcu 2014 r. (4 faktury) i w czerwcu 2015 r.

„W dniu 16.04.2014 roku był u mnie przedstawiciel z Energetyki z Warszawy z propozycją obniżenia prądu, twierdząc, że jest z Tauronu. Umowę z Państwa firmą zawarłam w dniu 16.04.2014 i dnia 22.04.2014 wystąpiłam o odstąpienie od umowy. Zachowałam przysługujący mi termin na odstąpienie od umowy zawarte poza lokalem przedsiębiorstwa. Z tych względów zmiana sprzedawcy nie może wejść w życie.” (skarga nr 269) - z przekazanych przez Spółkę dokumentów wynika, że umowa z konsumentką zawarta została w dniu 14.04.2014 r. pismo konsumentki z dnia 22.04.2014 r. (nadane w dniu 24.04.2014 r.) informujące o rozwiązaniu współpracy z Polska Energetyka Pro wpłynęło do Spółki w dniu 28.04.2014 r. Pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumentkę w ustawowym terminie od umowy, Spółka kierowała do konsumentki pisma, w których żądała od konsumentki przystania wypowiedzenia umowy (30.07.2014 r.), a także informujące o przedterminowym rozwiązaniu umowy i zamiarze wystawienia noty obciążeniowej z naliczoną opłatą jednorazową (20.08.2014 r.). Następnie Spółka pismem z dnia 12.09.2014 r. poinformowała konsumentkę, że w wyniku błędu ludzkiego proces zmiany sprzedawcy nie został przerwany i od dnia 01.08.2014 r. do dnia 30.09.2014 r. Polska Energetyka Pro jest sprzedawcą energii elektrycznej na rzecz konsumentki. Pomimo tego, Spółka w dniu 09.12.2014 r. wysłała do dotychczasowego sprzedawcy pismo zawierające oświadczenie konsumentki o wypowiedzeniu umowy. Spółka wystawiła na rzecz konsumentki faktury w sierpniu 2014 r. (6 faktur).

„Dotychczasowy sprzedawca energii, tj. ENERGA-OBRÓT S.A. poinformowała mnie, że nadal jest moim sprzedawcą, gdyż żadna inna firma nie występowała w mojej sprawie. Z informacji uzyskanej w ENERDZE wynika, że mam płacić za sprzedaż energii w oparciu o wystawione faktury. W tej sytuacji nie zamierzam płacić za energię elektryczną podwójnie. Ponieważ w terminie odstąpiłam od umowy - umowa uważana jest za niezawartą, a ja jestem zwolniona z wszelkich zobowiązań.” (skarga nr 330) - z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że konsumentka zawarła umowę z Polski Prąd i Gaz w dniu 05.04.2014 r. i tego samego dnia wysłała do Spółki pismo zawierające oświadczenie o odstąpieniu od

przedmiotowej umowy. Pomimo tego, Spółka wystawiła na rzecz konsumentki faktury w czerwcu 2014 r. (3 faktury) i we wrześniu 2014 r. (3 faktury).

*"W dniu 16.07.2014 odwiedził mnie pan (...), podający się - jak zrozumiałem - za pracownika RWE. Przedstawił mi nową ofertę, którą podpisałem. Jak się później okazało, był on akwizytorem działającym z ramienia PEP. Kiedy się zorientowałem co zrobiłem następnego dnia w siedzibie PEP osobiście złożyłem oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy. Dowiedziałem się, że Polska Energetyka PRO całkowicie zignorowała moje oświadczenie z dnia 17.07.2014 o odstąpieniu od zawartej umowy i bezprawnie podjęła kroki zmierzające do rozwiązania mojej umowy z RWE."* (skarga nr 480) - z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument zawarł umowę z Polska Energetyka Pro w dniu 16.07.2014 r., a oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od przedmiotowej umowy wpłynęło do Spółki w dniu 17.07.2014 r. Pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy, Spółka w dniu 27.08.2014 r. wysłała do dotychczasowego sprzedawcy pismo zawierające oświadczenie konsumenta o wypowiedzeniu umowy, a w piśmie z dnia 27.10.2014 r. poinformowała konsumenta, że jest jej klientem. Następnie w piśmie z dnia 03.11.2014 r. Polska Energetyka Pro poinformowała konsumenta, że w wyniku błędu ludzkiego proces zmiany sprzedawcy nie został przerwany i od dnia 01.10.2014 r. do dnia 27.11.2014 r. Polska Energetyka Pro jest sprzedawcą energii elektrycznej na rzecz konsumenta. Pomimo że pismo konsumenta zostało wysłane w ustawowym, 10-cio dniowym terminie na odstąpienie od umowy, Spółka rozwiązała przedmiotową umowę w trybie wypowiedzenia, w dniu 27.11.2014 r. Spółka wystawiła na rzecz konsumenta faktury w październiku 2014 r. (3 faktury) i w kwietniu 2015 r. (4 faktury).

Należy zwrócić uwagę, że ze względu na okoliczności przytoczone w uzasadnieniu do zarzutów określonych w punktach I.4 i I.5 sentencji decyzji, związane z niewydawaniem konsumentom dokumentów podpisanych przez nich umów z Polski Prąd i Gaz i niewydawaniem wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz nieinformowaniem konsumentów o ustawowym prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, konsumenci wielokrotnie korzystali z przysługującego im na podstawie art. 2 ust. 1 uonpk - obowiązującego przed 25 grudnia 2014 r. lub art. 29 ust. 1 upk - obowiązującego po 25 grudnia 2014 r. - przedłużonego terminu na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

Podkreślenia wymaga, iż zgodnie z obowiązującym przed 25 grudnia 2014 r. art. 2 ust. 1 uonpk konsument, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie, w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Natomiast jeżeli konsument nie został poinformowany na piśmie o prawie odstąpienia od umowy, wówczas bieg powyższego dziesięciodniowego terminu na odstąpienie od umowy nie rozpoczyna się (art. 4 uonpk). W takim wypadku konsument może odstąpić od umowy w terminie dziesięciu dni od uzyskania informacji o prawie odstąpienia. Konsument nie może jednak z tego powodu odstąpić od umowy po upływie trzech miesięcy od jej wykonania.

Natomiast w świetle regulacji obowiązujących po 25 grudnia 2014 r., termin dla konsumenta na odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów wynosi 14 dni od dnia jej zawarcia (art. 27



upk). W przypadku zaś, gdy konsument nie zostanie poinformowany przez przedsiębiorcę o przysługującym mu ustawowym prawie odstąpienia od umowy, prawo to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu, o którym mowa w art. 27 upk (art. 29 ust. 1 upk). Natomiast jeżeli konsument został poinformowany o prawie odstąpienia od umowy przed upływem terminu, o którym mowa w art. 29 ust. 1 upk (tj. zaczyna swój bieg po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy), termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia konsumentowi informacji o tym prawie.

W przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przyjmuje się, że przedmiotowa umowa nie została w ogóle zawarta (art. 2 ust. 3 uonpk i art. 31 ust 1 upk).

Wydłużenie terminu na odstąpienie przez konsumenta od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa stanowi konsekwencję naruszenia przez przedsiębiorcę obowiązków informacyjnych określonych w art. 3 ust. 1 uonpk - w przypadku umów zawieranych przed 25 grudnia 2014 r. oraz w 12 ust. 1 pkt 9 upk - w przypadku umów zawartych po 25 grudnia 2014 r. W związku z powyższym, zawarte w art. 29 ust. 1 upk sformułowanie „*nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia*” należy interpretować łącznie z art. 3 ust. 1 uonpk lub art. 12 ust. 1 pkt 9 upk.

Dodatkowo wskazać należy, iż w świetle przepisów ustawy o prawach konsumenta, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa informacja o prawie odstąpienia musi zostać przekazana w sposób zgodny z art. 14 upk. W konsekwencji, aby skutek opisany w art. 29 ust. 1 upk nie nastąpił, informacja o prawie odstąpienia od umowy musi zostać przekazana konsumentowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa, musi być wyrażona w sposób jasny i zrozumiały i obejmować: sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzór formularza odstąpienia od umowy (zawarty w załączniku 2 do upk). Brak spełnienia przynajmniej jednego z powyższych warunków termin do odstąpienia od umowy przedłuża się o 12 miesięcy od upływu terminu, o którym mowa w art. 27 upk.

Z analizy akt sprawy przedmiotowego postępowania wynika natomiast, że znaczna część konsumentów, którym osoby reprezentujące Spółkę nie ujawniły w całości dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej (poprzez udostępnienie ich jedynie w części gdzie należało umieścić podpisy, bez umożliwienia zapoznania się z ich treścią), w tym w szczególności pouczenia o prawie odstąpienia od umowy i stosownego formularza oraz którym odebrano przedmiotowe dokumenty bezpośrednio po ich podpisaniu, wystąpiła do Polski Prąd i Gaz o ich przekazanie. Następnie na skutek przedmiotowej interwencji, po otrzymaniu dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej, konsumenci ci odstępowali od umowy w terminie 10 dni (przed 25 grudnia 2014 r.) lub 14 dni (po 25 grudnia 2014 r.), od dnia uzyskania informacji o tym prawie. Spółka częstokroć nie uwzględniała w ogóle odstąpień od umowy realizowanych w oparciu o regulację prawną przewidującą prolongatę terminu na odstąpienie od umowy.

Odnosząc się do zarzutu utrudniania konsumentom odstąpienia od umowy Spółka wskazała, że wszystkie oświadczenia konsumentów złożone przed upływem 14 dni od momentu zawarcia umowy są kwalifikowane jako skuteczne odstąpienia, nawet, jeżeli z treści oświadczenia ciężko odczytać, jakim zamiarem kierował się konsument. Spółka oświadczyła,

że w przypadku skutecznie złożonego oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie kontynuuje procesu zmiany sprzedawcy energii, a przedmiotowy zarzut traktuje jako gołosłowny i nie podparty żadnymi dowodami.

Spółka wskazała na przypadki, gdzie odbiorcy sami konstruują treść oświadczenia dotyczącego odstąpienia, nie zachowując jakiegokolwiek staranności przy sporządzaniu tego oświadczenia, co skutkuje, że jest ono dla Spółki nieczytelne lub niezrozumiałe. Jak wyjaśniła Spółka, zazwyczaj dopiero kolejne pismo odbiorcy, wraz z kopią poprzedniego pisma kierowanego do Spółki wskazuje, że dany odbiorca kierował do Spółki oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a mimo to doszło do jej wdrożenia.

Wskazać należy, że zarówno ustawa o niektórych prawach konsumentów, jak i ustawa o prawach konsumenta w zakresie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, nie wymagają od konsumenta posłużenia się ustawowym formularzem. W upk ani w uonpk nie określono również żadnych sformułowań, jakie obligatoryjnie powinny się znaleźć w takim oświadczeniu. W związku z tym konsument miał i ma możliwość wyrażenia swojej woli o odstąpieniu od umowy posługując się dowolnymi słowami, które pozwalają uznać, że konsument odstąpił od umowy. Konsument samodzielnie formułując przedmiotowe oświadczenie może jednak wyrazić się nieprecyzyjnie, co z kolei aktywuje po stronie przedsiębiorcy obowiązek dokonania oceny takiego oświadczenia przez pryzmat dyrektyw wykładni oświadczeń woli wskazanych w art. 65 § 1 k.c. Tym samym przedsiębiorca powinien tłumaczyć oświadczenie woli konsumenta zgodnie z okolicznościami, w których zostało złożone, zasadami współżycia społecznego oraz ustalonymi zwyczajami.

Biorąc zatem pod uwagę kierowane do Polski Prąd i Gaz przez wielu konsumentów pisma informujące o nieotrzymaniu dokumentów zawartych ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej, a także o nieprzekazaniu przez osoby reprezentujące Spółkę informacji o prawie odstąpienia od umowy i wzoru formularza odstąpienia od umowy zawartej na odległość (które znajdują się w materiale dowodowym niniejszego postępowania) wskazać należy, iż okolicznością, w której konsumenci składali swoje oświadczenia o odstąpieniu od umowy, stał się w tych przypadkach **otwarty termin do odstąpienia od umowy z art. 2 ust. 1 uonpk lub art. 29 upk**. Niezależnie zatem, czy konsumenci wskazywali, np. że wypowiadają umowę, nie chcą już współpracy, rozwiązują umowę lub kończą współpracę, to Spółka pomimo braku użycia właściwego sformułowania powinna potraktować takie oświadczenia jako odstąpienie od umowy. W świetle obowiązujących dyrektyw wykładni oświadczeń woli, konsument może bowiem odstąpić od umowy, wyrażając taką wolę przez każde zachowanie, które ją dostatecznie ujawnia.

W swoich oświadczeniach konsumenci niejednokrotnie wyrażali brak woli kontynuowania więzi kontraktowej z Polski Prąd i Gaz, wskazując na okoliczność pozostawania w błędzie w momencie złożenia oświadczenia woli. Niezależnie od powyższego, w świetle przysługującego tym konsumentom uprawnienia do odstąpienia od umowy (również bez podania przyczyny) na podstawie art. 29 upk, Polski Prąd i Gaz powinna jednak interpretować przedmiotowe oświadczenia jako wolę konsumenta doprowadzenia do uznania umowy za niezawartą.

Spółka w toku niniejszego postępowania wyjaśniła również, że po otrzymaniu informacji od odbiorcy, że kierował do Spółki oświadczenie o odstąpieniu od umowy, a nie zostało ono „uwzględnione”, Spółka niezwłocznie sprawdza taką informację i jeżeli faktycznie taka

sytuacja ma miejsce, wówczas dochodzi do niezwłocznego anulowania dotychczas wystawionych na rzecz odbiorcy faktur za zużytą energię elektryczną.

Powyższych twierdzeń Polski Prąd i Gaz nie potwierdza jednak zgromadzony w niniejszej sprawie materiał dowodowy. Analiza korespondencji kierowanej przez Spółkę do konsumentów wskazuje bowiem, że pisma są szablonowe, a z ich treści nie wynika, aby Spółka przeanalizowała i odnosiła się konkretnie do przedstawianej sprawy, pomimo że konsumenci w pismach kierowanych do Polski Prąd i Gaz niejednokrotnie szczegółowo opisywali okoliczności, w jakich doszło do zawarcia umowy oraz wskazywali, że nie zostali poinformowani o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub nie wydawano im wzoru formularza odstąpienia. Cyt.:

*"Przedstawiciele firmy PEP nie poinformowali mnie o 14-dniowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem dostawcy, nie wręczyli mi egzemplarza umowy wraz z Ogólnymi Warunkami Umowy, ani Cennika (...)"* (skarga nr 1) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument w piśmie skierowanym do Polski Prąd i Gaz (data wpływu: 29.06.2015 r.) opisał okoliczności zawarcia umowy, w szczególności wskazał, że nie został poinformowany o tym, że zawiera umowę ze Spółką. Konsument poinformował również Spółkę, że nie otrzymał dokumentu umowy. W związku z tym, że przedstawiciel Spółki nie poinformował konsumenta o fakcie zawarcia umowy, nie został on poinformowany o prawie odstąpienia od umowy. W odpowiedzi Spółka skierowała do konsumenta szablonowe pismo, w którym poinformowała, że znajduje się w posiadaniu podpisanych przez konsumenta dokumentów, m. in. umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz Oświadczenia Odbiorcy. Pomimo, że konsument złożył swoje oświadczenie w terminie określonym w art. 29 ust.1 upk, Spółka nie uznała odstąpienia od umowy i obciążyła konsumenta Opłatą Jednorazową, w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy, ponadto Spółka wystawiła faktury na rzecz konsumenta w lipcu w we wrześniu 2015 r. faktury. Cyt:

*„W miesiącu marcu w moim domu, bez uprzedniego zaproszenia, pojawił się przedstawiciel handlowy podający się za pracownika TAURON celem podpisania/aktualizacji umowy dotyczącej energii elektrycznej. Po złożeniu mojego podpisu pod przedstawionymi dokumentami, przedstawiciel opuścił mój dom i nie pozostawił kopii podpisanych dokumentów oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy."* (skarga nr 194) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument w korespondencji skierowanej do Polski Prąd i Gaz (data wpływu do Spółki: 15.05.2015 r.) opisał okoliczności zawarcia umowy ze Spółką, w szczególności okoliczność wprowadzenia go w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy, wskazał że nie otrzymał dokumentów umowy oraz nie został pouczony o prawie odstąpienia od umowy i nie otrzymał wzoru formularza odstąpienia od umowy. Konsument w swoim piśmie odstąpił od umowy. Spółka wysłała do konsumenta szablonowe pismo informujące, że w posiadaniu Spółki znajdują się m. in. podpisane przez niego dwie umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz dokumenty Oświadczeń Odbiorcy. Polska Energetyka Pro poinformowała również o nałożeniu na konsumenta dwóch not obciążeniowych z tytułu Opłaty Jednorazowej, w związku z przedterminowym wypowiedzeniem umowy. Tym samym Spółka pomimo okoliczności, że konsument nie został poinformowany o ustawowym prawie odstąpienia od umowy i złożył oświadczenie w terminie określonym w art. 2 ust. 1 uonpk, nie uznała odstąpienia.

"W dniu 3.10.2014 pracownik firmy Polska Energetyka PRO, który przedstawił się jako pracownik firmy Tauron podpisał ze mną umowę na sprzedaż energii elektrycznej. (...) Pani była na tyle wiarygodna, posiadała moje dane, że nie miałam cienia wątpliwości, iż chodzi o inną umowę oraz inną firmę. Nie zostałam poinformowana o możliwości odstąpienia od umowy. Pani (...) nie zostawiła mi oryginału umowy, którego nie otrzymałam do dnia dzisiejszego." (skarga nr 224) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsumentka w piśmie do Spółki z dnia 27.11.2014 r. opisała szczegółowo okoliczności, w jakich zawarła umowę, a także poinformowała, że nie otrzymała egzemplarza umowy oraz pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. Konsumentka złożyła oświadczenie o odstąpieniu od umowy 1.12.2014 r. Pomimo okoliczności, że konsumentka nie została pisemnie pouczona o ustawowym prawie odstąpienia od umowy i złożyła oświadczenie w terminie określonym w art. 2 ust. 1 uonpk, Spółka nie uznała odstąpienia.

"W związku z powzięciem wiadomości o rzekomej zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, tj. powiadomienia mnie pismem z dnia 23.12.2014 r. o zakończeniu procesu zmiany sprzedawcy energii, niniejszym zwracam się z prośbą o pilne wyjaśnienie przedmiotowej sprawy oraz przestanie na mój adres potwierdzonych za zgodność dokumentów na podstawie, których podjęli Państwo czynności (...) Informuję, że nie przypominam sobie, abym podpisywał dokumenty dotyczące umowy z Państwa firmą. Z ostrożności oświadczam, że odstępuję od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (...) Nawet gdyby taka umowa została podpisana nie dopełniono obowiązków informacyjnych przewidzianych w art. 3 w/w ustawy i nie doręczono wzoru oświadczenia o odstąpieniu oraz informacji o prawie do odstąpienia na piśmie, a także żadnych dokumentów dotyczących umowy." (skarga nr 234) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument w piśmie do Spółki z dnia 08.01.2015 r. wskazał, że nie otrzymała egzemplarza umowy oraz pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. Konsument w tym samym piśmie złożył oświadczenie o odstąpieniu od umowy. Spółka wysłała do konsumenta szablonowe pismo informujące, że w posiadaniu Spółki znajduje się m. in. m. in. podpisany przez dokument Oświadczenie Odbiorcy. Pomimo okoliczności, że konsument nie został pouczony o ustawowym prawie odstąpienia od umowy i złożył oświadczenie w terminie określonym w art. 2 ust. 1 uonpk, Spółka nie uznała odstąpienia.

"W dniu 7.03.2014 r. podczas mojej nieobecności zgłosił się do mojego domu przedstawiciel państwa firmy oferuje swoje usługi w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. Byłem nieobecny, więc takiej umowy nie mogłem zawrzeć, brak jest mojego podpisu na tej umowie dlatego też uważam, że nie doszło do zawarcia tej umowy. Dziwi mnie zatem otrzymana pocztą nota obciążeniowa. Żądam więc zaprzestania jakichkolwiek korespondencji" (skarga nr 284) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument w swoim piśmie skierowanym do Polski Prąd i Gaz poinformował, że w dniu w którym umowa została zawarta, przebywał w szpitalu. W aktach sprawy znajduje się karta informacyjna leczenia szpitalnego z okresu 04-12.03.2014 r. załącznik do ww. skargi), z powyższego wynika, że konsument nie mógł zawrzeć umowy ze Spółką. Mimo powyższych okoliczności, Spółka wysłała do konsumenta szablonowe pismo informujące, że w posiadaniu Spółki znajduje się m. in. umowa sprzedaży energii elektrycznej z dnia 07.03.2014 r. podpisania przez konsumenta,

dokument Oświadczenie Odbiorcy oraz wskazała, że wszystkie dokumenty zostały przez konsumenta podpisane. Spółka obciążyła konsumenta Opłatą Jednorazową w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej.

*"Pragnę podsumować wszystkie uchybienia w działalności firmy PE PRO domagając się jednocześnie odstąpienia od umowy z w/w firmą (...) brak jakichkolwiek informacji dotyczących nowej umowy, niedostarczenie podpisanej umowy w wyznaczonym czasie, brak informacji dotyczącej 10-cio dniowego okresu, w którym istnieje możliwość odstąpienia od umowy, brak wzoru oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa pozostawionego do dyspozycji klienta (...)"* (skarga nr 286) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsumentka w skierowanej w dniu 30.06.2014 r. (data wpływu) do Spółki korespondencji szczegółowo opisała okoliczności zawarcia umowy, w szczególności wskazała, że nie otrzymała egzemplarza umowy oraz nie została poinformowana o prawie odstąpienia od umowy. Na tej podstawie, w oparciu o art. 2 ust 1 uonpk piśmie złożyła oświadczenie o odstąpieniu od umowy. W odpowiedzi Spółka udzieliła konsumentce szablonowej odpowiedzi, że została poinformowana o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, że jej oświadczenie zostało złożone po terminie i że nie uznaje odstąpienia. Spółka obciążyła konsumentkę Opłatą Jednorazową w związku z przedterminowym wypowiedzeniem umowy, ponadto wystawiła na rzecz konsumentki faktury w lipcu 2014 (3 faktury) oraz w listopadzie 2015 r. (3 faktury).

*"Dziękując za przekazane mi kopie dokumentów pragnę jednakże podkreślić, że dokumentów tych w/w przedstawiciel (...) mi nie pozostawił (...) biorąc pod uwagę fakt, że (...) świadomie wprowadził mnie w błąd podając się za przedstawiciela RWE i że nie pozostawił mi kopii dokumentów, proszę o uznanie mojej rezygnacji za zasadną i o nienaliczanie noty obciążeniowej."* (skarga nr 78) - z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że konsument w piśmie, które wpłynęło do Spółki w dniu 14.10.2014 r. wskazał, że nie otrzymał egzemplarza umowy, co uniemożliwiło mu odstąpienie od umowy w ustawowym terminie. Konsument w tym samym piśmie wyraził wolę rezygnacji z kontynuowania umowy z Polski Prąd i Gaz. Dodatkowo konsument w piśmie z dnia 28.11.2014 zażądał unieważnienia umowy. Spółka wysłała do konsumenta szablonowe pismo informujące, że w posiadaniu Spółki znajduje się m. in. podpisany przez dokument Oświadczenie Odbiorcy. Pomimo okoliczności, że konsument nie został pouczone o ustawowym prawie odstąpienia od umowy i złożyła oświadczenie w terminie określonym w art. 2 ust. 1 uonpk, Spółka nie uznała odstąpienia.

Opisywane w skargach działanie Spółki wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Nierespektowanie skutecznie złożonych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz powoduje zniekształcenie zachowania konsumenta po zawarciu umowy. Konsument po skutecznym złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie powinien być narażony ze strony Przedsiębiorcy na kontynuowanie procesu zmiany sprzedawcy energii oraz otrzymywanie rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty. Skuteczne odstąpienie od umowy oznacza bowiem, że umowa nie została w ogóle zawarta a pomiędzy jej stronami nie ma żadnego stosunku prawnego.

Z tego względu Prezes Urzędu uznał, że działanie Polski Prąd i Gaz wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej wart. 4 ust. 1 upnpr.

### Zarzut określony w punkcie I.7

W pkt I.7 sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 upnpr.

Zgodnie z treścią art. 8 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Za niedopuszczalny nacisk uważany jest natomiast każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźba użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (art. 8 ust. 2 upnpr).

Przy ocenie zaś, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności bariery umowne lub pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego ustawowych praw (art. 8 ust. 3 pkt 3 upnpr).

Opisana w zarzucie praktyka polega na stosowaniu przez osoby reprezentujące Polska Energetyka Pro wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponagłaniu konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z Przedsiębiorcą umowy. Cyt.:

*"W dniu 21 kwietnia 2015 do domu samotnie mieszkającej w Suchedniowie (woj. Świętokrzyskie) mojej 80-letniej teściowej, (...) weszło dwóch mężczyzn. Nakłonili ją oni, a właściwie przymusili do podpisania jakichś papierów. Pani (...) poczuła się sterroryzowana, a kluczowe w jej relacji były słowa, które padły z ust jednego z mężczyzn, gdy powiedziała, że nie chce niczego podpisywać: "To my Pani pomożemy", które odebrała jako groźbę i zagrożenie dla swojego zdrowia lub życia." (skarga nr 28).*

*" Zaproponowałam, że mąż może podjechać do PGE Mielce i złożyć podpis na co ten pan się na mnie zezłościł, mówiąc, że jak tak każdy przychodził, to by był kolejki a PGE chce tego uniknąć i wydało jego do klientów, po czym powiedział mi, żeby podpisała umowę; (...)" (skarga nr 170).*

*" (...) Ponadto, powiedział, że niepodpisanie umowy będzie równoznaczne z zaprzestaniem dostarczania energii elektrycznej do naszych domów. Wszyscy podpisaliśmy umowy w przekonaniu, że podpisujemy umowy z dotychczasowym dystrybutorem energii elektrycznej. Oczywiście nie zapoznaliśmy się z ich treścią. Podpisaliśmy bez czytania. Wszystko działo się bardzo szybko. Nie otrzymaliśmy nawet egzemplarza umowy" (skarga nr 201).*

„Osoba ta (...) twierdziła, że aktualizuje umowę przez Tauron - bo nie odesłałam odpowiednich dokumentów do Taurona (...) Pani była na tyle wiarygodna, posiadała moje dane, że nie miałam cienia wątpliwości, iż chodzi o inną umowę oraz inną firmę.” (skarga nr 224).

„Przyszł Pan Kurier, który się bardzo śpieszył i na stojąco wpisał na jednej ze stron umowy datę 8.04.2014 r., poprosił o dowód osobisty i kazał podpisać” (skarga nr 231).

„(...) poinformowali moją żonę, że przysła ich Prezes TAURONU, żeby pomóc w wypełnieniu niezbędnych dokumentów. Dokumentów tych nie przekazali mojej żonie, bym je wypełnił osobiście, tylko powiedzieli, że są one zawite i oni je sami wypełnią, a żona ma tylko podpisać we wskazanych przez nich miejscach.”(skarga nr 238).

„Następnie nie dając mi możliwości przeczytania tego co napisałam, kazał mi podpisać” (skarga nr 62).

„Konsultant Spółki wszedł nie zaproszony do mieszkania i bez żadnych skrępowań nakazał ojcu podpisanie umowy. Mój ojciec powiedział mu, po co podpisywać, kiedy macie wszystkie dowody i dokumenty. Usłyszał „jeszcze raz trzeba” (skarga nr 270)

„Z relacji Odbiorcy wynika, iż osoba Kurier przedstawiła umowę o świadczenie usługi do podpisu, pomagając Odbiorcy podpisać wymienioną umowę podtrzymując rękę aby podpis na umowie był w miarę czytelny i zabrała ze sobą całą dokumentację nie pozostawiając wymaganego prawem wzoru odstąpienia co uniemożliwiło złożenie odstąpienie w sposób wymagany prawem” (skarga nr 287).

„W dniu 22.08.2014, przedstawiciel firmy Polska Energetyka PRO zgłosił się do (...) mojej Matki i namówił ją do podpisania umowy o dostawę energii elektrycznej.” „(...)ma 92 lata, jest osobą po udarze, wysokim stopniu demencji, słabym wzrokiem i słuchu. Wszystkie te przypadłości są widoczne gołym okiem i Państwa przedstawiciel był w pełni świadomy, że nie jest w stanie przeczytać umowy ani też zrozumieć, w czym rzecz.” „(...) ponadto prawie nic nie rozumie i nie pamięta, tak więc, gdyby nawet przedstawiciel tej firmy przeczytał Jej całą umowę, nie byłaby w stanie zorientować się o co chodzi. Według słów opiekunki mieszkającej z Matką, zgodziła się na podpisanie umowy, bowiem przekonano ją, że ceny energii będą znacznie niższe, a nie zdawała sobie sprawy.”(skarga nr 87).

„Następnie przyjechał kurier z umową, nie byłem w stanie przeczytać małego druku; kurier poinformował mnie, że muszę podpisać umowę, gdyż w przeciwnym wypadku odetną mi prąd” (skarga nr 378).

„Moja mama nie jest osobą ubezwłasnowolnioną, ale ze względu na jej stan, a także praktyki firm działających tzw. Poza lokalem, mama nie dysponuje swoim dowodem osobistym. W torebce nosi wyłącznie tą dawną zieloną książeczkę z obciętymi rogami. Niemniej jednak na podstawie właśnie tego "dokumentu" Pani (...)reprezentująca PEP wymusiła podpisanie przez moją matkę pełnomocnictwa. Ww. firma nie zostawiła u mamy jakiegokolwiek dokumentu.” (skarga nr 489).

„Obydwoje byli bardzo gadatliwi i uspili moją czujność. Gdy Pan podał mi umowę do podpisu, to kobieta zadawała mi ciągle pytania o bojler elektryczny odwracając moją uwagę od czytania umowy. W trakcie podpisywania pan ciągle przekładał kartki umowy i zabrał

moją fakturę, kobieta ciągle do mnie mówiła, wtedy podał mi jeszcze dwie kartki do podpisu.”(skarga nr 309).

“(…) Następnie po zorientowaniu się, że nie ma męża w domu zaczął bardzo intensywnie namawiać mnie do podpisania przygotowanej przez siebie nowej, jakoby dużo korzystniejszej dla nas umowy, nie informując mnie w ogóle, że łączy się to z zerwaniem umowy z RWE. Będąc cały czas sama pod silnymi namowami Waszego przedstawiciela podpisałam w końcu tę umowę w swoim imieniu, a następnie zostałam namówiona, żebym również podpisała ją w imieniu męża, którego w mieszkaniu nie było i nigdy nie dawał mi upoważnienia do podpisywania umów w jego imieniu.”(skarga nr 361).

„Pani przedstawiciel uzasadniła cel swojej wizyty następująco: że firma ją przystała aby podpisać umowę z klientem w domu, aby ułatwić klientowi odnowienie umowy w trybie najszybszym i zagroziła, że jeżeli natychmiast nie podpiszę (odnowię) umowy to zostanie mi wyłączony prąd.” (skarga nr 43).

“W drugiej połowie stycznia b.r. wieczorem zadzwoniła do mnie na telefon domowy Pani przedstawiła się mówiąc, że jest z w/w Firmy, która jest oddziałem Zakładu RWE i zaproponowała mi “Tanie Gniazdko” na co ja odpowiedziałam, że ja już zgłosiłam na piśmie chęć skorzystania z tej promocji do RWE wtedy Pani zapytała mnie czy podpisałam umowę, odpowiedziałam, że umowy nie podpisałam ponieważ uważałam że samo zgłoszenie na piśmie wystarczy natomiast ta Pani powiedziała że musi być podpisana umowa i przysła kuriera z taką umową. (...) Pan który doręczył mi umowy nie rozmawiał ze mną o warunkach odstąpienia od umowy oraz nie zostawił mi żadnego oświadczenia na odstąpienie od umowy ten Pan się bardzo śpieszył i nie było żadnej możliwości przeczytania umowy, która jest napisana bardzo drobnym drukiem, a ja wieczorem bez okularów nie jestem w stanie przeczytać tak drobnego druku, a to by zajęło trochę czasu, a ten Pan na to mi nie pozwolił.” (skarga nr 51).

“W mieszkaniu babci pojawiła się pani, która twierdziła, że przedsiębiorstwo RWE oraz Polska Energetyka PRO połączyły się w jedną spółkę. Utwierdziła również Babcię w przekonaniu, że ma niezapłacone rachunki za prąd i jeśli podpisze dokumenty, które jej podsunęła, zaległe rachunki zostaną cofnięte, a babcia nie będzie musiała nic płacić. Wszystko odbywało się w atmosferze ponagłania. Babcia upewniła się, czy pani jej nie oszukuje. Przekonana o słuszności sprawy podpisała papiery, które okazały się być zawarciem umowy ze Spółka Polska Energetyka Pro. Kiedy pani wychodziła od babci dało się słyszeć pytanie pana, który czekał na klatce schodowej na tę panią “I co? Udało się?”(skarga nr 123).

W niniejszej sprawie nie można nie mieć na uwadze okoliczności, że oferta Przedsiębiorcy kierowana jest również do osób starszych. Osoby reprezentujące Polska Energetyka Pro zawierały umowy sprzedaży energii elektrycznej z osobami w podeszłym wieku, schorowanymi, mieszkającymi samotnie. Ta grupa konsumentów jest szczególnie podatna na stosowane przez Spółkę praktyki. Osoby te nie mają bowiem wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych sposobów zawierania umów oraz zmian zachodzących na rynku energetycznym, w tym możliwości zmiany sprzedawcy. W ich świadomości pojęcie „elektrownia”, czy „firma energetyczna” funkcjonują jako synonim zakładu energetycznego, z którym od lat mają podpisaną umowę i który cieszy się ich zaufaniem. Są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące



Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Przedsiębiorcy należy wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych przez niego produktów. Natomiast z treści skarg wynika, iż przedstawiciele Spółki takiej staranności nie wykazywali, co więcej, wykorzystywali powyższe okoliczności, które w poważnym stopniu ograniczały zdolność konsumentów do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranych umów.

Ponadto przedstawiciele Spółki, wywierając na konsumentach presję, nie zapewniali im swobodnej możliwości zapoznania się z treścią przedkładanych dokumentów. Częstokroć sugerując, że są zbyt zawile lub próbując odciągnąć uwagę konsumentów w trakcie ich czytania, poprzez zadawanie pytań niezwiązanych z przedmiotem umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe, zachowanie Przedsiębiorcy Prezes Urzędu ocenił przez pryzmat stosowania agresywnej praktyki rynkowej. W definicji praktyki agresywnej mieszczą się zatem następujące elementy: niedopuszczalny nacisk, ograniczenie swobody wyboru lub zachowania względem produktu oraz wywarcie wpływu na decyzje ekonomiczne konsumenta (dotyczące transakcji), który musi co najmniej potencjalnie spowodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej produktu, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi nad konsumentem, tj. wykorzystanie własnej pozycji w celu wywarcia na niego presji. Bezprawny nacisk będzie przejawiał się zarówno jako wpływ w postaci przymusu fizycznego, jak również psychicznego, który został zastosowany w celu ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy. Podkreślenia jednak wymaga, iż ustawodawca w przepisie art. 8 ust. 2 upnpr użył sformułowania "w szczególności", co w konsekwencji pozwala kwalifikować jako niedopuszczalny nacisk również takie działania, które nie stanowią użycia siły fizycznej lub groźby jej użycia, a prowadzą do ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji. W pojęciu niedopuszczalnego nacisku mieści się zatem presja o różnym charakterze, obejmująca każdego rodzaju niedozwolony wpływ (również bezprawny), jeżeli tylko posiada zdolność wymuszenia podjęcia decyzji rynkowej (ograniczenia swobody wyboru przeciętnego konsumenta i tym samym zniekształcenia jego zachowania rynkowego). W powyższym zakresie mieści się groźba, zarówno jako groźba bezprawna, czyli obejmująca zachowanie sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami, jak i zachowanie formalnie zgodne z prawem, ale zmierzające do wymuszenia podjęcia przez konsumenta decyzji<sup>16</sup>.

Z relacji konsumentów wynika, że przedstawiciele Polska Energetyka Pro, którzy zjawiali się w ich domach, wywoływali u nich przeświadczenie konieczności podpisania przedkładanej im umowy, informując ich np. że jeśli jej nie podpiszą, to zostanie im odłączony prąd, bądź że dotychczasowa umowa wygaśnie i będą musieli osobiście stawić się w zakładzie energetycznym, albo że jeżeli nie podpiszą dokumentów, nie obejmie ich przewidywana obniżka cen energii. Pełnomocnicy Spółki stosowali zatem różnego rodzaju perswazyjny przymus, w szczególności budząc w konsumentach przeświadczenie, że zostaną pozbawieni energii elektrycznej, co w dzisiejszych czasach stanowi ogromne utrudnienie. W konsekwencji tego konsumenci znajdowali się w sytuacji, w której nie mieli innego wyjścia poza podpisaniem przedłożonych im dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką.

---

<sup>16</sup> Por. M. Sieradzka, *Komentarz do art.8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, [w:] *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz.*, LEX.

Odnosząc się do powyższego zarzutu, Spółka wskazała jedynie, że pełnomocnicy działający w imieniu i na rzecz Polska Energetyka Pro mają obowiązek wyczerpująco i zrozumiale przekazać konsumentowi nowe warunki sprzedaży energii elektrycznej oraz mają umożliwić odbiorcy swobodne zapoznanie się z warunkami oferowanej przez Spółkę umowy oraz analizę doręczonego kompletu dokumentów bez wywierania nacisku na odbiorcę w celu jak najszybszego podpisania umowy oraz pozostawić odbiorcy umowę i inne dokumenty do podpisu. W przypadku natomiast, kiedy konsument potrzebuje więcej czasu na zapoznanie się z dokumentami, może on pozostawić u siebie oba komplety dokumentów i umówić się na odbiór podpisanych dokumentów w innym terminie lub skontaktować się z Biurem Obsługi Klienta i poinformować, że nie wyraża zgody na podpisanie pozostawionych u niego dokumentów.

W ocenie Polska Energetyka Pro, konsumenci nie zostali w żaden sposób zmuszeni poprzez nacisk lub jakiegokolwiek inne zachowania jej przedstawicieli, mające na celu ograniczenie zdolności konsumenta i zakłócające cyt. „jego świadomy proces decyzyjny” do zawarcia umowy ze Spółką. Przedsiębiorca wskazał, że po wyczerpującym przedstawieniu jego oferty, konsumenci wyrażają zainteresowanie nią i świadomie podejmują decyzję o chęci podpisania umowy z nowym podmiotem. Jak wyjaśniła Spółka cyt.: „Następstwem tego faktu, stała się wizyta przedstawiciela Spółki, który dostarczył zainteresowanym konsumentom Umowę”. Z powyższego Polska Energetyka Pro wywodzi, że konsumenci mieli szansę zapoznać się z całością dokumentacji, zatem nie można mówić o zniekształceniu zachowania przeciętnego konsumenta.

Zdaniem Spółki wskazane przez Prezesa UOKiK w uzasadnieniu przypadki opisane przez odbiorców w skargach do miejskich rzeczników konsumentów stanowić mogą jedynie jednorazowe przypadki niestaranego działania ze strony pełnomocników. Spółka wskazała, że takie przypadki należy zgłaszać do Biura Obsługi Klienta, wówczas są one sprawdzane, a w przypadku ich potwierdzenia Spółka je eliminuje poprzez wykluczanie ze współpracy niesolidnych przedstawicieli.

Biorąc jednakże pod uwagę liczne skargi konsumentów, nie można zgodzić się z twierdzeniem, jakoby opisywane w pismach konsumentów przypadki praktyk osób działających w imieniu i na rzecz Spółki miały charakter incydentalny. Z przytoczonych powyżej skarg wynika bowiem, że wobec konsumentów wielokrotnie stosowany był nacisk przy podpisywaniu umów, nie umożliwiano im analizy doręczonego kompletu dokumentów, a niejednokrotnie nie mieli oni w ogóle możliwości zapoznania się z przedstawionymi dokumentami.

W kwestii natomiast eliminowania działań podmiotów współpracujących ze Spółką w zakresie pozyskiwania nowych odbiorców, Prezes Urzędu ustalił, że pomimo docierających do Spółki bezpośrednio od konsumentów licznych sygnałów, a także od organów ścigania, Polska Energetyka Pro od początku swojej działalności, nałożyła kary umowne tylko na trzy takie podmioty, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa]. Spółka oświadczyła, że z powyższymi podmiotami rozwiązała również umowy, jednak powyższej okoliczności Polska Energetyka Pro w niniejszym postępowaniu nie wykazała. Ponadto z informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 28 grudnia 2016 r. wynika, że z przedsiębiorcą [tajemnica przedsiębiorstwa], Polska Energetyka Pro nawiązywała współpracę dwukrotnie. W swoich wyjaśnieniach Spółka wskazała na okres współpracy [tajemnica przedsiębiorstwa]. Z

powyższego wynika zatem, że pomimo rozwiązania umowy agencyjnej na skutek stwierdzonych nieprawidłowości w pracy tego podmiotu, związanych z pozyskiwaniem dla Polska Energetyka Pro nowych odbiorców, Spółka ponownie podjęła współpracę z [tajemnica przedsiębiorstwa]. Nie bez znaczenia również pozostaje okoliczność, że zawarcie przez Spółkę kolejnej umowy agencyjnej z ww. przedsiębiorcą miało miejsce w trakcie trwania toczącego się przed Prezesem Urzędu postępowania wyjaśniającego, w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z treścią i sposobem zawierania z konsumentami przez Spółkę umów sprzedaży energii elektrycznej nastąpiło naruszenie przepisów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w kpc.

Spółka wskazała ponadto, że nie bez znaczenia pozostaje okoliczność, że dokonuje ona bieżących szkoleń pracowników/współpracowników agentów, którzy zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami w imieniu Spółki, z zakresu technik sprzedażowych, obowiązków informacyjnych dotyczących rozliczeń, ale przede wszystkim z zakresu zgodnego z prawem konsumenckim pozyskiwania odbiorców.

W odniesieniu do powyższego wskazać należy, że oświadczenie Spółki o rzekomym dokonywaniu bieżących szkoleń pracowników/współpracowników agentów, nie znalazło potwierdzenia w toku niniejszego postępowania. Spółka nie była bowiem w stanie przekazać żadnych dokumentów ani informacji poświadczających, że takie szkolenia miały miejsce. Podobnie Spółka w żaden sposób nie wykazała, iż rzeczywiście dokonuje formalnej weryfikacji procesu zawarcia umowy poprzez kontakt telefoniczny z odbiorcami, z którymi jej pełnomocnicy zawierali umowy.

Mając na uwadze powyższe okoliczności i zebrany w sprawie materiał dowodowy wskazać należy, że stosowanie przez Spółkę wyżej opisanej praktyki są sprzeczne z dobrymi obyczajami, utrudniały konsumentom wykonywanie ich ustawowych praw, w tym przede wszystkim prawa do odstąpienia i wypowiedzenia umowy oraz zniekształcały ich zachowania rynkowe.

Z tego względu Prezes Urzędu uznał, iż opisane powyżej działanie Polski Prąd i Gaz wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 upnpr.

Odnosząc się do stanowiska strony zaprezentowanego w traktacie niniejszego postępowania, podkreślić należy iż Prezes Urzędu zgromadził bardzo obszerny materiał dowodowy w postaci pism konsumentów, którzy wskazywali na określone schematy działań Polski Prąd i Gaz. Analiza ponad pięciuset skarg, z których wyływa spójny i czytelny obraz praktyk stosowanych przez Spółkę, dała podstawy do wszczęcia niniejszego postępowania i postawienia określonych w postanowieniu z dnia 31 sierpnia 2015 r. zarzutów. W toku niniejszego postępowania Polski Prąd i Gaz odpierała zarzuty Prezesa Urzędu sugerując, że są bezpodstawne i oparte na niewiarygodnych dowodach. Spółka wyjaśniała, że w żadnym wypadku nie można stwierdzić, że konsumenci, których skargi znalazły się w materiale dowodowym zostali wprowadzeni w błąd oraz że osoby ją reprezentujące działały w sposób nierzetelny, z naruszeniem obowiązujących Przedsiębiorcę obowiązków.

Główną okolicznością, która w ocenie Spółki miałyby przeczyć wiarygodności twierdzeń konsumentów, był fakt podpisania przez nich dokumentu „Oświadczenie Odbiorcy”, co w ocenie Spółki miało świadczyć o tym, że mieli oni świadomość z jakim podmiotem jest zawierana umowa sprzedaży energii elektrycznej, że została im przekazana informacja o prawie odstąpienia od umowy oraz że otrzymali wzór odstąpienia od umowy. Ponadto, Spółka wskazała, że konsumenci potwierdzali, że otrzymali od przedstawicieli Spółki wszystkie dokumenty składające się na umowę sprzedaży energii elektrycznej.

W ocenie Prezesa Urzędu, podpisy konsumentów pod przedmiotowym dokumentem nie stanowią jednak dowodu, że Przedsiębiorca nie dopuścił się zarzucanych mu nieuczciwych praktyk rynkowych.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na model sprzedaży energii elektrycznej stosowany przez Spółkę, tj. marketing bezpośredni. Ta forma promocji może być wykorzystywana w walce o odbiorcę na rynku energii elektrycznej i pozytywnie wpływać na rozwój konkurencji. Jednakże w komunikacji bezpośredniej przedstawiciela handlowego z konsumentem może dochodzić również do licznych nadużyć ze strony przedsiębiorców. Przykładem takich nadużyć są właśnie zachowania osób reprezentujących Spółkę, opisane w uzasadnieniu do zarzutów z pkt I sentencji decyzji. Poprzez odpowiednie techniki sprzedaży, zaskoczenie, presję czasu, nacisk, wybiórcze przedstawianie informacji, przedstawiciele handlowi uzyskiwali podpisy nieświadomych konsumentów zarówno na umowach sprzedaży energii elektrycznej, jak i pod w/w oświadczeniami. Z przytoczonych w uzasadnieniu zarzutów przykładów skarg konsumentów wynika bowiem, że osoby podpisujące się pod ww. oświadczeniami nie zdawały sobie nawet sprawy, jaki rodzaj dokumentu popisywały. Analiza skarg konsumentów wskazuje, że w zdecydowanej większości konsumenci nie mieli świadomości, że podpisują nową umowę z zupełnie innym podmiotem od ich dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. W licznych skargach konsumenci wskazywali natomiast, że osoby które pojawiały się w ich domach wskazywały, że reprezentują sprzedawcę energii, z którego usług aktualnie korzysta konsument, a celem ich wizyty jest aktualizacja umowy w związku z wprowadzeniem niższych opłat za energię elektryczną. Spółka zatem swoją ofertę przedstawiała konsumentom w taki sposób, aby byli przeświadczeni, że podpisanie przedłożonych im do podpisu dokumentów jest wyłącznie formalnością, która spowoduje, że w przyszłości ich rachunki za energię elektryczną będą niższe. Co więcej, w bardzo wielu przypadkach konsumentom nie pozostawiano podpisanych przez nich dokumentów.

W powyższych okolicznościach osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz z łatwością zatem mogły uzyskać podpisy pod dokumentem „Oświadczenia Odbiorcy”, nie wzbudzając najmniejszych podejrzeń konsumentów. Tym samym podpisanie przez konsumentów przedmiotowego dokumentu nie może świadczyć o rzetelności i staranności osób działających w imieniu i na rzecz Spółki. W świetle zebranego materiału dowodowego wydaje się natomiast, że dokument „Oświadczenia Odbiorcy” przygotowany został tylko po to, aby chronić interes Spółki, nie zaś konsumenta. Zdobycie podpisu pod takim dokumentem ma bowiem w intencji Spółki zabezpieczyć ją przed ewentualnymi roszczeniami konsumentów i stanowić dowód, że dochowała wszelkich niezbędnych obowiązków informacyjnych wobec konsumentów.

Wskazując na bezzasadność zarzutów Prezesa Urzędu, Spółka podnosiła również, że nieprawidłowości wstępujące w procesie zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej mają charakter incydentalny. W toku niniejszego postępowania Polski Prąd i Gaz wyjaśniła, że jej przedstawiciele działają z należytą starannością, czyniąc zadość wszelkim obowiązkom, jakie nałożone zostały na przedsiębiorcę w kontaktach kontraktowych z konsumentem, że informują przed zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej o wszelkich konsekwencjach płynących z podpisania umowy z nowym dostawcą energii elektrycznej. Powyższym twierdzeniom przeczy jednak zgromadzony w niniejszej sprawie materiał dowodowy. Skargi konsumentów, na które Prezes Urzędu nie mógł pozostać obojętny, dobitnie świadczą o licznych nadużyciach i nieetycznych zachowaniach, których padli oni ofiarą ze strony osób reprezentujących Polski Prąd i Gaz. Prezes Urzędu dał wiarę twierdzeniom zawartym w skargach konsumentów, bowiem nie można ignorować faktu, iż nie są to skargi pojedyncze, ale licznie wpływające do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w których pojawia się opisany ten sam lub zbliżony schemat działania przedstawicieli handlowych Spółki. Prezes Urzędu na podstawie relacji konsumentów ustalił, że osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki manipulując przekazywanymi konsumentom informacjami, niekiedy nadużywając ich zaufania, stosując presję nakłaniali konsumentów do podpisania przedkładanych im dokumentów. Z treścią tych dokumentów, konsumenci przed złożeniem podpisów w zdecydowanej większości przypadków nie mieli możliwości się zapoznać. W wielu przypadkach nie było to możliwe również po wizycie pełnomocników Spółki, bowiem osoby te wielokrotnie nie pozostawiały konsumentom żadnych dokumentów. W związku z powyższym, konsumenci Ci byli również pozbawieni możliwości wykonania ustawowego prawa odstąpienia od umowy.

O incydentalnym charakterze nieprawidłowości występujących w procesie zawierania umowy przeczą ponadto statystyki, ustalone na przykładzie 491 konsumentów dotkniętych działaniami Spółki, których skargi zostały włączone do niniejszego postępowania. Podkreślenia po raz kolejny wymaga, że w toku niniejszego postępowania, zaledwie **7,7 %** (38 przypadków odbiorców) spośród powyższej grupy konsumentów, posiadało aktywne umowy sprzedaży energii elektrycznej. Natomiast w przypadku **121 odbiorców (konsumentów)** z powyższej grupy umowy sprzedaży energii elektrycznej nie weszły w życie, w **18 przypadkach** umowa została anulowana, **5** zostało negatywnie przez Spółkę zweryfikowanych, zaś w **44 przypadkach** skarżących odbiorców cofnęło udzielone Spółce pełnomocnictwo do przeprowadzenia procedury zmiany sprzedawcy energii. Z powyższego wynika zatem, że **blisko 38 %** umów z konsumentami, którzy podpisali przedłożone im przez przedstawicieli Spółki dokumenty do podpisu lub zostali zidentyfikowani przez Polski Prąd i Gaz jako odbiorcy przypisani do danej umowy sprzedaży energii elektrycznej, w rzeczywistości nie weszło w ogóle w życie.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że spośród ww. grupy, **152 (31 % przypadków)** konsumentów wypowiedziało zawarte z Polski Prąd i Gaz umowy sprzedaży energii elektrycznej. Podkreślenia wymaga, że większość spośród tych konsumentów, podjęła próby bezkosztowego rozwiązania zawartych ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej, w szczególności powołując się na okoliczność zawarcia umów pod wpływem błędu, w związku z zaistniałymi nieprawidłowościami podczas zawierania umowy (opisanymi w części uzasadnienia do poszczególnych zarzutów niniejszej decyzji). W większości przypadków jednak, Polski Prąd i Gaz nie uwzględniła wniosków konsumentów, natomiast w odpowiedzi

informowała, że z uwagi na przedterminowe wypowiedzenie umowy, są oni obowiązani do zapłacenia kary umownej sięgającej nawet kwoty powyżej 700 zł. Niezależnie od powyższego, konsumenci decydowali się jednak na rozwiązanie zawartej ze Spółką umowy, co w ocenie Prezesa Urzędu - po analizie materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszym postępowaniu - przeczy również twierdzeniom Spółki, jakoby Polski Prąd i Gaz zachowywała szczególną dbałość o to, aby zawieranie umów z konsumentami odbywało się z poszanowaniem wszystkich nałożonych na Spółkę w tym zakresie obowiązków. Gdyby bowiem oferta Polski Prąd i Gaz przedstawiona była tym konsumentom w sposób rzetelny, uczciwy i nie budzący żadnych wątpliwości, nie podejmowałiby kroków, które naraziłyby ich na obciążenie finansowe, związane z koniecznością zapłaty kary umownej. Z licznych skarg konsumentów wynika bowiem, że w związku z działaniami Spółki poczuli się oszukani i nadużyto ich zaufania do tego stopnia, że chcąc jak najszybciej rozwiązać umowę z nieuczciwym według nich przedsiębiorcą, decydowali się na uiszczenie wygórowanej kary umownej, co pozwalało im się uwolnić od stosunku umownego ze Spółką.

Natomiast w 32 przypadkach konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego Spółka nie posiada w ogóle umów sprzedaży energii elektrycznej, pomimo że z dokumentów postępowania wynika, że konsumenci takowe podpisali lub zostali przez Spółkę zidentyfikowani jako odbiorcy przypisani do danej umowy.

Dodatkowo podkreślenia wymaga fakt, iż Spółka w piśmie z dnia 8 czerwca 2016 r. wskazała, że do dnia 31 października 2015 r. Polska Energetyka Pro zawarła ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] umów sprzedaży energii elektrycznej. Natomiast według informacji na dzień 8 czerwca 2016 r., na skutek wypowiedzenia przez konsumentów umów sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu, na jaki zostały zawarte, rozwiązanych zostało [tajemnica przedsiębiorstwa] umów, a w toku działalności Spółki, z ustawowego prawa odstąpienia od umowy konsumenci skorzystali w [tajemnica przedsiębiorstwa] przypadkach. Powyższe dane statystyczne dotyczące ilości zawartych i rozwiązanych (na skutek odstąpienia lub wypowiedzenia umowy) umów sprzedaży energii elektrycznej, wbrew twierdzeniom Spółki, nie mogą zatem świadczyć o incydentalnym charakterze nieprawidłowości, jakie miały miejsce przy ich zawieraniu.

Podkreślenia również wymaga, iż w toku niniejszego postępowania Spółka wyjaśniła, że nałożyła kary na dwóch agentów, z którymi współpracowała w zakresie zawierania umów [tajemnica przedsiębiorstwa], w związku z 86 przypadkami uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa sfalszowania podpisu konsumenta pod umową. Wskazać przy tym należy, że z materiału dowodowego zgromadzonego w niniejszym postępowaniu wynika, że jedynie 5 z ww. przypadków podejrzenia popełnienia przestępstwa dotyczy konsumentów, których skargi zostały włączone do postępowania. Powyższa okoliczność dobitnie świadczy o tym, że istnieje znacznie więcej odbiorców, którzy zostali poszkodowani nieuczciwymi działaniami Polski Prąd i Gaz.

Wskazać ponadto należy na szereg okoliczności, które świadczą o tym, że Polski Prąd i Gaz w toku swojej działalności podejmowała kroki, które prowadziły do pogorszenia sytuacji konsumentów w relacjach umownych łączących ich ze Spółką.

W pierwszej kolejności wskazać należy, że Spółka stosowała początkowo umowy na czas określony 36 miesięcy. Z posiadanych przez Prezesa Urzędu dokumentów wynika, że Spółka po dniu 1 kwietnia 2015 r. wprowadziła do obrotu z konsumentami umowy na okres 48

miesiący (4 lat). Podkreślenia natomiast wymaga, że związanie się przez konsumenta umową z Polski Prąd i Gaz na jeszcze dłuższy okres wcale nie przynosiło w trakcie trwania tej umowy więcej korzyści, niż w przypadku umowy 3-letniej. Z analizy cenników stosowanych przez Polski Prąd i Gaz po dniu 25 grudnia 2014 r. wynika bowiem, iż Spółka zaczęła stosować progresywne stawki za zużycie energii elektrycznej, w związku z czym, z każdym rokiem cena za 1 kWh energii elektrycznej wzrastała średnio o kilkanaście procent.

Ponadto z analizy stosowanych przez Polski Prąd i Gaz wzorców umownych wynika, że w toku swojej działalności Spółka skróciła termin, w jakim konsument ma możliwość złożenia oświadczenia o braku zgody na przekształcenie zawartej z Polski Prąd i Gaz umowy sprzedaży energii elektrycznej na czas nieokreślony z 15 do 45 dni przed upływem okresu, na jaki została zawarta (początkowo 36 miesięcy, a obecnie 46 miesięcy).

Co więcej, ze zgromadzonych przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu dokumentów wynika, że od kwietnia 2015 r. ([tajemnica przedsiębiorstwa]- stosowany po dniu 1 kwietnia 2015 r.). Spółka w umowach z konsumentami stosuje postanowienie umowne o sensie identycznym z postanowieniami wpisanymi na podstawie prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> kpc, tj. postanowienie. W paragrafie 1 ust. 15 niniejszego wzorca znajduje się bowiem klauzula o następującej treści: „*Umowa sprzedaży energii elektrycznej zawarta na czas określony 48 miesięcy ulega przedłużeniu na kolejny czas określony 36 miesięcy, chyba że Odbiorca złoży w okresie od zawarcia Umowy do 45 dni przed upływem okresu 48 miesięcy, oświadczenie o braku zgody na przekształcenie Umowy w Umowę na kolejny czas określony 36 miesięcy*”. Wskazać należy na postanowienia wpisane do Rejestru pod następującymi numerami: numer wpisu 634 - wyrok z dnia 29 kwietnia 2005 r.; numer wpisu 1256 - wyrok z dnia 24 maja 2006 r., numer wpisu: 5785 - wyrok z dnia 28 stycznia 2013 r., 4441 - wyrok z dnia 28 stycznia 2013 r., numer wpisu: 4431 - wyrok z dnia 28 stycznia 2013 r., numer wpisu 5822 - wyrok z dnia 17 lipca 2014 r. Z powyższego wynika, że Spółka po dwóch latach swojej działalności w zakresie sprzedaży energii elektrycznej na rzecz konsumentów wprowadziła do obrotu wzorzec zawierający postanowienie, które naraża odbiorcę na przedłużenie czteroletniej umowy na kolejne trzy lata. Biorąc pod uwagę zaawansowany wiek większości z poszkodowanych konsumentów i związane z tym dysfunkcje percepcyjne tej grupy odbiorców-konsumentów oraz wszystkie inne okoliczności przytoczone w uzasadnieniu do poszczególnych zarzutów określonych w punkcie I niniejszej decyzji, jest wysoce prawdopodobne, że większość konsumentów, którzy w okresie od kwietnia 2015 r. zawarli z Polski Prąd i Gaz umowy sprzedaży energii elektrycznej - nie złożą oświadczenia o braku zgody na przedłużenie umowy. Powyższe natomiast naraża tych konsumentów na trwanie w niekorzystnej dla nich sytuacji ekonomicznej przez okres 7 lat.

Podkreślenia ponadto wymaga, iż analiza cenników, jakimi posługuje się Spółka w obrocie z konsumentami wskazuje, że przewidują one bardzo niekorzystne stawki za zużycie energii elektrycznej. Wskazać bowiem należy, iż od połowy maja 2014 r. Spółka wprowadziła stawki progresywne tj. wzrastające w każdym kolejnym roku obowiązywania umowy o 10 %, 15 %, 20 %, a nawet 25 %. W konsekwencji stawka za zużycie kWh w ostatnim roku obowiązywania umowy, wzrasta o około 62 % w stosunku do stawki początkowej, tj. obowiązującej konsumenta w pierwszym roku obowiązywania umowy. Tym samym, opłaty konsumenta za zużycie energii elektrycznej, przy zachowaniu podobnego poziomu zużycia, po 3 latach

obowiązywania umowy z Polski Prąd i Gaz są ponad dwukrotnie wyższe (wzrastają o ponad 3/5). Dla porównania analiza obowiązujących w kolejnych latach działalności Polski Prąd i Gaz (tj. w latach: 2013, 2014, 2015 i 2016) taryf stosowanych przez innych sprzedawców energii elektrycznej, tzw. sprzedawców z urzędu wskazuje, że stosowane przez nich stawki za energię elektryczną początkowo uległy obniżeniu (w 2014 r.), zaś w kolejnych latach utrzymywały się na podobnym poziomie, odnotowując niewielki, oscylujący wokół 1 % wzrost (który nie osiągnął jednak wartości z 2013 r.) lub spadek.

Natomiast połączenie wszystkich opłat, którymi w związku z umową zawartą z Polski Prąd i Gaz obciążany jest konsument, tj. opłaty za zużycie energii elektrycznej, z comiesięczną opłatą handlową i w wielu przypadkach comiesięczną opłatą za Usługę Dodatkową powoduje, że finalnie konsument ponosi znacznie wyższe opłaty za energię elektryczną, niż ponosiłby, gdyby pozostał u swojego dotychczasowego sprzedawcy.

Dodatkowo wskazać należy, iż z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, nie mają charakteru jednostkowego przypadki, w których Spółka wysyła do dotychczasowych sprzedawców odebrane od konsumentów oświadczenia o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z tym właśnie podmiotem, jeszcze przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej z Polski Prąd i Gaz. Z przekazanej przez Spółkę do Urzędu tabeli dotyczącej konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, wynika że na 491 konsumentów przedmiotowa okoliczność miała miejsce w 18 przypadkach. Wskazać należy, iż powyższe działanie Spółki prowadzić może do sytuacji, w której pomimo skutecznego wykonania przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy, proces zmiany sprzedawcy energii nie zostanie przerwany. Tym samym Spółka, z uwagi na konieczność nieprzerwanego świadczenia usług sprzedaży energii elektrycznej, staje się na pewien czas - wbrew woli konsumenta - jego sprzedawcą energii. Powyższe może spowodować dla konsumenta dodatkową uciążliwość w postaci konieczności podpisania nowej umowy z dotychczasowym sprzedawcą, zaś po stronie Spółki generuje dochód, którego w innych warunkach by nie osiągnęła.

Wskazać również należy, że w toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu wzywał Spółkę do udzielenia stosownych informacji, natomiast Spółka wielokrotnie wyjaśniała, że nie dysponuje przedmiotowymi informacjami i nie jest w stanie ich przekazać. Przede wszystkim Spółka nie była w stanie podać ilości skarg na nieprawidłowe zachowanie przedstawicieli handlowych w trakcie zawierania umów, wskazując że ma trudności z zakwalifikowaniem pism odbiorców, cyt. „*braku definicji skarg konsumenckich, braku części korespondencji oraz nieewidencjonowania pism odbiorców*”. Spółka ponadto nie posiadała informacji na temat nazwisk przedstawicieli zatrudnionych u jednego z agentów, którzy dopuścili się sfalszowania podpisów konsumentów pod umowami sprzedaży energii elektrycznej, ani dat, w których miały miejsce ich działania. Polski Prąd i Gaz nie przekazała dokumentów potwierdzających fakt wypowiedzenia umów z [tajemnica przedsiębiorstwa]. Ponadto nie podała przyczyn zakończenia współpracy z pozostałymi podmiotami, z którymi współpracowała przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej na rynku konsumenckim. Powyższe może świadczyć albo o celowym zatajeniu przedmiotowych informacji, albo o panującym w Spółce chaosie organizacyjnym, co w przypadku



prowadzenia tak poważnej działalności, jak sprzedaż energii elektrycznej na skalę całego kraju, nie powinno mieć miejsca.

Ponadto, biorąc pod uwagę przyjęty przez Polski Prąd i Gaz model sprzedaży, w którym prowadzi sprzedaż przy pomocy podmiotów trzecich, Spółka winna położyć szczególny nacisk na rzetelną weryfikację działań tych podmiotów w trakcie trwania współpracy. Natomiast ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, iż Spółka pomimo licznych sygnałów pochodzących nie tylko od konsumentów, których skargi zostały włączone do niniejszego postępowania, ale również od innych odbiorców, a także od miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów, czy od organów ścigania, nie podjęła adekwatnych działań, które doprowadziłyby do ograniczenia lub wyeliminowania sygnalizowanych nieprawidłowości i nadużyć związanych z działaniami osób, z którymi Polski Prąd i Gaz współpracuje w zakresie zawierania umów z konsumentami. Co więcej, z jednym z podmiotów, z którym Spółka w październiku 2014 r. rozwiązała umowę agencyjną z uwagi na stwierdzone nieprawidłowości związane z pozyskiwaniem nowych odbiorców, Polski Prąd i Gaz w 2015 r. ponownie podjęła współpracę.

Podkreślenia również wymaga, iż w wyjaśnieniach skierowanych do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Spółka wskazała, że na żądanie organów ścigania przekazuje dane pełnomocnika i agenta, który go zatrudniał, a także kopie dokumentacji związanej ze zmianą sprzedawcy energii. Spółka natomiast cofa udzielone pełnomocnictwa dopiero wówczas, gdy pełnomocnik zostanie skazany prawomocnym wyrokiem sądu, dostarczył umowę sprzedaży zawartą z datą późniejszą niż data zgonu odbiorcy lub na podstawie informacji z prokuratury o umorzeniu postępowania karnego wskutek niewykrycia sprawcy przy jednoczesnym stwierdzeniu, że podpis na umowie nie należał do odbiorcy. W toku mniejszego postępowania Spółka z kolei oświadczyła, że nie posiada informacji, które z tych osób finalnie zostały skazane za przestępstwo fałszerstwa dokumentów, bowiem nie monitoruje przebiegu wszystkich postępowań, o których została powiadomiona lub zawiadamiana do złożenia zeznań i nie ma wiedzy o ich przebiegu, jak również nie jest informowana o ostatecznym wyniku toczących się spraw. Z powyższego wynika zatem, że Polski Prąd i Gaz w rzeczywistości nie kontroluje i nie weryfikuje przypadków, w których pełnomocnicy dopuścili się zarzucanego im przestępstwa lub w których podpis konsumenta pod umową został sfalszowany. Tym samym sankcja w postaci cofnięcia udzielonych pełnomocnictw w powyższych przypadkach ma wyłącznie iluzoryczny charakter.

Wskazać należy, że analiza pism Spółki dotyczących sposobu zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami, prowadzi do wniosku iż wyjaśnienia złożone przez Polski Prąd i Gaz w toku niniejszego postępowania są niespójne. Z jednej strony bowiem Spółka wskazywała (zarówno na etapie postępowania wyjaśniającego, jak i w toku niniejszego postępowania), że w procedurze zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej uczestniczą wyłącznie agenci z którymi Polski Prąd i Gaz współpracowała w zakresie zawierania umów z odbiorcami i osoby przez nich zatrudnione, którym Polski Prąd i Gaz udziela stosownych pełnomocnictw. Natomiast z drugiej strony Spółka w postępowaniu wyjaśniającym wskazała na udział kurierów oraz okoliczność wprowadzenia listu przewozowego, co, jak wyjaśniła, miało na celu wyeliminowanie możliwości podrobienia podpisu odbiorcy przez kuriera. Powyższe sugeruje natomiast, że z umowami sprzedaży energii elektrycznej w domach konsumentów mogą pojawiać się osoby, które nie są

umocowane do ich zawierania, a jedynie do odebrania od odbiorcy podpisu na przedłożonych dokumentach. Na udział kuriera w procedurze zawierania umów wskazywali ponadto konsumenci w swoich skargach, np. skargi nr: 29, 30, 31, 46, 51, 54, 75, 109, 128, 110, 148, 149, 231, 250, 252, 293, 329, 435, 466, 469.

Ponadto Spółka wyjaśniła, że wizyty jej przedstawicieli handlowych w domach konsumentów, nie są poprzedzane rozmową telefoniczną. Tymczasem z licznych skarg konsumentów wynika, że takie telefony były do nich wykonywane przed wizytą przedstawiciela i podczas tych rozmów telefonicznych konsumenci byli uprzedzeni o tym, że w ich domu zjawi się osoba działająca w imieniu przedsiębiorcy energetycznego (przeważnie dotychczasowego sprzedawcy energii) np. skargi nr: 30, 31, 34, 35, 40, 50, 51, 52, 53, 56, 59, 105, 115, 130, 133, 148, 149, 157, 225, 250, 274, 281, 292, 297, 305, 308, 314, 316, 324, 340, 347, 360, 374, 383, 435, 454, 466, 469, 471, 487.

Podkreślić w tym miejscu należy, że obowiązek przestrzegania przez przedsiębiorcę energetycznego chronionych prawem interesów odbiorców (w tym poprzez udzielanie odbiorcom końcowym pełnych, rzetelnych i wyczerpujących informacji dotyczących ich uprawnień i obowiązków) stanowi jednocześnie jeden z obowiązków wynikających z warunków udzielonej koncesji. W związku z powyższym przedsiębiorca - koncesjonariusz, który stosuje praktyki powodujące wprowadzenie odbiorców w błąd co do ich uprawnień lub obowiązków i stosuje w umowach z odbiorcami (konsumentami) nieczytelne i niezrozumiałe postanowienia, narusza warunki udzielonej mu koncesji na sprzedaż energii elektrycznej.

Analiza praktyk stosowanych przez Spółkę, działającą za pośrednictwem swoich przedstawicieli pokazuje, że Polski Prąd i Gaz w niniejszej sprawie dopuszczała się działań, które nie tylko stały w sprzeczności z dobrymi obyczajami, przyjętymi w stosunkach handlowych między przedsiębiorcami a konsumentami, ale przede wszystkim naruszyły szereg obowiązujących przepisów prawnych regulujących kwestie obowiązków Spółki i skorelowanych z nimi uprawnień przysługujących konsumentom. Powyższe doprowadziło do rażącego naruszenia interesów potężnej grupy konsumentów, w tym przede wszystkim osób starszych. Dodatkowo podkreślenia wymaga, iż pomimo wszczęcia przedmiotowego postępowania, do Prezesa Urzędu w dalszym ciągu napływają sygnały od konsumentów, rzeczników konsumentów, Prezesa URE a także organów ścigania (policji i prokuratury) dotyczące zarzucanych w niniejszym postępowaniu praktyk Polski Prąd i Gaz (co świadczy o tym, iż Spółka te praktyki kontynuuje).

Mając na uwadze wszystkie okoliczności przytoczone w uzasadnieniu niniejszej decyzji, w ocenie Prezesa Urzędu, niezbędna była zdecydowana interwencja w trybie administracyjnym i nakazanie Przedsiębiorcy zaprzestania kwestionowanych praktyk.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że opisane działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwych praktyk rynkowych wskazanych i opisanych powyżej, a także uwzględniając, że działania te naruszają także zbiorowy interes konsumentów, Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji, nakazując Spółce zaniechanie stosowania praktyk.

### **Rozstrzygnięcie w pkt. II sentencji decyzji. Nałożenie kary pieniężnej.**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik.

Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat- w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 uokik stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Przedmiotowa ustawa nie przesądza również bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz uprzednie naruszenie przepisów uokik, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność, która stanowi przesłankę podmiotową naruszenia. W świetle obowiązujących przepisów prawa, nieumyślność naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na

przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Zdaniem Prezes Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyki i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej w sytuacji stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w pkt I rozstrzygnięcia decyzji.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty w 2015 r., który wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa], co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2015 r., tj. 4,2615 zł, stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] euro po zaokrągleniu (stosownie do art. 106 ust. 5 uokik przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót Spółki w 2015 r. jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 tego przepisu, mającego zastosowanie wówczas, gdy obrót przedsiębiorcy nie przekracza wartości 100.000 euro. Z informacji przekazanych przez Spółkę wnika również, że ze sprzedaży samej energii elektrycznej w 2015 r. Spółka osiągnęła łączne przychody netto w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa].

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.1 a) rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt. I.1 a) sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej o tożsamości Polski Prąd i Gaz, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami prawa (zarówno aktualnie obowiązującej upk, jak i poprzednio obowiązującej uonpk) informacje, w tym przede wszystkim informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę. Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contrario* jej brak), stanowi bowiem jeden z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Przedmiotowa praktyka wywołuje ponadto skutki na etapie realizacji umowy, bowiem prowadzi do sytuacji, w której konsument zobowiązany jest do wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność, że poprzez przekazywanie nieprawdziwych informacji na temat danych identyfikujących przedsiębiorcę, Spółka narusza podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji o tym, z kim zawiera umowę. Tym samym działania Spółki zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogły powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy. Uzyskując rzetelne informacje podczas wizyty przedstawiciela Polskiej Prądu i Gazu, przeciętny konsument wiedząc, że nie jest zainteresowany zmianą sprzedawcy energii elektrycznej, mógłby nie wyrazić zgody na kontynuowanie rozmowy dotyczącej oferty Polskiej Prądu i Gazu. Przekazanie rzetelnych informacji o przedmiocie umowy podczas wizyty przedstawiciela Spółki mogłoby ponadto spowodować, że konsument nie podpisałby okazywanych mu dokumentów. Z tego względu należy uznać, że zarzucana w punkcie I.1 a) praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji. Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do zapłaty kary umownej w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Pośrednio działania Spółki mogą tym samym godzić również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze, nie mające wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, a także ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polskiej

Prąd i Gaz należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Polski Prąd i Gaz dotyczą umów zawartych przez nią z konsumentami we wrześniu 2013 r., W momencie wszczęcia niniejszego postępowania przedmiotowa praktyka była zatem stosowana przez Spółkę przez okres około dwóch lat.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W opinii Prezesa Urzędu, przekazywane konsumentom podczas wizyt w ich domach nieprawdziwe informacje o tożsamości Spółki, a także o okolicznościach złożenia propozycji przez przedstawiciela Polski Prąd i Gaz świadczą o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że przedmiotowe informacje nie są prawdziwe. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową należało zwiększyć o 20 %.

Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70 %, do kwoty **1 281 666 zł** po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 a) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.1 b) rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt I.1 b) uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną (za sprzedaż i za dystrybucję) wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie.

Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania kontraktu. W pierwszej kolejności wskazać należy, iż konsument, ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami prawa (zarówno aktualnie obowiązującej upk, jak i poprzednio obowiązującej uonpk) informacje, w tym o łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie oraz o innych kosztach. Powyższa praktyka ujawnia się ponadto na etapie wykonywania umowy, bowiem związana jest z wysokością kosztów ponoszonych przez konsumentów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy z Polski Prąd i Gaz.

Analiza zebranego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje, że Spółka w sposób wybiórczy przedstawia konsumentom informacje o rzekomo niższych rachunkach za energię elektryczną, uniemożliwiając tym samym konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji. Oprócz przekazywania konsumentom nierzetelnej informacji o niższej niż u dotychczasowego sprzedawcy cenie za kWh energii elektrycznej (w związku z informowaniem o wyższych rabatach cenowych, niż wynikałoby to z cennika załączanego do umowy, czy w przypadku umów zawieranych po 15 maja 2014 r. - nieinformowaniem o progresywnym wzroście ceny za zużycie 1 kWh energii elektrycznej, skutkującym drastycznym podwyższeniem ww. ceny w kolejnych latach obowiązywania umowy), Spółka pomija wiele innych, istotnych informacji na temat kosztów związanych z zawarciem z Polski Prąd i Gaz umowy sprzedaży energii elektrycznej, tj. o opłacie handlowej, a także w wielu przypadkach o Opłacie Dodatkowej. Wskazać należy, że dla konsumenta cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze przez niego oferty. Z tego względu opisane powyżej działania Spółki mogły powodować przyjęcie przedstawionej konsumentowi propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach by

nie przyjął. Z uwagi na powyższe należy uznać, że zarzucana w punkcie I.1 b) praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji. Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, czym może również godzić w ekonomiczne interesy konsumentów.

Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej, w tym opłat związanych z dostarczaniem energii elektrycznej, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne, jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest zdezorientowany, wreszcie nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Przedsiębiorca winien był dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów którymi się posługuje, cenniki, regulaminy, mogą być kompletnie nieczytelne, w szczególności dla osób starszych.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę).

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, który obejmował około 2 lata. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na zaniechanie Spółki odnoszą się do umów zawartych we wrześniu 2013 r.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Powyższe przesłanki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na umyślność działań Spółki opisanych w punkcie I.1 b) decyzji. W opinii Prezesa Urzędu, przekazywane konsumentom podczas wizyt w ich domach nieprawdziwe informacje o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz, świadczą o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że przedmiotowe informacje były przekazywane konsumentom nierzetelnie. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci. Podkreślenia



przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych praktyk dla interesów konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

Prezes Urzędu wziął także pod uwagę okoliczność obciążającą związaną ze znacznym zasięgiem terytorialnym naruszenia. Spółka bowiem prowadzi działalność gospodarczą na terenie całego kraju. Tym samym, kwota bazowa zwiększona została o 20 %.

Z ww. przyczyn Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70 %, do kwoty **1 281 666** zł po zaokrągleniu. Jednocześnie Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 b) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **1 281 666** zł. W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.2 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz.

Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie zawierania kontraktu, jak i na etapie wykonywania umowy. Analiza zebranego materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu wskazuje, że Spółka celowo pomija informację, że w związku z zawarciem umowy z Polski Prąd i Gaz, poza opłatą za sprzedaż energii elektrycznej na rzecz Spółki, konsumenci obowiązani będą dokonywać również osobnej płatności na rzecz innego podmiotu - dystrybutora energii elektrycznej.

Podkreślenia wymaga, iż (tak jak już zostało to opisane w części uzasadnienia zarzutu I.2. niniejszej decyzji), powstały w związku z zawarciem ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej obowiązek opłacania dwóch faktur, wiąże się dla konsumenta nie tylko dodatkową uciążliwość w postaci konieczności wypełniania dwóch osobnych blankietów do płatności, ale również wiąże się z dodatkowymi kosztami. Z relacji konsumentów wynika natomiast, iż jedną z najistotniejszych przyczyn podpisania umowy ze Spółką stanowiła możliwość ponoszenia niższych opłat. Z powyższych względów informacje na temat konieczności opłacania dwóch faktur, należało uznać za istotne z punktu widzenia konsumentów podpisujących ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej. Opisane powyżej działania Spółki mogły zatem powodować przyjęcie przedstawionej konsumentowi propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach by nie przyjął. Z uwagi na powyższe

należy uznać, że zarzucana w punkcie 1.2 praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji, a także godzić w ekonomiczne interesy konsumentów.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Polski Prąd i Gaz). W tej sytuacji od Spółki należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały. Jej okres stosowania wyniósł bowiem około dwóch lat. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Spółki dotyczą umów zawartych przez nią z konsumentami we wrześniu 2013 r.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa, po zaokrągleniu do pełnych złotych wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Okoliczność przemawiająca za podwyższeniem kwoty bazowej kary była umyślność działania Spółki. W opinii Prezesa Urzędu, nieinformowanie konsumentów podczas wizyt w ich domach o istnieniu obowiązku opłacania dwóch faktur, świadczy o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że przedmiotowa informacja nie jest przekazywana konsumentom. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek nieprzekazywania konsumentom istotnych z ich punktu widzenia informacji. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych praktyk dla interesów konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

Prezes Uwzględnił również jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg naruszenia w związku z prowadzeniem przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z

ww. przyczyn Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o dodatkowe 20 %, zaś łącznie kwota bazowa powiększona została o 70 %, do kwoty 1 281 666 zł po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.2 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł. Tym samym nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.3 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na zatajaniu przez osoby reprezentujące Przedsiębiorcę faktu, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez Polski Prąd i Gaz, przez co konsument nie ma świadomości zawierania z Przedsiębiorcą jakiegokolwiek umowy.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przestanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, kontraktowym, jak i na etapie wykonywania umowy. Należy wskazać, iż na skutek zatajenia przez przedstawicieli Spółki okoliczności działania na rzecz Polski Prąd i Gaz konsumentom nie została w ogóle przedstawiona propozycja zawarcia umowy, przez co zostali pozbawieni możliwości jej nieprzyjęcia czy porównania z ofertami innych podmiotów na etapie poprzedzającym zawarcie umowy. Co więcej, na skutek niepoinformowania o fakcie podpisania dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej z Polski Prąd i Gaz, konsumenci przystępowali mimowolnie do przedmiotowych umów, co rodziło konsekwencje w postaci obowiązku ponoszenia kosztów na etapie ich wykonywania.

Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił, że przedstawiciele Spółki przy okazji przedstawiania oferty przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne, wykorzystując zaufanie konsumentów, nie ujawniali okoliczności działania również na rzecz Polski Prąd i Gaz. Swoim działaniem Spółka narusza podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji o tym, że zawiera umowę. Tym samym zaniechanie przez Spółkę wyraźnego wyodrębnienia swojej oferty spośród oferty umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogło prowadzić do zawarcia umowy, której konsument w ogóle nie miał zamiaru zawierać. Uzyskując rzetelne informacje podczas wizyty przedstawiciela Polski Prąd i Gaz, a także wiedząc, że nie jest zainteresowany zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej, przeciętny konsument przeciętny konsument mógłby nie podpisać

okazywanych mu dokumentów. Z tego względu należy uznać, że zarzucana w punkcie I.3 praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji. Zakwestionowana praktyka może również wywierać wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, będzie co do zasady zobowiązany do zapłaty kary umownej w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Pośrednio działania Spółki mogą tym samym godzić również w ekonomiczne interesy konsumentów. Z uwagi zatem na okoliczność, że Spółka w wysokim stopniu ograniczała konsumentom możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, praktykę tę uznać należy za wysoce szkodliwą.

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, który wyniósł około dwóch lat. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na zaniechanie Spółki odnoszą się do umów zawartych w październiku 2013 r.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polski Prąd i Gaz należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę okoliczność obciążającą w postaci umyślności działania Spółki. W opinii Prezesa Urzędu zatajanie przez osoby reprezentujące Polską Energetykę Pro fakt, iż - oprócz działania w imieniu i na rzecz przedsiębiorcy świadczącego usługi telekomunikacyjne - działają również w imieniu i na rzecz Polski Prąd i Gaz oraz że pośród przedstawionych konsumentowi przez te osoby dokumentów dotyczących zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, znajduje się również umowa sprzedaży energii elektrycznej przez Polski Prąd i Gaz, świadczą o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, w jakich okolicznościach przedmiotowe umowy były zawierane z konsumentami. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek nieuczciwych działań swoich przedstawicieli. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych praktyk dla interesów konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec

konsumentów są przypadkowe. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

Z kolei uwzględnienie drugiej okoliczności obciążającej jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju, co przemawia za podwyższeniem kwoty bazowej o 20 %. Z ww. przyczyn Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70 %, do kwoty **1 281 666 zł** po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrywał się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł. Z uwagi na powyższe, nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.4 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt. I.4 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Polski Prąd i Gaz umów sprzedaży energii elektrycznej i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przestanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę okoliczność, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie zawierania, jak i wykonywania kontraktu. Przedmiotowa praktyka Spółki godzi bowiem w prawo konsumentów do otrzymania dokumentów umownych po zawarciu umowy, a w konsekwencji, godzi również w niezwykle istotne dla konsumenta prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W ustalonych okolicznościach niewydanie konsumentowi dokumentu umowy i załączników, względnie potwierdzenia zawarcia umowy, może pozbawiać konsumenta informacji co do tego z kim i na jakich warunkach zawarł umowę. Zdaniem Prezesa Urzędu, negatywny wymiar ww. praktyki wzmocniają wcześniejsze, zakwestionowane powyżej działania Spółki. Pozostając w błędzie co do podmiotu, z którym konsument podpisał umowę i nie posiadając jakiegokolwiek dokumentu potwierdzającego fakt zawarcia umowy, konsument nie jest w stanie ustalić, że nawiązał stosunek umowny właśnie ze Spółką, a nie- jak go zapewniono- jedynie zmienił warunki umowy zawartej z dotychczasowym sprzedawcą na korzystniejsze, lub dokonał koniecznej aktualizacji obowiązującej go umowy z dotychczasowym sprzedawcą. Nie otrzymując załącznika do umowy w postaci pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, przeciętny konsument może poza tym nie wiedzieć, że takie prawo mu przysługuje. Ponadto, może też nie mieć żadnych możliwości ustalenia, czy upłynął już lub nie termin, w którym może odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów. Wskutek stosowanej przez Spółkę praktyki

konsument może więc kontynuować umowę ze Spółką wbrew swojej woli. Dlatego zaniechanie Spółki może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie zawierania umowy i po jej zawarciu, utrudniając konsumentowi odstąpienie od zawartej ze Spółką umowy. Z tych względów praktyka Spółki może wywierać negatywny wpływ także na ekonomiczne interesy konsumentów.

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, który wyniósł około 2 lat. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na zaniechanie Spółki odnoszą się do umów zawartych w październiku 2013 r. Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polski Prąd i Gaz należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Powyższe przesłanki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na umyślność działań Spółki opisanych w punkcie 1.4 decyzji. W opinii Prezesa Urzędu nie sposób uznać, że niewydanie konsumentom dokumentów umownych po podpisaniu umowy, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartej umowy, tj. niedopuszczenie do skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Spółka wie, jaki wpływ jej zaniechanie ma na prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, ponieważ otrzymuje skargi konsumenckie i interwencje rzeczników konsumentów w tym zakresie. Spółka ma świadomość, że poprzez niewydanie dokumentów umownych może co najmniej utrudnić konsumentowi skorzystanie z tego prawa, np. poprzez niemożność ustalenia terminu do odstąpienia od umowy i kontrahenta, z którym faktycznie zawarł umowę. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

Kolejną okolicznością przemawiającą za podwyższeniem kwoty bazowej kary o 20 % jest znaczny zasięg terytorialny naruszenia, wynikającą z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z ww. przyczyn Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70 %, do kwoty 1 281 666 zł po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł. W związku z powyższym, nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.5 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt. I.5 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na utrudnianiu konsumentom skorzystania z prawa odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz poprzez:

- a) nieinformowanie konsumentów o prawie odstąpienia od umowy,
- b) niewydawanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Oceniając stopień szkodliwości ww. praktyki Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że przedmiotowa ujawnia się na etapie zawierania umowy, ponadto może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po jej zawarciu, utrudniając konsumentowi odstąpienie od zawartej ze Spółką umowy.

Podkreślenia wymaga, iż prawo do odstąpienia od umowy jest bardzo istotnym uprawnieniem przysługującym konsumentowi, który zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa, bowiem daje mu możliwość rezygnacji ze stosunku umownego, bez ponoszenia kosztów. Nie uzyskując od przedstawiciela Spółki informacji na temat prawa odstąpienia od umowy lub nie otrzymując załącznika do umowy w postaci wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy, przeciętny konsument może natomiast w ogóle nie mieć wiedzy o tym, że takie prawo mu przysługuje. Podkreślenia wymaga, iż podpisanie umowy ze Spółką wiąże się z powstaniem długoterminowego zobowiązania (trwającego przez okres 3 lub 4 lat), skutkującego znacznym obciążeniem finansowym po stronie konsumenta. Z uwagi na powyższe należy uznać, że powyższa praktyka może nie tylko naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji, ale może również godzić w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, który wyniósł około dwóch lat. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na zaniechanie Spółki odnoszą się do umów zawartych w październiku 2013 r.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy

ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przynajmniej niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polski Prąd i Gaz należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów. Powyższe przesłanki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu przesądając o wysokości kary za ww. praktykę wziął pod uwagę okoliczność obciążającą w postaci umyślności działań Spółki. W ocenie Prezesa Urzędu sposób przyjęć, że nieprzekazywanie konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy, czy nieprzekazywanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartej umowy, tj. niedopuszczenie do skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Spółka wie, jaki wpływ jej zaniechanie ma na prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, ponieważ otrzymuje skargi konsumentów i interwencje rzeczników konsumentów w tym zakresie. Tym samym Spółka ma świadomość, że powyższe informacje i dokumenty nie są konsumentom przekazywane. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. W związku z powyższym, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %.

Prezes Urzędu uwzględnił również okoliczność obciążającą związaną z prowadzeniem przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju, tj. znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia i zwiększył kwotę bazową kary o kolejne 20 %. Tym samym, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70%, do kwoty 1 281 666 zł po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrywał się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.5 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 1 281 666 zł. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.6 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt I.6 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i kierowaniu do konsumentów rachunków za



sprzedaż energii i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności uwzględnił okoliczność, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie wykonywania kontraktu, bowiem wiąże się z nierespektowaniem przez Spółkę przysługującego konsumentom uprawnienia do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Podkreślenia wymaga, iż prawo do odstąpienia od umowy jest bardzo istotnym uprawnieniem przysługującym konsumentowi, który zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa, bowiem daje mu możliwość rezygnacji ze stosunku umownego, bez ponoszenia kosztów.

Analiza zebranego w sprawie materiału dowodowego wskazuje, iż pomimo składania przez konsumentów w ustawowym terminie (10 lub 14 dni od jej zawarcia) oświadczeń o odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Polski Prąd i Gaz, Spółka nie przerywała procesu zmiany sprzedawcy, a w konsekwencji kierowała do konsumentów rachunki za sprzedaż energii elektrycznej, czy wezwania do zapłaty. Z dokumentów przekazanych przez Spółkę wynika, że Spółka dopuszczała się powyższych działań, mimo iż na oświadczeniach składanych przez konsumentów osobiście w siedzibie Spółki widniał stempel wyraźnie wskazujący na datę jego złożenia w terminie, który mieścił się w ustawowym terminie na odstąpienie od umowy. W przypadku oświadczeń konsumentów o odstąpieniu od umowy składanych drogą pocztową Spółka również przekazała dokumenty z których wynika, że korespondencja zawierająca przedmiotowe oświadczenia została nadana w ustawowym terminie na odstąpienie od umowy. W tych przypadkach Spółka również dopuszczała się działań opisanych w punkcie I.6 sentencji decyzji. Ponadto Spółka, pomimo posiadanych od konsumentów informacji na temat nieprzekazywania przez jej przedstawicieli dokumentów podpisanych przez konsumentów umów z Polski Prąd i Gaz i niewydawania wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz nieinformowania konsumentów o ustawowym prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, nie respektowała przysługującego konsumentom przedłużonego terminu na odstąpienie od umowy. Spółka bowiem, pomimo ww. informacji kontynuowała proces zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, a także kierowała do konsumentów rachunki za sprzedaż energii elektrycznej oraz wezwania do zapłaty.

Powyższe działania Polski Prąd i Gaz prowadziły do sytuacji, w której konsumenci, wbrew swojej woli zmuszeni byli - przynajmniej przez jakiś czas - do kontynuowania więzi kontraktowej ze Spółką. Ponadto skutek przedmiotowych działań Polski Prąd i Gaz, konsumenci, którzy chcieli powrócić do poprzedniego sprzedawcy energii elektrycznej musieli dokonać formalności w tym zakresie, co stanowiło dodatkowe obciążenie, w szczególności dla osób starszych, które są szczególnie podatne na praktyki Spółki. Dodatkowo wskazać należy, iż z analizy zebranego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wynika, że w przypadku konsumentów, którzy z uwagi na okoliczności określone w zarzutach I.4 i I.5 skorzystali z wydłużonego terminu na odstąpienie od umowy, Spółka upierała się przy stanowisku, że oświadczenia konsumentów zostały złożone po upływie ustawowego terminu i żądała od nich zapłaty kary umownej z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy. Jak wynika z treści zgromadzonych w niniejszej sprawie skarg konsumentów, wielu z nich, pomimo bezpodstawności powyższych twierdzeń Spółki, zdecydowało się na zapłacenie

przedmiotowej kary tylko po to, aby uwolnić się z łączącego ich z Przedsiębiorcą stosunku umownego. Z uwagi na powyższe należy uznać, że zarzucana w punkcie I.6 praktyka narusza zarówno pozaekonomiczne, jak i ekonomiczne interesy konsumentów.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanego przez Spółkę produktu do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, który przekroczył 1 rok. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na zaniechanie Spółki odnoszą się do umów zawartych w marcu 2014 r.

Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufnie co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Przedsiębiorcę). W tej sytuacji od Polski Prąd i Gaz należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

Powyższe przesłanki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Za okoliczność obciążającą należy uznać umyślność opisanych powyżej działań Spółki. W ocenie Prezesa Urzędu sposób przyjęć, że okoliczność w postaci nierespektowania przez Spółkę uprawnień konsumentów do odstąpienia od umowy, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartej umowy, tj. niedopuszczenie do skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Wskazać należy, iż ww. działania Polski Prąd i Gaz, ze względu na konieczność nieprzerwanego świadczenia usług sprzedaży energii elektrycznej, prowadzą do sytuacji, w której Spółka staje się na pewien czas - wbrew woli konsumenta - jego sprzedawcą energii elektrycznej. Tym zaś sposobem Spółka uzyskuje dochód, którego w innych warunkach by nie osiągnęła. Dodatkowo z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż w kilkudziesięciu przypadkach konsumentów, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu, ich oświadczenia o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej z dotychczasowym sprzedawcą, Spółka wysłała do tych sprzedawców jeszcze przed upływem ustawowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej z Polski Prąd i Gaz. Przedmiotowym działaniem Spółka mogła prowadzić do sytuacji, w której pomimo skutecznego wykonania przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy, proces zmiany sprzedawcy energii nie został przerwany. Mając na uwadze powyższe,

zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową kary należało zwiększyć o 50 %.

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okoliczność prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju, świadcząca o znacznym zasięgu terytorialnym naruszenia i zwiększył kwotę bazową o 20 %.

Z ww. przyczyn Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70%, do kwoty **1 281 666 zł** po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **1 281 666 zł**. Powyższe oznacza, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I.7 rozstrzygnięcia decyzji.**

W pkt I.7 sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Praktyka ta polega na stosowaniu przez osoby reprezentujące Polski Prąd i Gaz wobec konsumentów przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów wrażenia, że niepodpisanie ww. umów będzie się łączyło z pozbawieniem ich dostępu do energii elektrycznej, a także na ponaglanii konsumentów w podpisywaniu dokumentów ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią zawieranej z Przedsiębiorcą umowy.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przestanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na etapie zawierania umowy. Zważyć należy, że na skutek opisanych w punkcie I.7 działań Spółki, konsument ma w wysokim stopniu ograniczoną możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych i podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy. Powyższa praktyka ujawnia się ponadto na etapie wykonywania umowy, bowiem skutkuje nałożeniem na konsumenta obowiązku wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

Przy analizie stopnia szkodliwości ww. praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił, że w związku z wywoływaniem u konsumentów przeświadczenia o konieczności podpisania przedkładanej im umowy, (poprzez informowanie, że jeśli jej nie podpiszą, to zostanie im odłączony prąd, bądź że dotychczasowa umowa wygaśnie i będą musieli osobiście stawić się w zakładzie energetycznym, albo że jeżeli nie podpiszą dokumentów, nie obejmie ich przewidywana obniżka cen energii), a także wywieraniem na konsumentach presji i nie zapewnianiem im swobodnej możliwości zapoznania się z treścią przedkładanych

dokumentów Spółka w znacznym stopniu ograniczała swobodę wyboru przeciętnego konsumenta. Uwzględnienia przy tym wymaga charakter oferowanego przez Polski Prąd i Gaz produktu, z którym związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw elektryczności może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. W związku z powyższym, wywołanie u konsumenta przeświadczenia w postaci zagrożenia wstrzymania dostaw energii elektrycznej do jego mieszkania, w przypadku gdy nie podpisze przedkładanych dokumentów, przy jednoczesnym ponaganiu przy podpisywaniu tych dokumentów, a także uniemożliwieniu zapoznania się z ich treścią, powodowało lub mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji na temat umowy, której w innych warunkach by nie podjął. Gdyby bowiem konsument został poinformowany, że niepodpisanie przez niego okazanych przez Spółkę dokumentów w rzeczywistości nie niesie za sobą powyższego ryzyka, wówczas nie zawarłby umowy ze Spółką. Z tego względu należy uznać, że zarzucana praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów. Z zakwestionowaną praktyką mogą również dla konsumenta wiązać się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, konsument, będzie co do zasady zobowiązany do zapłaty kary umownej w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Pośrednio działania Spółki mogą tym samym godzić również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

Ważąc kwotę kary Prezes Urzędu uwzględnił długotrwały okres stosowania przypisanej Spółce praktyki, wynoszący około 2 lat. Pierwsze sygnały od konsumentów wskazujące na jej stosowanie odnoszą się do umów zawartych w grudniu 2013 r.

Powyższe przesłanki przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki w 2015 r., tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł po zaokrągleniu.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę następujące okoliczności obciążające: umyślność działania Spółki oraz znaczny zasięg terytorialny naruszenia.

W kontekście umyślności wskazać należy, iż w opinii Prezesa Urzędu, stosowanie przez przedstawicieli Polski Prąd i Gaz różnego rodzaju perswazyjnego przymusu, świadczą o zamiarze Spółki wykorzystania szczególnego stanu świadomości konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musi bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, w jakich okolicznościach zawierane były umowy z konsumentami. Spółka wie zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek nieuczciwych działań swoich przedstawicieli. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie jest świadoma tego, jak działają jej agenci. Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów są przypadkowe. Z tego względu, kwotę bazową należało zwiększyć o 50 %. Uwzględnienie drugiej okoliczności obciążającej, tj. znacznego zasięgu naruszenia wynikającego z faktu prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju wymagała

natomiast podniesienia wysokości kwoty bazowej o 20 % W związku z powyższym, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary o 70%, do kwoty **1 281 666 zł** po zaokrągleniu.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie **1 281 666 zł**. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. czyli [tajemnica przedsiębiorstwa] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze - **charakter represyjny** (nakładana są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie - **prewencyjny** (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu - nadaje im charakter **dyscyplinujący** (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., III SK 31/04). Prezes Urzędu uznał, iż zastosowana w niniejszej sprawie represja w postaci wysokiej kary była konieczna ze względu na charakter produktu, którego dotyczyły praktyki Przedsiębiorcy, w tym przede wszystkim jego niezbędność dla funkcjonowania przeciętnego konsumenta, a także z uwagi na doniosłość naruszanych przez Spółkę uprawnień konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzone kary są również adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Koszty postępowania (punkt III decyzji)**

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu z przedsiębiorcą Polski Prąd i Gaz Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 234,30 zł (słownie złotych: dwieście trzydzieści cztery złote trzydzieści groszy).

Koszty niniejszego postępowania należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479 (28) § 2 kpc - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

*z up. PREZESA*  
*Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*  
*DYREKTOR*  
*Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów*  
*Łukasz Wroński*