



DDK-61-2/15/LP/EJ

Warszawa, dn. 27 grudnia 2017 r.

wersja jawna - informacje prawnie chronione oznaczono [*]**

DECYZJA NR DOIK-9/2017

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm.) w związku 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 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez Novum S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:**

1. wprowadzającym w błąd informowaniu o:
 - a) tożsamości Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Novum S.A. z siedzibą w Warszawie składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem oferowania zawarcia z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o charakterze oferowanego produktu i rzeczywistym celu wizyty, poprzez twierdzenia osób reprezentujących Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, że dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aktualizację dotychczasowych umów, bądź wymóg ich podpisania wynika ze zmiany przepisów prawnych lub też umożliwi uzyskanie korzyści w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowi zawarcie nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i wiąże się ze zmianą sprzedawcy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 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 może godzić w zbiorowe interesy konsumentów;
 - b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej - uzyskania niższych cen za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie rachunki konsumentów za energię elektryczną są wyższe niż rachunki wystawiane przez dotychczasowych dostawców energii elektrycznej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w 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 może godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji może naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. 2015, poz. 184, z późn. zm.);

2. wprowadzającym w błąd zaniechaniu poinformowania o:

a) obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w 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 może godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

b) przysługującym konsumentom ustawowym prawie odstąpienia od umowy, wynikającym z przepisu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225) - w przypadku umów zawartych przed dniem 25 grudnia 2014 r., bądź z przepisu art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827) - w przypadku umów zawartych od dnia 25 grudnia 2014 r., co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i 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, z późn. zm.) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji może naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm.);

i po złożeniu przez Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w toku postępowania zobowiązania do usunięcia skutków powyższych naruszeń poprzez:

A. umorzenie lub zwrot wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 46,13 złotych w przypadku, gdy rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej nastąpiło z inicjatywy konsumenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej, z wyłączeniem przypadków, w których nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683) lub ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225), o ile:

a) konsument złożył skargę przed wydaniem niniejszej decyzji, a przy zawarciu umowy nie złożył w formie pisemnej oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego, w tym m.in. potwierdzającego świadomość, że Novum S.A. z siedzibą w Warszawie jest podmiotem

konkurencyjnym wobec innych sprzedawców energii elektrycznej, potwierdzającego otrzymanie informacji o konieczności opłacania dwóch faktur oraz potwierdzającego otrzymanie pouczenia o przysługującym konsumentowi uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że skarga została złożona w terminie do 4 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej (wówczas warunek braku oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego nie będzie stosowany; za dzień złożenia skargi Novum S.A. z siedzibą w Warszawie będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub innej instytucji, o której mowa w lit. b) tiret 2 poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);

b) pod pojęciem skargi, o której mowa w lit. a) powyżej, należy rozumieć:

- pisma konsumentów skierowane do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie,
- pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów,
- skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji;

B. przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 46,13 złotych w przypadku, gdy konsument skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683) lub ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r., poz. 1225) lub gdy nastąpiło rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej na skutek upływu okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej, o ile:

a) konsument złożył skargę przed wydaniem decyzji w ramach niniejszego postępowania, a przy zawarciu umowy nie złożył w formie pisemnej oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego, w tym m.in. potwierdzającego świadomość, że Novum S.A. z siedzibą w Warszawie jest podmiotem konkurencyjnym wobec innych sprzedawców energii elektrycznej, potwierdzającego otrzymanie informacji o konieczności opłacania dwóch faktur oraz potwierdzającego otrzymanie pouczenia o przysługującym konsumentowi uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że skarga została złożona w terminie do 4 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej (wówczas warunek braku oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego nie będzie stosowany; za dzień złożenia skargi Novum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Novum, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji

Energetyki lub innej instytucji, o której mowa w lit. b) tiret 2 poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);

b) pod pojęciem skargi, o której mowa w lit. a) powyżej, należy rozumieć:

- pisma konsumentów skierowane do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie,
- pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów,
- skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1 i 1.2 sentencji decyzji;

C. z wyłączeniem przypadków opisanych w pkt I.D. poniżej, umożliwienie konsumentowi wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w art. 7 ust. 2 *Regulaminu sprzedaży energii elektrycznej dla domu obowiązującego w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Novum S.A.* bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianego w art. 7 ust. 5 ww. Regulaminu odszkodowania (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta) oraz przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 46,13 złotych w przypadku braku rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej (dotyczy konsumentów pozostających stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Novum, której dotyczy skarga), o ile:

- a) konsument złożył skargę przed wydaniem decyzji w ramach niniejszego postępowania, a przy zawarciu umowy nie złożył w formie pisemnej oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego, w tym m.in. potwierdzającego świadomość, że Novum S.A. z siedzibą w Warszawie jest podmiotem konkurencyjnym wobec innych sprzedawców energii elektrycznej, potwierdzającego otrzymanie informacji o konieczności opłacania dwóch faktur oraz potwierdzającego otrzymanie pouczenia o przysługującym konsumentowi uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że skarga została złożona w terminie do 4 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej (wówczas warunek braku oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego nie będzie stosowany; za dzień złożenia skargi Novum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Novum, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub innej instytucji, o której mowa w lit. b) tiret 2 poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w lit. a) powyżej, należy rozumieć:
- pisma konsumentów skierowane do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do

występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,

- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów,

- skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania,

dotyczące praktyk określonych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji;

D. przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 46,13 złotych w przypadku, gdy konsument po złożeniu skargi w rozumieniu lit. b) poniżej przedłużył okres obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie (dotyczy konsumentów pozostających stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, której dotyczy skarga, której okres obowiązywania został przedłużony po złożeniu skargi), o ile:

- a) konsument złożył skargę przed wydaniem decyzji w ramach niniejszego postępowania, a przy zawarciu umowy nie złożył w formie pisemnej oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego, w tym m.in. potwierdzającego świadomość, że Novum S.A. z siedzibą w Warszawie jest podmiotem konkurencyjnym wobec innych sprzedawców energii elektrycznej, potwierdzającego otrzymanie informacji o konieczności opłacania dwóch faktur oraz potwierdzającego otrzymanie pouczenia o przysługującym konsumentowi uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że skarga została złożona w terminie do 4 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej (wówczas warunek braku oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego nie będzie stosowany; za dzień złożenia skargi Novum będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Novum, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub innej instytucji, o której mowa w lit. b) tiret 2 poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego);

- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w lit. a) powyżej, należy rozumieć:

- pisma konsumentów skierowane do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie,
- pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Novum S.A. z siedzibą w Warszawie w interesie konsumentów,
- skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania,

dotyczące praktyk określonych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji;

E. poinformowanie każdego konsumenta objętego zobowiązaniem opisanym w pkt I.A.-I.D. o przysługującym mu uprawnieniu poprzez:

a) skierowanie, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru, pisma o treści:

– w przypadku wskazanym w pkt I.A.:

*Novum S.A. informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania z Novum S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] przysługuje Pani/Panu:*

- *zwrot lub umorzenie wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Novum S.A. przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz*
- *jednorazowa rekompensata w wysokości 46,13 złotych.*

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Novum S.A. aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.*

W celu uzyskania zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Novum S.A. przed upływem okresu, na jaki została zawarta prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, zwrot zostanie dokonany poprzez przekaz pocztowy.

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];*

– w przypadku wskazanym w pkt I.B. i I.D.:

*Novum S.A. informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania z Novum S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] przysługuje Pani/Panu jednorazowa rekompensata w wysokości 46,13 złotych.*

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Novum S.A. aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.*

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];*

– w przypadku wskazanym w pkt I.C.:

Novum S.A. informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania z Novum S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] przysługuje Pani/Panu:

- możliwość rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w art. 7 ust. 2 Regulaminu sprzedaży energii elektrycznej dla domu obowiązującym w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Novum S.A. (dalej „Regulamin”) bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianego w art. 7 ust. 5 odszkodowania (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Novum umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta) oraz
- jednorazowa rekompensata w wysokości 46,13 złotych.

W celu skorzystania z możliwości rozwiązania umowy należy przestać w formie pisemnej wypowiedzenie umowy na adres:

Novum S.A., ul. Przemysłowa 1, 07-411 Rzekuń

Zgodnie z art. 7 ust. 2 Regulaminu umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia wypowiedzenia Novum S.A., chyba że wskaże Pani/Pan w wypowiedzeniu inny, późniejszy termin rozwiązania umowy.

Jednocześnie informujemy, że rozwiązanie umowy z Novum oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzić będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, co oznaczać będzie istotny wzrost kosztów po Pani/Pana stronie.

Z uwagi na fakt, iż dla obliczenia terminu rozwiązania umowy kluczowy jest moment doręczenia oświadczenia do Novum S.A., prosimy o ewentualne kierowanie oświadczenia za potwierdzeniem odbioru, aby możliwe było przez Panią/Pana ustalenie terminu rozwiązania umowy z Novum S.A. i w konsekwencji zawarcie umowy z nowym sprzedawcą od dnia następującego po dniu rozwiązania umowy z Novum S.A.

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Novum S.A. aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];

- b) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) podjęcie kolejnej próby poinformowania konsumenta poprzez list polecony za potwierdzeniem odbioru;

- c) w przypadku zwrotu pierwszego pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny [krok lit. b)], przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został bezskutecznie zakończony, z zastrzeżeniem lit. e) poniżej;
 - d) w przypadkach wskazanych w pkt I.A.-I.D. w sytuacji braku informacji zwrotnej od konsumenta w określonym dwutygodniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma [tj. po skutecznym doręczeniu pism, zgodnie z lit. a)-b)], ewentualny zwrot kary umownej lub rekompensata pieniężna zostaną przekazane przekazem pocztowym;
 - e) w przypadkach wskazanych w pkt I.C. i I.D. (dotyczących aktywnych klientów Novum S.A. z siedzibą w Warszawie) niezależnie od przestania pism listami poleconymi - zgodnie z lit. a)-b) rekompensata może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej (przy czym nie dotyczy to w sposób oczywisty wierzytelności z tytułu kar umownych). Informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym;
- F. wprowadzenie do obligatoryjnego stosowania przez wszystkich przedstawicieli handlowych Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, którzy zawierają z konsumentami w imieniu Novum S.A. z siedzibą w Warszawie poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, dokumentu pn. *Informacja do umowy sprzedaży energii elektrycznej z dnia ... zawartej z Novum S.A.*, który:
- a) we wstępie zawierać będzie informację o treści: *Oświadczam, że w imieniu Novum S.A. zawarłam/em umowę sprzedaży energii elektrycznej z Panią/Panem...*, która w jednoznaczny sposób wskazywać będzie na tożsamość przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działa osoba składająca wizytę,
 - b) zawierać będzie informację o treści: *Zawarcie umowy, o której mowa w punkcie 1 powyżej oznacza zmianę dotychczasowego sprzedawcy energii Klienta ... (nazwa sprzedawcy) na Novum S.A.*,
 - c) będzie wymieniać enumeratywnie dokumenty, które konsument otrzyma wraz z *Informacją do umowy sprzedaży energii elektrycznej z dnia ... zawartej z Novum S.A.*, których wręczenie konsumentowi przedstawiciel handlowy będzie potwierdzał poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru *tak* lub *nie* oraz sygnował własnoręcznym podpisem;
 - d) będzie wręczany konsumentowi, z którym zawierana jest umowa sprzedaży energii elektrycznej;

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania ww. zobowiązania w następujących terminach:

- zobowiązanie wskazane w pkt I.A.-I.E. - w terminie 4 miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji;
- zobowiązanie wskazane w pkt I.F. - w terminie 30 dni od daty doręczenia niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm.) w związku 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) Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów nakłada na Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt Novum S.A. z siedzibą w Warszawie na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy tj. obecnie <https://t-novum.pl/energia/>, w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty doręczenia przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej ww. strony i każdej z podstron, a tekst hiperłącza powinien wyglądać następująco: napis „Novum S.A. - DECYZJA UOKiK” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pt oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r., poz. 184, z późn. zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na Novum S.A. z siedzibą w Warszawie, obowiązek przedłożenia w **terminie 5 miesięcy** od daty doręczenia niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego w **pkt I.A.-I.F.** sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:

1. przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Novum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **pkt I.A.** sentencji decyzji oraz informacji o: (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości zwróconych opłat, (ii) liczbie konsumentów, w stosunku do których umorzono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości tych umorzeń oraz (iii) liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 46,13 zł;
2. przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Novum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **pkt I.B. i I.D.** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 46,13 zł;
3. przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Novum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **pkt I.C.** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy skorzystali z możliwości wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w art. 7 ust. 2 *Regulaminu sprzedaży energii elektrycznej dla domu obowiązującego w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Novum S.A. bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianego w art. 7 ust. 5 ww. Regulaminu odszkodowania (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Novum umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta)* i liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 46,13 zł;
4. przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Novum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **pkt I.E.** sentencji decyzji oraz kopii trzydziestu kolejnych pism

skierowanych do konsumentów wraz z informacją, czy zostały one skutecznie doręczone;

5. przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Novum S.A. z siedzibą w Warszawie potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w pkt I.F. sentencji decyzji oraz kopii pięciu przykładowych dokumentów pn. *Informacja do umowy sprzedaży energii elektrycznej z dnia zawartej z Novum S.A.* przekazywanych konsumentom podczas zawierania z Novum S.A. z siedzibą w Warszawie poza lokalem przedsiębiorstwa - po doręczeniu niniejszej decyzji - umów sprzedaży energii elektrycznej.

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 dopuszczała się Novum S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Przedsiębiorca, Spółka, Novum) podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.

W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 4 marca 2014 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Spółka dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umów sprzedaży energii elektrycznej oraz zawieraniem tych umów poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego oraz zgromadzony w sprawie materiał dowodowy uzasadniały wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z czym postanowieniem z dnia 7 lipca 2015 r. sygn. akt DDK-61-2/15/LP Prezes Urzędu wszczął wobec Novum postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu o:
 - a) tożsamości Przedsiębiorcy, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące Przedsiębiorcę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem oferowania zawarcia z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz o charakterze oferowanego produktu i rzeczywistym celu wizyty, poprzez twierdzenia osób reprezentujących Przedsiębiorcę, że dokumenty podpisywane przez konsumentów podczas tych wizyt stanowią aktualizację dotychczasowych umów, bądź wymóg ich podpisania wynika ze zmiany przepisów prawnych lub też umożliwi uzyskanie korzyści w postaci płatania niższych rachunków za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowi zawarcie nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i wiąże się ze zmianą sprzedawcy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 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., dalej jako upnpr) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

- b) istnieniu szczególnej korzyści cenowej - uzyskania niższych cen za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną są wyższe niż rachunki wystawiane przez dotychczasowych dostawców energii elektrycznej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2015 r., poz. 184, dalej jako ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub uokik).

2. wprowadzającym w błąd zaniechaniu poinformowania o:

- a) obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

- b) przysługującym konsumentom ustawowym prawie odstąpienia od umowy, wynikającym z przepisu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012, poz. 1225) - w przypadku umów zawartych przed dniem 25 grudnia 2014 r., bądź z przepisu art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014, poz. 827) - w przypadku umów zawartych od dnia 25 grudnia 2014 r., co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji naruszać przepis 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 ww. postanowieniem oraz postanowieniem z dnia 16 października 2017 r. zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu określone dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego oraz skargi, które wpłynęły do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W celu dokonania ustaleń stanu faktycznego sprawy, Prezes Urzędu wzywał Spółkę w toku prowadzonych postępowań do przekazania informacji i dokumentów, a także do przekazania stanowiska w sprawie w pismach z 4 marca 2014 r., 27 sierpnia 2014 r., 17 października 2014 r., 18 listopada 2014 r., 1 kwietnia 2015 r. (postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-13/14/LP), 7 lipca 2015 r., 3 marca 2016 r., 9 marca 2016 r., 29 listopada 2016 r., 24 czerwca 2017 r. oraz 18 września 2017 r. (postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygn. akt. DDK-61-2/15/LP/EJ).

W toku prowadzonych postępowań Novum przekazała żądane informacje oraz dokumenty w pismach z dnia 20 marca 2014 r., 19 września 2014 r., 30 września 2014 r., 4 listopada 2014 r., 5 grudnia 2014 r., 26 lutego 2015 r., 10 kwietnia 2015 r. (postępowanie wyjaśniające o sygn. akt DDK-405-13/14/LP), 24 lipca 2015 r., 11 marca 2016 r., 21 marca 2016 r., 9 grudnia 2016 r., 11 sierpnia 2017 r. oraz 28 września 2017 r. (postępowanie w

sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygn. akt DDK-61-2/15/LP/EJ).

W piśmie z dnia 21 sierpnia 2015 r. Spółka odniosła się do zarzutów Prezesa Urzędu (k.1363-1377). Na wstępie Spółka zaprzeczyła twierdzeniom konsumentów wynikającym z akt postępowania i wniosła o umorzenie postępowania.

Spółka wskazała, że ze zgromadzonych w aktach skarg konsumentów, nie zidentyfikowała w swoim systemie 13 konsumentów, tj.:

- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 612, 676;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 675;
- konsumentki z k. 687 (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum; brak możliwości ustalenia danych konsumenta);
- konsumenta z k. 689 [***] (podpis Maciej) (ze względu na niemożliwość identyfikacji konsumenta - anonim);
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum, brak świadczenia usług przez Novum) - k.729;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k.757;
- [***] (konsumentka występuje w imieniu ojca, jednak nie ma danych klienta) - k. 787;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 1084;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 1118;
- [***] (ze względu na brak danych dotyczących konsumenta) - k. 1120;
- [***] (wnuk w imieniu babci) (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 1313;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k.1316;
- [***] (ze względu na brak konsumenta w systemie Novum - brak świadczenia usług przez Novum) - k. 1294.

Spółka wniosła o usunięcie z materiału dowodowego skarg tych konsumentów ze względu na fakt, że w tych przypadkach nie doszło do zarzucanego (rzekomego) wprowadzenia w błąd, ewentualnie ze względu na brak możliwości identyfikacji konsumentów Spółka nie jest w stanie odnieść się do zarzutów.

Ponadto Spółka zaznaczyła, że w niektórych przypadkach przyjęła, że konsument został zidentyfikowany [chodzi tu np. o [***], gdzie adres (numer lokalu) podany przez konsumenta odbiega od adresu z umowy, ale z prawdopodobieństwem graniczącym z pewnością chodzi o tę samą osobę (ta sama miejscowość i ulica)] - k.636.

Spółka wskazała, że w zdecydowanej większości konsumentów złożyli oświadczenia, które przeczą zarzutom. Oświadczenia te w ocenie Spółki stanowią jedyny wiarygodny dowód,

który przemawia za bezzasadnością zarzutów (Spółka przekazała w załączeniu do pisma 179 oświadczeń konsumentów).

Spółka wyjaśniła, iż treść oświadczeń konsumentów potwierdza, że proces sprzedaży był przeprowadzony prawidłowo, w szczególności że konsumenci potwierdzili że:

- *Novum S.A. jest koncesjonowanym sprzedawcą energii elektrycznej, konkurencyjnym wobec mojego dotychczasowego sprzedawcy oraz pozostałych firm energetycznych działających na rynku energetycznym i oferujących sprzedaż energii elektrycznej dla odbiorców końcowych;*
- *zarówno przed, jak i w trakcie zawierania umowy przedstawiciele Novum S.A. informowali mnie w sposób rzetelny i wyczerpujący o warunkach świadczenia usługi sprzedaży energii elektrycznej, w tym określonych w Umowie i Regulaminie Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu;*
- *zostałem/am poinformowany, że po zakończeniu procedury zmiany sprzedawcy będę otrzymywał dwie faktury: od swojego nowego sprzedawcy fakturę za zakupioną energię elektryczną oraz od swojego Operatora Systemu Dystrybucyjnego fakturę za usługi dystrybucji energii;*
- *zostałem/am poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa / na odległość, bez podawania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z Umową i Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu, oraz otrzymałem/am egzemplarz Oświadczenia Odbiorcy o Odstąpieniu od Umowy;*
- *Otrzymałem/am i zapoznałem/am się z Umową, Cennikiem i Regulaminem Promocji/Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu.*

W ocenie Novum wyżej wymienione oświadczenia zaprzeczają treści pism kierowanych do organów, które stały się podstawą do sformułowania ww. zarzutów, co czyni twierdzenia zawarte w pismach niewiarygodnymi.

Spółka podkreśliła, że w praktyce spotkała się z brakiem wiarygodności skarg klientów.

Jednocześnie Spółka wskazała, że Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej jako Prezes UKE) na podstawie skarg klientów prowadził postępowanie pod sygn. akt DKE-WPP-621-1/11 (135), które dotyczyło nałożenia na Novum kary pieniężnej w związku z naruszeniem obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych, polegającym m.in. na *wprowadzaniu osób podpisujących umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w błąd co do nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę.*

Na skutek przeprowadzonego postępowania Prezes UKE w dniu 30 stycznia 2012 r. wydał decyzję, którą umorzył postępowanie w sprawie. W uzasadnieniu tej decyzji wskazał m.in., że: *Prezes UKE, po wszechstronnym, kompleksowym rozpatrzeniu materiału dowodowego, w odniesieniu do przedmiotu niniejszego postępowania w ww. zakresie stwierdził, że zgromadzony w sprawie materiał dowodowy nie pozwala na postawienie Spółce zarzutu w zakresie opisanym w omawianym punkcie w odniesieniu do włączonych do materiału dowodowego sprawy skarg i dokumentacji postępowania mediacyjnego łącznie w stosunku do 89 osób. Prezes UKE, dokonując ww. ustalenia, wziął pod uwagę następujące okoliczności wynikające ze zgromadzonego materiału dowodowego:*

- a) *zarzuty dotyczące wprowadzania w błąd osób podpisujących umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych co do nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę, zostały wyrażone wyłącznie w skargach i wystąpieniach do Prezesa UKE, kierowanych przez klientów lub abonentów Spółki. Abonenci stwierdzali w skargach, że nie mieli świadomości (lub zostali wprowadzeni w błąd) co do tego, iż podpisują umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych z*

przedsiębiorcą innym niż TP. Ze złożonych skarg wynikało także, że osoby podpisujące umowy nie miały świadomości co do rzeczywistej konsekwencji umowy, którą jest zmiana operatora, sądziły natomiast, że dokonują czynności, której rezultatem będzie obniżenie wysokości rachunku telefonicznego;

b) ww. okolicznościom, wynikającym z ww. skarg i wystąpień do Prezesa UKE, wprost zaprzeczają lub co najmniej ich nie potwierdzają:

- fakt podpisania przez abonentów Novum, których skargi zostały włączone do materiału dowodowego sprawy dokumentu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na którym widnieje logo Novum oraz zgodne z rzeczywistym oznaczenie Spółki (Telekomunikacja Novum SA.), będącej stroną zawieranej umowy (ustalenie dokonane w oparciu o treść stanowisk Novum oraz analizę kopii umów zawartych między abonentami a Novum, które zostały załączone do skarg włączonych do materiału dowodowego niniejszej sprawy),
- treść zeznań złożonych przez następujących świadków - handlowców Novum: (...), które potwierdziły, iż osoby podpisujące umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych były prawidłowo informowane o nazwie przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę,
- treść 7 dodatkowych oświadczeń, w których następujący abonenci (...) bezpośrednio stwierdzili, że Novum jest firmą telekomunikacyjną konkurencyjną dla TP i innych dostawców telekomunikacyjnych oraz, że z chwilą podpisania umowy decydują się na usługi Novum i podpisana umowa spowoduje przeniesienie numeru,
- nagrania 30 rozmów sprzedażowych i weryfikacyjnych między przedstawicielami (handlowcami, konsultantami) Novum, a następującymi abonentami (...), z których wynikało, że osoby podpisujące umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych były prawidłowo informowane o nazwie przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę,
- prezentacje ze szkoleń: skrypt rozmowy sprzedażowej, skrypty rozmowy weryfikacyjnej, skrypt rozmowy „welcome call”, z których wynika, iż Novum nie prowadziła działań mających na celu wprowadzanie osób podpisujących umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w błąd co do nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę,
- argumentacja przedstawiana w stanowiskach Spółki (zawartych w pismach Spółki składanych w toku postępowania), wskazująca na prawidłowość postępowania Spółki w zakresie sposobu informowania klientów o nazwie Novum przy dokonywaniu czynności zmierzających do zawarcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Powyżej wyliczone w pkt b powyżej okoliczności, ustalone w toku niniejszego postępowania wskazują na istotne rozbieżności między twierdzeniami zawartymi w skargach i wystąpieniach klientów/abonentów (wskazanych w pkt a powyżej), a treścią włączonych do akt sprawy dokumentów umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z Novum, oświadczeń abonentów, protokołów zeznań świadków, nagrań sprzedażowych, albo procedur wewnętrznych Spółki. Treść ww. dokumentów, o których mowa w pkt b powyżej, wskazuje w sposób jednoznaczny, że abonenci posiadali wiedzę, z jakim podmiotem zawierają umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Prezes UKE, z uwagi na spójność i wzajemne potwierdzanie treści ww. dowodów, uznał wiarygodność przedłożonych przez Spółkę dokumentów, wyjaśnień Spółki oraz wyników przeprowadzonych dowodów z zeznań świadków w zakresie okoliczności informowania osób podpisujących umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co do nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę.

Wobec powyższego Prezes UKE w zakresie ww. zarzutu uznał, że na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego nie stwierdzono naruszenia przez Novum obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych, polegającego na wprowadzaniu osób podpisujących umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych w błąd co do nazwy przedsiębiorcy, z którym zawierają umowę.

W ocenie Spółki w niniejszym postępowaniu zachodzi identyczny stan faktyczny wobec czego wniosła ona o przeprowadzenie dowodu z decyzji Prezesa UKE z dnia 30 stycznia 2012 r. na okoliczność braku podstaw do uznania, iż Novum wprowadzała klientów w błąd co do Przedsiębiorcy, z którym klienci zawierali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

W przedmiocie zarzutów stawianych Novum w postępowaniu przed Prezesem Urzędu Spółka oświadczyła, że nie we wszystkich skargach włączonych do materiału dowodowego pojawiają się wszystkie zarzuty. W zawiadomieniu nie przyporządkowano materiału dowodowego do poszczególnych zarzutów co spowodowało konieczność przygotowania takiego zestawienia przez Spółkę. Niezależnie od powyższego, Spółka wskazała na bezzasadność zarzutów.

Zarzut wprowadzania w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy:

W tym zakresie Spółka powołała się na oświadczenia składane przez konsumentów. Jednym z elementów oświadczenia było stwierdzenie:

Novum S.A. jest koncesjonowanym sprzedawcą energii elektrycznej, konkurencyjnym wobec mojego dotychczasowego sprzedawcy oraz pozostałych firm energetycznych działających na rynku energetycznym i oferujących sprzedaż energii elektrycznej dla odbiorców końcowych.

Powyższe zdaniem Spółki, świadczyło w sposób oczywisty o bezzasadności zarzutu. Ponadto, jak wskazała Spółka, konsumenci zawarli umowy z Novum, na których widniało logo Novum. Logo było sporządzone dużą czcionką. Spółka wskazała również, że w kilku skargach pojawia się fragment o posiadaniu przez przedstawicieli identyfikatorów.

Zarzut wprowadzania w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej:

Spółka wskazała, że w aktach sprawy brak jest dowodów na to, że w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną są wyższe, niż rachunki wystawiane przez dotychczasowych dostawców energii.

W tym zakresie Spółka poprzestała na zaprzeczeniu. Wskazała, że bez dostępu i analizy wysokości dotychczasowych rachunków konsumentów nie może ocenić tego twierdzenia. Co więcej, stałą zmienną jest również moc, z której korzystają konsumenci (i którą deklarują). Powyższe prowadzi do wniosku, że udowodnienie zasadności zarzutu jest niemożliwe (a tym samym również obrona przed nim). Niemniej jednak Spółka wskazała, że oferta Novum była w sposób oczywisty konkurencyjna. Opierała się ona na stałych cenach przez cały okres trwania umowy. Spółka przy tym wskazała, że umowy Novum dotyczą sprzedaży energii elektrycznej, a nie usługi kompleksowej czy dystrybucyjnej, przy czym usługa dystrybucyjna jest neutralna (bowiem cena za nią jest uiszczania w stałej wysokości niezależnie od dostawcy energii elektrycznej).

Zaniechanie poinformowania konsumentów o płaceniu dwóch faktur:

Również w tym zakresie Spółka wskazała na oświadczenia, których elementem było zapewnienie, że:

zostałem/am poinformowany, że po zakończeniu procedury zmiany sprzedawcy będę otrzymywał dwie faktury: od swojego nowego sprzedawcy fakturę za zakupioną energię elektryczną oraz od swojego Operatora Systemu Dystrybucyjnego fakturę za usługi dystrybucji energii.

Powyższe, w opinii Spółki, samo w sobie świadczy o niewiarygodności zarzutów. Ponadto Spółka wskazała, że Prezes URE prowadził wiele kampanii informacyjnych dotyczących zmiany sprzedawców energii elektrycznej. Został również opracowany *Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej*, który dodatkowo był przekazywany konsumentom. Powyższy dokument został włączony do akt sprawy (k. 732-736), co w ocenie Spółki świadczy o pozostawianiu go konsumentom.

Zaniechanie poinformowania konsumentów o przysługującym konsumentom ustawowym prawie odstąpienia od umowy:

Spółka wskazała, że żadna ze skarg nie dotyczy okresu po 25 grudnia 2014 r., a zatem powoływanie się na ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz.U. z 2017 r., poz. 683, dalej jako ustawa o prawach konsumenta lub upk), która weszła w życie 25 grudnia 2014 r., jest bezprzedmiotowe. W tym miejscu Spółka również powołała się na oświadczenia, których treścią jest stwierdzenie, zgodnie z którym:

zostałem/am poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa / na odległość, bez podawania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z Umową i Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu, oraz otrzymałem/am egzemplarz Oświadczenia Odbiorcy o Odstąpieniu od Umowy.

Powyższe zdaniem Spółki w sposób oczywisty przeczy zarzutowi.

[***]

Powyższe w ocenie Spółki oznacza, że nie można postawić *Novum* m.in. zarzutu bezprawności działania. [***]

Dnia 6 kwietnia 2016 r. odbyło się spotkanie przedstawicieli Spółki z przedstawicielami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podczas którego przedstawiciele Spółki zadeklarowali gotowość złożenia zobowiązania, o którym mowa w art. 28 ust. 1 uokik.

Następnie w piśmie z dnia 13 kwietnia 2016 r. Spółka przedstawiła propozycję zobowiązania do podjęcia określonych działań zmierzających do usunięcia skutków zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu zachowań mogących mieć charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W reakcji na ww. pismo Przedsiębiorcy Prezes Urzędu pismem z dnia 14 czerwca 2016 r. poinformował Spółkę o konieczności modyfikacji powyższego zobowiązania. Dnia 11 lipca 2016 r. odbyło się kolejne spotkanie przedstawicieli Spółki z przedstawicielami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podczas którego omówiono istotne kwestie dotyczące propozycji zobowiązania. Następnie pismami z dnia 22 lipca 2016 r. oraz z dnia 13 marca 2017 r. Przedsiębiorca zmodyfikował wcześniejszą treść zobowiązania. W piśmie z dnia 24 czerwca 2017 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do doprecyzowania złożonej w dniu 13 marca 2017 r. propozycji zobowiązania. Spółka dokonała kolejnej modyfikacji zobowiązania w piśmie z dnia 11 sierpnia 2017 r. Pismem z dnia 18 września 2017 r. Prezes Urzędu ponownie wezwał Spółkę do doprecyzowania przekazanej propozycji zobowiązania. Kolejną propozycję zobowiązania Spółka przedstawiła w piśmie z dnia 28 września 2017 r.

Ostateczną treść zobowiązania Spółka przedstawiła w piśmie z 22 listopada 2017 r. W treści pisma zawierającego ostateczną propozycję zobowiązania *Novum* oświadczyła, że przedstawione zobowiązania nie stanowią przyznania okoliczności wskazywanych przez Prezesa Urzędu jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie Spółka zaznaczyła, że przyjmuje do wiadomości stanowisko Prezesa Urzędu wyrażone w postanowieniu z dnia 7 lipca 2015 r., zgodnie z którym w zakresie praktyki, o której mowa w pkt 1 lit. a) oraz pkt 2 lit. a) i b) ww. postanowienia, przesłanki wskazane w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik można uznać za uprawdopodobnione.

Prezes Urzędu poinformował *Novum*, na podstawie art. 10 § 1 kpa w zw. z art. 83 uokik,

o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Novum S.A. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000368094. Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. handel energią elektryczną.

Rozpoczęcie sprzedaży energii elektrycznej przez Novum nastąpiło z dniem 7 stycznia 2013 r.

[dowód: pismo Spółki z 13 marca 2017 r. - k.1753]

Spółka Novum stosowała następujące modele sprzedaży energii elektrycznej:

[***]

[dowód: pismo Spółki z 20 marca 2014 r.- k. 6-7]

[***]

[dowód: pismo Spółki z 10 kwietnia 2015 r.- k. 563, pismo Spółki z 21 sierpnia 2015 r. - k. 1375, 1607, pismo Spółki z 21 marca 2016 r. - k. 1704]

Spółka posługiwała się następującymi dokumentami wewnętrznymi dotyczącymi procesu sprzedaży energii elektrycznej:

- *Podręcznikiem Operacyjnym Sprzedaży Usług Novum* w zakresie dotyczącym: (i) procedury zawierania umowy sprzedaży energii elektrycznej dla domu; (ii) instrukcji komunikacji między zleceniodawcą, a przedstawicielem w zakresie przekazywania umów oraz dbałości o jakość sprzedaży; (iii) procedury rozmowy weryfikacyjnej; oraz (iv) procedury dystrybucji druków;
- instrukcją - skryptem rozmowy telefonicznej z klientem oraz przedstawicielem Novum w celu potwierdzenia zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej;
- *Kodeksem Etyki Zawodowej dla Przedstawicieli Handlowych oferujących usługi Novum S.A.*;
- dokumentem pt. *Energia elektryczna* opracowanym na potrzeby szkolenia partnerów Spółki;
- dokumentem pt. *Dokumenty sprzedażowe dotyczące energii - omówienie zmian* opracowanym na potrzeby szkolenia wewnętrznego w Spółce;
- konspektem szkolenia oraz informacjami dla pracowników Novum dotyczącymi dokumentów, które należy zostawić konsumentowi, a które przekazać do Spółki w trakcie zawierania umowy sprzedaży energii elektrycznej.

[***]

[dowód: pismo Spółki z 20 marca 2014 r. - k. 8-9]

Zgodnie z *Kodeksem Etyki Zawodowej dla Przedstawicieli Handlowych oferujących usługi Novum S.A.*, przedstawiciel handlowy, podczas wizyty u klienta, jak i konsultant wykonując połączenie telefoniczne, na samym początku rozmowy zobowiązany był do przedstawienia się z imienia i nazwiska, podania pełnej nazwy firmy, a dodatkowo, podczas wizyty u klienta, do okazania identyfikatora wraz z dokumentem tożsamości.

Zgodnie z procedurą zawierania umowy sprzedaży energii elektrycznej dla domu, przedstawiciel Spółki był zobowiązany do przedstawienia klientowi dowodu osobistego oraz upoważnienia do zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej w imieniu i na rzecz Spółki.

[dowód: pismo Spółki z 20 marca 2014 r. - k. 10-11, załączniki do pisma z 20 marca 2014 r. - Kodeks Etyki Zawodowej dla Przedstawicieli Handlowych oferujących usługi NOVUM S.A. - k. 86, Podręcznik Operacyjny Sprzedaży Usług Novum SA - k.74]

Spółka w obrocie z konsumentami posługiwała się wzorcem umowy *Dokument umowy sprzedaży energii elektrycznej dla domu*. Integralną część umowy stanowiły załączniki: *Regulamin sprzedaży energii elektrycznej dla domu obowiązujący w umowach sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Novum S.A. z siedzibą w Warszawie od 22 listopada 2013 r.* (dalej jako Regulamin), *Cennik dla Pakietu Energia Łączy - Taryfy Żółte XXL kWh dla Odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G*, *Cennik dla Pakietu Energia Łączy - Taryfy Żółte XXL kWh dla Odbiorców indywidualnych z grupy taryfowej G*, *Cennik - Energia elektryczna dla Odbiorców indywidualnych z Grupy Taryfowej G11*, *Cennik - Energia elektryczna dla Odbiorców indywidualnych z Grup Taryfowych G12 oraz G13*, *Regulamin promocji „Kilowaty XXL pod kontrolą”*, *Pełnomocnictwo*, *Pouczenie o prawie Odbiorcy do odstąpienia od umowy zawieranej poza lokalem sprzedawcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość oraz wzór oświadczenia odbiorcy o odstąpieniu od umowy sprzedaży*, *Dane i oświadczenia dotyczące pozostałych miejsc dostarczania objętych umową sprzedaży energii elektrycznej* oraz wzorzec oświadczenia konsumenta dotyczącego otrzymania w trakcie procesu zawierania umowy na zakup energii elektrycznej określonych informacji (dalej jako oświadczenie konsumenta).

[dowód: załącznik do pisma Spółki z 20 marca 2014 r. - Wzór umowy sprzedaży energii elektrycznej stosowany w obrocie z konsumentami wraz z załącznikami - k. 18-49]

Regulamin zawierał postanowienie dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 7 ust. 12-13 w/w Regulaminu).

[dowód: załącznik do pisma Spółki z 20 marca 2014 r. - Regulamin sprzedaży energii elektrycznej dla domu - k. 45]

Również dokument umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierał postanowienie wymagające podpisu konsumenta, że otrzymał on pisemną informację o prawie odstąpienia od umowy oraz że otrzymał regulamin oraz cennik i zapoznał się z ich treścią.

[dowód: załącznik do pisma Spółki z 20 marca 2014 r. - Wzór umowy sprzedaży energii elektrycznej stosowany w obrocie z konsumentami wraz z załącznikami - k. 19]

Ponadto, w treści wzorca oświadczenia konsumenta będącego integralną część umowy, znajdowały się m.in. następujące informacje i oświadczenia:

- *Novum S.A. jest koncesjonowanym sprzedawcą energii elektrycznej, konkurencyjnym wobec mojego dotychczasowego sprzedawcy oraz pozostałych firm energetycznych działających na rynku energetycznym i oferujących sprzedaż energii elektrycznej dla odbiorców końcowych;*
- *zarówno przed, jak i w trakcie zawierania umowy przedstawiciele Novum S.A. informowali mnie w sposób rzetelny i wyczerpujący o warunkach świadczenia usługi sprzedaży energii elektrycznej, w tym określonych w Umowie i Regulaminie Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu;*
- *zostałem/am poinformowany, że po zakończeniu procedury zmiany sprzedawcy będę otrzymywał dwie faktury: od swojego nowego sprzedawcy fakturę za*

zakupioną energię elektryczną oraz od swojego Operatora Systemu Dystrybucyjnego fakturę za usługi dystrybucji energii;

- zostałem/am poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa / na odległość, bez podawania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z Umową i Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu, oraz otrzymałem/am egzemplarz Oświadczenia Odbiorcy o Odstąpieniu od Umowy”;
- Otrzymałem/am i zapoznałem/am się z Umową, Cennikiem i Regulaminem Promocji/Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu.

[dowód: załącznik do pisma Spółki z 20 marca 2014 r. - Wzór umowy sprzedaży energii elektrycznej stosowany w obrocie z konsumentami wraz z załącznikami - k. 17]

Do dnia 29 sierpnia 2014 r. Spółka zawarła z konsumentami łącznie [***] umów sprzedaży energii elektrycznej, w tym [***] umów zawartych na odległość oraz [***] umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa i [***] umów w lokalu przedsiębiorstwa.

Do dnia 29 sierpnia 2014 roku, [***] osób odstąpiło od umów zawartych na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa bez konieczności ponoszenia kosztów z tego tytułu.

Spośród osób, które rozwiązały umowy zawarte na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa, [***] osób zostało zobowiązanych do uiszczenia z tego tytułu kosztów: dla tych osób wystawiono [***] opłat wyrównawczych (niektóre osoby miały dwie i więcej umów). W stosunku do [***] spośród tych osób wystawiono [***] faktury korygujące należność konsumentów do zera. Tym samym, uwzględniając korektę, [***] osoby były zobowiązane do uiszczenia kosztów z tytułu rozwiązania umów.

[dowód: pismo Spółki z 19 września 2014 r. - k. 289-290]

Przedział wiekowy klientów Spółki był następujący (stan na dzień 19 września 2014 r.):

Przedział wiekowy	Liczba Klientów	
do 30	[***]	[***]
31-55	[***]	[***]
56 i więcej	[***]	[***]

[dowód: pismo Spółki z 19 września 2014 r. - k. 300]

W przypadku umów zawieranych na czas oznaczony (równy tzw. *Okresowi Gwarantowanej Ceny*), odbiorca zobowiązany był do zapłaty Przedsiębiorcy odszkodowania, jeśli rozwiązanie umowy nastąpiło ze skutkiem wcześniejszym, niż moment zakończenia *Okresu Gwarantowanej Ceny* na skutek wypowiedzenia dokonanego przez odbiorcę, jak również w przypadku rozwiązania umowy przez sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie odbiorcy w kwocie zawartej w cenniku formuły *Odszkodowanie Płatne przy Rozwiązaniu* (art. 7 ust. 5 Regulaminu).

[dowód: załącznik do pisma Spółki z 20 marca 2014 r. - Regulamin sprzedaży energii elektrycznej dla domu - k. 44]

Do Spółki docierały sygnały konsumentów o następujących nieprawidłowościach w zachowaniach przedstawicieli handlowych w trakcie oferowania i zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej:

- a) przedstawiciel nie poinformował, że w związku z zawarciem ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej nastąpi zmiana sprzedawcy;

- b) przedstawiciel nie poinformował, że w związku z zawarciem ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej klient będzie otrzymywał dwie faktury;
- c) źle dobrana taryfa w umowie;
- d) przedstawiciel nie poinformował o prawie odstąpienia od umowy w terminie 10 dni, nie wręczył wzoru odstąpienia od umowy;
- e) podejrzenie sfalszowania podpisu konsumenta.

Działania podejmowane przez Novum w związku z otrzymywaniem skarg od konsumentów różniły się w zależności od treści danej skargi. W odniesieniu do skarg dotyczących zachowań przedstawicieli handlowych, w tym do zachowań przedstawicieli handlowych określonych w punktach a) - e) powyżej, skargi takie przekazywane były do kierowników obszaru i koordynatorów, którzy kontaktowali się bezpośrednio z przedstawicielami handlowymi. Natomiast w przypadku otrzymania przez Spółkę skargi konsumenta dotyczącej podejrzenia sfalszowania podpisu klienta przez przedstawiciela handlowego, Spółka w piśmie do klienta informowała o trybie postępowania w takiej sytuacji, w tym o tym, gdzie taką okoliczność należy zgłosić.

W przypadku, gdyby przedstawiciel handlowy dokonał rażącego naruszenia standardów, Spółka mogła zakończyć z nim współpracę.

[dowód: pismo Spółki z 4 listopada 2014 r. - k. 547, pismo Spółki z 5 grudnia 2014 r. - k. 556-557]

Z dniem 1 sierpnia 2015 r. Spółka wprowadziła procedurę weryfikacyjną całej sprzedaży, która polega na przeprowadzeniu telefonicznej rozmowy weryfikacyjnej w trakcie spotkania z przedstawicielem handlowym. Wprowadzenie powyższego mechanizmu weryfikacyjnego skutkowało spadkiem ilości skarg konsumentów związanych z procesem sprzedażowym. Inne działania, które przyczyniły się do zmniejszenia liczby skarg to:

- wprowadzenie dodatkowej weryfikacji zarejestrowanych, wybranych rozmów weryfikacyjnych oraz sporządzanie raportów wskazujących na ewentualne błędy - wprowadzono 1 sierpnia 2015 r.;
- zmiana struktury sprzedażowej poprzez wprowadzenie stanowisk tzw. liderów, odpowiedzialnych za bieżący nadzór nad przedstawicielami handlowymi - wprowadzono 1 sierpnia 2015 r.

Spółka oświadczyła, że wskutek wprowadzonych zmian organizacyjnych zaprzestała stosowania zarzucanych praktyk.

Należy zatem przyjąć, że Spółka zaprzestała stosowania kwestionowanych praktyk w sierpniu 2015 r.

[dowód: pismo Spółki z dnia 11 sierpnia 2017 r. - k. 1774-1775, pismo Spółki z dnia 28 września 2017 r. - k. 1795]

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Niniejsze postępowanie zostało wszczęte 7 lipca 2015 r. na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Dnia 17 kwietnia 2016 r. weszła w życie nowelizacja przepisów tej ustawy na podstawie 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; dalej jako ustawa zmieniająca). Zgodnie z art. 7 ustawy zmieniającej do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu wszczęto przed dniem wejścia w życie ustawy zmieniającej, stosuje się przepisy dotychczasowe.

Interes publiczny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny.

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana przez Prezesa Urzędu prowadzona jest w interesie publicznym. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa dotyczy interesu publicznego, wiąże się bowiem z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Spółki dotyczącej zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej. Objęte zarzutami działania Przedsiębiorcy wymierzone były w szeroki krąg uczestników rynku ponieważ były one skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług sprzedaży energii elektrycznej.

W niniejszej sprawie uzasadnione zatem było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 uokik).

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

- kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- działanie to jest bezprawne,
- działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Wskazać także należy, że zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał

naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. *Można wręcz twierdzić, iż jest to modelowy - bo koncyliacyjny, niesporny - sposób kształtowania przez regulatora zasad działania rynku sprzyjającego konsumentom. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. organ administracyjny i przedsiębiorca, wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, w zamian zyskując natomiast inne. Istotne jest przede wszystkim to, iż ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.*¹

Analiza art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek: uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę art. 24 uokik. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 1829, z późn. zm.) przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Stroną prowadzonego postępowania jest Novum S.A. z siedzibą w Warszawie - przedsiębiorca wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000368094. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. handel energią elektryczną. Działalność Spółki ma cechy działalności gospodarczej (jest wykonywana w celu zarobkowym, w sposób zorganizowany i ciągły).

Nie ulega zatem wątpliwości, że Novum posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Spółka 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.

¹ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, Internetowy Kwartalnik Antymonopolowy i Regulacyjny 2012, nr 1(1), s. 99, <https://ikar.wz.uw.edu.pl/numery/01/pdf/01.pdf>.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań

Należy wskazać, że 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 z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

Jako bezprawne zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w art. 24 ust. 2 uokik w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z bezprawnością, która może polegać na sprzeczności kwestionowanych działań Spółki z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Na podstawie art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane.

Stosownie do art. 4 ust. 2 upnpr za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd.

Art. 5 ust. 1 upnpr za praktykę rynkową uznaje się 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. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr). Wprowadzające w błąd działanie może dotyczyć: ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej (art. 5 ust. 3 pkt 5 upnpr).

Zgodnie z 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. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr). W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje, o których mowa w art. 6 ust. 1 upnpr, uznaje się w szczególności informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy (art. 6 ust. 4 pkt 5 upnpr).

Przez praktykę rynkową, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 upnpr, rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Stosownie do art. 2 pkt 3 upnpr, przez produkt rozumie się każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

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 upnr jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej (dalej jako 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, 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.² 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 z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca 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 (Dz.Urz. UE z 11 czerwca 2015 r., L 149/22) 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 TSUE.

Zauważyć należy, że oferta Novum - sprzedaż energii elektrycznej - skierowana była teoretycznie do wszystkich konsumentów [***] ukończyły 56 rok życia. [***] skargi, które dotarły do Prezesa Urzędu pochodzą przede wszystkim od osób starszych.

Wyjaśnienia wymaga, iż osoby starsze z reguły charakteryzują się cechami, które sprawiają, iż są one szczególnie podatne na praktykę stosowaną przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby z wykształceniem podstawowym lub zasadniczym, tym samym mają one dosyć niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawnogospodarczego. 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. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych oraz nie są przyzwyczajone i tym samym przygotowane do takich form sprzedaży towarów i usług jak akwizycja. Ze względu na wiek mogą również stanowić grupę konsumentów bardziej podatną na niektóre praktyki.

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.

² 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, cyt.:

Jestem emerytem w podeszłym wieku 76 lat, ponadto jestem w trakcie leczenia choroby nowotworu i serca - dla mnie każdy grosik się liczy, muszę wykupywać leki. (k. 608)

Jestem osobą w podeszłym wieku, niesprawną fizycznie. Leczę się na wiele chorób jak: nadciśnienie tętnicze, serce, stawy (kolanowe, kręgosłup), tarczycę, astmę. (k. 620)

Chciałem podkreślić, że jestem osobą w podeszłym wieku a ponadto jestem w trakcie leczenia po udarze. Dodatkowo jestem leczony na palpitację serca. (k. 626)

Jestem osobą w podeszłym wieku. Ponadto jestem chora na cukrzycę. (k. 638)

Jestem osobą w podeszłym wieku. Ponadto jestem po operacji oka - zaćma, jest uszkodzona siatkówka. (k. 640)

Przedstawiciel wykorzystując fakt, że ma do czynienia z osobą wiekową i schorowaną (oczekuję na operację urologiczną i okulistyczną) nie zapoznał mnie dokładnie z istotnymi warunkami umowy. (k. 641)

Jestem osobą starszą schorowaną, mam problemy z poruszaniem się (...). (k. 692)

Mam 74 lata, jestem po zawale (k. 714)

Jestem osobą starszą bardzo schorowaną mam usuniętą lewą nerkę i prawe płuco (...). W obecnej chwili ciężko chore nogi wysokie nadciśnienie mam 78 lat ledwie żyję, jeszcze ta firma mnie dobija. (...) Proszę sobie wyobrazić jaka jest napaść na starych ludzi. Zaznaczam że nie podawałem firmie Novum swojej komórki, w jakiś sposób złodziejski też zdobyli mój numer, ja mam zły słuch i pomyślałem, że to dzwoni przedstawiciel TAURON. (k. 716)

Jestem osobą samotną w podeszłym wieku chorą na nowotwór. Ponadto jestem w trakcie leczenia i z tego powodu często przebywam w szpitalu. Przy podpisywaniu umowy kilka dni wcześniej wróciłam ze szpitala po operacji guza płuc (...). (k. 868)

Jestem osobą mającą 93 lata, osobą słabo widzącą i niepełnosprawną ruchowo. (k. 724)

Jestem osobą w podeszłym wieku (79 lat), ponadto po wylewie i dwóch zawałach. (k. 750)

Informuję, że mój ojciec jest już w podeszłym wieku. Jednocześnie jest już po zawale z zatrzymaniem akcji serca, ma problemy z pamięcią oraz słuchem. (k. 754)

Jestem starszym człowiekiem (mam 82 lata) schorowanym, inwalidą i słabo widzącym (do czytania muszę mieć okulary). (k. 756)

Jestem osobą w podeszłym wieku z diagnozą: F04 (organiczny zespół amnestyczny). (k. 764)

Aktualnie jestem leczony farmakologicznie i przygotowujący do zabiegu - kardiowersji serca. (k. 765)

Jestem osobą starszą, po dwóch zawałach, wymagam stałego zażywania leków i kontroli lekarskiej. (k. 766)

Jestem osobą w zaawansowanym wieku, po operacji zaćmy prawego oka i czekam na drugi zabieg, tym razem oka lewego. (k. 797)

Jestem człowiekiem w podeszłym wieku 77 lat i po trzech utratach przytomności. (k. 879)

Jesteśmy osobami o ograniczonej niepełnosprawności, dołączamy dokumenty potwierdzające nasze choroby (...). (k. 898)

Nadmieniam ponadto, że jestem osobą niepełnosprawną. Przyczyną niepełnosprawności są zaburzenia psychiczne, które leczone są okresowo w specjalistycznych placówkach szpitalnych. (k. 1261)

Jestem osobą w podeszłym wieku. Ponadto cierpię na zaawansowaną demencję starczą, która utrudnia mi analizowanie faktów. (k. 1042)

Jestem osobą już niemłodą 1958 r., chorą, styraną życiem. Zarabiam najniższą krajową. Mam ciężko chorą córkę i swoich problemów dość. (k. 1043)

Jestem osobą w podeszłym wieku, słabo widzącą, leczącą się na jaskrę (...). (k. 1081)

W niektórych przypadkach osoby te załączały do skarg również zaświadczenia lekarskie o chorobach (k. 631, k. 634, k. 643, k. 708, k. 752, k. 870-872, k. 906-909, k. 1054-1057, k. 1263-1264, k. 1062).

W niniejszej sprawie nie można również zignorować specyfiki rynku, na którym działa Przedsiębiorca. Zwrócić również należy uwagę, iż w świadomości wielu osób, nie tylko starszych, energię elektryczną dostarcza *firma energetyczna* lub *zakład energetyczny*, który jest jedynym podmiotem działającym w tym zakresie na rynku. Cyt.:

(...) zostałam wprowadzona w błąd przez Państwa przedstawicielkę handlową, która przedstawiła się jako pracownik energetyki (...). (k.592)

(...) do drzwi mojego mieszkania zapukał młody człowiek, który oświadczył, że jest z energetyki z Torunia i żebył mu otworzyć, bo przyszedł do licznika. (k. 781)

(...) Wcześniej przedstawił się, iż jest pracownikiem elektrowni więc doszłam do wniosku, że moje podpisy to dopełnienie formalności. (k. 787)

(...) w lipcu przyszli do domu, pod naszą nieobecność, w godzinach naszej pracy, młodzi ludzie, którzy powiedzieli mi, że są z zakładu energetycznego i prowadzą akcję zmiany umów, bowiem zmieniły się przepisy prawne i należy zmienić umowy z płatnością powyżej jednego miesiąca na takie gdzie rozliczenie następuje co miesiąc. (k. 1237)

Tymczasem liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce 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, nie dysponując wiedzą 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*. Zatem nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej. Tym bardziej problem ten dotyczyć będzie osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawnogospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej, zaś *zakład energetyczny* w ich świadomości to zarówno dystrybutor, jak i sprzedawca energii elektrycznej.

Konsumenci na rynku energii elektrycznej, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestią stanowi sama analiza dokumentów 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 zawilg 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 domokrężna 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 konsekwencji trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość w odniesieniu 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.

*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.*³

Na marginesie 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 Garante della 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.*

³ 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.



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.⁴

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 Novum, są osoby starsze (powyżej 56 roku życia).

Uprawdopodobnienie bezprawności działania, o którym mowa w pkt I.1.a

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

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące Przedsiębiorcę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem oferowania zawarcia z Przedsiębiorcą umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz co do charakteru oferowanego produktu i rzeczywistego celu wizyty.

Uprawdopodobniając zarzucaną praktykę należy wskazać, że zgodnie z 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. Artykuł 5 ust. 2 pkt 1 upnr przewiduje, że wprowadzającym w błąd działaniem może być rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Jednym ze sposobów pozyskania nowych klientów przez osoby reprezentujące Przedsiębiorcę było odwiedzanie ich w domach celem nakłonienia do podpisania umowy sprzedaży energii elektrycznej ze spółką Novum. Podczas tych wizyt konsumenci mogli nie mieć jednakże świadomości, że mają do czynienia z przedstawicielami Novum.

Jak wskazywali skarżący, przedstawiciele Novum informowali ich, że reprezentują *zakład energetyczny, elektrownię*, bądź informowali, że reprezentują dotychczasowego dostawcę energii elektrycznej (np. Tauron), zaś podpisanie przez konsumentów przedstawionych im dokumentów wiązać się będzie z otrzymaniem niższej ceny za energię elektryczną u dotychczasowego dostawcy (np. k. 585-612, k. 618-622, k. 624-631, k. 633-644, k. 673-679, k. 692-727, k. 748-779, k. 796, k. 801-811, k. 1037, k. 1042, k.1043, k. 1045-1075, k. 1081, k. 1086, k. 1095, k.1097, k. 1112, k.1136, k. 1222-1234, k. 1261, k. 1303, k. 1322, k.1315-1317, k. 1322).

Mechanizm działania osób reprezentujących Spółkę został opisany w licznych skargach przez poszkodowanych konsumentów, np. cyt.:

(...) zostałam wprowadzona w błąd przez Państwa przedstawicielkę handlową która przedstawiła się jako pracownik energetyki z nową tanią ofertą energii elektrycznej, sądziłam że mam do czynienia z przedstawicielem TAURON, gdzie należałam od lat. Pani

⁴ Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. *Wytyczne w sprawie wdrożenia / wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych*, s. 28.

cały czas twierdziła, że to się nie zmienia, cały czas będę należała do TAURON (...). Wykorzystano, że jestem osobą starą, źle słyszącą, źle widzącą, chorą i biedną (...). Czuję się podwójnie oszukana, w związku z tym domagam się natychmiastowego rozwiązania umowy bez ponoszenia kosztów finansowych, mam niską emeryturę 1200 zł. (k.592)

W dniu 17 października 2014 r. w godzinach popołudniowych pojawiła się u mnie osoba podająca się za pracownika firmy TAURON (...). Młody Pan trzymający pod ręką druk z widocznym napisem „TAURON” oznajmił, że spisują nowe umowy korzystne dla klienta Tauron, gdzie będzie rozliczana energia elektryczna w okresach miesięcznych według rzeczywistych wskazań licznika (...). Nic nie podejrzewając, w przekonaniu że jest to Pan z Tauronu i że zmiana dotyczy tylko okresu rozliczenia podpisałam kilka dokumentów, które Pan dał mi do podpisania. (k.692)

Osoba, która pojawiła się u mnie w mieszkaniu z gotową do podpisania umową stanowczo twierdziła, że jest to tylko zmiana spowodowana bardziej korzystną opłatą za energię elektryczną (likwidacja prognoz) nie powodująca zmiany dotychczasowej firmy i kilkakrotnie pytana czy jest to PGE nie zaprzeczała wręcz mnie zapewniała że nic się nie zmienia. (k.694)

Osoba, przedstawiciel w/w Spółki, która pojawiła się u mnie z gotową do podpisania umową stanowczo twierdziła, że jest to tylko kontynuacja świadczeń firmy Tauron na korzystniejszych warunkach i kilkakrotnie pytana czy jest reprezentantem przedsiębiorstwa Tauron nie zaprzeczyła. (k. 1322)

Wtedy przedstawiciel zapewnił mnie, że współpracuje z „TAURONEM” i podpisanie tej umowy w żadnym wypadku nie ma nic wspólnego ze zmianą dostawcy energii, tylko obniżeniem rachunków. (k. 1315)

Proszę o anulowanie umowy zawartej przez panią (...) na dostarczanie przez Państwa firmę energii elektrycznej. Jest to pani wiekowa, licząca sobie obecnie 93 lata i zupełnie nieświadoma zaistniałej sytuacji. Osoba ta zamieszkuje samodzielnie, choć nie jest w dobrym stanie fizycznym i umysłowym oraz niedosłyszająca. Twierdzi, że przyszło do niej trzech panów z medalami/czytaj plakietki służbowe/ i zaproponowali jej że będzie miała tańszy prąd, po czym spisali stan licznika. Pani (...) zupełnie nie była świadoma że są przedstawiciele innej firmy niż ta z której dotychczas korzystała czyli Tauronu. Twierdzi, że podpisała jakieś dokumenty tym panom, ale oni nie zostawili jej żadnego pisemka. Podpisanie tych dokumentów przez tę panią było problemem nie mówiąc już o ich przeczytaniu i zrozumieniu. (k.703)

Osoba, która się ze mną kontaktowała zasugerowała mi, że jest przedstawicielem firmy TAURON Polska Energia S.A., która aktualnie świadczy mi usługi dostarczania energii, posiadała również identyfikator świadczący o tym, że reprezentuje właśnie takową firmę. (k. 1058).

Jak wynika ze skarg konsumentów przedstawiciele Novum rozpowszechniali również inne mogące wprowadzić w błąd informacje dotyczące rzeczywistego celu ich wizyty, mające na celu nakłonienie konsumentów do podpisania przedstawionych im dokumentów. Wskazywali przykładowo, że należy zaktualizować umowy z dotychczasowym sprzedawcą (nastąpiły zmiany organizacyjne, zmiana nazwy, zmiana przepisów prawa), wykorzystując przy tym często presję psychiczną związaną z groźbą ewentualnego odcięcia dostaw energii, ponaglając konsumentów do szybkiego podpisania dokumentów.

Jak opisywali skarżący, cyt:

(...) do drzwi mojego mieszkania zapukał młody człowiek, który oświadczył, że jest z energetyki z Torunia i żebym mu otworzył, bo przyszedł do licznika. Oczywiście co jakiś czas inkasenci tej firmy (Energia - Operator Oddział w Toruniu) przychodzą spisać licznik

więc otworzyłem drzwi. Po sprawdzeniu licznika człowiek ten oznajmił, że w związku ze zmianami organizacyjnymi i powołaniem nowej spółki, zajmującej się sprzedażą energii elektrycznej muszę mu podpisać nową umowę, której druk ma przy sobie. Oświadczyłem, że jestem osobą niedowidzącą, mieszkającą samotnie i nie jestem w stanie sam przeczytać podsunętej mi umowy i w związku z tym jej nie podpiszę. Poprosiłem o pozostawienie dokumentów, które po przeczytaniu mi przez kogoś z rodziny będę mógł podpisać i odesłać. Mężczyzna ten stwierdził jednak, że jest to standardowa procedura i jeśli jej teraz nie podpiszę, to będę musiał udać się z dowodem osobistym do Biura Obsługi Klienta w Toruniu, bo inaczej prąd od stycznia zostanie mi odcięty (...). Po krótkiej dyskusji, której dokładnego przebiegu nie pamiętam, będąc pod psychiczną presją wywieraną na moją osobę, zgodziłem się podpisać w miejscu wskazanym przez „przedstawiciela energetyki”. Ów człowiek oświadczył jeszcze, że żadnych dokumentów mi w chwili obecnej nie zostawi, a wszystko dostanę pocztą do domu po podpisaniu przez upoważnionego przedstawiciela energetyki. (k.781)

W listopadzie przyszła do domu pani przedstawiciel handlowy powołując się, że jest z TAURON - Polska - Energia i zawierają nowe umowy przychodzą do domu aby umożliwić ludziom przychodzenie do biur. Kilka razy zapytałam czy naprawdę jest z TAURONU - odpowiedź była twierdząca. Zapewniła mnie, że niczego nie powinnam się bać bo nic się nie zmienia, wszystko zostaje jak było. Nie było więc zastrzeżeń - umowę zawarłam. Nagłówek NOVUM widziałam, ale pani twierdziła, że oni razem współpracują. Gdy kilka dni temu otrzymałam od nich rachunek do zapłaty - zorientowałam się że coś jest nie tak - ponieważ już jeden rachunek opłaciłam. Poszłam dziś do TAURO-nu i dowiedziałam się, że byłam 30 osobą oszukaną. (k.623)

(...) przyszła do mojego mieszkania i wprowadziła mnie w błąd twierdząc, iż dotychczasowy dostawca energii elektrycznej firma Energa nie będzie już świadczyć usług i poinformowała, że należy podpisać aneks do umowy. Zaznaczyła również, że dotyczy to wszystkich mieszkańców budynku. Pani (...) bardzo się spieszyła i nie dała mi możliwości dokładnego zapoznania się z treścią umowy. Nie poinformowano mnie również o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia i nie otrzymałam wzoru oświadczenia o odstąpieniu. (k.632)

(...) do naszego mieszkania w Pieniężnie przyszedł mężczyzna (jak się później dowiedzieliśmy z dokumentu przedstawiciel firmy Novum), którego pamiętaliśmy jako pracownika spisującego liczniki i do tej pory wszystko było w porządku. Nie przedstawił się jakoby reprezentował inną firmę energetyczną, powiedział jedynie, że chodzi o zmianę dostawcy prądu, że ta czynność będzie przeprowadzana u wszystkich. Podał do podpisania tylko jeden dokument, którego nie kazał czytać, bo powiedział, że to jest zwykła formalność. (k.645)

(...) osoba, która podpisała ze mną umowę podała się za pracownika Rejonu Energetycznego PGE Obrót SA i przy każdym moim zastrzeżeniu że nie chcę rezygnować z Rejonu Energetycznego zapewniała mnie, że tak będzie i że PGE Obrót zmienia tylko nazwę. Po kilku dniach poszłam do Biura Obsługi Klienta i okazało się, że nic takiego nie ma miejsca. Pracownik firmy Novum świadomie okłamał mnie i celowo zapewniał, że chodzi tylko o zmianę nazwy i muszę podpisać, bo tamta nazwa będzie już nieaktualna. (k. 662)

(...) przyszedł do mnie Pan w sprawie światła, zapytał na kogo u mnie jest prąd, odpowiedziałam: że na mojego męża ale mąż nie żyje. Powiedział więc, że muszę uregulować sprawy związane z energetyką, bo w przeciwnym razie odetną mi światło. Pan kazał podać wszystkie dane mojego męża i że na niego ma być spisana ta umowa. Czując zagrożenie życia bez światła, podpisałam dokumenty, które Pan dał mi do podpisania. (k. 671)

Czuję się wprowadzona w błąd oraz zastraszana przez konsultantów, którzy w pierwszej kolejności nie poinformowali mnie z jakiej są firmy, znali moje dane osobowe, nie przedstawili warunków umowy, cen oraz nie pozostawili żadnego dokumentu np. umowy (...), a na domiar zastraszali, że umowa musi być podpisana koniecznie „dziś” (...). Umowa została zawarta podstępnie i wbrew mojej woli. O tym, że taka umowa została zawarta dowiedziałam się z pisma od PGE Obrót S.A. (...) Do tej pory byłam przekonana, że to byli ludzie z PGE.” (k. 687)

(...) utwierdził mnie w rozmowie, że z powodu drożającego prądu będę płacić rachunki za jego zużycie w trybie miesięcznym, a nie jak dotychczas co dwa miesiące. Będąc przekonana o zachodzącej zmianie w tym celu podpisałam formularze podsunięte mi przez (...). Odbyło się to w ten sposób, że wysunął z teczki tylko część formularzy, gdzie należało podpisać. Wcześniej przedstawił się, iż jest pracownikiem elektrowni więc doszłam do wniosku, że moje podpisy to dopełnienie formalności. Nie ujawnił faktu, że reprezentuje firmę Novum S.A., w rzeczywistości chodzi o podpisanie umowy na sprzedaż energii prądu, a tym samym o zmianę sprzedawcy, czego nie zamierzałam robić. Przy podpisywaniu formularzy logo firmy było niewidoczne, po czym Pan (...) odszedł, nie pozostawił mi żadnych kopii, formularzy, jak też druków lub broszur. (k. 787)

(...) odwiedziło nas dwóch przedstawicieli z firmy NOWUM (...) w sprawie podpisania umowy Tauron + NOVUM bo tak będzie się nazywać pod nową nazwą Tauron + Novum i dlatego podpisałem umowę nieświadomy, że jest to kłamliwe naciąganie o podpisanie nowej umowy. (k. 1085)

Zwracam się z prośbą o rozwiązanie mej umowy o sprzedaży energii elektrycznej przez firmę Novum. Ponieważ przedstawiciel tej firmy mnie oszukał ze teraz ich firma przejęła firmę Energa i dlatego podpisać należy nową umowę bo teraz oni będą zarządzać prądem. A jeżeli pan umowy nie zawrze, to nastąpi wyłączenie prądu. (k. 1095)

Informuję o popełnionym wobec mnie oszustwie, poprzez wymuszenie podpisania przeze mnie umowy sprzedaży energii elektrycznej przez Novum S.A. Wykorzystano mój podeszły wiek (lat 85), brak orientacji w zawitych procedurach oraz zapewniono o konieczności podpisania nowej umowy w związku ze zmianami unijnymi. (k. 1098)

(...) odwiedziła mnie przedstawicielka firmy energetycznej nie informując mnie, że reprezentuje inną firmę, niż ta, z którą dotychczas miałam podpisaną umowę. Powiedziała, że w związku ze zmianami przepisów prawa zachodzi konieczność aktualizacji umów, w wyniku czego podpisałam umowę z nowym sprzedawcą będąc przekonana, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą. (k. 1112)

Osoba, która pojawiła się u mnie z gotową do podpisania umową stanowczo twierdziła, że jest to tylko zmiana spowodowana przekształceniem się PGE Obrót S.A. w spółkę Novum. (k. 1118)

(...) przedstawicielki informowały mnie, że są pracownicami Tauronu i że jeżeli nie podpiszę umowy to zostanie zdjęty zegar (licznik) (...). Zaufałam tym przedstawicielkom i przestraszyłam się, że jak nie podpiszę umowy to odetną mi prąd. (k. 1170)

Przedstawiciel handlowy poinformował mnie, że nadal będę otrzymywała prąd z firmy Tauron, ponieważ firma Novum będzie pozyskiwała prąd z ekologicznych źródeł i dostarczała go do Tauronu, nic dla mnie się nie zmieni, poza tym, że będę płaciła mniej za energię. (k. 1235)

(...) w lipcu przyszli do domu, pod naszą nieobecność, w godzinach naszej pracy, młodzi ludzie, którzy powiedzieli mi, że są z zakładu energetycznego i prowadzą akcję zmiany umów, bowiem zmieniły się przepisy prawne i należy zmienić umowy z płatnością powyżej jednego miesiąca na takie gdzie rozliczenie następuje co miesiąc. W zamian za to, miała

ulec zmianie na korzystniejszą cenę energii elektrycznej. Jednak, jak się potem okazało, nie ma żadnych zmian przepisów, które wymuszałyby zmiany terminów rozliczeń za energię elektryczną. (k. 1237)

Pracownik Novum - podał się za pracownika TAURON-u, tylko jakby innej sekcji TAURON-u, ujmując mnie informacją o tańszej sprzedaży energii. W trakcie rozmowy z Waszym pracownikiem (w moim mieszkaniu) zostałam tak psychologicznie zmanipulowana, że podpisałam umowę. Gdybym wiedziała, że jest to całkowicie inna firma sprzedawcza, a nie dotychczasowy mój sprzedawca TAURON, nigdy nie podpisałbym tej umowy. (k. 600)

(...) zostałam wprowadzony w błąd przez Państwa przedstawiciela handlowego, który poinformował mnie o konieczności zmiany rozliczeń przez dotychczasowego sprzedawcę Tauron na NOVUM, z którym Novum kooperuje i nie ma to jakichkolwiek konsekwencji, ani formalnych ani finansowych. Dlatego też podjąłem decyzję o podpisaniu umowy. Pan (...) poinformował, że jest to konieczność zapobiegająca praktykom monopolistycznym, co jest nieprawdą. (k. 602)

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 podjęcie 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.⁵

Z powyższych skarg wynika, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę ukrywały rzeczywisty cel wizyty jakim, było przedstawienie oferty, a następnie zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej ze spółką Novum, poprzez przekazywanie konsumentom niepełnej informacji. Przedstawiciele handlowi twierdzili, że reprezentują zakład energetyczny, elektrownię, energetykę. Przeciętny konsument, a w szczególności osoba starsza, utożsamia pojęcie zakład energetyczny z jednym przedsiębiorcą, który dostarcza mu energię elektryczną przez wiele (często kilkadziesiąt) lat. Taki konsument nie ma świadomości, że przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą energii elektrycznej to inne podmioty niż przedsiębiorstwa świadczące usługi dystrybucji.

Tym samym twierdzenia przedstawicieli zakładu energetycznego o potrzebie aktualizacji umów, złożenia podpisów na przedstawionych formularzach, itp. mogły nie spotykać się ze sprzeciwem ze strony konsumentów.

⁵ M. Sieradzka, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, Komentarz*, Wolters Kluwers, Warszawa 2008, s. 98

Co więcej, ze skarg konsumentów wynika, że w wielu przypadkach agenci handlowi Novum podszywali się wręcz pod inne podmioty działające na rynku energii elektrycznej, np. z grupy Tauron, PGE, Energa, itp. oferujące nowe, rzekomo korzystniejsze zasady rozliczeń. Również i w tych przypadkach konsumenci podpisywali przedstawione im dokumenty, mogąc nie mieć świadomości, że zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej z nowym sprzedawcą. Jak wskazują skarżący, osoby reprezentujące Przedsiębiorcę dopuszczały się nawet takich działań jak zakrywanie logo firmy czy też posługiwanie się identyfikatorami innych przedsiębiorstw energetycznych. W przypadku natomiast, gdy konsumentom udawało się zwrócić uwagę na logo firmy Novum, byli oni wówczas przekonywani, że spółka Novum jest podmiotem współpracującym z dotychczasowym dostawcą energii.

Takie zachowanie przedstawicieli Spółki mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do jej tożsamości, co do charakteru oferowanego produktu i rzeczywistego celu wizyty składanej konsumentom przez osoby reprezentujące 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), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Gdyby konsument został przez przedstawicieli Novum rzetelnie i wyczerpująco poinformowany o jej tożsamości, charakterze oferowanego produktu i celu składanej wizyty, mógłby on nie przyjąć propozycji zawarcia umowy lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy. Zatem powyższe działania Spółki mogą nosić przesłanki uzasadniające uznanie ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnr, a tym samym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania, o którym mowa w pkt 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 upnr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzeniu konsumentów w błąd co do szczególnej atrakcyjności cenowej oferty Przedsiębiorcy.

Według twierdzeń Spółki zawartych w piśmie z dnia 21 sierpnia 2015 r., w aktach sprawy brak jest dowodów na to, że *w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną są wyższe niż rachunki wystawiane przez dotychczasowych dostawców energii*. Spółka wskazała, że bez dostępu i analizy wysokości dotychczasowych rachunków konsumentów nie może ocenić tego twierdzenia. Tymczasem ze skarg konsumentów wynika, że przedstawiciele handlowi 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 Novum, składała się nie tylko cena za kWh, ale również inne opłaty, takie jak opłata handlowa czy też aktywacyjna. (k.20-k.49)

Spółka wskazała również, że *umowy zawarte z Novum dotyczą sprzedaży energii elektrycznej, a nie usługi kompleksowej czy dystrybucyjnej, przy czym usługa dystrybucyjna jest neutralna (bowiem jest uiszczania w stałej wysokości niezależnie od dostawcy energii elektrycznej)*. Zwrócić należy jednak uwagę, że jak wynika ze skarg konsumentów, przedstawiciele handlowi, podkreślając atrakcyjność oferty Novum, pomijali właśnie informacje o obowiązku płacenia oddzielnie opłat na rzecz dystrybutora, niezależnie od uiszczania należności za sprzedaż energii elektrycznej. Na cenę energii

składa się bowiem nie tylko opłata za zużycie energii elektrycznej, ale również opłaty za transport energii sieciami dystrybucyjnymi.

Skarżący wskazywali również, że po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej, rachunki, które uiszczali były wyższe, niż te od dotychczasowego dostawcy. (k. 822, k. 823, k. 829, k. 836, k. 837, k.839 - k.951, k. 997, k. 1077, k.1089, k.1100, k.1321)

Jak wynika ze skarg konsumentów, cyt.:

Dopiero po otrzymaniu od państwa rachunku do zapłaty zrozumiałam że mam płacić więcej niż dotychczas płaciłam w TAURONIE (...). (k. 868)

Przedstawiciel firmy wykorzystał późną porę dnia godz. 19⁰⁰, moją chorobę, podeszły wiek, moją samotność obiecując niższe opłaty za energię elektryczną. Kiedy spytałam na czym ta obniżka będzie polegać, poprosił mnie o ostatnią fakturę za energię elektryczną i wskazał palcem, które pozycje będą o połowę niższe bez zaznaczenia, że co miesiąc będą dwie faktury za energię elektryczną. (k.836)

Przedstawiciel „NOVUM” legitymujący się identyfikatorem wprowadzał ludzi w błąd oferując niższe opłaty. Twierdził że z chwilą wejścia na rynek opłata z TAURONU będzie odsunięta a będziemy płacić tylko za rachunki z NOVUM od 1 marca 2014 r. Rachunki te mimo zapewnień są o 30 % większe niż z Tauronu. Rachunki które już mamy z Tauronu z dniem 1 marca nie zostały odsunięte co okazało się nieprawdą, nadal jesteśmy zobowiązani je opłacać. W tej chwili płacimy podwójne rachunki za zużytą energię do Tauronu i dla Nowum (...). (k.837)

Powyższe działanie świadczy o niedozwolonych działaniach przedstawiciela firmy Novum Spółka Akcyjna, polegających na celowym wprowadzeniu w błąd konsumenta poprzez zapewnienia o korzyściach płynących ze zmiany kontrahenta, gdy tymczasem opłaty związane z pozyskiwaniem energii elektrycznej zdecydowanie wzrosły. (k.839)

Przedstawicielka Waszej firmy złożyła mi ofertę sprzedaży energii elektrycznej twierdząc, że będzie dla mnie korzystna. Miała dostęp do moich dokumentów z których wynikało, że miesięczna opłata w TAURON wynosi średnio 38 zł. Tymczasem po otrzymaniu od Was faktury okazało się, że zostałam wprowadzona w błąd (...). Rachunek opiewał na kwotę 60 zł, a do tego dochodzą jeszcze koszty za dystrybucję w wysokości 21 zł razem 81 zł x 36 miesięcy (okres trwania umowy), co stanowi 2916 zł, tymczasem w TAURON zapłaciłabym analogicznie w takim samym okresie 1368 zł, tj. o 1548 zł mniej. Jestem wdową na emeryturze i taka kwota jest dla mnie niebagatelna, często zastanawiam się czy mam wykupić lekarstwa czy z nich zrezygnować. (k. 873)

(...) zostałam wprowadzony w błąd przez przedstawicieli firmy Novum, którzy informowali mnie, że firma Novum produkuje energię przez wiatraki, która jest tańsza od energii produkowanej przez TAURON dlatego, że nie płaci za emisję CO₂ do atmosfery i że tę energię sprzedają odbiorcom, którzy podpisują umowy z firmą NOVUM. (k.877)

(...) aktywizatorka błędnie wyliczała nam niekorzystne stawki za energię elektryczną niż w aktualnej cenie Tauronu. Po otrzymaniu rachunków do zapłaty zobaczyliśmy, że są większe prawie 100 procent. (k. 897)

W rezultacie od kilku miesięcy rachunki za energię i jej przesyłanie są wyższe niż były poprzednio o około 40%-50%. (k. 696)

W Novum są jakieś kosmiczne ceny, miało być taniej, a jest 100% drożej. Do tej pory rachunki za prąd były w wysokości około 50 do 70 zł miesięcznie, a te z Novum są po ponad 100 zł. (k. 766)

Przedstawiciel handlowy zachęcił mnie do zmiany operatora, obiecując obniżenie opłat za energię elektryczną o ok. 160 zł rocznie, co dla mnie jest dość dużą kwotą (...). Kilka dni

temu otrzymałam od Państwa rachunek za energię, na którym jest również okres za luty br., co bardzo mnie zdziwiło, ponieważ już za ten miesiąc zapłaciłam. Co gorsza, jest on wyższy od poprzedniego o 20,15 zł, więc gdzie tu są moje obiecane oszczędności. (k. 797)

Decyzję swą motywuję faktem, że zostałam podstępnie wprowadzony w błąd przez waszego przedstawiciela pozornie korzystną ofertą rozliczenia kosztów energii elektrycznej, o wiele niższych niż dotychczas dostarczanej energii przez Tauron Polska Energia. Tymczasem, przesyłane są wysokie, podwójne rachunki z Novum S.A. i Tauronu, co jest nie do przyjęcia. Czuję się niedoinformowany i oszukany. (k. 822)

Rachunek opiewał na 60 zł, do tego dochodzą jeszcze koszty za dystrybucję w wysokości ok. 21 zł, razem 81 zł x 36 miesięcy co stanowi 2916 zł, tymczasem w Tauron zapłaciłabym analogicznie w takim samym okresie 1188 zł, tj. o 1728 zł mniej (...). Jak bez żadnych skrępowań wasza przedstawicielka mogła twierdzić, że jest to dla mnie opłacalna oferta. (k. 885)

Bardzo przekonująco przedstawiła walory firmy i zachęciła mnie do zmiany dostawcy energii, ponieważ energia dostarczana przez firmę Novum S.A. jest tania i rachunki będą o kilkanaście procent niższe od tych, które płacę. (...). Wszystko prysnęło, gdy otrzymałam pierwsze faktury, dwie faktury, jedną za energię od Novum S.A., drugą od dotychczasowego dystrybutora Tauron. W tym momencie cena łączna za energię wzrosła do 40 % w stosunku do ceny, którą płaciłem dotychczas. (k. 1089)

Spółka, wykazując bezpodstawność zarzutu Prezesa Urzędu, podkreśliła, że stałą zmienną jest również moc, z której korzystają konsumenci (i którą deklarują). Powyższe prowadzi w jej ocenie do wniosku, że udowodnienie zarzutu wprowadzenia w błąd co do szczególnej korzyści cenowej jest niemożliwe (a tym samym również obrona przed nim).

Ze skarg konsumentów wynika jednakże, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę zawiązały miesięczne zużycie energii w nowych umowach sprzedaży energii elektrycznej w stosunku do dotychczasowego, co skutkowało wyższymi rachunkami za energię, cyt.:

Decyzja moja podyktowana jest faktem, iż w umowie zadeklarowano mi Wariant Rozliczeń „Żółta 160” tj. taryfę 160 kWh/Miesiąc, gdy tymczasem w dostarczanych mi rachunkach obciążany jestem opłatą w taryfie 240 kWh/Miesiąc. Ponadto w chwili zawierania umowy obiecywano mi, że opłaty za energię będą niższe od tych jakie ponosiłem dotychczas w TAURON, co też nie podlegało na prawdzie. (k. 829)

Pragnę zaznaczyć, że średnie zużycie energii wykazywane przez TAURON wynosiło ok. 60 kWh miesięcznie, a opłata średnio 42,00 zł. Tymczasem po otrzymaniu faktur z NOVUM S.A. za okres 1.03-30.06.2014 r. okazało się, że miesięcznie mam płacić prawie 60,00 zł, a do tego dochodzą jeszcze koszty TAURON za dystrybucję w wysokości ok. 22,00 zł, razem 82 zł miesięcznie. Przez okres 36 miesięcy trwania umowy z NOVUM S.A. zapłacić będę musiała, co najmniej 2952,00 zł, tymczasem w TAURON zapłaciłabym analogicznie w takim samym okresie 1512 zł, tj. o 1440 zł mniej. (...) W umowie tej, zawiązano mi przewidywane zużycie energii aż dwukrotnie, tj. na poziomie 160 kWh miesięcznie. (k. 823-824)

Do tej pory średnio opłaty za energię, ze wszystkimi składnikami w tym opłatą dystrybucyjną wynosiły nas 80-90 zł przy zużyciu 100-140 kWh. W związku z tym, na jakiej podstawie Państwa przedstawiciel, który podkreślam widział rachunki z TAURON Sp. z o.o. spisał umowę w taryfie żółta 240 - abonament za zużycie 240 kWh/m-c, podrażając jednocześnie moje rachunki prawie dwukrotnie. Mam świadomość, że podpisałem umowę dobrowolnie, lecz stanowczo podkreślam, według mojej oceny zostałem świadomie wprowadzony w błąd. (k.815)

W czasie rozmowy zapewniała, że moje rachunki za energię ulegną obniżeniu. Dla mnie każda złotówka się liczy. Wszystkie opłaty reguluje w całości i na czas, nie bacząc na to,

że czasami brakuje na jedzenie. Za energię do tej pory płaciłam ok. 44-55 zł miesięcznie i jakie było moje zdziwienie, gdy przyszedł rachunek od Novum za maj na kwotę 59 zł gdy ja już zapłaciłam do Taurona 52 zł. Po rozmowie syna, w moim imieniu i za moją zgodą, z Biurem Obsługi Klienta dowiedziałam się, że będę płaciła stały abonament, a nie za faktyczne zużycie prądu. Owszem cena za kilowat jest niższa, ale co z tego jak opłaty za prąd wyjdą 2 x wyższe niż dotychczas. W swoim mieszkaniu oszczędzam, używając jak najmniej wody, gazu i prądu i nie jest mi potrzebne abym mogła świecić światło na okrągło. Dotychczas wykorzystywałam ok. 80 kWh miesięcznie, a tu Novum nalicza mi abonament na 160 kWh. (k. 882)

(...) przez 12 miesięcy w okresie od 26.10.2012 do 25.10.2013 - co wasza przedstawicielka handlowa widziała - zużyłem za cały rok 264 kWh, natomiast mnie miesięcznie założono zużycie w wysokości 160 kWh. (k.1321)

W tym miejscu zwrócić należy również uwagę, iż niewykorzystana w danym miesiącu energia nie mogła zostać wykorzystana w następnych miesiącach (regulaminy i cenniki Novum, k. 20-48), co w takiej sytuacji było dodatkowo niekorzystne dla konsumentów.

Cytowane powyżej skargi wskazują zatem, że osoby reprezentujące Novum mogły wprowadzać konsumentów w błąd poprzez informowanie ich o istnieniu szczególnej korzyści cenowej - uzyskania niższych cen za energię elektryczną w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Przedsiębiorcą rachunki konsumentów za energię elektryczną były wyższe niż rachunki wystawiane przez dotychczasowych dostawców energii elektrycznej.

Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Należy podkreślić, że 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 różnych przedsiębiorców. Przedsiębiorca winien był dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę - zwłaszcza, że wzorce umów którymi posługuje się przedsiębiorca, cenniki, regulaminy mogą być trudne do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta, a w szczególności dla osoby starszej. Przykładowo cennik dla Pakietu Energia Łączy - Taryfy Żółte XXL kWh zawierał pięć stron tekstu oraz liczne tabele porównawcze cen, stawek i opłat stosowanych w poszczególnych wariantach rozliczeń, w tym opłat dodatkowych, wyrównawczych, rodzajów przyznawanych ulg (k. 20-24). Kolejnym dokumentem oprócz cennika był regulamin promocji, również z licznymi tabelkami (k. 25-28, k. 46-49). Powyższe dokumenty mogły sprawić trudność każdemu konsumentowi, nie tylko osobie starszej. Tymczasem, jak wynika ze skarg konsumentów, 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.

W tym miejscu należy odnieść się do twierdzeń Spółki, iż *oferta Novum jest w sposób oczywisty konkurencyjna - opiera się ona na stałych cenach przez okres trwania umowy*. To, że oferta Spółki zakłada stałe ceny przez okres np. trzech lat, nie oznacza, że ceny te będą niższe niż ceny innych sprzedawców. Ponadto gwarancja ceny obejmuje tylko stawki kWh energii, natomiast opłaty dystrybucyjne mogą wzrosnąć. Konsument winien być świadomy tych wszystkich kwestii zanim podejmie decyzję dotyczącą umowy, motywowaną czynnikami cenowymi.

W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzające w błąd informowanie konsumenta o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, mogło umożliwić Spółce kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie wyrazić zgody. W konsekwencji działanie takie mogło doprowadzić do zawarcia przez konsumenta umowy,

której - w sytuacji gdyby nie został wprowadzony w błąd co do wysokości całkowitej ceny sprzedaży energii elektrycznej - nie zawarłby. Takie zachowania Spółki mogą spełniać przesłanki uzasadniające uznanie ich za nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a w konsekwencji praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania, o którym mowa w pkt I.2.a

W pkt I.2.a 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 upnpr.

Opisana w zarzucie praktyka polega na zaniechaniu poinformowania o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę, iż konsument, który jest stroną umowy kompleksowej, opłaca jedną fakturę za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. W przypadku natomiast posiadania dwóch odrębnych 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 mogli oni nie otrzymywać informacji o w/w obowiązku, z uwagi na okoliczności w jakich Spółka zawierała z nimi umowy sprzedaży energii elektrycznej (opisane w uprawdopodobnieniu bezprawności działania, o którym mowa w pkt I.1.a sentencji decyzji). Powyższe okoliczności sprawiły, że osoby reprezentujące Spółkę, nie tylko mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do tożsamości Przedsiębiorcy, którego reprezentują, charakteru oferowanego produktu i rzeczywistego celu wizyty (tj. nakłonienia konsumentów do zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i zmiany sprzedawcy), ale również w konsekwencji powyższego, mogły pomijać informację o obowiązku zapłaty dwóch faktur na rzecz dwóch różnych podmiotów (k. 585-612, k. 618-621, k. 624-631, k. 633-644, k. 673-679, k. 692-727, k. 748-779, k. 796, k. 801-811, k. 1037, k. 1042, k.1043, k. 1045-1075, k. 1081, k. 1086, k. 1095, k.1097, k. 1112, k.1136, k. 1222-1234, k. 1261, k. 1303, k. 1322, k.1315-1317, k. 1322, k.818, k. 1312).

Jak wynika ze skarg konsumentów, w innych przypadkach osoby reprezentujące Przedsiębiorcę informowały co prawda, że reprezentują Novum, ale przedstawiały ofertę Przedsiębiorcy jako szczególnie atrakcyjną cenowo, pomijając informację dotyczącą obowiązku zapłaty dwóch faktur w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Novum (k.815, k.818, k.822, k.823, k. 829, k.836, k.837, k.838-841, k. 873, k.876, k. 877-879, k. 890, k.894, k. 951, k.1089, k. 1100).

Konsumenci w swoich skargach wskazywali:

(...) nie poinformował i jednocześnie zataił przede mną to że będę płacić podwójne rachunki za sprzedaż osobno i za dystrybucję osobno. (k. 1100)

W konsekwencji opłaty za energię są wyższe, otrzymuje 2 różne rachunki w różnych terminach za tą samą energię elektryczną. Z usług Tauron Polska Energia, który był moim dotychczasowym dostawcą byłem zadowolony. Stwierdzam, że zostałem wprowadzony w błąd i oszukany, ponoszę koszty formalne i finansowe związane z niekorzystną dla mnie umową. (k. 602)

W czasie podpisywania umowy (...) pracownik Novum nie poinformował mnie o dodatkowych opłatach za dystrybucję prądu. (k. 890)

Zostałem oszukany przez firmę Novum poprzez nieujawnienie faktu pobierania opłat za usługi dystrybucyjne przez Tauron. (k. 879)

(...) nie poinformował mnie także o fakcie, że będę otrzymywał dwie faktury, z Tauron i Novum. (k. 876)

Twierdził, że z chwilą wejścia na rynek opłata z Tauron będzie odsunięta, a będziemy płacić tylko za rachunki z Novum od marca 2014 r. Rachunki te pomimo zapewnień są o 30% większe niż z Tauronu. (k. 837)

Kiedy zapytałam, na czym ta obniżka będzie polegać, poprosił mnie o ostatnią fakturę za energię elektryczną i wskazał palcem, które pozycje będą o połowę niższe, bez zaznaczenia, że co miesiąc będą dwie faktury za energię elektryczną. (k. 836)

Nie tylko, że rachunki od Państwa są mocno zawyżone, to jeszcze dochodzą do tego dodatkowe opłaty dystrybucyjne z firmy Tauron Sp. z o.o., o czym Państwa pracownik nie wspomniął ani słowa. (k. 815)

Dotychczas byłem odbiorcą energii od jednego dostawcy i dystrybutora Tauron. O tym, że będę opłacał dwie faktury, pani przedstawicielka Novum S.A. nie wspomniała ani słowem. (k.1089)

Jestem osobą w podeszłym wieku, słabo widzącą i słyszącą, o zaawansowanej chorobie alzheimera (...). Przedstawicielka wykorzystał ten fakt, nie informując mnie o wielu istotnych aspektach zawartych w umowie, jak choćby faktu, iż w wyniku jej podpisania będę ponosił oddzielne koszty zarówno za zużycie energii elektrycznej i oddzielnie za jej dystrybucję (...) w związku z czym nowe koszty ponoszone przeze mnie będą znacznie wyższe, na co z kolei przy mojej trudnej sytuacji finansowej nie mogę sobie pozwolić. (k. 633)

Niedoinformowanie mnie w chwili zawarcia umowy spowodowały takie konsekwencje, że będę otrzymywał dwie faktury: jedną od firmy NOVUM S.A., a drugą od firmy TAURON, co zdecydowanie podroży opłatę za energię elektryczną. (k. 641)

Twierdzą, że połączyli się z firmą „TAURON” i że rachunki za energię będą mniejsze. Jest to kłamstwo, albowiem dostałam informację z Tauronu, że nie połączyli się z taką firmą, a rachunki będę płacić większe, bo będę dostawała dwie faktury. (k. 673)

(...) do mojej babci zapukał przedstawiciel firmy NOVUM, jak twierdzi babcia był bardzo nachalny i nie chciał opuścić mieszkania. Babcia (83 lat), by pozbyć się przedstawiciela podpisała umowę na sprzedaż energii elektrycznej z firmą NOVUM. Babcia nie została nawet poinformowana, że będzie otrzymywać teraz dwie faktury - od Novum za sprzedaż i od Taurona za dystrybucję. (k. 680)

Jednakże nie przedstawił kluczowego warunku, umowy, mówiącego o tym, iż moje rachunki będą rozliczane w formie odrębnych faktur (...). (k. 721)

(...) niepoinformowaniu o skutkach że będę otrzymywał dwie faktury za przesył i za energię (...). (k. 722)

Nie poinformował o tym fakcie, że będę otrzymywał dwie faktury jedną za przesył a drugą za zużytą energię. Gdybym o tym wiedział na pewno nie zdecydowałbym się na podpisanie umowy. (k. 750)

Ponadto mówiła, że już żadnych faktur dodatkowych nie będę otrzymywał. A tymczasem płacę więcej niż dotychczas. Pani twierdziła, że NOVUM jest częścią TAURONU, wobec czego myślałem że jest to aneks do umowy. (k. 756).

Nie zostałem poinformowany, że przesył doliczany jest dodatkowo. W obecnej chwili płacę o 100 % więcej za energię elektryczną. (k. 759)

(...) przedstawiciel handlowy nie przekazał mi jednak wielu informacji, tak ważących o podpisaniu umowy, jak fakt, że tylko jeden składnik kWh będzie przeniesiony do firmy Novum, a pozostałe będą opłacane w firmie Tauron, przez co będę zmuszony płacić dwa rachunki. (k. 763)

Nie poinformowano też, że będę otrzymywał 2 faktury. (k. 765)

Ponadto przedstawiciel zapewnił mnie, że będzie przychodziła jedna zmniejszona faktura, a tymczasem przychodzą dwie, z Taurona i z Novum. (k. 766)

Ta Pani, nie powiedziała, że będę płacił 2 rachunki za prąd, byłem przekonany, że Tauron obniża mi rachunki za prąd. (k. 1073)

Cytowane powyżej skargi wskazują zatem, że osoby reprezentujące Przedsiębiorcę mogły wprowadzać konsumentów w błąd poprzez zaniechanie poinformowania o obowiązku opłacania przez konsumentów dwóch faktur, oddzielnie za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej, w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Przedsiębiorcą.

Konsument, po skorzystaniu z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej zobowiązany jest do opłacania dwóch faktur: faktury za sprzedaną mu energię elektryczną i faktury za świadczone na jego rzecz przez operatora sieci dystrybucyjnej usługi dystrybucji energii elektrycznej. Obowiązek opłacania dwóch faktur oddzielnie za dystrybucję i oddzielnie za sprzedaż energii elektrycznej może wiązać się z koniecznością ponoszenia przez niego wyższych kosztów wynikających z dodatkowych należności za ich opłacenie np. na pocztę lub w innym punkcie realizującym tego typu usługi. Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, iż możliwość ponoszenia niższych opłat za energię elektryczną była jedną z najistotniejszych przyczyn, dla których konsumenci podejmowali decyzję o podpisaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej przedłożonej im przez osoby reprezentujące Spółkę i działające na jej rzecz. Z tych względów informację o obowiązku opłacania przez konsumenta, w przypadku skorzystania przez niego z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, dwóch faktur - za sprzedaną energię elektryczną i za usługi dystrybucji energii elektrycznej - należy uznać za istotną przy podejmowaniu przez niego decyzji w powyższym zakresie. Nieudzielenie przez Spółkę konsumentom wskazanych powyżej informacji może zostać uznane za zachowanie noszące przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a w konsekwencji może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania, o którym mowa w pkt I.2.b

W pkt I.2.b sentencji decyzji Prezes Urzędu przypisał Spółce stosowanie 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.

Opisana w zarzucie praktyka polega na zaniechaniu poinformowania o przysługującym konsumentom ustawowym prawie odstąpienia od umowy.

Uprawienie do odstąpienia od umowy stanowi podstawowe prawo konsumenta, który zawarł umowę poza lokalem przedsiębiorstwa. Przed dniem 25 grudnia 2014 r., kwestię odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa regulowały przepisy ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2012, poz. 1225, tekst jedn., dalej również uonpk).

Zgodnie z art. 3 ust. 1 uonpk, w przypadku zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, przedsiębiorca miał obowiązek przed zawarciem umowy poinformować konsumenta na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od jej zawarcia oraz wręczyć mu wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem swojego imienia i nazwiska (nazwy) oraz adresem zamieszkania (siedziby).

W dniu 25 grudnia 2014 r. weszła w życie ustawa o prawach konsumenta, która uchylita w/w ustawę o ochronie niektórych praw konsumentów oraz odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny.

Zgodnie z brzmieniem przepisu art. 12 ust. 1 pkt 9 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 sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 upk, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku nr 2 do tej ustawy.

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 o prawie do odstąpienia od umowy. Wprowadzenie konsumenta w błąd, co do przysługujących mu uprawnień, jak również co do możliwości i sposobu ich realizacji, może prowadzić do zniekształceń jego zachowań rynkowych.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Spółka w obrocie z konsumentami posługiwała się wzorcem umowy *Dokument umowy sprzedaży energii elektrycznej dla domu*. (k.18-19)

Integralną część umowy stanowiły załączniki, m. in. pisemna informacja o prawie odstąpienia od umowy. (k.20-49)

Regulamin, którym posługiwała się Spółka (k.42-45) zawierał postanowienie dotyczące prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 7 ust. 12-13 w/w Regulaminu). Również dokument umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierał wymagające podpisu konsumenta postanowienie, że otrzymał on pisemną informację o prawie odstąpienia od umowy oraz że otrzymał Regulamin oraz cennik i zapoznał się z ich treścią. (k.19)

Z formalnego punktu widzenia, w w/w dokumentach Spółka dochowała obowiązków informacyjnych o przysługującym konsumentom prawie odstąpienia od umowy, nałożonych na nią stosownymi przepisami prawa.

Zauważyć jednak należy, że okoliczności w jakich Spółka zawierała umowy sprzedaży energii elektrycznej (opisane w uprawdopodobnieniu bezprawności działania, o którym mowa w pkt I.1.a sentencji decyzji - możliwość wprowadzenia w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy, charakteru oferowanego produktu i rzeczywistego celu wizyty), sprawiały, że osoby reprezentujące Spółkę, mogły pomijać informację o prawie do odstąpienia od umowy. (k. 585-612, k. 618-622, k. 624-631, k. 633-644, k. 673-679, k. 692-727, k. 748-779, k. 796, k. 801-811, k. 1037, k. 1042, k.1043, k. 1045-1075, k. 1081, k. 1085-1086, k. 1095, k.1097, k. 1112, k.1136, k. 1222-1234, k. 1261, k. 1303, k. 1322, k.1315-1317, k. 1322, k.818, k. 1312)

Jak wynika z licznych skarg konsumentów, cyt.:

Dodatkowo chciałbym zaznaczyć, że kopia umowy była przesłana w terminie późniejszym i nie miałem 10 dni na rezygnację z powyższej, a jeszcze inne dokumenty związane z umową dostałem pod koniec stycznia i w połowie lutego. (k. 633)

Uważam, że zostałam wprowadzona w błąd, ponieważ akwizytor będący Państwa przedstawicielem wielokrotnie wprowadził mnie w błąd, począwszy od zaprezentowania własnej osoby jako przedstawiciela spółki Tauron, poprzez przekazywanie informacji niemających odzwierciedlenia w Umowie, a skończywszy na podstępny skłonieniu mnie do zawarcia umowy oraz utrudnieniu mi prawa do odstąpienia od tej umowy w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, poprzez całkowite przemilczenie tej kwestii i niepozostawienie wzorca odpowiedniego formularza umożliwiającego odstąpienie od umowy. (k. 658)

(...) ani druku od odstąpieniu od umowy nie dał. (k. 1095)

Jestem osobą starszą, bardzo schorowaną, żyjąca ze skromnej renty, która nie wystarcza mi na zabezpieczenie podstawowych potrzeb życiowych takich jak: lekarstwa, artykuły żywnościowe, podstawowe opłaty nie mówiąc o ubraniach i nawet opale na zimę. Nic nie podejrzewając, w przekonaniu że muszę uregulować sprawy energetyczne po śmierci męża podpisałam kilka dokumentów, które Pan mi podstawił. Po podpisaniu dokumentów, Pan pozostawił jeden, pozostałe zabrał i poszedł. Umowa podpisana w takich okolicznościach, bez żadnego wyjaśnienia na czym to wszystko polega i w jakim celu jest podpisana, zawarta jest podstępnie i wbrew mojej woli. (...) NOVUM nie poinformowała mnie w sposób jasny i nie budzący wątpliwości o prawie odstąpienia od umowy. (k. 671)

Nie zostałam poinformowana o możliwości odstąpienia od umowy w ustawowym terminie (kazano mi podpisać jakieś „papiery” i nie pozostawiono żadnego egzemplarza). (k. 687)

(...) NOVUM nie poinformowała mnie w sposób jasny i nie budzący wątpliwości o prawie odstąpienia od umowy (...). (k. 692)

Nie zostałam poinformowana o możliwości odstąpienia od umowy w ustawowym terminie. (k. 694)

Kopia Umowy na piśmie dotarła do mnie po kilku miesiącach, tak, że nie mogłem w terminie od niej odstąpić. (k. 696)

(...) po podpisaniu umowy nie zostałam poinformowana ani słownie ani na piśmie o prawie odstąpienia od umowy w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. (k. 723)

Mam zaćmę i słabo widzę i nie byłem w stanie przeczytać całej umowy w obecności przedstawiciela. Nie zostałem poinformowany, że w ciągu 10 dni mogę zrezygnować z umowy a jest to moja pierwsza umowa zawierana w domu. (k. 750)

Nie zostałam poinformowana o prawie do odstąpienia od Umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny. (k. 787)

Nie poinformował mnie również o tym, że przysługuje mi prawo do odstąpienia od umowy. (k. 1058)

Nie zostałam również poinformowana o prawie do rozwiązania umowy, ani nie dostałam blankietu do rezygnacji z niej. (k. 1061)

Nie poinformowano mnie o 10-dniowym prawie do odstąpienia od umowy (...). (k. 1112)

Nie zostałem poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy w ustawowym terminie. (k. 1118)

Przyjmując, że konsumenci nie mieli świadomości, że zawierają umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz zmieniają sprzedawcę, nie można uznać, że byli oni w sposób należyty informowani o prawie do odstąpienia od umowy. Jak wynika ze skarg konsumentów, podpisywane przez nich dokumenty były zabierane przez przedstawicieli handlowych, a zapoznanie się z nimi było możliwe już po ustawowym terminie przewidzianym na odstąpienie od umowy. Na skutek działań osób reprezentujących Przedsiębiorcę,

konsumenci mogli nieświadomie podpisywać podsuwane im dokumenty, w tym oświadczenia, że zapoznali się z przysługującym im prawem odstąpienia od umowy.

W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku 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 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, a także aby wydano mu wzór oświadczenia lub formularz o odstąpieniu od umowy. Zaniechania Spółki w tym zakresie - polegające na nieinformowaniu konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy oraz na niewydawaniu im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy - mogą utrudniać konsumentom skorzystanie z wynikającego z art. 27 upk uprawnienia. Takie działania Spółki mogą nosić przesłanki uzasadniające uznanie ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnr, a w konsekwencji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

W tym miejscu należy odnieść się do stanowiska Przedsiębiorcy, zgodnie z którym twierdzenia konsumentów w niniejszej sprawie nie są wiarygodne, ponieważ podpisali oni następujące oświadczenia:

- *Novum S.A. jest koncesjonowanym sprzedawcą energii elektrycznej, konkurencyjnym wobec mojego dotychczasowego sprzedawcy oraz pozostałych firm energetycznych działających na rynku energetycznym i oferujących sprzedaż energii elektrycznej dla odbiorców końcowych;*
- *zostałem/am poinformowany, że po zakończeniu procedury zmiany sprzedawcy będę otrzymywał dwie faktury: od swojego nowego sprzedawcy fakturę za zakupioną energię elektryczną oraz od swojego Operatora Systemu Dystrybucyjnego fakturę za usługi dystrybucji energii,*
- *zostałem/am poinformowany o prawie do odstąpienia od Umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa / na odległość, bez podawania przyczyn, w terminie 10 dni od dnia jej zawarcia, zgodnie z Umową i Regulaminem Sprzedaży Energii Elektrycznej Dla Domu, oraz otrzymałem/am egzemplarz Oświadczenia Odbiorcy o Odstąpieniu od Umowy.*

W ocenie Prezesa Urzędu, podpisy konsumentów pod powyższymi oświadczeniami nie stanowią jednoznacznego dowodu, że Przedsiębiorca nie dopuścił się zarzucanych mu nieuczciwych praktyk rynkowych.

W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na model sprzedaży energii elektrycznej prowadzony przez Przedsiębiorcę, tj. marketing bezpośredni. Ta forma promocji może być wykorzystywana w walce o odbiorcę na rynku energii elektrycznej i pozytywnie wpływać na rozwój konkurencji na tym rynku. Jednakże, w komunikacji bezpośredniej przedstawiciela handlowego z konsumentem, może dochodzić również do licznych nadużyć ze strony przedsiębiorców. Przykładem takich nadużyć mogą być właśnie zachowania osób reprezentujących Przedsiębiorcę, opisane w uprawdopodobnieniu bezprawności działań, o których mowa w pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji. Poprzez odpowiednie techniki sprzedaży, zaskoczenie, presję czasu, nacisk, wybiórcze przedstawianie informacji, przedstawiciele handlowi mogli uzyskać podpisy nieświadomych konsumentów zarówno na umowach sprzedaży energii elektrycznej, jak i pod w/w oświadczeniami.

Opis mechanizmu takich działań znalazł się w skargach konsumentów, cyt.:

Ponadto perfidnie wykorzystał moją ufność, co do jego dobrych intencji, co poskutkowało uzyskaniem mojej aprobaty w wielu niekorzystnych dla mnie kwestiach np. uzyskaniem podpisu pod oświadczeniem:

„- o rzetelnym zapoznaniu mnie w sposób wyczerpujący o warunkach świadczenia usługi sprzedaży energii elektrycznej,

- o obowiązku opłaty dwóch oddzielnych faktur, tj. osobno za zakupioną energię elektryczną i osobno za jej dostawę,

- o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia oraz przekazaniu mi egzemplarza Oświadczenia Odbiorcy o odstąpieniu od Umowy,

- o zapoznaniu mnie z zawieraną umową, cennikiem, regulaminem,”

pomimo, iż w rzeczywistości nie miało to miejsca, tym bardziej, że zawarcie umowy nastąpiło z zaskoczenia, podczas jednej i tej samej dość krótkotrwałej wizyty Państwa przedstawiciela w miejscu mojego zamieszkania, w trakcie której nie było faktycznej możliwości, abym miała realną sposobność zaznajomienia się z powyższym. Jednocześnie dodać należy, że Państwa przedstawiciel działał w dużym pośpiechu, nie dając mi czasu do namysłu, ani możliwości przeczytania kolejnych dokumentów przed ich podpisaniem, lecz podsuwał tylko do podpisu kolejne druki, formularze i oświadczenia, przy czym cały czas zapewniał mnie, że działa w imieniu Tauron i jego zadaniem jest sporządzenie nowej umowy w celu obniżenia moich wydatków na energię elektryczną. (k. 658)

Czuję się wprowadzona w błąd oraz zastraszana przez konsultantów, którzy w pierwszej kolejności nie poinformowali mnie z jakiej są firmy, znali moje dane osobowe, nie przedstawili warunków umowy, cen oraz nie pozostawili żadnego dokumentu np. umowy (dlatego nie mogę przedstawić jej numeru), a na domiar zastraszała, że umowa musi być podpisana koniecznie „dziś” (...). (k. 687)

Nic nie podejrzewając, w przekonaniu że jest to Pan z Tauronu i że zmiana dotyczy tylko okresu rozliczania podpisałam kilka dokumentów, które Pan dał mi do podpisania. Wszystkie podpisane dokumenty Pan zabrał, a zostawił tylko jeden NOVUM DOKUMENT UMOWY SPRZEDAŻY ENERGII ELEKTRYCZNEJ i poszedł. (...) Umowa została zawarta podstępnie i wbrew mojej woli. (k.692)

Oświadczam, iż osoba niedowidząca nie wypełniałem druku umowy - wypełnił go Państwa przedstawiciel, dokonałem jedynie podpisu na umowie. Pan (...) zapoznał mnie słownie z regulaminem, ponieważ regulamin w formie papierowej był dla mnie nie do przeczytania ze względu na wielkość druku - nie przekazał mi jednak informacji z jaką firmą podpisuję umowę i na jakiej zasadzie będzie rozliczana energia elektryczna, przekazał mi jedynie, że rachunki będą przesyłane co miesiąc i będą niższe niż dotychczasowe. (k. 726)

(...) będąc pod psychiczną presją wywieraną na moją osobę, zgodziłem się podpisać w miejscu wskazanym przez „przedstawiciela energetyki”. Ów człowiek oświadczył jeszcze, że żadnych dokumentów w chwili obecnej mi nie zostawi, a wszystko dostanę pocztą do domu po podpisaniu przez upoważnionego przedstawiciela energetyki.(...). Fakt, że oświadczyłem mu, iż jestem osobą słabo widzącą i nie jestem w stanie przeczytać prezentowanej mi umowy, „dodał mu tylko skrzydeł” i sprawił, że bez żadnych skrępotów posłużył się jeszcze większą ilością kłamstw, aby tylko uzyskać mój podpis. (k. 781-782)

Przy podpisywaniu formularzy logo firmy było niewidoczne, po czym Pan (...) odszedł, nie pozostawił mi żadnych kopii, formularzy, jak też druków lub broszur. (k. 787)

Jak wynika z powyższych skarg, osoby podpisujące się pod w/w oświadczeniami mogły nie zdawać sobie sprawy, jaki rodzaj dokumentu podpisywały. Powyższe jest konsekwencją faktu, że konsumenci na skutek działań przedstawicieli handlowych mogli nie mieć świadomości, że zawierają nowe umowy sprzedaży energii elektrycznej, a ich podpis zarówno pod umowami, jak i oświadczeniami mógł zostać uzyskany na skutek nieuczciwych zabiegów przedstawicieli handlowych, między innymi takich jak opisane w skargach powyżej.

Należy podkreślić, że zdobycie takich podpisów od osób starszych [***] klientów Spółki nie jest trudnym zadaniem. Taki konsument, jak już wskazano w niniejszej decyzji, cechuje się dość dużą łatwowiernością i mniej krytycznym odbiorem przekazywanych informacji. W świadomości osoby starszej *przedstawiciel zakładu energetycznego, elektrowni* jest osobą wiarygodną i godną zaufania, stąd też konieczność złożenia podpisów pod przedstawianymi przez nich dokumentami nie była weryfikowana w jakikolwiek sposób przez osoby starsze, ani też nie budziła ich podejrzeń. Ponadto, jak wynika ze skarg konsumentów, przedstawiciele handlowi wymuszali na konsumentach pośpieszne składanie podpisów, wykorzystując przy tym ich zdezorientowanie i niedoświadczenie. Co więcej, to Spółka wychodziła do konsumentów z intencją przedstawienia swojej oferty, odwiedzając ich w domach. Konsumenci nie szukali kontaktu z Przedsiębiorcą, nie zamierzali zawierać umów sprzedaży energii elektrycznej, dlatego mogli być dodatkowo zdezorientowani i zaskoczeni wizytą przedstawicieli Novum.

Ze skarg konsumentów wynika, że informacje zawarte w załączonych przez Spółkę oświadczeniach, nie zostały przekazane im w sposób transparentny i niebudzący wątpliwości. Konsumenci orientowali się jaki rodzaj dokumentów podpisali, dopiero po otrzymaniu faktur od spółki Novum, bądź na skutek interwencji krewnych.

Dyferencjacja wzorca konsumenta wymaga, aby profesjoniści byli szczególnie staranni przy kierowaniu komunikatów handlowych np. do osób starszych. Jak wskazuje się w doktrynie, *dyferencjacja modelu osoby chronionej relatywizuje funkcje i treść klauzul słusznościowych, ponieważ będą one pomocne przy ocenie staranności zawodowej przedsiębiorcy. W świetle obowiązującego porządku prawnego nie ma uniwersalnej dla każdego i w każdych warunkach koncepcji transparentności. Przy czym zakłócenie odbioru komunikatu może mieć różne przyczyny zewnętrzne, na które składają się m. in. warunki, miejsce i czas, w jakich przekazywana jest informacja konsumentowi.*⁶

W ocenie Prezesa Urzędu oświadczenia konsumentów, na które powołuje się Spółka nie mogą jednoznacznie świadczyć o rzetelności i staranności działań podejmowanych przez Przedsiębiorcę. Wydaje się, że mogły one zostać przygotowane po to tylko, by chronić interes Spółki, nie zaś konsumenta. Zdobycie podpisu pod takim oświadczeniem miało w intencji Spółki zabezpieczyć ją przed ewentualnymi roszczeniami konsumentów i stanowić dowód, że dochowała wszelkich niezbędnych obowiązków informacyjnych wobec konsumentów. Tymczasem w rzeczywistości konsument mógł nie zdawać sobie sprawy z tego, jaki dokument podpisuje. Skargi konsumentów, świadczą o możliwych nadużyciach i nieetycznych zachowaniach osób reprezentujących spółkę Novum.

W ocenie Prezesa Urzędu tego typu oświadczenia konsumentów mogą służyć ochronie zarówno interesów przedsiębiorcy, jak i konsumentów tylko wówczas, gdy w chwili ich podpisywania konsument ma pełną świadomość tego, jaki dokument podpisuje, a jego treść jest konsumentowi znana i rozumiała. Przy czym to na Przedsiębiorcy spoczywa obowiązek przekazania konsumentowi w sposób transparentny i niebudzący wątpliwości informacji zawartych w oświadczeniu przed jego podpisaniem oraz wyjaśnienia ewentualnych wątpliwości.

⁶ R. Stefanicki, *Komentarz do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, LexisNexis 2009, s. 296.

[***] Podkreślić w tym miejscu należy, iż problematyka odpowiedzialności zleceniodawcy za naruszenia prawa konkurencji przez pośrednika handlowego była przedmiotem rozważań TSUE w wyroku z dnia 15 lipca 2015 r. w sprawie T-418/10, voestalpine AG oraz voestalpine Wire Rod Austria GmbH przeciwko Komisji Europejskiej. TSUE w powyższym wyroku ustalił bowiem, iż sam fakt ustanowienia pośrednika handlowego nie będzie zwalniać zleceniodawcy z odpowiedzialności za przedmiotowe naruszenia dokonane przez tego pośrednika, w zakresie, w jakim pośrednik wykonuje określone czynności w imieniu i na rachunek zleceniodawcy, bez ponoszenia ryzyka gospodarczego względem kontrahentów zleceniodawcy. W konsekwencji pośrednik, jako działający na rachunek i w imieniu producentów, nie mógł określać swobodnie swojej strategii handlowej; czynił to jedynie w ramach działalności zintegrowanej z działalnością producentów.

W świetle zawartych pomiędzy producentami oraz pośrednikiem handlowym umów, pośrednik handlowy winien być w ocenie TSUE traktowany jako *organ pomocniczy* zintegrowany z producentami w ramach jednej jednostki gospodarczej. Podstawą powyższych ustaleń było uznanie, że w kontekście relacji pomiędzy producentami i pośrednikiem całość ryzyka gospodarczego związanego ze sprzedażą produktów kontrahentom producentów lub z zawartymi umowami ponoszą producenci.

[***]

Należy również wskazać, że z uwagi na złożenie przez Spółkę zobowiązania, przeprowadzenie dowodu z decyzji Prezesa UKE z dnia 30 stycznia 2012 r. na okoliczność *braku podstaw do uznania, iż Novum wprowadza klientów w błąd co do przedsiębiorcy, z którym klienci zawierali umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych*, o które wносиła Spółka w piśmie z dnia 21 sierpnia 2015 r. należy uznać za bezprzedmiotowe.

Zbiorowy interes konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3 uokik, 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. Ponadto godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Konieczność ochrony zbiorowych interesów konsumentów zachodzi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

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. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.

Zdaniem Prezesa Urzędu w rozpatrywanej sprawie możemy mieć do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki zarzucane Spółce, mogły dotyczyć jej aktualnych i przyszłych usługobiorców, tj. odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych. Oferta handlowa Spółki kierowana była 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 *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.

W przedmiotowej sprawie praktyki Spółki mogły zagrażać zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, jak i interesom ekonomicznym, bowiem mogły powodować wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego konsumentom prawa do odstąpienia od zawartej umowy, z którą wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta.

Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te mogą godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że praktyki Spółki opisane w punktach: I.1.a, I.1.b, I.2.a i I.2.b rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku wykonania tego zobowiązania

Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Uwzględniając uwagi Prezesa Urzędu Spółka zmodyfikowała i doprecyzowała złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Z uwagi na fakt, że Spółka zaniechała stosowania zarzuczanych praktyk w sierpniu 2015 r. przedmiotowy wniosek obejmuje wyłącznie zobowiązanie Przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków wskazanych naruszeń. Treść zobowiązania Novum została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji (tj. w pkt I.A.-I.F.).

Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami. Obejmuje on zobowiązanie Spółki do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń. Należy podkreślić, że usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje również przyznanie rekompensaty pieniężnej w wysokości 43,16 zł konsumentom, którzy złożyli zdefiniowaną w sentencji decyzji skargę przed jej wydaniem, a przy zawarciu umowy nie złożyli w formie pisemnej oświadczenia potwierdzającego prawidłowość procesu sprzedażowego, w tym m.in. potwierdzającego świadomość, że Novum jest podmiotem konkurencyjnym wobec innych sprzedawców energii elektrycznej, potwierdzającego otrzymanie informacji o konieczności opłacania dwóch faktur oraz potwierdzającego otrzymanie pouczenia o przysługującym konsumentowi uprawnieniu do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, chyba że skarga została złożona w terminie do 4 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej.

Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnego zadośćuczynienia przez tych konsumentów. Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Novum działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na uniknięcie czasochłonnego prowadzenia postępowania administracyjnego, a następnie ewentualnego postępowania sądowego w procesie odwoławczym. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć podstawowe cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Novum obowiązku wykonania przedłożonego zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.

Spółka Novum zaproponowała wykonanie zobowiązań, o których mowa w pkt. I.A.-I.E. decyzji w terminie 4 miesięcy od daty doręczenia decyzji, natomiast zobowiązania przewidzianego w pkt I.F. decyzji w terminie 30 dni od daty jej doręczenia.

Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczną realizację.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek publikacji decyzji

Zgodnie z ww. art. 28 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań lub zobowiązań przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

Mając na uwadze powyższe, w pkt II sentencji Prezes Urzędu nałożył na Novum obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt Novum na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy tj. obecnie <https://t-novum.pl/energia/>, w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty wydania przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej ww. strony i każdej z podstron, a tekst hipertącza powinien wyglądać następująco: napis „Novum S.A. - DECYZJA UOKiK” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pt oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 4 (czterech) miesięcy od daty opublikowania na stronie internetowej.

W ocenie Prezesa Urzędu nałożony na Spółkę obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców informacji o zobowiązaniu złożonym przez Spółkę (konsumentom - również tym niebędącym stroną umowy zawartej ze Spółką, jak i innym profesjonalnym uczestnikom rynku). Obowiązek ten spełni przede wszystkim funkcję edukacyjną.

Tym samym, Prezes Urzędu nie podziela opinii Spółki wyrażonej w piśmie z 28 września 2017 r., zawierającym propozycję zobowiązania jakoby nałożenie przedmiotowego obowiązku było niecelowe i mogło prowadzić do dezinformacji konsumentów, a w konsekwencji do zaangażowania ich w zbędne czynności. Jak bowiem wskazała Spółka propozycja zobowiązania zakłada zamknięty katalog konsumentów (propozycja jest kierowana do konsumentów, którzy złożyli, w określonym terminie, skargi związane z działaniami Novum), którzy mogą skorzystać z propozycji zobowiązania.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Nałożenie przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminie wskazanym w punkcie III sentencji niniejszej decyzji (tj. 5 miesięcy od daty doręczenia niniejszej decyzji) - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

W ocenie Prezesa Urzędu termin 5 miesięcy jest odpowiedni do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczony termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Novum.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III sentencji decyzji.

Pouczenie

Na podstawie art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r., poz. 1822, z późn. zm.) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymuje:

1. [***]
2. a/a