



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

RGD-61-2/16/IW

Gdańsk, 28 grudnia 2017 r.

DECYZJA RGD - 7/2017

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez **ENERGA-OBROT SA z siedzibą w Gdańsku** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez ENERGA-OBROT SA z siedzibą w Gdańsku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) zaniechaniu wprowadzającym w błąd polegającym na pominięciu w trakcie składania propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* konsumentom – będącym klientami Spółki rozliczanym według taryfy ENERGA-OBROT SA dla energii elektrycznej sprzedawanej odbiorcom z grupy taryfowej G – istotnych informacji potrzebnych im do podjęcia decyzji o skorzystaniu z tej oferty, dotyczących obowiązku uiszczania dodatkowej opłaty handlowej, której taryfa G nie przewiduje, i której konsumentom rozliczani dotąd na podstawie taryfy G nie ponoszą,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 3 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 2) działaniu wprowadzającym w błąd, co do tożsamości Spółki i okoliczności złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej i skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,

lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną,

podczas, gdy w rzeczywistości, dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej z ENERGA-OBROT SA i zmiany sprzedawcy energii,

co może naruszać art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 3) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku,

co może naruszać art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jednolity: Dz.U. z 2017 r., poz. 683) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 4) wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w trakcie telefonicznego przedstawiania przez Spółkę propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* i zawarcia umowy kompleksowej, że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty dostarczenia konsumentowi treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, a nie od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość określonej w art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta,

co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w związku z art. 4 ust. 2 tej ustawy oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 5) wywodzeniu z faktu przekazania przez Spółkę konsumentom potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym nośniku trwałym tego, iż doszło do skutecznego zawarcia umowy na odległość, pomimo niezyskania przez Spółkę od konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 6) żądaniu od konsumentów, w związku ze skorzystaniem przez nich z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, zapłaty za energię elektryczną, której dostarczenie rozpoczęto jeszcze przed upływem określonego w art. 27 ustawy o prawach konsumenta terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, pomimo braku złożenia przez konsumenta, zgodnie z art. 21 ust. 2 ww. ustawy, wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usług przed upływem tego terminu,

co może naruszać art. 36 pkt 1 lit. b) tejże ustawy i godzić w zbiorowe interesy konsumentów i tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 7) zastrzeżeniu w stosowanych przez Spółkę:

- a) *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego *Umowa Kompleksowa dla Konsumentów*, warunku, zgodnie z którym:

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę, który skorzystał z uprawnienia do wyboru sprzedawcy, przed upływem okresu, na

jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

- b) *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów, warunku, zgodnie z którym:*

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

co może naruszać dobre obyczaje poprzez obciążenie konsumentów rażąco wygórowaną opłatą związaną z wypowiedzeniem umowy zawartej na czas określony i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu przez ENERGA-OBRÓT SA z siedzibą w Gdańsku zobowiązania, do podjęcia działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia ich negatywnych skutków, poprzez :

- A) wprowadzenie - w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji - nowych treści skryptów sprzedażowych w ten sposób, że w trakcie telefonicznego składania propozycji skorzystania z oferty ENERGA-OBRÓT SA konsument będzie otrzymywał informację:
- a) o wysokości opłaty handlowej wynikającej z proponowanej oferty w zestawieniu z aktualnie obowiązującą wysokością opłaty handlowej bądź jej brakiem w Taryfie ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej, w sytuacji, gdy konsument jest odbiorcą energii elektrycznej z obszaru działania operatora sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA rozliczanym za realizowaną na jego rzecz przez ENERGA-OBRÓT SA sprzedaż energii elektrycznej na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej;
 - b) że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość, tj. od daty złożenia przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy i jego utrwaleniu na papierze lub innym trwałym nośniku;
 - c) że po przekazaniu potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, uzyskiwane będzie przez ENERGA-OBRÓT SA oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy;
 - d) że umowa zostanie uznana za zawartą z chwilą złożenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku, zaś świadczenie usługi kompleksowej albo usługi sprzedaży energii elektrycznej w ramach nowej umowy rozpocznie się nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że konsument wyraźnie zażąda rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość;
- B) wprowadzenie - w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji - nowego procesu zawierania umów na odległość, w ten sposób, że:



- a) po przekazaniu konsumentowi potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, uzyskiwane będzie przez ENERGA-OBRÓT SA oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy;
 - b) umowa zostanie uznana za zawartą z chwilą złożenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku, a świadczenie usługi kompleksowej albo usługi sprzedaży energii elektrycznej w ramach nowej umowy rozpocznie się nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że konsument wyraźnie zażąda rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienia od umowy zawartej na odległość;
- C) wprowadzenie - w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji - regularnego i comiesięcznego badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności pod kątem prawidłowego informowania konsumentów o tożsamości Spółki reprezentowanej przez agenta, celu wizyty oraz wydawania konsumentom jednego egzemplarza podpisanej obustronnie umowy wraz z załącznikami; wynikiem badania będzie raport aktywujący działania naprawcze wśród agentów oraz powodujący ewentualną decertyfikację agentów i zaprzestanie z nimi współpracy w przypadku stwierdzenia rażących naruszeń w stosowaniu standardów ENERGA-OBRÓT SA;
- D) wprowadzenie - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji - nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, w których nie zostaną zamieszczone zapisy dotyczące kary umownej za skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy;
- E) umożliwienie konsumentom rozwiązania umów kompleksowych lub umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych do dnia poprzedzającego wprowadzenie nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, o których mowa w pkt I.D, w przypadku gdy konsument zawrze nową umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a konsument z obszaru obsługiwanego przez operatora sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR SA również na podstawie taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej, wówczas konsument nie będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej - określonej w otrzymanych przy zawieraniu umowy *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* albo *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* - za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy;

Informacja o ww. uprawnieniu zostanie przekazana w drodze ogłoszenia na stronie internetowej Spółki w zakładce *Aktualności*, opublikowanego w ciągu 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji i utrzymywanego na przedmiotowej stronie internetowej do dnia poprzedzającego wprowadzenie nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*. Treść ogłoszenia będzie następująca:

Szanowni Państwo,



Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

Jeśli są Państwo Konsumentami, przysługuje Państwu uprawnienie polegające na możliwości rozwiązania zawartej z nami Umowy, bez obowiązku zapłaty kary umownej określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów albo Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, za wypowiedzeniem przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub oferty. Warunkiem jest zawarcie nowej Umowy Kompleksowej lub Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a jeśli są Państwo Konsumentami z obszaru ENERGA-OPERATOR SA również na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej.

- F) poinformowanie konsumentów będących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA i objętymi ofertą Gwarancja Stałej Ceny zaproponowaną w trakcie rozmowy telefonicznej o przysługujących uprawnieniach w postaci:
- a) możliwości zmiany zawartej z ENERGA-OBRÓT SA umowy poprzez skorzystanie z oferty pn. *Oferta specjalna* z warunkami cenowymi jak w poniższej tabeli, przy czym okres obowiązywania *Oferty specjalnej* nie będzie dłuższy niż okres obowiązywania wybranego wariantu w ramach *Gwarancji Stałej Ceny*;

	Grupa taryfowa	Cena brutto energii elektrycznej			Wysokość brutto stawki opłaty handlowej
		Całodobowa	Strefa 1	Strefa 2	
		[zł/kWh]			
Odbiorcy korzystający z faktury papierowej	G11k	0,3050			9,99
	G12k		0,3555	0,2354	9,99
Odbiorcy korzystający z eFaktury	G11k	0,3050			8,99
	G12k		0,3555	0,2354	8,99

- b) możliwości rozwiązania zawartej z ENERGA-OBRÓT SA umowy z jednoczesnym zawarciem nowej umowy w ramach dostępnych ofert albo na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej, bez obowiązku zapłaty kary umownej, określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, za wypowiedzeniem przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub oferty;
- c) wypłaty tym konsumentom rekompensaty w wysokości 56 zł;

Informacja o ww. uprawnieniach zostanie przekazana poprzez skierowanie do wyżej wymienionej grupy konsumentów przesyłką rejestrowaną pisma informującego o przysługujących im uprawnieniach oraz czynnościach, jakie konsument musi podjąć w celu ich realizacji, w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, o następującej treści:



Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu właściwy numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

W związku z faktem, iż są Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny” (dalej „Oferta”) zaproponowaną za pośrednictwem telefonicznego kanału kontaktu, przyznane zostało Państwu uprawnienie polegające na zmianie zawartej z nami Umowy w formie „Oferty specjalnej”, zgodnej z warunkami cenowymi jak w poniższej tabeli:

	Grupa taryfowa	Cena brutto energii elektrycznej			Wysokość brutto stawki opłaty handlowej
		Całodobowa	Strefa 1	Strefa 2	
		[zł/kWh]			
Odbiorcy korzystający z faktury papierowej	G11k	0,3050			9,99
	G12k		0,3555	0,2354	9,99
Odbiorcy korzystający z eFaktury	G11k	0,3050			8,99
	G12k		0,3555	0,2354	8,99

Skorzystanie z dedykowanej „Oferty specjalnej” nie wymaga od Państwa żadnych dodatkowych działań. Termin obowiązywania „Oferty specjalnej” będzie zgodny z terminem obowiązywania wybranego wcześniej wariantu w ramach „Oferty”. Realizacja rozliczeń według „Oferty specjalnej” nastąpi od dnia [tu właściwa data, tj. nie później niż pierwszy dzień drugiego miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła wysyłka przedmiotowego pisma]. W załączniku nr [tu właściwy nr załącznika] przekazujemy regulamin „Oferty specjalnej”.

Mogą również Państwo skorzystać z uprawnienia do rozwiązania Umowy zawartej z ENERGA-OBRÓT SA, z jednoczesnym zawarciem nowej umowy w ramach dostępnych ofert albo na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej, bez obowiązku zapłaty kary umownej, określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, za wypowiedzeniem przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub „Oferty”. Nową umowę mogą Państwo zawrzeć w naszych placówkach sprzedażowych lub zamówić za pośrednictwem naszej strony internetowej <https://formularze.energa.pl>.

Dodatkowo przyznana została Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma wypełnić wszystkie pola w załączonym Wniosku o wypłatę rekompensaty [tu właściwy nr załącznika] i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do



[tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wyплаты będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

G) poinformowanie:

a) konsumentów będących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania:

- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny* zaproponowana w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania;
- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA i objętymi ofertą *Gwarancja Stałej Ceny+* zaproponowaną poza lokalem przedsiębiorstwa, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny+* do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:
 - przedstawiciel ENERGA-OBRÓT SA podczas wizyty w miejscu zamieszkania Odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał Odbiorca lub, że wymóg podpisania przez Odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną, lub
 - nie wydał Odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli Odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku;
- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny+* zaproponowana poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny+* do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:
 - przedstawiciel ENERGA-OBRÓT SA podczas wizyty w miejscu zamieszkania odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał Odbiorca lub, że wymóg podpisania przez Odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną, lub
 - nie wydał odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku

o przysługującej im rekompensacie w wysokości 56 zł;

Informacja o ww. uprawnieniu zostanie przekazana poprzez skierowanie do wyżej wymienionej grupy konsumentów przesyłką rejestrowaną pisma o przysługującym uprawnieniu oraz czynnościach, jakie konsument musi podjąć w celu jego realizacji, w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, o następującej treści:



Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

W związku z faktem, iż są/byli Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny” zaproponowaną za pośrednictwem telefonicznego kanału kontaktu bądź są/byli Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny+” zaproponowaną poza lokalem przedsiębiorstwa, przyznana została Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma wypełnić wszystkie pola w załączonym Wniosku o wypłatę rekompensaty i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do [tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wypłaty będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

- b) konsumentów, niebędących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania:
- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny* zaproponowana w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania;
 - odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny+* zaproponowana poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny+* do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:
 - przedstawiciel ENERGA-OBRÓT SA podczas wizyty w miejscu zamieszkania Odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał odbiorca lub, że wymóg podpisania przez odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną, lub
 - nie wydał odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku
- o przysługującej im rekompensacie w wysokości 56 zł;



Informacja o uprawnieniu zostanie przekazana w drodze ogłoszenia na stronie internetowej Spółki w zakładce *Aktualności*, opublikowanego w dniu rozpoczęcia realizacji przez Spółkę zobowiązania, o którym mowa w pkt I.G lit. a) sentencji decyzji i utrzymywanego na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 miesiąca. Treść ogłoszenia będzie następująca:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

Jeśli są Państwo Konsumentami niebędącymi Odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta „Gwarancja Stałej Ceny” zaproponowana Państwu w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta bądź Konsumentami niebędącymi Odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta „Gwarancja Stałej Ceny+” zaproponowana Państwu poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty „Gwarancja Stałej Ceny+” do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:

- o przedstawiciel ENERGA-OBRÓT SA podczas wizyty w miejscu zamieszkania Odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał Odbiorca lub że wymóg podpisania przez Odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną, lub*
- o nie wydał Odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli Odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku*

informujemy, że przysługuje Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie do [tu właściwa data, 14 dni od zakończenia publikacji ogłoszenia] wypełnić wszystkie pola we Wniosku o wypłatę rekompensaty [link do Wniosku] i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do [tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wypłaty będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

H) poinformowanie konsumentów o wydanej decyzji poprzez zamieszczenie na stronie internetowej Spółki (w dniu wydania decyzji jest to strona: www.energa.pl) w zakładce *Aktualności* ogłoszenia o jej wydaniu wraz z udostępnieniem poprzez hipertączy dostępu do jej treści w wersji niezawierającej tajemnicy przedsiębiorstwa;

Ogłoszenie wraz z udostępnieniem poprzez hipertączy dostępu do treści decyzji zostanie zamieszczone na stronie internetowej Spółki w ciągu miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywane na przedmiotowej stronie do

czasu zakończenia publikacji komunikatów, o których mowa w pkt I.E i I.G lit. b) sentencji decyzji. Treść zamieszczonego ogłoszenia będzie następująca:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), udostępniamy Państwu treść ww. decyzji [hipertączy do treści] (wersja niezawierająca tajemnicy przedsiębiorstwa), w której przedstawiony jest zakres działań, do których zobowiązała się ENERGA-OBRÓT SA.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Spółkę ENERGA - OBRÓT SA z siedzibą w Gdańsku obowiązek przedłożenia Prezesowi UOKiK informacji o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
- 1) przekazanie w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt A) sentencji decyzji oraz treści opracowanych i stosowanych skryptów sprzedażowych;
 - b) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt B) sentencji decyzji, dotyczącego wprowadzenia nowego procesu zawierania umów na odległość,
 - c) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt C) sentencji decyzji, dotyczącego wprowadzenia regularnego i comiesięcznego badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa oraz treści skryptów rozmów badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa,
 - 2) przekazanie w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) kopii uchwały Zarządu Spółki wprowadzającej nowe *Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowe *Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, o których mowa w pkt I ppkt D) sentencji decyzji,
 - b) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności* informującego konsumentów o uprawnieniu, o którym mowa w pkt I ppkt E) sentencji decyzji,
 - c) informacji o liczbie konsumentów, którzy - od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc przedłożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania - skorzystali z uprawnienia, o którym mowa w pkt I ppkt E) sentencji decyzji,
 - d) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt F) sentencji decyzji oraz kopii 5 przykładowych listów skierowanych do konsumentów, o których mowa w pkt I ppkt F) sentencji decyzji,
 - e) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt G) lit. a) sentencji decyzji oraz kopii 5 przykładowych listów skierowanych do konsumentów, o których mowa w pkt I ppkt G) lit. a) sentencji decyzji,
 - f) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności*, o którym mowa w pkt I ppkt G) lit. b) sentencji decyzji, informującego uprawnionych konsumentów o przysługującej im rekompensacie i trybie jej wypłaty,

- g) informacji o liczbie konsumentów, którym wypłacono rekompensatę w kwocie 56 zł - według stanu na dzień poprzedzający dzień złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania,
- h) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności*, o którym mowa w **pkt I ppkt H)** sentencji decyzji, informującego o wydaniu przedmiotowej decyzji i udostępnieniu hipertączy do treści decyzji (w wersji niezawierającej tajemnicy przedsiębiorstwa).

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej: *Prezesem Urzędu* lub *Prezesem UOKiK*, na podstawie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej: *uokik*, przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn.: RGD-405-31/15/IW) w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania podejmowane przez ENERGA-OBRÓT SA z siedzibą w Gdańsku, zwana dalej: *ENERGA-OBRÓT* lub *Spółką*, w zakresie dotyczącym przedstawiania odbiorcom energii elektrycznej z grupy taryfowej G (gospodarstwa domowe) oferty *Gwarancja Stałej Ceny* nie naruszają przepisów ustawy w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Czynności wyjaśniające zostały podjęte w związku z otrzymywanymi od konsumentów i rzeczników konsumentów sygnałami o nieprawidłowościach dotyczących działań Spółki w zakresie trybu zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z ofertą *Gwarancja Stałej Ceny*, zwanej dalej: *oferta GSC*.
- [2] W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu zgromadził materiał dowodowy, którego analiza wskazywała na możliwość stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Mając na uwadze dokonane ustalenia, Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce ENERGA-OBRÓT w dniu 9 marca 2016 r., postanowieniem nr 18, postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:
- 1) zaniechaniu wprowadzającym w błąd polegającym na pominięciu w trakcie składania propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* konsumentom – będącym klientami Spółki rozliczanym według taryfy ENERGA - OBRÓT dla energii elektrycznej sprzedawanej odbiorcom z grupy taryfowej G – istotnych informacji potrzebnych im do podjęcia decyzji o skorzystaniu z tej oferty, dotyczących obowiązku uiszczania dodatkowej opłaty handlowej, której taryfa G nie przewiduje, i której konsumenci rozliczani dotąd na podstawie taryfy G nie ponoszą,
co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 3 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zwanej dalej: *upnpr*, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 *uokik*,
 - 2) działaniu wprowadzającym w błąd, co do tożsamości Spółki i okoliczności złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej i skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:
 - reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,

lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną,
podczas, gdy w rzeczywistości, dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej z ENERGA - OBRÓT i zmiany sprzedawcy energii,
co może naruszać art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik,
- 3) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z ENERGA - OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku,
co może naruszać art. 15 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta, zwanej dalej: *upk*, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik,
- 4) wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w trakcie telefonicznego przedstawiania przez Spółkę propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* i zawarcia umowy kompleksowej, że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty dostarczenia konsumentowi treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, a nie od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość określonej w art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta,
co może naruszać art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 upnr w związku z art. 4 ust. 2 tej ustawy oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik,
- 5) wywodzeniu z faktu przekazania przez Spółkę konsumentom potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym nośniku trwałym tego, iż doszło do skutecznego zawarcia umowy na odległość, pomimo nieuzyskania przez Spółkę od konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta,
co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową o której mowa w art. 4 ust. 1 upnr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik,
- 6) żądaniu od konsumentów, w związku ze skorzystaniem przez nich z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, zapłaty za energię elektryczną, której dostarczanie rozpoczęto jeszcze przed upływem określonego w art. 27 upk terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, pomimo braku złożenia przez konsumenta, zgodnie z art. 21 ust. 2 ww. ustawy, wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usług przed upływem tego terminu,
co może naruszać art. 36 pkt 1 lit. b) tejże ustawy i godzić w zbiorowe interesy konsumentów i tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik,
- 7) zastrzeżeniu w stosowanych przez Spółkę:



- a) *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów*, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego *Umowa Kompleksowa dla Konsumentów*, warunku, zgodnie z którym:

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę, który skorzystał z uprawnienia do wyboru sprzedawcy, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

- b) *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów*, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego *Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów*, warunku, zgodnie z którym:

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

co może naruszać dobre obyczaje poprzez obciążenie konsumentów rażąco wygórowaną opłatą związaną z wypowiedzeniem umowy zawartej na czas określony i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Karty akt postępowania: k. 3 - 24

- [3] O wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i postawionych zarzutach Spółka została poinformowana zawiadomieniem z tego samego dnia.

Karty akt postępowania: k. 25 - 28

- [4] Postanowieniem nr 19 z dnia 9 marca 2016 r. w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zaliczono informacje:

- I. pozyskane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą: RGD-405-31/15/IW zawarte w:

- 1) piśmie ENERGA - OBRÓT z dnia 2 lutego 2015 r., znak: [...], wraz z dokumentami stanowiącymi załącznik nr 1,
- 2) piśmie ENERGA - OBRÓT SA z dnia 2 lipca 2015 r., znak: [...], wraz z dokumentami stanowiącymi załączniki nr 1-5,

- II. przekazane przez ENERGA - OBRÓT w pismach wraz z załącznikami z dnia:

- 1) 31 lipca 2015 r., znak: [...],
- 2) 27 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 3) 27 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 4) 31 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 5) 28 października 2015 r., znak: [...],
- 6) 2 listopada 2015 r., znak: [...],
- 7) 4 listopada 2015 r., znak: [...],
- 8) 15 stycznia 2016 r., znak: [...],



- 9) 20 stycznia 2016 r., znak: [...],
- 10) 25 stycznia 2016 r., znak: [...],
- 11) 12 lutego 2016 r., znak: [...],

III. przekazane w:

- 1) zawiadomieniu Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Elblągu z dnia 4 maja 2015 r., znak: [...], o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wraz z załącznikami,
- 2) zawiadomieniu Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach z dnia 1 października 2015 r., znak: [...], o podejrzeniu naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wraz z załącznikami,
- 3) wniosku Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kętrzynie z dnia 22 października 2015 r., znak: [...], o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów,
- 4) zawiadomieniu Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Parczewie z dnia 20 października 2015 r., znak: [...], o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wraz z załącznikiem,
- 5) piśmie Fundacji Humanitarnej z siedzibą w Włocławku z dnia 19 listopada 2015 r. wraz z załącznikami,
- 6) zawiadomieniu Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Elblągu z dnia 3 grudnia 2015 r., znak: [...], o podejrzeniu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wraz z załącznikami,
- 7) wniosku Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 5 stycznia 2016 r., znak: [...], o wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wraz z załącznikami,
- 8) piśmie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Jastrzębiu - Zdroju z dnia 21 grudnia 2015 r., znak: [...] wraz z załącznikami,
- 9) piśmie Polskiego Stowarzyszenia Doradztwa Energetycznego z siedzibą w Warszawie, które wpłynęło do UOKiK w dniu 13 marca 2015 r.,
- 10) piśmie Pani [...],
- 11) piśmie Pani [...], które wpłynęło do UOKiK w dniu 8 kwietnia 2015 r.,
- 12) e-mailu przestany w dniu 9 czerwca 2015 r. na adres gdansk@uokik.gov.pl przez Pana [...] wraz załącznikiem,
- 13) e-mailu przestany w dniu 15 czerwca 2015 r. na adres gdansk@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 14) e-mailu przestany w dniu 9 czerwca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 15) piśmie Pani [...] wraz z załącznikiem,
- 16) e-mailu przestany w dniu 29 lipca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Pana [...] wraz załącznikiem,
- 17) piśmie Pana [...],
- 18) piśmie Pani [...] przekazany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki,
- 19) piśmie Pani [...], Pana [...] i Pana [...] wraz z załącznikami,

- 20) e-mailu przestany w dniu 21 lipca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Panią [...],
- 21) e-mailu przestany w dniu 28 lipca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Panią [...] wraz z załącznikiem,
- 22) e-mailu przestany w dniu 21 lipca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Panią [...],
- 23) e-mailu przestany w dniu 30 lipca 2015 r. na adres gdansk@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 24) kopiach e-maili Pana [...] przestanych do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 7 lipca 2015 r., znak: [...],
- 25) e-mailu przestany w dniu 15 czerwca 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 26) e-mailu Pana [...] przestany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 7 lipca 2015 r., znak: [...],
- 27) piśmie Pana [...],
- 28) piśmie Pana [...],
- 29) piśmie Pani [...],
- 30) e-mailu przestany w dniu 12 sierpnia 2015 r. na adres uokik@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 31) kopii pisma Pana [...] przestanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 29 lipca 2015 r., znak: [...],
- 32) kopii pisma Pana [...] przestanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 21 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 33) e-mailu Pani [...] przestanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 7 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 34) piśmie Pani [...],
- 35) piśmie Pani [...],
- 36) piśmie Pani [...],
- 37) piśmie Pani [...] wraz z załącznikiem,
- 38) piśmie Pani [...],
- 39) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 40) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 41) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 42) piśmie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 30 września 2015 r., znak: [...],
- 43) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Kołobrzegu z dnia 25 września 2015 r., znak: [...], wraz załączonymi skargami konsumentów,
- 44) piśmie Pani [...],
- 45) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 46) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zamościu z dnia 13 października 2015 r., znak: [...], wraz załączonymi skargami konsumentów,



- 47) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie z dnia 14 października 2015 r., znak: [...], wraz z załącznikami,
- 48) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krasnymstawie z dnia 15 października 2015 r., znak: [...], wraz z załącznikami,
- 49) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 50) piśmie Pani [...],
- 51) piśmie Pani [...] otrzymanym przez UOKiK w dniu 9 listopada 2015 r.,
- 52) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 53) piśmie Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 9 listopada 2015 r., znak: [...],
- 54) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 12 listopada 2015 r., znak: [...],
- 55) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami przesyłanym do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 13 listopada 2015 r., znak: [...],
- 56) piśmie Pana [...] wraz z załącznikiem,
- 57) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 16 listopada 2015 r., znak: [...],
- 58) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 16 listopada 2015 r., znak: [...],
- 59) kopii pisma Pani [...],
- 60) e-mailu Pana [...] wraz z załącznikami przesyłanym do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki Południowy Oddział Terenowy w Katowicach pismem z dnia 19 listopada 2015 r., znak: [...],
- 61) piśmie Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Koninie z dnia 18 listopada 2015 r., znak: [...],
- 62) piśmie Pana [...],
- 63) piśmie Pani [...],
- 64) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 65) piśmie Pani [...],
- 66) e-mailu przesyłanym w dniu 16 grudnia 2015 r. na adres lublin@uokik.gov.pl przez Pana [...],
- 67) piśmie Pani [...],
- 68) piśmie Pani [...],
- 69) kopii e-maila Pana [...] przesyłanego do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 11 grudnia 2015 r., znak: [...],
- 70) kopii pisma Pani [...] przesyłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 11 grudnia 2015 r., znak: [...],
- 71) kopii e-maila Pana [...] przesyłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 11 grudnia 2015 r., znak: [...],
- 72) kopii e-maila Pana [...] wraz z załącznikami przesyłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 11 grudnia 2015 r., znak: [...],



- 73) kopii e-maila Pana [...] przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 14 grudnia 2015 r., znak: [...],
- 74) piśmie Pani [...] wraz z załącznikiem otrzymanym przez UOKiK w dniu 17 grudnia 2015 r.,
- 75) kopii e-maila Pani [...] przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 8 stycznia 2016 r., znak: [...],
- 76) kopii pisma Państwa [...] wraz z załącznikami przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 15 lutego 2016 r., znak: [...],
- 77) kopii pisma Pani [...] wraz z załącznikami przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 15 lutego 2016 r., znak: [...],
- 78) kopii e-maila Pani [...] wraz z załącznikami przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 15 lutego 2016 r., znak: [...],
- 79) piśmie Pana [...] przesłanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 18 lutego 2016 r., znak: [...].

Następnie postanowieniem nr 71 z dnia 27 września 2017 r. w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu zaliczono informacje przekazane w:

- 1) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 2) piśmie Pani [...],
- 3) piśmie Pana [...] przekazanym do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki Południowy Oddział Terenowy w Katowicach pismem z dnia 17 marca 2016 r., znak: [...],
- 4) piśmie Pani [...] otrzymanym przez UOKiK w dniu 29 marca 2016 r.,
- 5) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 6) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 7) piśmie Pani [...] wraz z załącznikami,
- 8) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 9) piśmie Pana [...] otrzymanym przez UOKiK w dniu 25 kwietnia 2016 r. wraz z załącznikami,
- 10) kopii pisma Pani [...] przekazanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 30 czerwca 2016 r., znak: [...].
- 11) kopii e-maila Pani [...] przekazanej do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z dnia 21 lipca 2016 r., znak: [...],
- 12) piśmie Pani [...],
- 13) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,
- 14) piśmie Pana [...] wraz z załącznikami,

Karty akt postępowania: k. 29 - 878 oraz k. 1074 - 1166

- [5] O zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu ww. informacji powiadomiono Spółkę stosownymi pismami.

Karty akt postępowania: k. 879- 883 oraz 1074- 1075

- [6] W dniu 29 marca 2016 r. Spółka skorzystała z prawa przeglądania akt - w tej dacie udostępniono przedstawicielowi Spółki akta postępowania nr 1- 885.

Karty akt postępowania: k. 886-888

- [7] Spółka w piśmie z 7 kwietnia 2016 r. stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wyraziła wolę zakończenia postępowania w trybie art. 28 ust. 1 uokik.

Karty akt postępowania: k. 892 - 895

Propozycja zaprzestania zarzucanych naruszeń oraz usunięcia ich skutków Spółka przedstawiła w kolejnych pismach z: 16 maja 2016 r., 23 czerwca 2016 r., 6 września 2016 r., 24 października 2016 r., 21 marca 2017 r., 26 czerwca 2017 r., 30 czerwca 2017 r., 19 września 2017 r. i 21 listopada 2017 r.

Karty akt postępowania: k. 898 - 902, 906 - 913, 918 - 930, 935 - 947, 954 - 985, 991 - 1002, 1005 - 1028, 1056 - 1070 i 1237 - 1246.

- [8] Pismem z 28 listopada 2017 r. skierowano do ENERGA-OBRÓT zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Spółka w dniu 13 grudnia 2017 r. skorzystała z tego uprawnienia.

Karty akt postępowania: k. 1247 - 1249

MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU USTALIŁ CO NASTĘPUJE:

- [9] Spółka ENERGA-OBRÓT wpisana została do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000280916. Przedmiot działalności Spółki obejmuje m.in.: świadczenie usług kompleksowych i sprzedaży energii elektrycznej.
- [10] Spółka oferując odbiorcom w gospodarstwach domowych skorzystanie ze świadczonych przez nią usług sprzedaży energii elektrycznej lub usługi kompleksowej postuluje się m.in. wzorcami umów zatytułowanymi: *Umowa Kompleksowa dla Konsumentów, Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów, Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów.*

Karty akt postępowania: k. 36 - 44, 1151 - 1166, 1176 - 1182, 1187 - 1217

- [11] Spółka w ramach prowadzonej działalności w okresie od 1 grudnia 2014 r. do początku października 2015 r. proponowała odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwach domowych skorzystanie z oferty *Gwarancja Stałej Ceny*, zwanej dalej: ofertą GSC. Ostatni kontakt telefoniczny dotyczący ww. oferty odbył się w dniach 1 i 2 października 2015 r. Oferta GSC kierowana była przez Spółkę zarówno do odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych z obszaru działania ENERGA-OPERTOR, jak i do odbiorców z obszaru działania pozostałych operatorów sieci dystrybucyjnych, tj.: ENEA Operator SA, PGE Dystrybucja SA, RWE Stoen Operator Sp. z o.o., TAURON Dystrybucja SA.

Oferta *Gwarancja Stałej Ceny* obowiązywała równolegle z taryfą energii elektrycznej G dla odbiorców w gospodarstwach domowych zatwierdzoną dla ENERGA-OBRÓT decyzją Prezesa URE z dnia 17 grudnia 2013 r. i obowiązującą od 1 stycznia 2014 do 31 lipca 2015 r., taryfą energii elektrycznej dla grupy taryfowej G zatwierdzoną decyzją Prezesa URE z 1 lipca 2015 r. obowiązującą od 1 sierpnia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r., a także ustalonym i wprowadzanym przez Zarząd ENERGA - OBRÓT standardowym cennikiem energii elektrycznej dla konsumentów oraz innymi ofertami wolnorynkowymi Spółki.

Odbiorcy energii elektrycznej z obszaru działania ENERGA-OPERATOR z oferty GSC mogli skorzystać w placówkach sprzedażowych ENERGA-OBRÓT, tj. w salonach sprzedaży, punktach sprzedaży i punktach partnerskich oraz w trakcie telefonicznych kampanii sprzedażowych Spółki. Spółka na obszarze gdzie operatorem sieci dystrybucyjnej jest ENERGA-OPERTOR nie zawierała w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny* umów poza

lokałem przedsiębiorstwa. Oferta GSC do odbiorców energii elektrycznej, dla których operatorem sieci dystrybucyjnej nie była ENERGA-OPERATOR, kierowana była w ramach sprzedaży bezpośredniej, poprzez przedstawicieli ENERGA - OBRÓT oferujących zawarcie umowy poza lokałem przedsiębiorstwa. Do odbiorców spoza obszaru działania ENERGA-OPERATOR oferta ta kierowana była również pod nazwą *Gwarancja Stałej Ceny+*.

Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierane z odbiorcami w gospodarstwach domowych (konsumentami) z wykorzystaniem telefonicznego kanału komunikowania się zawierane są za pośrednictwem przeszkolonych przez Spółkę i działających w jej imieniu i na jej rzecz konsultantów, którzy prowadzą rozmowy w oparciu o skrypt rozmów. Zgodnie z treścią stosowanego przez Spółkę skryptu, konsultanci na początku rozmowy zobowiązani są do pełnego przedstawienia firmy, w imieniu której dzwonią wraz z podaniem jej danych rejestrowanych.

Karty akt postępowania: k. 45- 51, 53, 57-58, 63 - 74, 258 - 264, 918, 1183- 1186, 1218 - 1223, 1230- 1234

Pozyskiwanie przez Spółkę odbiorców energii elektrycznej będących konsumentami z obszaru innych niż ENERGA-OPERATOR operatorów sieci dystrybucyjnej odbywa się za pośrednictwem przedstawicieli handlowych działających na rzecz i w imieniu Spółki, poprzez ich osobisty kontakt z konsumentami w miejscu ich zamieszkania, a następnie zawarciu - w imieniu Spółki - umowy sprzedaży energii elektrycznej. Wykaz podmiotów, z którymi Spółka w tym zakresie współpracowała w latach 2015-2017 lub nadal współpracuje przedstawiono w poniżej:

Lp.	Pełna nazwa podmiotu	Adres siedziby	Data zawarcia umowy	Data zakończenia umowy	Forma umowy	Zakres umowy
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]	[...]
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)		
[...]	[...]	[...]	[...]	[...]		

Karty akt postępowania: k. 1058 - 1059

[12] OFERTA GWARANCJA STALEJ CENY

- 1) Warunki skorzystania z oferty pn. *Gwarancja Stałej Ceny* zostały określone w obowiązującym od 1 grudnia 2014 r. Regulaminie dotyczącym ww. oferty i załączonym do niego cenniku. Przewidywał on możliwość skorzystania z tej oferty od 1 grudnia 2014r. do 31 marca 2015 r. Aktywna telefoniczna sprzedaż oferty prowadzona była od 7 stycznia 2015 r. Obowiązujący w tym okresie cennik GSC przewidywał stałą cenę sprzedaży energii elektrycznej dla poszczególnych grup taryfowych (G11k i G12k) i opłatę handlową dla poszczególnych wariantów oferty, której wysokość uzależniona była od okresu na jaki zawarto umowę i sposobu płatności (bez usługi e-faktura - wariant obowiązywania umowy na okres do 31.12.2015 r. i 31.12.2016 r. - 14,49 zł oraz wariant obowiązywania umowy na okres do 31.12.2017 r. i 31.12.2019 r. - 15,99 zł, zaś z usługą e-faktura - wariant obowiązywania umowy na okres do 31.12.2015 r. i 31.12.2016 r. - 13,49 zł oraz wariant obowiązywania umowy na okres do 31.12.2017 r. i 31.12.2019 r. - 14,99 zł). Cenę brutto energii dla umów zawartych na okres do końca 2015 r., do końca 2016 r., lub do końca 2017 r. dla taryfy podstawowej całodobowej ustalono w wysokości 0,3050 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio w wysokości 0,3555 zł/kWh i 0,2354 zł/kWh. Cenę brutto energii dla umów zawar-

tych na okres do końca 2019 r. dla taryfy podstawowej całodobowej ustalono w wysokości 0,3137 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio w wysokości 0,3654 zł/kWh i 0,2421 zł/kWh. Zestawienie wysokości proponowanych ww. Regulaminie dla poszczególnych grup taryfowych cen sprzedaży energii elektrycznej i opłaty handlowej przedstawiono w Tabeli A.1.

Tabela A.1

Grupa taryfowa	Cennik promocji Gwarancja Stałej Ceny obowiązujący od 01.12.2014 do 31.03.2015							
G11	Stawka całodobowa [zł/kWh brutto]				Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
	Dla umów zawieranych na okres 1, 2 lub 3 lat, tj. do 31.12.2015, 31.12.2016 lub 31.12.2017		Dla umów zawieranych na okres 5 lat, tj. do 31.12.2019		Dla umów zawieranych na okres 1 lub 2 lat, tj. do 31.12.2015 lub 31.12.2016		Dla umów zawieranych na okres 3 lub 5 lat, tj. do 31.12.2017 lub 31.12.2019	
					bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3050		0,3137		14,49	13,49	14,49	13,49
G12	Stawka strefa I [zł/kWh brutto]		Stawka strefa II [zł/kWh brutto]		Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
	Dla umów zawieranych na okres 1, 2 lub 3 lat tj. do 31.12.2015 lub 31.12.2016 lub 31.12.2017	Dla umów zawieranych na okres 5 lat tj. do 31.12.2019	Dla umów zawieranych na okres 1, 2 lub 3 lat tj. do 31.12.2015 lub 31.12.2016 lub 31.12.2017	Dla umów zawieranych na okres 5 lat tj. do 31.12.2019	Dla umów zawieranych na okres 1,2 lub 3 lat, tj. do 31.12.2015, 31.12.2016 lub 31.12.2017		Dla umów zawieranych na okres 3 lub 5 lat, tj. do 31.12.2017 lub 31.12.2019	
					bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3555	0,3654	0,2354	0,2421	15,99	14,99	15,99	14,99

- 2) W dniu 25 grudnia 2014 r. wszedł w życie nowy Regulamin Oferty Gwarancja Stałej Ceny, zastępujący Regulamin obowiązujący od 1 grudnia 2014 r. Załącznikiem do tego Regulaminu był obowiązujący od 1 stycznia 2015 r. do 31 marca 2015 r. cennik, w którym przewidziano dwadzieścia wariantów oferty. Szesnaście z nich - wariant 1- 16 - skierowane były do odbiorców energii elektrycznej będących już klientami ENERGA - OBRÓT SA, cztery - wariant 17 - 20 - wyłącznie do nowych klientów.

W wariantach 1 - 16 obowiązującego od 1 stycznia 2015 r. cennika ww. oferty określono cenę sprzedaży energii elektrycznej dla poszczególnych grup taryfowych (G11k i G12k) i opłatę handlową. Ich wysokość uzależniona została od długości okresu, na jaki zawierano umowę i sposobu realizacji przez konsumenta płatności. Jeżeli konsument zadeklarował, że nie będzie korzystał z usługi e-faktura, to przy wariantach obowiązywania umowy do 31.12.2015 r. i do 31.12.2016 r., opłata handlowa wynosi 14,49 zł/miesiąc, a przy wariantach obowiązywania umowy do 31.12.2017 r. i do 31.12.2019 r. - opłata ta wynosi 15,99 zł/miesiąc. Jeżeli konsument zadeklarował, że będzie korzystał z usługi e-faktura przy wariantach obowiązywania umowy do 31.12.2015 r. i do 31.12.2016 r. opłata handlowa wynosi 13,49 zł/miesiąc, a przy wariantach obowiązywania umowy do 31.12.2017 r. i do 31.12.2019 r. - opłata ta wynosi 14,99 zł/miesiąc. Cena brutto energii dla umów zawartych na okres do końca 2015 r., do końca 2016 r. lub do końca 2017 r. dla taryfy podstawowej całodobowej została ustalona w wysokości 0,3050 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio w wysokości 0,3555 zł/kWh i 0,2354 zł/kWh. Cena brutto energii dla umów zawartych na okres do końca

2019 r. dla taryfy podstawowej całodobowej została ustalona w wysokości 0,3137 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio w wysokości 0,3654 zł/kWh i 0,2421 zł/kWh.

W cenniku tym wprowadzono - wyłącznie dla nowych klientów ENERGA-OBRÓT SA - promocyjne stawki opłaty handlowej 0 zł (warianty 17 - 20). Dotyczyło to sytuacji, gdy nowy klient ENERGA-OBRÓT SA zawierał umowę z ww. ofertą do 31 grudnia 2019 r. Przystępując do takiej umowy przez pierwsze 2 lata jej obowiązywania, tj. do 31 grudnia 2016 r. klient uzyskiwał zwolnienie z opłaty handlowej. Od 1 stycznia 2017 r. - w zależności od tego czy konsument korzysta z e-faktury, czy nie - opłata ta pobierana zgodnie z wariantem 17 - 20 cennika, została ustalona w wysokości 15,99 zł/miesiąc (w opcji bez e-faktury) i 14,99 zł/miesiąc (w opcji z e-fakturą). Cena brutto energii dla umów zawartych przez nowych odbiorców na okres do końca 2019 r. dla taryfy podstawowej całodobowej została ustalona w wysokości 0,3137 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio w wysokości 0,3654 zł/kWh i 0,2421 zł/kWh. Zestawienie wysokości proponowanych ww. Regulaminie dla nowych klientów ENERGA - OBRÓT SA taryfowych cen sprzedaży energii elektrycznej i opłaty handlowej (wariant 17 - 20 cennika) przedstawiono w Tabeli A.2.

Tabela A.2

Taryfa	Cennik promocji Gwarancja Stałej Ceny dla nowych klientów ENERGA OBRÓT SA korzystających z od 01.01.2015 do 31.03.2015 i zawierających umowy na okres do 31.12.2019 r.					
G11	Stawka całodobowa [zł/kWh brutto]		Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
			Pobierana do 31 grudnia 2016 r.		Pobierana od 01.01.2017	
			bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3137		0,00	0,00	15,99	14,99
G12	Stawka strefa I [zł/kWh brutto]	Stawka strefa II [zł/kWh brutto]	Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
			Pobierana do 31 grudnia 2016 r.		Pobierana od 01.01.2017	
			bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3654	0,2421	0,00	0,00	15,99	14,99

- 3) W dniu 2 lutego 2015 r. zmieniono zapisy rozdz. III pkt 1 i 3 Regulaminu Oferty Gwarancja Stałej Ceny mającą zastosowanie do umów zawieranych od 2 lutego 2015 r. do 31 marca 2015 r. Zgodnie z nią, m.in. (...) Po zakończeniu okresu obowiązywania Oferty Klient będzie rozliczany dla jego grupy taryfowej zgodnie z doręczonym i obowiązującym w chwili zakończenia Oferty Standardowym Cennikiem Energii Elektrycznej dla Konsumentów zatwierdzanym uchwałą Zarządu ENERGA-OBRÓT SA z siedzibą w Gdańsku (...). W przypadku braku odmiennych uzgodnień do rozliczeń stosowane będą ceny i stawki opłat wynikające również z późniejszych Cenników ENERGA-OBRÓT SA, o których Klient powiadamiany jest zgodnie z procedurą określoną w OWU. (...)
- 4) Od 1 kwietnia 2015 r. do 30 czerwca 2015 r. obowiązywał kolejny Regulamin Oferty Gwarancja Stałej Ceny. Cennik oferty przewidywał stałą cenę sprzedaży energii elektrycznej dla poszczególnych grup taryfowych (G11k i G12k) i opłatę handlową dla poszczególnych wariantów oferty, której wysokość uzależniono od okresu, na jaki zawarto umowę i sposobu płatności (bez usługi e-faktura z wariantem obowiązywania

umowy do 31.12.2015 r. i 31.12.2016 r. - 14,99 zł/miesiąc oraz z wariantem obowiązywania umowy przez 36 miesięcy i przez 48 miesięcy - 15,99 zł/miesiąc, zaś z usługą e-faktura i wariantem obowiązywania umowy przez 36 miesięcy i przez 48 miesięcy - 14,99 zł/miesiąc). Cena brutto energii dla umów obowiązujących przez 36 miesięcy dla taryfy podstawowej całodobowej została ustalona na poziomie 0,3050 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio na poziomie 0,3555 zł/kWh i 0,2354 zł/kWh. Cena brutto energii dla umów obowiązujących przez 48 miesięcy dla taryfy podstawowej całodobowej została ustalona na poziomie 0,3137 zł/kWh, a dla taryfy dziennej (strefa I) i nocnej (strefa II) odpowiednio na poziomie 0,3654 zł/kWh i 0,2421 zł/kWh.

Od 1 lipca 2015 r. do 31 grudnia 2015 r. wprowadzona została kontynuacja ww. oferty *Gwarancja Stałej Ceny* na niezmienionych dla odbiorców warunkach cenowych.

Tabela A.3

Taryfa	Cennik promocji <i>Gwarancja Stałej Ceny</i> obowiązujący od 01.04.2015 do 30.06.2015 oraz od 01.07.2015 do 31.12.2015							
G11	Stawka całodobowa [zł/kWh brutto]				Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
	Dla umów zawieranych na okres 36 miesięcy		Dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy		Dla umów zawieranych na okres 36 miesięcy		Dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy	
					bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3050		0,3137		15,99	14,99	15,99	14,99
G12	Stawka strefa I [zł/kWh brutto]		Stawka strefa II [zł/kWh brutto]		Opłata handlowa [zł/m-c brutto]			
	Dla umów zawieranych na okres 36 miesięcy	Dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy	Dla umów zawieranych na okres 36 miesięcy	Dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy	Dla umów zawieranych na okres 36 miesięcy		Dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy	
					bez e-faktury	z e-fakturą	bez e-faktury	z e-fakturą
	0,3555	0,3654	0,2354	0,2421	15,99	14,99	15,99	14,99

Karty akt postępowania: k. 45 - 51, 57 - 58, 1183 - 1186

[13] TARYFA G I STANDARDOWY CENNIK ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA KONSUMENTÓW BĘDĄCYCH ODBIORCAMI ENERGA-OBROT SA

- 1) Zgodnie z obowiązującą od 1 stycznia do 31 grudnia 2014 r. taryfą ENERGA-OBROT SA (zatwierdzoną decyzją Prezesa URE z dnia 17 grudnia 2013 r., DRE-4211-51(10)/2013/13857/VII/WDR/KGo) ceny za energię elektryczną dla odbiorców z grupy taryfowej G kształtowały się na poziomie:

Tabela B.1

GRUPA TARYFOWA	CENA ENERGII ELEKTRYCZNEJ		
	CAŁODOBOWA	DZIENNA/SZCZYTOWA	NOCNA/POZASZCZYTOWA
	Zł/kWh brutto		
Podstawowa (G11)	0,3133		

Tanie Godziny (G12)		0,3625	0,2401
Oszczędne Noce i Weekendy (G12w)		0,3793	0,2517
Ekonomiczna Dolina (G12r)		0,4154	0,1953

- 2) Prezes URE decyzją z 17 lutego 2015 r. (DRE-4211-38(11)/2014/2015/13857/VIII/JSz) odmówił zatwierdzenia ustalonej przez ENERGA-OBRÓT SA taryfy dla energii elektrycznej, w związku z czym okres obowiązywania dotychczasowej taryfy został wydłużony.
- 3) Decyzją z 1 lipca 2015 r. Prezes URE (DRE-4211-29(3)/2015/13857/VIII/JSz) zatwierdził stosowane przez ENERGA-OBRÓT SA taryfy dla energii elektrycznej na okres od 1 sierpnia 2015 r. do 31 grudnia 2015 r., które zostały ustalone na następującym poziomie:

Tabela B.2

GRUPA TARYFOWA	CENA ENERGII ELEKTRYCZNEJ		
	CAŁODOBOWA	DZIENNA/SZCZYTOWA	NOCNA/POZASZCZYTOWA
SYMBOL	Zł/kWh brutto		
Podstawowa (G11)	0,3133	-	-
Tanie Godziny (G12)	-	0,3625	0,2401
Oszczędne Noce i Weekendy (G12w)	-	0,3793	0,2517
Ekonomiczna Dolina (G12r)	-	0,4154	0,1953

- 5) Decyzją z 17 grudnia 2015 r. Prezes URE (DRE-4211-52(11)/2015/13857/IX/JSz) zatwierdził stosowane przez ENERGA-OBRÓT SA taryfy dla energii elektrycznej na okres od 1 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2016 r., które zostały ustalone na następującym poziomie:

Tabela B.3

GRUPA TARYFOWA	CENA ENERGII ELEKTRYCZNEJ		
	CAŁODOBOWA	DZIENNA/SZCZYTOWA	NOCNA/POZASZCZYTOWA
SYMBOL	Zł/kWh brutto		
Podstawowa (G11)	0,3101	-	-
Tanie Godziny (G12)	-	0,3588	0,2376
Oszczędne Noce i Weekendy (G12w)	-	0,3754	0,2491
Ekonomiczna Dolina (G12r)	-	0,4113	0,1935

- 6) Decyzją z 16 grudnia 2016 r. Prezes URE (DRE.WRE.4211.23.15.2016.KKu) zatwierdził stosowane przez ENERGA-OBRÓT SA taryfy dla energii elektrycznej na okres od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r., które zostały ustalone na następującym poziomie:

Tabela B.4

GRUPA TARYFOWA	CENA ENERGII ELEKTRYCZNEJ		
	CAŁODOBOWA	DZIENNA/SZCZYTOWA	NOCNA/POZASZCZYTOWA
SYMBOL	Zł/kWh brutto		

	Zł/kWh brutto		
Podstawowa (G11)	0,2969	-	-
Tanie Godziny (G12)	-	0,3464	0,2247
Oszczędne Noce i Weekendy (G12w)	-	0,3625	0,2358
Ekonomiczna Dolina (G12r)	-	0,3980	0,1801

- 8) ENERGA-OBRÓT stosuje również zatwierdzany przez Zarząd Spółki standardowy cennik energii elektrycznej dla konsumentów. Ceny energii elektrycznej i stawka opłaty handlowej przewidziane w cenniku standardowym w latach 2015 - 2017 nie były zmieniane i kształtowały się na następującym poziomie:

Tabela B.5

GRUPA TARYFOWA SYMBOL	CENA ENERGII ELEKTRYCZNEJ			OPLATA HANDLOWA
	CAŁODOBOWA	DZIENNA strefa 1	NOCNA strefa 2	
	zł/kWh brutto			zł/miesiąc brutto
Podstawowa (G11k)	0,3474			7,50
Tanie Godziny (G12k)		0,4017	0,2665	

Karty akt postępowania : k. 1164, 1181, 1197

- [14] PREZES UOKIK OTRZYMAŁ LICZNE SKARGI KONSUMENTÓW DOTYCZĄCE KWESTIONOWANYCH W SENTENCJI WW. POSTANOWIENIA O WSZCZĘCIU DZIAŁAŃ SPÓŁKI STANOWIĄCE KARTY AKT NR 435 - 878 I NR 1076-1150.

W OPARCIU O USTALONY STAN FAKTYCZNY PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:

Interes publiczny:

- [15] Podstawowym warunkiem determinującym rozstrzygnięcie sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Interpretacja pojęcia interesu publicznoprawnego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.). W przedmiotowym aspekcie, warunkiem koniecznym do zastosowania ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy, któremu zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.
- [16] Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Spółki dotyczącej zawarcia umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług kompleksowych i usług sprzedaży energii elektrycznej.



W związku z powyższym uznać należy, że w niniejszej sprawie możliwość zagrożenia interesu publicznoprawnego uzasadnia ocenę zachowań Spółki w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Status przedsiębiorcy:

- [17] Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów za przedsiębiorcę uważa się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1829 ze zm.) wynika, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.
- [18] W przedmiotowej sprawie strona postępowania posiada status przedsiębiorcy. Spółka ENERGA - OBRÓT działa w formie prawnej spółki akcyjnej, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Prowadzi ona we własnym imieniu działalność gospodarczą, która obejmuje m.in. usługi kompleksowe i usługi sprzedaży energii elektrycznej. W konsekwencji, działania Spółki mogą podlegać kontroli dokonywanej w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 uokik:

- [19] Podstawę prawną wydania przedmiotowej decyzji stanowi przepis art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, 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, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, 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 zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- [20] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą¹. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów². Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.³
- [21] Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:
- ✓ uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;

¹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048;

² J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99;

³ J. Sroczyński, *Naruszenie (...)*, op. cit., s. 99,

- ✓ zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- ✓ uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie (*semiplena probatio*) oznacza, że na korzyść strony postępowania (przedsiębiorcy) odstąpiono od udowodnienia określonych faktów na rzecz uprawdopodobnienia - na podstawie okoliczności sprawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania, że stosuje on określoną w art. 24 uokik praktykę.⁴ Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu określonego w art. 24 ust. 2 uokik łącznie, a nadto Prezes UOKiK musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania. Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- ✓ uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów,
- ✓ złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,
- ✓ uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań:

[22] Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współzycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współzycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁵.

Przesłankę w postaci bezprawności działania przedsiębiorcy, Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności, jak wymienia przepis art. 24 ust. 2 pkt 3) uokik, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

W ocenie Prezesa Urzędu w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami zachowań Spółki może polegać na naruszeniu określonego w art. 3 upnpr zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz niezgodności podejmowanych działań z przepisami upk, która określa w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

⁴ M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681;

⁵ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

Odnosząc się do zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych należy wskazać, że zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przepis ten ma charakter klauzuli generalnej, która w celu wykazania stosowania danej praktyki wymaga odpowiedniej konkretyzacji.

Jako bezprawne kwalifikuje się zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współzycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, nawet świadomość sprawcy. Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań. Przez praktykę rynkową 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. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Artykuł 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. W myśl art. 5 ust. 1 upnpr 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.

Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr). Zgodnie natomiast z art. 5 ust. 3 pkt 5 ww. ustawy wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności: ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

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. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa powyżej, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów (art. 6 ust. 2 upnpr).

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).

Zgodnie natomiast z art. 6 ust. 4 upnpr w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa (pkt 2), cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów (pkt 3), a także informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli takie prawo wynika z ustawy lub umowy (pkt 5).



Model przeciętnego konsumenta

[23] Ocena każdej praktyki rynkowej dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 upnr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej 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. Zachowanie Spółki w zakresie stawianych zarzutów stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych powinno zatem podlegać ocenie w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W przedmiotowej sprawie oferta zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, a w konsekwencji zmiana sprzedawcy energii elektrycznej, nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych w tym zakresie przez Spółkę są osoby pełnoletnie, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej zużywanej w gospodarstwach domowych. W świetle kwestionowanych praktyk Spółki, model przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Jednakże, określając model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, nie można zignorować specyfiku rynku, na którym działa Przedsiębiorca. Trzeba bowiem zwrócić uwagę, iż w świadomości wielu osób, nie tylko starszych, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora) jest *zakład energetyczny* lub *firma energetyczna*.

Podkreślenia natomiast wymaga, iż liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce, która miała miejsce w 2007 r., doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej od świadczenia usługi dystrybucji. Operator systemu dystrybucyjnego oraz sprzedawca energii elektrycznej to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej. Jednak wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, nie posiadając rzeczywistego zorientowania o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych, m. in. na sprzedawców i dystrybutorów energii elektrycznej. Do 2007 r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną, który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był znany jako przedsiębiorstwo państwowe - *zakład energetyczny*. Z powyższego wynika zatem, iż nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej. W szczególności problem ten dotyczy osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawnego - gospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej zaś *zakład energetyczny* w ich świadomości to zarówno dystrybutor, jak i sprzedawca energii elektrycznej.

Konsumenci na rynku energii elektrycznej, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestię stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej czy Ogólne Warunki Umowy) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną, w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawiłą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę



pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi, a w szczególności osobie starszej. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

Pokłosiem uwolnienia - wskutek liberalizacji - rynku sprzedaży energii elektrycznej było pojawienie się bardzo wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej, rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy energetyczni zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ domokrażna sprzedaż energii elektrycznej była dla konsumentów czymś zupełnie nieznanym, wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej obecnej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej. Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z nim umową. W konsekwencji trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmoczoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli przedsiębiorców energetycznych. W związku z powyższym jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony komercyjnych sprzedawców energii elektrycznej, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli.

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.⁶

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

⁶ 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.

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.⁷

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruuje 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. W przedmiotowej sprawie tryb oferowania przez przedsiębiorcę i tryb zawarcia umów kompleksowych lub umów sprzedaży energii elektrycznej i skorzystania z oferty GSC, czy zmiana sprzedawcy energii elektrycznej nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych przez Spółkę są osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej zużywanej w gospodarstwach domowych. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Uprawdopodobnienie zarzucanych praktyk:

[24] **Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy zaniechania wprowadzającego w błąd polegającego na pominięciu w trakcie składania propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* konsumentom – będącym klientami Spółki rozliczanym według taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej sprzedawanej odbiorcom z grupy taryfowej G – istotnych informacji potrzebnych im do podjęcia decyzji o skorzystaniu z tej oferty, dotyczących obowiązku uiszczenia dodatkowej opłaty handlowej, której taryfa G nie przewiduje, i której konsumenci rozliczani dotąd na podstawie taryfy G nie ponoszą.

Uprawdopodobniając zarzucaną praktykę należy wskazać, że 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. Art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr przewiduje, że wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu. Natomiast zgodnie z art. 6 ust. 4 pkt 3 upnpr w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się m.in. cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów.

Skorzystanie z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* konsumentom – będącym klientami Spółki rozliczanym według taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej sprzedawanej odbiorcom z grupy taryfowej G proponowane było przez Spółkę w lokalu przedsiębiorcy (jej placówkach sprzedażowych) oraz za pośrednictwem telefonicznego kanału dystrybucji.

Zgodnie ze stosowanymi standardami obsługi klienta, w przypadku zawierania umów w lokalu Spółki, tj. jej placówkach sprzedażowych odbiorcy energii elektrycznej - zgłaszający się do jej placówek w celu zawarcia bądź zmiany dotychczasowej umowy -

⁷ Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. „Wytuczne w sprawie wdrożenia /wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych”, s. 28.

otrzymują niezbędne informacje oraz każdorazowo komplet dokumentów stanowiących integralną część umowy, w tym Ogólne Warunki Umów dla Konsumentów, dokument stanowiący podstawę rozliczeń - w zależności od wybranej formy rozliczeń - taryfę energii elektrycznej, bądź ofertę wraz z jej regulaminem i cennikiem. Powyższe działania są potwierdzane oświadczeniem, w którym odbiorca potwierdza, że doręczono mu treść stosownych dokumentów wraz z załącznikami będącymi integralną częścią umowy oraz, że zapoznał się z ich treścią przed zawarciem umowy. Odbiorca przed zawarciem umowy ma możliwość zapoznania się z przedstawionymi dokumentami. Taki tryb zawierania umów w lokalu przedsiębiorstwa zapewnia przekazanie przeciętnemu konsumentowi istotnych informacji potrzebnych do podjęcia decyzji dotyczącej umowy zawieranej w tym trybie. Przedstawiciele w placówkach sprzedażowych realizują szereg obowiązków informacyjnych polegających m.in. na informowaniu odbiorcy o szczegółach proponowanej oferty wolnorynkowej, w tym cenie brutto energii elektrycznej wraz ze wszystkimi dodatkowymi opłatami, terminie obowiązywania, warunkach i sposobie wypowiedzenia umowy, a odbiorcę przyłączonego do sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR o tym, że Spółka jest dla niego sprzedawcą pełniącym funkcję sprzedawcy z urzędu i wynikającej z tego możliwości wyboru rozliczeń w oparciu o taryfę energii elektrycznej zatwierdzaną przez Prezesa URE wraz z podaniem cen brutto energii.

Dowód: pismo Spółki z 6 września 2016 r. - k. 918- 919

W okresie od stycznia do października 2015 r. Spółka prowadziła działania polegające na telefonicznym proponowaniu konsumentom - mającym zawartą ze Spółką umowę kompleksową i rozliczanym za pobraną energię elektryczną na podstawie obowiązującej taryfy G zatwierdzonej przez Prezesa URE - skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*. Kontakt telefoniczny z konsumentem w tym zakresie był inicjowany przez Spółkę. W sytuacji, gdy to konsument kontaktował się telefonicznie ze Spółką w celu wyjaśnienia zagadnień związanych z realizowaną na jego rzecz usługą sprzedaży energii elektrycznej Spółka podejmowała działania mające na celu przedstawienia mu w trakcie prowadzonej rozmowy propozycji zawarcia skorzystania z ww. oferty.

Konsument, będący odbiorcą energii elektrycznej sprzedawanej przez ENERGA-OBRÓT, rozliczany według taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE, w momencie nawiązania rozmowy telefonicznej z przedstawicielem Spółki kontaktującym się z nim w celu przedstawienia propozycji skorzystania z oferty *Gwarancja Stałej Ceny* był taką propozycją zaskakiwany i nie był dostatecznie zorientowany w warunkach, na jakich świadczona jest mu usługa sprzedaży energii elektrycznej. Nie posiadał on wiedzy o cenach energii elektrycznej obowiązujących w danym okresie na podstawie taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE dla ENERGA-OBRÓT. W związku z czym konsument, któremu była składana ww. oferta, nie był w stanie podjąć racjonalnej i przemyślanej decyzji o skorzystaniu z tejże oferty. Koncentrował się on na wynikających z kierowanej do niego informacji, że cena energii elektrycznej w okresie, na jaki zostanie zawarta umowa z ofertą GSC nie wzrośnie, przez co uzyska on z tego tytułu realne profity, a także uniknie podwyżki cen energii elektrycznej w okresie w jakim będzie on korzystał z tej oferty. Konsument nie był informowany o tym, że będąc rozliczanym według taryfy ponosi on, poza opłatami za zakupioną energię elektryczną, dodatkową opłatę, jaką jest opłata handlowa przewidziana w ww. ofercie. Pominięcie tej istotnej informacji mogło skutkować podjęciem przez konsumenta decyzji, której w sytuacji gdyby otrzymałby pełną i rzetelną informację nie podjąłby.

Takie wnioski należy wywieść z kierowanych do Prezesa UOKiK wystąpień konsumentów, dokumentu wewnętrznego będącego skryptem rozmowy telefonicznej mającej na celu przedstawienie konsumentowi przez konsultanta Spółki oferty *Gwarancja Stałej*



Ceny oraz stenogramów rozmów przeprowadzonych z konsumentami, załączonych do pism Spółki z:

- 31 lipca 2015 r., znak: [...],
- 27 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 27 sierpnia 2015 r., znak: [...],
- 31 sierpnia 2015 r., znak: [...],

Dowód: k. 75- 143

Dodatkowo, mając na uwadze poziom cen energii elektrycznej wynikających z taryf zatwierdzanych dla ENERGA-OBRÓT na lata 2014 - 2017 [zobacz: pkt [13] ustaleń] należy zauważyć, że informowanie odbiorców energii rozliczanych wg taryfy o tym, że skorzystanie z oferty GSC umożliwi im uniknięcie podwyżek cen energii było działaniem mającym na celu nakłonienie ich do skorzystania z tej oferty, nie uwzględniającym rzeczywistej sytuacji rynkowej kreowanej decyzjami Prezesa URE podejmowanymi w zakresie określania taryf energii elektrycznej. W rzeczywistości taryfowa cena energii elektrycznej sprzedawanej przez ENERGA-OBRÓT w 2014 i 2015 r. nie zmieniła się (podstawowa całodobowa stawka wynosiła 0,3133 zł/kWh brutto). W 2016 r. taryfowa cena energii elektrycznej sprzedawanej przez ENERGA-OBRÓT (podstawowa stawka całodobowa) spadła do poziomu 0,3101 zł/kWh brutto), a w 2017 r. do poziomu 0,2969 zł/kWh. Decydując się na skorzystanie z oferty GSC konsument rozliczany wg taryfy ENERGA-OBRÓT naraził się nie tylko na ponoszenie dodatkowej opłaty w postaci opłaty handlowej, ale z perspektywy czasu nie uzyskał on również profitów z tytułu zamrożenia na czas wykonywania umów z ofertą GSC ceny energii elektrycznej, gdyż ceny taryfowe w 2016 i 2017 r. uległy obniżeniu.

Odbiorcy energii elektrycznej, będący konsumentami, w wystąpieniach znajdujących się w aktach postępowania, dotyczących działań osób reprezentujących i działających w imieniu i na rzecz ENERGA - OBRÓT wskazywali m. in., że:

- 1) *Wnoszę o unieważnienie umowy kompleksowej o numerze (...), ponieważ w czasie rozmowy telefonicznej przedstawiając ofertę konsultant nie poinformował mnie o tym, że: (...) do miesięcznych rachunków będzie doliczana opłata handlowa w wysokości 14,99 PLN brutto (...). Nie wiedziałem więc, że przyjęcie proponowanej oferty oznacza wzrost rachunków, w moim przypadku przy takim samym zużyciu energii około 20%. Dlatego też nigdy nie zaakceptowałbym tak niekorzystnych dla siebie warunków. Ostatnia faktura jest tego dowodem, gdzie naliczono opłatę handlową w wysokości 14,99 brutto (rocznie 179,88 PLN - jest to kwota ponad 2 średnich miesięcznych opłat). (...) Uważam, że w rozmowie telefonicznej ukryto powyższe informacje i na tej podstawie stwierdzam, że zastosowano wobec mojej osoby nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd i tym samym żądam unieważnienia tej umowy. - k. 198,*
- 2) *(...) W ofercie telefonicznej przedstawionej przez konsultantkę Energa-Obrót SA mimo pytań czy nie będę płacić więcej zaprzeczyła i powiedziała, że nie ma dodatkowej opłaty tylko 1 grosz mniej za kWh. (...) - k. 403,*
- 3) *(...) Dn. 23.04.2015 zawarłam z w/w umowę na telefoniczną ofertę zakupu prądu wg oferty GWARANCJA STAŁEJ CENY. Telefonicznie poinformowano mnie, że jest ona dla mnie nadzwyczaj korzystna. Umowę dostarczył kurier, podpisałam ją. Jeden egzemplarz zabrał, a drugi zostawił. Po otrzymaniu pierwszej f-ry okazało się, że firma dolicza za każdy m-c opłatę handlową, o której nie było mowy w ofercie telefonicznej. (...) - k. 411,*
- 4) *W dniu 01.06.2015 r. o godz. 13:35 pod użytkowany przeze mnie nr (...) zadzwoniła kobieta z nr (...), podając się za przedstawiciela w/w przedsiębiorstwa. Osoba ta*

poinformowała mnie, że w związku z nasilającymi się działaniami konkurencji reprezentowana przez nią firma zdecydowała się na wprowadzenie zapisu o gwarancji nie zmienności stawek opłat przez najbliższe cztery lata za dostarczaną energię do mojego domu. Pani prowadziła rozmowę w sposób, abym ją odebrała, że jest to formalność, a zapis ten jest oczywistą korzyścią dla klienta w związku z czym wysłał mi aneks do podpisu. Nie wspomniała o żadnych innych elementach tej oferty, zwłaszcza zobowiązaniach odbiorcy. Kończąc rozmowę powiedziała, że szybko przeczyta aneks. Wtedy dowiedziałam się o zobowiązaniu z mojej strony, polegającym na typowym zapisie lojalnościowym przez 4 lata z karą umowną o wartości 50 zł za każdy miesiąc nie dotrzymania umowy. (...) W mojej ocenie, forma przedstawiania oferty w sposób świadomy i zamierzony ma na celu wprowadzenie klienta w błąd. Scenariusz jest przygotowany w taki sposób, aby rozmówca usłyszał jedynie komunikat „cena nie wzrośnie”. Jestem przekonany, że wiele osób (zwłaszcza starszych lub mniej uważnych) zostanie zwyczajnie oszukanych, podpisując umowę lojalnościową bez świadomości zobowiązań. (...) - k. 446,

- 5) (...) Na taką umowę zgodziłem się telefonicznie. Podczas rozmowy Pan nie poinformował mnie, że umowa będzie oznaczała wprowadzenie dodatkowej opłaty handlowej w wysokości 15 zł brutto. Zgodziłem się na umowę, ponieważ Pan poinformował mnie, że będę mógł z niej zrezygnować kiedy umowa dotrze do mnie pocztą (powiedział, że mam na to 14 dni od dnia otrzymania umowy - potem potwierdził mi to ich konsultant w następnej rozmowie kiedy nie otrzymywałem tej umowy). (...) - k. 476,
- 6) (...) Na początku kwietnia miałem telefon od nich w tej sprawie namawiający mnie bym zmienił umowę właśnie na „gwarancję stałej ceny”. Pan, który dzwonił (imienia i nazwiska niestety nie pamiętam) powiedział, że jest to bardzo korzystne, bo cena za kWh się nie zmieni, a przy podpisaniu umowy wzrośnie tylko po 3 miejscu po przecinku, do kwoty 0,2489- opłata przesyłowa zmienna. Pytał też czy będę chciał faktury papierowe czy elektroniczne, bo te drugie mają mniejszą opłatę handlową, nie dodał, że obecnie żadnych opłat handlowych uiszczać nie musiałem. Wobec takich warunków przystałem na warunki, a Pan miał mi przestać umowę. W momencie kiedy przyszła pierwsza faktura zauważyłem doliczoną opłatę handlową i zrozumiałem, że dałem się tu nabrać. (...) Chciałem sprawdzić warunki umowne, ale niestety nie przestano mi umowy, ani na maila ani pocztą tradycyjną... Nie byłem więc w stanie się zapoznać z ofertą, a kiedy w mailu poinformowałem firmę „Energa”, że chcę powrócić do mojej poprzedniej umowy, odpisali mi, że miałem czas na rezygnację 14 dni od wyrażenia zgody na umowę przez telefon, a jeśli nadal chcę zrezygnować to musiałbym płacić do końca trwania umowy, czyli bodaj 3 lata 50 zł miesięcznie !!! Oczywiście Pan z Energii o tej nowej umowie nie mówił dokładnie, tylko bardzo pobieżnie, byle tylko klient zaakceptował, więc nawet dokładnie warunków umowy nie poznałem, bo nie dostałem jej do ręki... (...)Czuję się wyjątkowo perfidnie oszukany przez firmę do której miałem do tej pory zaufanie. Z resztą widzę po różnych forach, że bardzo wielu klientów w taki sposób dało się nabrać na ich ofertę i są bezradni. - k. 443- 444,
- 7) (...) umowa została zawarta telefonicznie przedstawiciel Energi proponując mi Gwarancja Stałej Ceny nie poinformował mnie o kosztach z tym związanymi (opłata handlowa) a gdy zadałem pytanie czy są dodatkowe koszty (koszta ukryte) odpowiedź zawsze była na nie . Pisząc na ebok energii o tym, odpowiedź dostałem ze zostałem poinformowany, jest to nie prawda więc napisałem o przestanie rozmowy ale bez skutku i umowa nie może być anulowana minęło 14 dni od zawarcia (dopiero przy płatności za energię spostrzegłem o opłacie handlowej). Umowę dostałem na meila ale jej nie potwierdzałem swoim podpisem i nie odsyłałem do energii - k. 470,



- 8) (...) Podpisałem umowę z ENERGA SA „Gwarancja Stałej Ceny”. W rozmowie z przedstawicielem ww. firmy nie poinformowano mnie o opłatach dodatkowych a zapewniono, że moje rachunki nie wzrosną. Już pierwszy rachunek opiewał na kwotę wyższą bo zawierał opłatę handlową. (...) - k. 480,
- 9) Zostałem wprowadzony w błąd przez przedstawiciela Spółki Energa - Obrót SA Pana (...), bowiem zapewniał mnie podczas rozmowy telefonicznej która odbyła się w dniu 27.04.2015, że przedstawiona oferta gwarancji stałej ceny ma zapewnić mi bezpieczeństwo i uchroni od skutków niekorzystnych zmian cen energii elektrycznej, które wg informacji przekazanej przez konsultanta mogą nastąpić szybko. W związku z tym Spółka Energa- Obrót SA zwraca się do swoich abonentów i proponuje im nową „doskonałą” ofertę. W trakcie rozmowy pracownik działający w imieniu Spółki nie dokładnie i w sposób nie jasny informował mnie o warunkach oferty „gwarancja stałej ceny. W pierwszej kolejności zapewniał mnie, że cena 1 kWh będzie taka sama przez okres 48 miesięcy od dnia podpisania zobowiązania jak ta, na którą jest moim ostatnim rachunku. W tym miejscu zauważam, różnicę ceny gdyż na mojej ostatniej fakturze nr (...) cena za 1 kWh wynosiła 0,2547 zł. Natomiast w ofercie cena ta wynosi odpowiednio 1kWh - 0,255 i jest inna od deklarowanej. Pan (...) nie poinformował mnie o istnieniu opłaty handlowej w kwocie 14,99 zł za każdy miesiąc obowiązywania powyższej oferty. Informował mnie tylko o tym, że moje rachunki będą niższe o 1 zł jeśli przejdę na fakturę elektroniczną i obsługę korespondencji przez eBOK. Na co się zgodziłem. Na moje pytania czy moje rachunki nie wzrosną konsultant zapewnił mnie że nie wzrosną i będą niższe o 1 zł w związku z nie wysyłaniem do mnie faktur „papierowych”. W tym miejscu należy zauważyć, iż przedstawiciel sprzedawcy zataił przede mną lub w nienależyty sposób przekazał mi wiedzę o istnieniu opłaty handlowej i wzroście, niezależnie od ceny prądu i zużycia energii elektrycznej miesięcznych kosztów energii o kwotę 14,99 zł/miesiąc co przez okres 48 miesięcy obowiązywania oferty naraziło mnie na dodatkowy koszt 719,52 zł. Ten fakt ewidentnie mija się z zapewnieniem sprzedawcy o tym, że moje rachunki nie wzrosną. Mimo mniejszego zużycia energii w stosunku do poprzedniego okresu o 40 kWh mój rachunek za energię elektryczną nie był niższy jak oczekiwałem. Natomiast jego wartość wzrosła o kwotę 29,98 zł w związku z wprowadzeniem ceny opłaty handlowej oraz kwotę wzrostu ceny za 1 kWh. Dodatkowym aspektem jest także istnienie opłaty kary umownej w kwocie 50 zł za każdy miesiąc skrócenia zobowiązania zawartego na czas określony. Na moje pytanie do konsultanta dlaczego „kara” jest tak wysoka otrzymałem informację, że jest taka by nie zmienić operatora. Taka odpowiedź dodatkowo utwierdziła mnie w przekonaniu, iż złożona oferta zapewnia mi bezpieczeństwo i nie zawiera dodatkowych zatajonych lub nienależycie wyeksponowanych i przekazanych konsumentowi ubocznych kosztów związanych z przedstawioną ofertą „gwarancja stałej ceny”. W powyższej sprawie bulwersujący jest fakt iż Energa-Obrót SA pod pozorem zapewnienia swoim stałym klientom bezpieczeństwa w związku z niekorzystnymi zmianami ceny energii elektrycznej, działa nieetycznie i będzie porównywana przez konsumentów do innych nieuczciwych sprzedawców energii, o których sama ostrzega (...). - k. 486- 487,
- 10) Niniejszym składam zażalenie na pracę przedstawiciela firmy Energa SA, który kontaktował się ze mną telefonicznie na przełomie kwietnia i maja 2015 r. Przedstawiciel udzielił mi fałszywych informacji o warunkach zawarcia nowej umowy o dostarczanie energii elektrycznej (stała cena 1 kWh energii elektrycznej w ciągu czasu trwania umowy). Twierdził on, że nowa umowa nie będzie wiązać się z dodatkowymi opłatami, tymczasem naliczają Państwa od każdego rachunku nową opłatę, tzw. opłatę handlową w wysokości 29,99 zł za każdy okres rozliczeniowy.



O niczym takim nie byłam przez konsultanta Energa SA poinformowana. W rozmowach telefonicznych konsultant wielokrotnie zapewniał mnie, że moje rachunki nie zostaną podwyższone. Ta informacja okazała się fałszywa. (...) - k. 501,

- 11) (...) pod koniec czerwca b.r. zadzwoniła do mnie przedstawicielka ENERGA-OBRÓT SA, która pod pretekstem konieczności zmiany dotychczasowej umowy na dostarczania energii elektrycznej (...) „zawarła” ze mną nową, jak przekonywała, dobrą umowę, nie mówiąc nic o dodatkowych tego kosztach (...) po otrzymaniu aktualnej faktury za energię elektryczną stwierdziłem, że pojawiła się nowa pozycja: opłata handlowa w wysokości 26 zł plus 23% VAT, czyli opłata za ww. energię będzie wyższa od dotychczasowej o ok. 100%. (...) - k. 509,
- 12) (...) Firma ta przez telefon oferowała mi umowę na energię elektryczną z gwarancją stałej ceny. Pani ta kilkakrotnie dzwoniła do mnie podając mi wszystkie moje dane. Kilkakrotnie na moje zapytanie czy nie ma w tej umowie dodatkowych opłat odpowiadała iż opłaty będą te same co dotychczas. Zatem wyraziłam zgodę bo pomyślałam iż firma ta zabezpiecza się w ten sposób aby mieć pewność, że klient nie odejdzie do innego sprzedawcy energii elektrycznej. Po jakimś czasie przyszły pocztą dokumenty papierowe do podpisania zawartej telefonicznie zgody. Nie podejrzewając, że jest tam dodatkowa opłata handlowa o której ta Pani nawet nie wspomniała, bo inaczej byłaby moja odpowiedź przecząca. Dokumenty więc podpisałam i odesłałam. Po tym czasie znalazłam temat w internecie - gdzie na forum zawrzało (...) ludzie już otrzymali rachunki z doliczoną opłatą handlową. (...) - k. 733,
- 13) (...) zostałam oszukana przez firmę „ENERGA” Gdańsk. Zadzwoniła do mnie p. (...) i zaproponowała umowę „Gwarancja stałej ceny”. Zadawałam bardzo wiele pytań, czy nie będzie jakiś ukrytych cen. Twierdziła, że nie będę płaciła nic więcej, tylko może być mniej. O opłacie handlowej nie wspomniała. Ja dowiedziałam się o tej opłacie handlowej 1-8-2015 r. przy I fakturze. (...) - k. 767,
- 14) (...) Zostałam oszukana przez Energa Obrót SA (...) Zadzwonił do mnie Pan z Energi namawiając mnie na zmianę umowy sugerując, że jeśli się zgodzę to będę mniej płacić za prąd i nie będą mnie odwiązywać podwyżki. Więc ja pytam gdzie tkwi szczegół nie odpowiedział. Zataił przede mną opłatę handlową, która zamiast zmniejszyć moją fakturę to ją podwyższyła o 26 zł brutto (...). - k. 786,

Opisane wyżej zachowanie Spółki może stanowić zaniechanie wprowadzające w błąd polegające na pominięciu, w związku ze składaną konsumentom propozycją skorzystania z ww. oferty istotnych informacji potrzebnych konsumentowi do podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferty, dotyczących obowiązku uiszczenia dodatkowej opłaty handlowej, której taryfa G dla gospodarstw domowych nie przewiduje i której konsumenci rozliczani dotąd na podstawie taryfy G Spółki - adresaci przedmiotowej oferty - nie ponoszą.

Takie działanie Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 3 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, co tym samym uprawdopodobnia praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

- [25] **Drugi z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy podejmowania działań wprowadzającym w błąd, co do tożsamości Spółki i okoliczności złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej i skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,

lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną,

podczas, gdy w rzeczywistości, dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej z ENERGA - OBRÓT i zmiany sprzedawcy energii.

Z otrzymywanych wystąpień konsumentów wynika, że osoby reprezentujące ENERGA-OBRÓT, na rzecz i w imieniu której składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem przedstawienia propozycji zawarcia umowy i skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* przekazywały im informacje wprowadzające w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy, którego reprezentują oraz okoliczności złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzysta konsument, a wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną. W rzeczywistości dochodził do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej z ENERGA - OBRÓT i zmiany sprzedawcy energii. Skargi przekazane Prezesowi Urzędu zawierały m.in. następujące zarzuty:

- 1) (...) *Przedstawiciel (...) w sposób nieuczciwy i podstępny wymusił na mnie podpisanie w/w umowy twierdząc, że jest przedstawicielem Zakładu Energetycznego w Zamościu i musi dokonać aktualizacji dotychczasowej umowy na zakup energii elektrycznej. Po podpisaniu umowy, przedstawiciel (...) nie pozostawił dla mnie żadnego dokumentu i tym samym pozbawił mnie możliwości odstąpienia od podpisanej umowy w terminie 14 dni. Domyśliłam się podstępny, i natychmiast powiadomiłam miejscową policję. Od policji dowiedziałam się, że prawdopodobnie chodzi o zmianę sprzedawcy prądu, a podobnych zgłoszeń oszustwa mają dużo. W związku z tym, następnego dnia (22.05.2015) napisałam pismo do PGE w Zamościu - informując o zdarzeniu, i jednocześnie oświadczyłam, że nie zamierzam zmienić sprzedawcy energii elektrycznej, lecz nie mogę odstąpić od zawartej umowy ponieważ takiej nie posiadam. (...) nie doręczył mi także dokumentów wymienionych w punkcie 19 umowy, które to dokumenty stanowią integralną część w/w umowy. Identyfikacja Waszej firmy była możliwa dopiero po otrzymaniu pisma z PGE w Zamościu, informującego o rozwiązaniu mojej dotychczasowej umowy na sprzedaż energii z dniem 31.07.2015 r. Dopiero wczoraj tj. 28 lipca br., w PGE Obrót w Zamościu, moja córka uzyskała egzemplarz umowy która ławowrotnie podpisałam, oraz pełną informację o możliwości załatwienia tej sprawy. - k. 450,*
- 2) (...) *Mniej więcej w połowie kwietnia 2015 roku zjawił się u mnie przedstawiciel firmy energetycznej z propozycją obniżenia moich rachunków za zużytą energię elektryczną. Ponieważ jestem 84 letnią rencistką z niewielką rentą propozycja ta wydała mi się atrakcyjna. Chciałam się jeszcze zastanowić i poradzić dzieci, gdyż nie znam się na przepisach prawnych, ten przedstawiciel powiedział, że muszę decyzję podjąć teraz bo on nie będzie do mnie drugi raz przychodził. Podpisałam więc jakieś dokumenty i ten pan sobie poszedł nie pozostawiając mi żadnych kopii tych dokumentów ani kontaktu do siebie. Po głębszym namyśle chciałam odwołać to wszystko ale już nie mogłam bo nie znałam danych o firmie i jej przedstawicielu.*

Niedawno dostałam powiadomienie o tym, że z końcem maja mój dotychczasowy dostawca energii PGE Obrót SA Oddział w Warszawie rozwiązuje ze mną dostawę. Pan, który przyszedł 26 maja spisać stan licznika, kiedy powiedziałam mu,



że chciałam zrezygnować z nieopacznie podpisanej umowy ale nie wiedziałam do kogo mam się zwrócić, nakrzyczał na mnie i powiedział, że jeśli to zrobię to będą musiała zapłacić karę.

(...) naprawdę nie mogłam wypowiedzieć tej umowy tylko dlatego, że nie pozostawiono mi kopii podpisanej umowy. Informuję też, że w identyczny, podstępny sposób potraktowano wielu innych emerytów i rencistów z mojej wsi. - k. 456,

3) W dniu 26.05.2015 przyszedł do nas pracownik z Państwa Firmy i wprowadził nas w błąd nie informując, że jest przedstawicielem innej firmy niż PGE Obrót SA w Lublinie. Poprosił o dowody osobiste i poprzednie faktury za energię elektryczną, które sfotografował telefonem komórkowym w ten sposób kopiując dane dotyczące klienta (czyli nas). Poinformował również, że musi być podpisana nowa umowa, która jest niezbędna do dostarczania energii elektrycznej. Wszyscy podpisaliśmy umowy, które podsunął nam przedstawiciel i nie wydał nam kopii podpisanej umowy. Do dnia dzisiejszego kopie umów do nas nie dotarły. Z tego powodu sprawa została niezwłocznie zgłoszona na policję. (...) Państwa pracownik nie zostawił kopii umowy i również nie poinformował o możliwości odstąpienie od umowy w ciągu 14 dni. (...) - k. 457,

4) W dniu 11.05.2015 przyszedł do mojego mieszkania mężczyzna który przedstawiła się jako pracownik energetyki i poinformował mnie, że muszę podpisać umowę z firmą Energa na dostawę energii elektrycznej, ponieważ nie odpisałam na "jakiś tam" pismo wysłane do mnie /którego nie kojarzyłam, żebym widziała czy czytała/, została mi losowo wybrana firma Energa na nowego dostawcę energii i muszę podpisać z nią umowę. Ten akwizytor /sprzedawca poinformował mnie, że będę płaciła tańsze rachunki o 20% i w ciągu roku zaoszczędzę sporo bo mam dosyć wysokie rachunki miesięczne / ok 300 zł./, zataił natomiast fakt że dodatkowo będę płaciła 15 zł miesięcznie opłaty handlowej co daje 165 zł rocznie dodatkowych kosztów, dowiedziałam się o tym fakcie dopiero dziś od swojego stałego inkasenta który przyszedł spisać stan licznika na wniosek wplynięcia wymówienia umowy. Po telefonie do biura Energa dowiedziałam się że taka opłata faktycznie będzie naliczana, natomiast w załączniku nr 1 który otrzymałam od tego przedstawiciela /wypełnił go w mojej obecności /nie ma takiej informacji wpisanej, pomimo że rubryka istnieje, pozostaje pusta. Czuję się oszukana przez przedstawiciela tej firmy i podstępem skłoniona do podpisania tej umowy. Jest to działanie nie uczciwej konkurencji i proszę o pomoc w sprawie anulowania tej umowy. Chodzenie po domach i nakłanianie ludzi do podpisywania takich umów nie powinno mieć miejsca w naszym państwie bo jest to proceder podciągnięty pod kodeks nie uczciwych praktyk.(...) - k. 463,

5) Wnoszę o natychmiastowe unieważnienie umowy zawartej dnia 17 czerwca 2015r., bn., pomiędzy ENERGA- OBRÓT S.A. 80-309 Gdańska, al. Grunwaldzka 472 reprezentowaną przez (...), a (...) bez obciążania karą umowną na podstawie USTAWY z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz art. 84 Kodeksu Cywilnego- wprowadzenie w błąd.

Państwa pracownicy po przybyciu do mojego domu przedstawili się, że są z Zakładów Energetycznych PGE, poprosili o ostatnią fakturę za energię i powiedzieli, że od września 2015r. zmianie ulega sposób rozliczania się za zużyta energię elektryczną- faktury będziemy otrzymywali na koniec każdego miesiąca i opłata będzie dotyczyć faktycznie zużytej energii elektrycznej, nie tak jak do tej pory, faktury raz na pół roku i stawki prognozowane- i dlatego konieczne jest podpisanie nowej umowy oraz, że każdy właściciel licznika elektrycznego jest zmuszony podpisać taką umowę. Jeżeli ktoś nie zastanę w domu, pocztą dostarczą wezwanie i taka osoba musi osobiście zgłosić się do najbliższych Zakładów Energetycznych w celu podpisania umowy. Poza tym nic się nie zmienia, inkasent będzie chodził ten sam, co to



tej pory. Dodatkowo pan (...) poinformował mnie, że jeśli posiadam dostęp do Internetu, istnieje możliwość elektronicznego sposobu rozliczania się, aby zaoszczędzić czas i pieniądze. Podałam adres e-mail córki, na który jeszcze tego samego dnia miałyśmy otrzymać szczegółowe informacje o eFakturze, jednak do dnia dzisiejszego nic nie otrzymałyśmy.

Podczas ok. 20 minutowej wizyty ani razu nie padło słowo ENERGA, a ponieważ jestem osobą słabo już widzącą- umowa napisana jest bardzo małą czcionką, nie byłam w stanie zapoznać się z jej treścią. W związku z tym czuję się wprowadzona w błąd i oszukana przez Państwa pracowników (...). - k. 466 - 467,

- 6) (...) Tata prawie 80 lat był sam, nie był świadom tego skąd Panowie są i co podpisuje. Mało tego ENERGA Obrót SA nie pozostawiła żadnego dokumentu jak i nie został o niczym poinformowany np. karencji na odstąpienie od tej umowy etc. (...) - k. 474,
- 7) Składam skargę na przedstawiciela Energa Obrót SA (...) przez którego zostałam oszukany 5.08.2015 przedstawiającego się za pracownika PGE z którym podpisałam umowę. - k. 479,
- 8) (...) pragnę opowiedzieć jak to „firmy” poprzez swoich przedstawicieli zniewalają ludzi i do czego są zdolne. (...) Mama mająca 82 lata, chora na demencję starczą (parkinson, schizofrenia ...) przypomniała sobie po kilku godzinach, że podpisała „coś”. Po wywiadzie na wsi dowiedziałam się, że chodzili po wsi ludzie i namawiali na zmianę umowy związanej ze światłem. Ktoś się dowiedział, że zadzwonić się można do firmy wybierając 555555555 (...) Ustaliłam, że to „Energa”. Mama nie jest właścicielką budynku. Umowę podpisała na nieżyjącego od 5 lat tatę. (...) nie zostawili żadnego „papieru” w formie duplikatu umowy. Zostawili tylko „Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej” nic nie znacząca broszura. (...) - k. 483,
- 9) (...) dnia 1 sierpnia pojawiła się w moim mieszkaniu kobieta podająca się za reprezentanta firmy która dostarcza do mi energię elektryczną (enea) przedstawiła prawdopodobnie fałszywe dokumenty mówiące o aneksie do umowy który muszę podpisać spiesząc się do pracy nie myślałam racjonalnie i popisałam umowę. Jak się okazało pani ta była reprezentantką firmy konkurencyjnej (energa) podstępem spowodowała moje podpisanie umowy. (...) - k. 492,
- 10) (...) Miesiąc temu do mojego domu przyjechało dwóch pracowników firmy Energa. Poinformowali mnie oni o zmianie miejsca liczników prądu z domu na zewnątrz budynku, jak się nie zgodzę to będę musiała jechać do Zamościa i tam podpisać umowę tam co sprawiłoby mi trudność. Myśląc, że tak musi być, podpisałam z firmą Energa umowę jednak nie wiedziałam jakie to będzie miało konsekwencje. W tym tygodniu przyszło do mnie pismo zawiadamiające mnie o tym, że zostaje zerwana umowa z firmą PGE w Zamościu. Zaniepokoiła mnie ta wiadomość, ponieważ sama nie rozwiązałam z firmą PGE umowy. Postanowiłam zadzwonić do PGE w Zamościu by dowiedzieć się czym była motywowana ta decyzja. Po rozmowie z konsultantem dowiedziałam się, że umowa z PGE rzeczywiście została rozwiązana i teraz moim dostawcą prądu będzie firma Energa w Gdańsku. (...) nie wiedziałam o konsekwencjach podpisania tej umowy. Podpisując tę umowę nie dostaliśmy nawet kopii tej umowy i nie wiedziałam na czym ta umowa polega. (...) - k. 494,
- 11) W dniu 27 maja 2015 r. moja mama (...) została wprowadzona w błąd przez przedstawiciela firmy sprzedającej energię elektryczną. Przedstawiciel handlowy podał się za pracownika zakładu energetycznego i zażądał udostępnienia licznika w celu spisania stanu zużycia energii. Następnie zażądał podpisania nowej umowy w związku ze zmianą okresu rozliczeniowego. Moja mama nie otrzymała kopii tej umowy. Umowę podpisała, gdyż była przekonana, iż przedstawiciel handlowy jest



pracownikiem PGE Obrót SA, z którym to przedsiębiorstwem ma zawarta umowę na dostawę energii. Mama jest osobą w podeszłym wieku i nie była w stanie stwierdzić, że podpisuje umowę z inną firmą niż PGE Obrót SA. - k.747,

- 12) W dniu 07.05.2015 roku przyszła do mojego domu w (...) Pani (...) która oznajmiła mi, że jest przedstawicielką firmy PGE Obrót SA Oddział w Zamościu (...). Poprosiła o fakturę za prąd, ja jej ją dałam. Powiedziała, że muszą podpisać umowę o zmianie dostawcy energii elektrycznej, ponieważ miasto Zamość będzie się odłączać od miasta Rzeszowa. Poinformowała mnie, że jest to obowiązkowe, a ja nie chciałam się zgodzić, ponieważ powiedziałam, że u nas we wsi sąsiedzi zostali już oszukani i ja się po prostu boję, ponieważ jestem osobą po przeszczepie serca i nie chce się narażać na dodatkowe koszty. Ta Pani na 100% zapewniła, że jest to obowiązkowe i nie mam czego się obawiać, bo nie jest oszustka i muszę tę umowę podpisać. Ja jej uwierzyłam i się zgodziłam. (...) dnia 15.07.2015 roku dostałam rozwiązanie umowy z PGE Obrót SA (...) co bardzo mnie zszokowało. Natychmiast pojechałam osobiście do tej instytucji, żeby te sytuacje wyjaśnić. Pani z którą rozmawiałam na miejscu powiedziała, że zostałam oszukana. (...) - k. 749 - 750,
- 13) W dniu 8.06.2015 zjawił się u mnie przedstawiciel firmy Energa. Twierdził że jest pracownikiem PGE i przyjechał wymienić licznik. Poprosił o dokumenty potwierdzające terminowe opłaty za prąd. Zauważyłam że zrobił zdjęcie dokumentów. Po tym zorientowałam się że to nie jest pracownik PGE. Oświadczyłam, że nie podpiszę żadnych dokumentów mimo to przedstawiciel uzupełnił formularz umowy i go pozostawił. O takiej zmianie dostawy prądu dowiedziałam się od PGE Zamość. Zostałam oszukana ponieważ nie podpisałam żadnej umowy. Wolą moją jest nie zmienianie dostawcy prądu. - k. 752,
- 14) W dniu 9 czerwca do mojego domu przybyli przedstawiciele grupy Energa. Zaofiarowali zawarcie umowy. W trakcie uzupełniania dokumentacji przybyła do mojego domu moja córka i odradziła mi podpisywanie dokumentów i zdecydowałam że nie chce zawierać tej umowy. Następnie dostałam dokumenty z PGE poświadczające zmianę dostawcy energii elektrycznej. Zostałam oszukana ponieważ nie podpisałam żadnych dokumentów. W PGE udostępniono mi do wglądu umowę na której widnieje sfatszowany podpis. - k. 753 - 754,
- 15) (...) W miesiącu lipcu 2015 r. złożyło mi wizytę w domu dwoje młodych osób, którzy powiedzieli, że są z zakładu energetycznego i przyszli sprawdzić czy został mi wymieniony licznik. Następnie poprosili o pokazanie ostatniego rozliczenia za energię oraz dowodu osobistego, mówiąc, że połowę klientów przekazują z Zamościa do Rzeszowa. Następnie dali mi dokumenty do podpisania, bo jeśli nie podpiszę będą należeć do zakładu energetycznego w Rzeszowie. Byłam przekonana, że są to przedstawiciele mojego dostawcy prądu, tj. PGE SA. Ufając podpisałam przedłożone mi dokumenty. Nie byłam świadoma, że podpisałam umowę z innym dostawcą energii. Zapewniali, że dostanę umowę za 2 tygodnie, której do dnia dzisiejszego nie otrzymałam. Otrzymałam natomiast faktury do zapłaty i zorientowałam się, że zostałam oszukana. (...) - k. 756 - 757,
- 16) Dnia 15 lipca 2015 r. do mojego domu przyszła kobieta przedstawiając się jako (...) sprzedawca działający na rzecz firmy Enea. Właśnie Enea jest moim sprzedawcą. Z tą Panią nie chciałam rozmawiać, bo jestem osobą samotną i schorowana (...). (...) chcąc być ostrożną pytałam kilkakrotnie czy miła Pani przychodzi z ENEA i kilkakrotnie mnie o tym zapewniała - więc byłam spokojna. Mówiła, że w życie weszła nowa ustawa i że wszyscy klienci muszą podpisać aktualne umowy, bo stare wygasają. Przedstawiła mi książeczkę „zbiór praw konsumenta” i mówiła, że ENEA chce zatrzymać przy sobie klienta, dlatego proponuje mi dodatkowo niższe stawki za prąd. Nie podejrzewając niczego złego pokazałam rachunek z Enei. Akwizytorka



odpisała co trzeba, podpisałam podsunięte mi dokumenty i pożegnałam Ją. Spokojnie mijają kolejne miesiące. Przed dwoma tygodniami był u mnie inkasent, odczytał licznik i czekałam na fakturę. Gdy listonosz mi jej nie przyniósł, zaniepokojona poszłam do energetyki i dowiedziałam się, że umowa sprzedaży prądu została ze mną rozwiązana, ponieważ zmieniłam sprzedawcę prądu. Jestem osoba blisko 80- letnią (...). Dopiero tam powiedziano mi, że od ENERGA będą otrzymywała faktury zawierające opłaty za sam prąd. Natomiast opłata dotycząca dostarczania energii będzie osobno przysyłana z Enei. Pani akwizytorka świadomie wprowadziła mnie w błąd, bezczelnie kłamała mówiąc, że wszystko będzie tak samo jak dotychczas. (...) - k. 771,

- 17) W dniu 25.05.2015 r., w moim domu skontaktował się ze mną Pan podający się za przedstawiciela Zakładu Energetycznego, informując mnie o konieczności przedłużenia umowy o dostawę energii, albowiem ta która posiadam miała niedługo zakończyć się. Po przedłożeniu mi przez Pana z Zakładu Energetycznego stosownych dokumentów w celu przedłużenia dotychczasowej umowy, podpisałam je niezwłocznie, chcąc zachować ciągłą dostawę energii do mojego mieszkania. W ramach kontynuacji umowy Przedstawiciel Zakładu Energetycznego zaoferował mi zniżkę w opłacie za energię (...), gwarantując, że moje dotychczasowe rachunki za prąd ulegną istotnemu obniżeniu. Z uwagi, iż jestem osoba w podeszłym wieku (u. 12.10.1929 r.) i nie znam się na zawiłościach prawnych, podpisałam umowę dołożyłam do dokumentów. W październiku 2015 r., otrzymałam rachunek za energię za okres od 01.08.2015 do 30.09.2015 r., na kwotę 248,61 zł wykazujący zużycie energii elektrycznej na poziomie 353 kWh; z powyższym rachunkiem udała się jak zawsze do Zakładu Energetycznego do biura Obsługi Klienta PGE Obrót SA w Ostrowcu Św.(.>) w celu uzyskania wyjaśnień, albowiem moje dotychczasowe zużycie oscyloowało na poziomie 250 kWh, ale w okresie półrocznym i w konsekwencji wysokość rachunku za prąd był zastraszająco wysoki. Tam też dowiedziałam się, że ja już nie jestem klientem PGE Obrót SA, że zawarłam umowę z nowym dostawcą energii firmą ENERGA i tam powinnam szukać wszelkich wyjaśnień. (...) - k. 773,

Spółka w toku prowadzonego postępowania poinformowała, że wszystkie złożone przez konsumentów wystąpienia dotyczące uchylecia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu bądź odstąpienia od umowy zostały przez nią przyjęte. Składane oświadczenia rozpatrywane są zgodnie z instrukcją *Zasady obsługi odstąpienia i uchybień*, tj. jeśli oświadczenie zostało złożone przed rozpoczęciem sprzedaży energii elektrycznej to umowa nie wchodzi w życie, natomiast jeśli oświadczenie zostało złożone po rozpoczęciu sprzedaży energii elektrycznej, zgłoszenie zakończenia sprzedaży przesyłane jest do Operatora Systemu Dystrybucyjnego, zgodnie z Instrukcją Ruchu i Eksploatacji Sieci Dystrybucyjnej. Odbiorca w takiej sytuacji informowany jest o dacie zakończenia sprzedaży przez Spółkę oraz o konieczności podpisania nowej umowy, co ma na celu zapobiegnięcie zakwalifikowania go do grupy odbiorców korzystających z usług sprzedawcy rezerwowego. W takiej sytuacji Spółka nie obciąża odbiorcy karą umowną za wypowiedzenie umowy (oferty) przed upływem okresu jej obowiązywania, ani dokumentami rozliczeniowymi za okres, w jakim Spółka pełniła rolę sprzedawcy. [...]. W opinii Spółki taki tryb postępowania wynika z art. 84 Kodeksu cywilnego. Spełnienie przesłanek wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego skutkuje unieważnieniem zawartej umowy. Konsekwencją uchylecia się od skutków prawnych oświadczenia woli jest wzruszalność oświadczenia odbiorcy złożonego pod wpływem błędu. Spółka biorąc pod uwagę szczegółowe regulacje określające współpracę z operatorami systemu dystrybucyjnego nie może w pełni przywrócić stanu sprzed zawarcia umowy, dlatego też po rozpoczęciu sprzedaży energii elektrycznej Spółka zobowiązana jest do zgłaszania zakończenia sprzedaży na pierwszy możliwy termin.

Dowód: pismo Spółki z 6 września 2016 r. - k. 919- 920



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

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

Tymczasem, jak wynika ze skarg, które wpłynęły do Prezesa Urzędu, przedstawiciele Spółki składając konsumentom wizyty w ich miejscu zamieszkania, informowali konsumentów, że reprezentują sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument obecnie korzysta. Ponadto, osoby reprezentujące ENERGA - OBRÓT wskazywały, że ich wizyta u konsumenta dotyczy między innymi: konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zarzutą energią elektryczną. W rzeczywistości jednak, intencją osób składających wizyty konsumentom było doprowadzenie do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką ENERGA - OBRÓT i zmiana sprzedawcy energii. W konsekwencji konsumenci, podpisując przedłożone im dokumenty, zawierali umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką ENERGA - OBRÓT. Przedmiotowe działania Spółki mogły powodować podjęcie przez konsumentów decyzji o zawarciu umowy, której w innych warunkach, tj. posiadając rzetelne i wyczerpujące informacje o tożsamości przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działa przedstawiciel Spółki oraz o celu składanej wizyty, konsument nie zawarłby lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

Takie działanie Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, w rozumieniu przepisu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, co tym samym uprawdopodobnia praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

- [26] **Trzeci z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy niewydawania konsumentom egzemplarza zawartej z ENERGA - OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

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

Zgodnie z zapisami stosowanego przez ENERGA - OBRÓT wzorca umowy kompleksowej integralną jej częścią są: *Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów*, taryfa Operatora Sieci Dystrybucyjnej, pełnomocnictwo do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej oraz w zależności od wybranej opcji świadczenia usługi: taryfa Sprzedawcy, Standardowy cennik sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów lub Oferta Sprzedawcy wraz z Regulaminem oferty *Gwarancja Stałej Ceny*. Zapisy umowy przewidują również możliwość załączenia do niej kserokopii dokumentów stwierdzających tytuł prawny do obiektu i innych dokumentów.

Karty akt postępowania: k. 36- 51, 1224-1234

Z otrzymanych przez Prezesa UOKiK wystąpień konsumentów i rzeczników konsumentów, których przykładowe fragmenty przytoczono poniżej, wynika, że osoby reprezentujące Spółkę, na rzecz i w imieniu której składały wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem przedstawienia propozycji zawarcia umowy i skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* nie wydawały konsumentom egzemplarzy zawartej z ENERGA - OBRÓT umowy kompleksowej oraz wskazanych w niej dokumentów, będących załącznikami do umowy i stanowiących integralną jej część lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku. Powyższe potwierdzają przykładowe fragmenty pism:

- 1) (...) *Podpisałam więc jakieś dokumenty i ten pan sobie poszedł nie pozostawiając mnie żadnych kopii tych dokumentów ani kontaktu do siebie. Po głębszym namyśle chciałam odwołać to wszystko ale już nie mogłam bo nie znałam danych o firmie i jej przedstawicielu. (...) - k. 456,*
- 2) (...) *Wszyscy podpisaliśmy umowy, które podsunął nam przedstawiciel i nie wydał nam kopii podpisanej umowy. Do dnia dzisiejszego kopie umów do nas nie dotarły. Z tego powodu sprawa została niezwłocznie zgłoszona na policję. (...) Państwa pracownik nie zostawił kopii umowy i również nie poinformował o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. (...) - k. 457,*
- 3) (...) *Tata prawie 80 lat był sam, nie był świadom tego skąd Panowie są i co podpisuje. Mało tego ENERGA Obrót SA nie pozostawiła żadnego dokumentu jak i nie został o niczym poinformowany np. Karencji na odstąpienie od tej umowy etc. (...) - k. 474,*
- 4) (...) *nie zostawili żadnego „papieru” w formie duplikatu umowy. Zostawili tylko „Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej” nic nie znacząca broszura. (...) - k. 483,*
- 5) (...) *Miesiąc temu do mojego domu przyjechało dwóch pracowników firmy Energa. Poinformowali mnie oni o zmianie miejsca liczników prądu z domu na zewnątrz budynku, jak się nie zgodzę to będę musiała jechać do Zamościa i tam podpisać umowę tam co sprawiłoby mi trudność. (...). Po rozmowie z konsultantem dowiedziałam się, że umowa z PGE rzeczywiście została rozwiązana i teraz moim dostawcą prądu będzie firma Energa w Gdańsku. (...) nie wiedziałam o konsekwencjach podpisania tej umowy. Podpisując tę umowę nie dostaliśmy nawet kopii tej umowy i nie wiedziałam na czym ta umowa polega. (...) - k. 494,*
- 6) (...) *Wielokrotnie mówiłam tymże przedstawicielom, że nie zamierzam zmieniać dostawcy energii elektrycznej. Toteż kazano mi złożyć trzy podpisy na jednej kartce, nie pozostawiając mi żadnego dokumentu, a oni twierdzili, że je potrzebują do celów informacyjnych, że odwiedzili mój dom (...) - k. 732,*
- 7) *26.05.2015 zawarta umowa przedstawicielem prawdopodobnie Energa (...) Nie został mi zostawiony egzemplarz podpisanej umowy. - k. 745 - cytat oryginalny,*



- 8) *W dniu 27 maja 2015 r. moja mama (...) została wprowadzona w błąd przez przedstawiciela firmy sprzedającej energię elektryczną. Przedstawiciel handlowy podał się za pracownika zakładu energetycznego i zażądał udostępnienia licznika w celu spisania stanu zużycia energii. Następnie zażądał podpisania nowej umowy w związku ze zmianą okresu rozliczeniowego. Moja mama nie otrzymała kopii tej umowy.(...) - k. 747,*
- 9) *(...) W miesiącu lipcu 2015 r. złożyło mi wizytę w domu dwoje młodych osób, którzy powiedzieli, że są z zakładu energetycznego i przyszli sprawdzić czy został mi wymieniony licznik. Następnie poprosili o pokazanie ostatniego rozliczenia za energię oraz dowodu osobistego, mówiąc, że połowę klientów przekazują z Zamościa do Rzeszowa. Następnie dali mi dokumenty do podpisania, bo jeśli nie podpiszę będą należeć do zakładu energetycznego w Rzeszowie. Byłam przekonana, że są to przedstawiciele mojego dostawcy prądu, tj. PGE SA. Ufając podpisałam przedłożone mi dokumenty. Nie byłam świadoma, że podpisałam umowę z innym dostawcą energii. Zapewniali, że dostanę umowę za 2 tygodnie, której do dnia dzisiejszego nie otrzymałam. Otrzymałam natomiast faktury do zapłaty i zorientowałam się, że zostałam oszukana. (...) - k. 756 - 757,*
- 10) *(...) Przedstawiciele nie pozostawili dla mnie żadnego egzemplarza dokumentu, który podpisałam, zapewniając, że za dwa tygodnie zostanie mi przestana pocztą nowa umowa. Jednak do dnia dzisiejszego umowy nie otrzymałam, natomiast otrzymałam fakturę do zapłaty z Państwa Spółki i zorientowałam się, że zostałam oszukana i doprowadzona w nieuczciwy sposób do zmiany Sprzedawcy. (...) - k. 758,*

Ze względu na specyfikę okoliczności i trybu zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa szczególnie istotne jest, aby przedsiębiorca umożliwił konsumentowi zapoznanie się z treścią umowy i dokumentów stanowiących jej integralną część przed jej zawarciem, w trakcie jej zawierania, jak i po jej zawarciu. Działania Spółki polegające na niewydawaniu konsumentom dokumentu zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy, załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, mogą zostać uznane za sprzeczne z przepisem art. 15 ust. 1 upk i stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik. Tym samym, za uprawdopodobnione przyjąć należy naruszenie przez Spółkę zakazu określonego przepisami art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

- [27] **Czwarty z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy wprowadzającego w błąd informowania konsumentów, w trakcie telefonicznego przedstawiania przez Spółkę propozycji skorzystania z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny* i zawarcia umowy kompleksowej, że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty dostarczenia konsumentowi treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, a nie od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość określonej w art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.).

Zgodnie z 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, także wzorze formularza odstąpienia od umowy, zawartym w załączniku 2 do ustawy.

Art. 20 ust. 2 upk nakłada na przedsiębiorcę, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, obowiązek potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu



umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Natomiast art. 27 upk przewiduje, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 tej ustawy. W art. 28 upk wskazano, że bieg terminu do odstąpienia od umowy rozpoczyna się dla pozostałych umów - do których należy zaliczyć umowy kompleksowe zawierane przez konsumentów z przedsiębiorstwem energetycznym - od dnia zawarcia umowy.

Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że Spółka za termin skutecznego zawarcia umowy uznawała datę wyrażenia przez konsumenta telefonicznie woli zawarcia takiej umowy lub dostarczenia konsumentowi treści umowy proponowanej telefonicznie.

Dostarczenia przez przedsiębiorcę konsumentowi treści proponowanej na odległość umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku nie oznacza skutecznego jej zawarcia, gdyż - jak wskazuje art. 20 ust. 2 upk - w takiej sytuacji wymagane jest złożenie przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy, a dla jego skuteczności utrwalenie go na papierze lub innym trwałym nośniku. Tak więc działania Spółki nie uwzględniały uregulowań art. 20 ust. 2 upk i powodowały, że uznawała ona, że bieg terminu na odstąpienie od umowy zawartej przez telefon następuje przed datą jej skutecznego zawarcia. Wynika to m.in. z informacji przekazywanych przez ENERGA-OBRÓT konsumentom oraz stenogramów rozmów przeprowadzonych z konsumentami, inicjowanych przez Spółkę, załączonych do jej pism z: 27 sierpnia 2015 r., znak: [...], 27 sierpnia 2015 r., znak: [...], 31 sierpnia 2015 r., znak: [...]:

- 1) (...) związku z tym, że wyraził/a Pan/i zgodę na skorzystanie z oferty Gwarancja Stałej Ceny zostaną do Pana/i dostarczone stosowne dokumenty potwierdzające treść umowy/umów oraz oferty. Dokumenty zostaną yyy przekazane na adres mailowy, który potwierdziliśmy proszę tam postępować zgodnie z instrukcją dodatkowo chcę poinformować, chcę przypomnieć że przypadku wszystkich zawartych na odległość przysługuje panu prawo do odstąpienia od umowy w terminie do 14 dni od zawarcia umowy czyli od otrzymania dokumentów bez żadnych konsekwencji. (...) - k. 95-96 - cytat oryginalny,
- 2) (...) I dodatkowo chciałam Pana poinformować iż w przypadku umów zawartych na odległości przysługuje Panu prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od otrzymania dokumentów. (...) - k. 115,
- 3) (...) od momentu, w którym otrzymają państwo te dokumenty mają państwo 14 dni na to aby je nam odesłać, to oznacza, że odstąpią państwo od tej umowy i to jest bez żadnych konsekwencji, bez żadnej kary (...) - k. 148,
- 4) (...) w związku z tym, że wyraziła Pani zgodę na skorzystanie z naszej oferty gwarancja Stałej Ceny, jak mówiłam zostaną Pani dostarczone stosowne dokumenty, które potwierdzają całą treść umowy i oferty, te dokumenty będą do Pani przeka....dostarczone listownie na wskazany przez Panią adres wcześniej, jeszcze tylko poinformuje, że w takich, w przypadku takich umów jak ta, które są zawierane na odległość, ma Pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od momentu, w którym Pani ją otrzyma. Czyli, jeżeli wszystko przyjdzie do pani droga listowna i stwierdzi Pani, że jednak by chciała się rozmyślić - to od momentu , kiedy do Pani to przyszło ma Pani jeszcze dwa tygodnie, żeby bez podania powodu zrezygnować. (...) - k. 158 - cytat oryginalny,



- 5) (...) Dodatkowo też chciałbym poinformować, iż w przypadku umów zawartych na odległość przysługuje pani prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia otrzymania umowy. (...) - k. 166,
- 6) (...) Zgodziłem się na umowę, ponieważ Pan poinformował mnie, że będę mógł z niej zrezygnować kiedy umowa dotrze do mnie pocztą (powiedział, że mam na to 14 dni od dnia otrzymania umowy - potem potwierdził mi to ich konsultant w następnej rozmowie kiedy nie otrzymywałem tej umowy). Do tej pory umowy nie dostałem (minęły jakieś 3 tygodnie) a na ostatniej fakturze naliczona została owa opłata handlowa - zgłosiłem to do tej firmy. Dodatkowo firma Energa udziela odpowiedzi, że na odstąpienie od umowy jest 14 dni od zgody telefonicznej (...) - k. 476.

Powyższe stanowisko Spółki znajduje potwierdzenie również w przywołanej poniżej korespondencji znajdującej się w aktach sprawy:

- 1) (...) Szanowny Panie,

Dziękuję za zgłoszenie. W odpowiedzi na informuję, że w celu rezygnacji z oferty Gwarancja Stałej Ceny należy w ciągu 14 dni od momentu otrzymania dokumentów, wystać wniosek o odstąpienie od umowy na adres do korespondencji:

Energa Obrót SA
Dział Obsługi Zgłoszeń
al. Grunwaldzka 472
80- 309 Gdańsk

Po upływie 14 dni, w przypadku przedterminowego rozwiązania umowy na Gwarancje Stałej Ceny, doliczona zostanie kara umowna w wysokości 50 zł za każdy niewykorzystany miesiąc umowy.

Z poważaniem

(...)

Konsultant - k. 849,

- 2) (...) Rozumiem Pana niezadowolenie, jednak odstąpienie od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może zostać zgłoszone w terminie 14 dni od otrzymania umowy. Załączony druk oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie został dostarczony w wyżej wymienionym terminie, w związku z czym umowa została aktywowana. (...) - k. 863, 867,
- 3) Gdy zadzwoniłam na Infolinie ENERGA, aby podać aktualny stan licznika, pani konsultant zaproponowała mi nową umowę, obiecując, że będzie taniej, po czym zaczęła czytać mi przez dłuższy czas warunki umowy, bez podawania ceny. Na podstawie długoletniej współpracy z ENERGA oraz opierając się na stwierdzeniu pani konsultant, że będzie taniej, zgodziłam się na ofertę Gwarancja Stałej Ceny. Po otrzymaniu faktury z dnia 29.20.2015 roku okazało się, że „tańsza oferta” wyszła zdecydowanie drożej. Doszła opłata handlowa w wysokości 13,00 PLN/miesiąc. Czując się oszukana, na adres ebok@energa.pl wysłałam zgłoszenie (nr (...)) z dnia 20.11.2015 z wnioskiem o przywrócenie poprzedniej umowy. W odpowiedzi dowiedziałam się, że na rezygnację miałam jedynie 14 dni od momentu otrzymania dokumentów umowy. (...) - k. 1085,
- 4) Warunki oferty „Gwarancja stałej ceny”, po przedstawieniu i zawarciu jej telefonicznie, są również wysyłane drogą korespondencyjną lub mailową. (...) Na odstąpienie od umowy zawartej poza salonem sprzedaży bez konsekwencji jest termin 14 dni od dnia zawarcia, a w przypadku umów zawieranych telefonicznie, od dnia otrzymania dokumentów. (...) - k. - 1093,



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. Z art. 5 ust. 3 pkt 4 upnr wynika, że wprowadzające w błąd działanie przedsiębiorcy może dotyczyć: praw konsumenta, w szczególności prawa do odstąpienia od umowy.

Takie działanie Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 4 w związku z art. 4 ust. 2 upnr, co uprawdopodobnia naruszenie przez nią zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- [28] **Piąty z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy wywodzenia przez Spółkę z faktu przekazania konsumentom potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym nośniku trwałym tego, iż doszło do skutecznego zawarcia umowy na odległość, pomimo nieuzyskania przez Spółkę od konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 20 ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.),

Skarżący, w kierowanych do Prezesa Urzędu pismach, informowali m.in.:

- 1) (...) *Umowę dostałem na meila ale jej nie potwierdzałem swoim podpisem i nie odsyłałem do energii. (...) - k. 470,*
- 2) *W dniu 06.08.2015 roku mój mąż (...) w czasie rozmowy telefonicznej z pracownikiem TBOK wyraził chęć przestania na nasz adres dokumentów związanych z zawarciem umowy na usługę „gwarancja stałej ceny”. Jako, że nie jest on stroną /umowa na świadczenie usług jest wyłącznie na mnie/ poinformował, że skonsultuje się ze mną i ewentualnie wtedy wspólnie podejmiemy decyzję. Pracownica TBOK zapewniła, że możemy się zastanowić i jeśli nie wyrazimy zgody na nową propozycję dokumentów należy nie podpisywać, a odesłać je do adresata nie ponoszą przy tym żadnych konsekwencji prawnych. Tak też uczyniłam, nie podpisałam umowy, a czyste druki zostały odesłane. Uważałam, że sprawa jest zamknięta, a tym samym umowa nie miała prawa wejść w życie. Zgodnie z nową ustawą konsumencką, a dokładnie art. 20 ust. 1 i 2, aby taka umowa mogła wejść w życie musi być utrwalona na trwałym nośniku, w moim przypadku na papierze co nie nastąpiło. Jednak pomimo braku mojego oświadczenia woli, a tym samym mojej zgody okazało się iż umowa (...) weszła w życie w dniu 06.08.2015 czyli z dniem kiedy mój mąż kontaktował się z TBOK. (...) - k. 495,*
- 3) *We wrześniu br. otrzymałem od Państwa telefonicznie propozycję zawarcia aneksu/umowy kompleksowej z gwarancją stałej cen. (...) Wyraziłem zgody na przestanie dokumentów (umowy). Pod koniec września otrzymałem rzeczony dokumenty. Ważnym jest, że ich nie podpisałem i nie wyraziłem zgody (po ich otrzymaniu) na zawarcie ww. umowy. Po otrzymaniu faktury i jej przeanalizowaniu przeczytałam, że doliczono mi opłatę handlową, tj., ok. 16 zł. (...) nie wyraziłam zgody na zawarcie umowy (...) nie podpisałam żadnych dokumentów - a więc nie doszło do skutecznego zawarcia umowy. (...) - k. 813,*
- 4) *W lipcu br. zostałam przez państwa telefonicznie poinformowana o możliwości skorzystania z oferty „Gwarancja stałej ceny”. (...) Następnie po otrzymaniu kurierem dokumentu umowy zapoznałam się z jej treścią i warunkami, które nie były mi wcześniej znane. W związku z tym, że ich nie zaakceptowałam, nie podpisałam przedłożonej przez Państwa umowy. Nie budzi wątpliwości, że umowa nie została samym zawarta. (...) Państwa oferta nie została przeze mnie przyjęta. W związku z tym, że nie dysponują Państwo podpisaną przeze mnie umową, co równoznaczne*

jest z odrzuceniem Państwa oferty, nie mają Państwo możliwości uwzględniania w fakturach rozliczeniowych jakichkolwiek kosztów związanych z nieistniejącą między nami umową. (...) - k. 815,

- 5) *Żądam anulowania umowy Gwarancja Stałej Ceny z dnia 25.08.2015 roku i korekt faktury (...) i naliczonej bezprawnie opłaty handlowej, gdyż zgodnie z art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta nie zawarłem żadnej umowy(...). Nie potwierdziłem warunków umowy na papierze bądź innym nośniku trwałym, a zatem nie ma umowy. (...) - k. 819,*
- 6) *W marcu br. otrzymałam od Państwa telefonicznie propozycję zawarcia umowy kompleksowej z gwarancją stałej ceny. (...) Wyraziłam zgodę na przesłanie dokumentów (umowy). Po upływie kilku dni, a dokładnie 20 kwietnia br. otrzymałam rzeczony dokumenty. Po ich przeanalizowaniu doczytałam się, że zawierając ww. umowę będę zobowiązana uiścić opłatę handlową, tj. ok 30 zł do każdego rachunku, o czym nie zostałam poinformowana telefonicznie. (...) W związku z powyższym postanowiłam nie podpisywać przesłanej mi dokumentacji i nie wyrażać zgody na zawarcie przedmiotowej umowy. jednakże otrzymałam od Państwa faktury VAT (...), które uwzględniały opłatę handlową. (...) wnoszę o (...) anulowanie umowy kompleksowej z gwarancją stałej ceny (...) - k. 837,*
- 7) *(...) Drogą telefoniczną złożono mi ofertę skorzystania z umowy „Gwarancja Stałej Ceny”. (...) Umowa została mi wysłana na maila wraz z informacją, że jeżeli nie odpiszę na niego w ciągu 14 dni, to wyrażam zgodę na jej zawarcie. (...) Nigdy nie potwierdziłam zawarcia umowy w formie pisemnej, mailowo, ani też na żadnym trwałym nośniku, wobec czego do zawarcia umowy nie doszło. Jednak Energa zaczęła mi naliczać opłaty wg warunków tej umowy, a wśród nich jest „opłata handlowa”, której wcześniej nie miałam. (...) - k. 866,*
- 8) *W kwietniu 2015 r. otrzymałam od Państwa telefonicznie propozycję zawarcia umowy/aneksu z gwarancją stałej ceny. Zostałam zapewniona, że ceny energii przez 4 lata będą na tym samym poziomie. Wyraziłam zgodę na przesłanie dokumentów. Otrzymałam je. Jednak po ich przeanalizowaniu doczytałam że zawierając umowę będę zobowiązana uiszczać opłatę handlową tj. ok 13 zł. netto do każdego rachunku. W rezultacie okazałoby się że mój rachunki będą wyższe niż dotychczas. W związku z powyższym postanowiłam nie podpisywać przesłanej mi dokumentacji i nie wyrazić zgody na zawarcie przedmiotowej umowy. Jednakże otrzymałam od państwa faktury VAT nr (...) które uwzględniają opłatę handlową. (...) - k. 1084,*
- 9) *(...) Zgoda na przesłanie umowy jest równoznaczna z jej zawarciem. Nie ma podstaw do anulowania umowy. (...) - k. 1130,*

Art. 20 ust. 2 upk nakłada na przedsiębiorcę, który proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, obowiązek potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku. Przepis ten stanowi również, że oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Aby uznać praktykę rynkową stosowaną przez przedsiębiorcę za nieuczciwą należy wykazać, że jest ona po pierwsze sprzeczna z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak za-



sady współzycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.⁸ Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Dokonując teoretycznego przeniesienia ujęcia dobrych obyczajów na grunt ustawy należy stwierdzić, że są to normy postępowania, które powinny być przestrzegane przez przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Ocena przestrzegania dobrych obyczajów jest dokonywana w relacjach przedsiębiorca - konsument, czyli w obrocie konsumenckim.⁹ Rozważając, czy działanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z dobrymi obyczajami w pełni uzasadnionym jest odwołanie się do aktualnego w tej mierze, obowiązującego orzecznictwa. W wyroku z dnia 23 lutego 2006r., sygn. akt: XVII Ama 118/04, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że *„istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko przyjęty szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywoływania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności.”* Zgodnie z ekonomiczno-funkcjonalną koncepcją pojęcia „dobre obyczaje” należy rozumieć jako zachowanie przedsiębiorcy nakierunkowane na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji, przez rzetelne i niezafalszowane współzawodnictwo jakością, ceną i innymi pożądanymi przez klientów cechami oferowanych towarów lub usług¹⁰.

Działanie przedsiębiorcy należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami, jeżeli wykracza przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości. Za sprzeczną z dobrymi obyczajami można więc uznać wywodzenie przez przedsiębiorcę skutków prawnych skutecznego zawarcia umowy na odległość z faktu przekazania przez Spółkę konsumentom potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym nośniku trwałym, pomimo niezyskania przez Spółkę od konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy, utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku, po otrzymaniu od przedsiębiorcy potwierdzenia treści proponowanej umowy, o którym mowa w art. 20 ust. 2, a więc bez dostatecznego brania pod uwagę praw i interesów konsumenta.

Druga z przesłanek przesądzających o nieuczciwości praktyk rynkowych dotyczy ograniczenia swobody decyzyjnej przeciętnego konsumenta poprzez istotne zniekształcenie jego zachowań rynkowych. Opisane wyżej działania Spółki mogą skłaniać takiego konsumenta do uznania, że proponowana mu do zawarcia na odległość umowa została skutecznie zawarte i skutkować przynajmniej potencjalnym zniekształceniem jego zachowań rynkowych.

Za wystarczające zatem dla uznania praktyki rynkowej za nieuczciwą (oprócz przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami) jest wykazanie jedynie potencjalnej możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, co oznacza, że nie musi do tego zniekształcenia dojść. Tym samym wystarczy, że praktyka ma zdolność wpływania na decyzję konsumenta w postaci jej zniekształcenia.¹¹

⁸ np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaia w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

⁹ por. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz Małgorzata Sieradzka, Wydawnictwo Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2008, s.78.

¹⁰ por. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz Małgorzata Sieradzka, Wydawnictwo Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2008, s.77.

¹¹ jak wyżej, str. 83

Z ustaleń dokonanych w toku postępowania wyjaśniającego wynika, że Spółka w sytuacji, gdy proponuje konsumentowi zawarcie umowy na odległość, po przekazaniu mu potwierdzenia treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku nie wymaga od konsumenta złożenia oświadczenia o zawarciu umowy i uznaje, że umowa ta jest skutecznie zawarta. Ze skarg konsumentów załączonych do materiału dowodowego i stenogramów rozmów przeprowadzonych z konsumentami, inicjowanych przez ENERGA - OBRÓT SA, załączonych do pism Spółki z: 27 sierpnia 2015 r., znak: [...], 27 sierpnia 2015 r., znak: [...], 31 sierpnia 2015 r., znak: [...], wynika również, że podczas przedstawienia oferty *Gwarancja Stałej Ceny*, przekazywana jest konsumentom informacja o braku konieczności podejmowania przez nich - po potwierdzeniu przez Spółkę treści proponowanej umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku - jakichkolwiek czynności związanych z jej zawarciem. Spółka - uznając ww. czynności za wystarczające do skutecznego zawarcia z konsumentem umowy - rozpoczyna świadczenie na jego rzecz usługi kompleksowej polegającej na sprzedaży energii elektrycznej oraz zapewnieniu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej i żąda zapłaty za ich wykonanie, kierując do konsumentów dokumenty rozliczeniowe (faktury) za kolejne okresy rozliczeniowe.

Wywodzenie przez Spółkę z faktu przekazania konsumentom potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym nośniku trwałym tego, iż doszło do skutecznego zawarcia umowy na odległość, pomimo niezyskania przez Spółkę od konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy w trybie i na zasadach przewidzianych w art. 20 ust. 2 upk może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 unpr, co uprawdopodobnia naruszenie przez nią przepisu art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- [29] **Szósty z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy żądania od konsumentów, w związku ze skorzystaniem przez nich z oferty sprzedaży energii elektrycznej *Gwarancja Stałej Ceny*, zapłaty za energię elektryczną, której dostarczanie rozpoczęto jeszcze przed upływem określonego w art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, pomimo braku złożenia przez konsumenta, zgodnie z art. 21 ust. 2 ww. ustawy, wyraźnego żądania rozpoczęcia wykonywania usług przed upływem tego terminu.

Skarżący, w kierowanych do Prezesa Urzędu pismach, informowali m.in.:

- 1) (...) *Zgodziłem się na umowę, ponieważ Pan poinformował mnie, że będę mógł z niej zrezygnować kiedy umowa dotrze do mnie pocztą (powiedział, że mam na to 14 dni od dnia otrzymania umowy - potem potwierdził mi to ich konsultant w następnej rozmowie kiedy nie otrzymywałem tej umowy). Do tej pory umowy nie dostałem (minęły jakieś 3 tygodnie) a na ostatniej fakturze naliczona została owa opłata handlowa - zgłosiłem to do tej firmy. Dodatkowo firma Energa udziela odpowiedzi, że na odstąpienie od umowy jest 14 dni od zgody telefonicznej (...)* - k. 476,

Zgodnie z art. 21 ust. 2 upk, jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usług albo dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie.

Art. 27 upk przewiduje, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35. Natomiast zgodnie z art. 36 pkt 1 lit. b) upk konsument nie ponosi



kosztów świadczenia usług, dostarczania wody, gazu lub energii elektrycznej w przypadku, gdy nie są one oferowane w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, lub energii cieplnej, w całości lub w części, za czas do odstąpienia od umowy, jeżeli konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2.

(...)

Spółka rozpoczynając wykonywanie umów kompleksowych zawartych na odległość w związku ze skorzystaniem przez konsumenta z oferty sprzedaży energii elektrycznej pn. *Gwarancja Stałej Ceny* żąda uiszczenia zapłaty za sprzedaż energii elektrycznej, dostarczanie której rozpoczęła ona przed upływem określonego w art. 27 upk terminu do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, pomimo braku złożenia przez konsumenta wyraźnego oświadczenia, o którym mowa w art. 21 ust. 2 tejże ustawy, zawierającego żądanie rozpoczęcia wykonywania tych usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość.

Takie zachowanie Spółki może zostać uznane za naruszające art. 36 pkt 1 lit. b) upk, co uprawdopodobnia naruszenie przepisu art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[30] **Siódmy z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy zastrzeżenia w stosowanych przez Spółkę:

a) *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów*, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego *Umowa Kompleksowa dla Konsumentów*, warunku, zgodnie z którym:

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę, który skorzystał z uprawnienia do wyboru sprzedawcy, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

b) *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów*, stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego *Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów*, warunku, zgodnie z którym:

W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy,

co może naruszać dobre obyczaje poprzez obciążenie konsumentów rażąco wygórowaną opłatą związaną z wypowiedzeniem umowy zawartej na czas określony i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz.U. z 2016 r. poz. 3) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z § 11 pkt 21 *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów* stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa kompleksowa dla Konsumentów* stosowanego przy zawieraniu umów w związku ze skorzystaniem z oferty sprzedaży energii elektrycznej: (...) *W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę, który skorzystał z uprawnienia do wyboru sprzedawcy, przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy.*

Zgodnie z § 11 pkt 22 - *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów* stanowiących integralną część wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów* postanowienia o treści: *W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas określony przez Odbiorcę przed upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania Oferty Sprzedawcy Sprzedawca może obciążyć Odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy.*

Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów stanowiące integralną część wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa kompleksowa dla Konsumentów* oraz *Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA - OBRÓT SA dla Konsumentów* stanowiące integralną część wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa Sprzedaży Energii Elektrycznej dla Konsumentów* są przez Spółkę stosowane od 1 grudnia 2014 r.

Karty akt postępowania: k. 42-44, 1155-1160, 1187- 1196 - 1217

Przywołane wyżej postanowienia ogólnych warunków umów umożliwiają ENERGA - OBRÓT obciążenie konsumenta, który wypowiedział umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej zawartą na czas określony, opłatą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy lub oferty sprzedawcy. Opłata ta bez wątpienia ma charakter kary umownej. Jej wysokość została określona w sposób ryczałtowy, w oderwaniu od wartości świadczenia i niezależnie od wysokości kosztów rzeczywiście poniesionych przez Spółkę z tytułu wypowiedzenia przez konsumenta umowy przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta. Dodatkowo - jak wynika z posiadanych przez Prezesa UOKiK stenogramów rozmów - opłata ta jest traktowana przez Spółkę jako ograniczająca możliwość skorzystania przez konsumenta z prawa wyboru innego sprzedawcy energii elektrycznej.

W ocenie Prezesa UOKiK, kwestionowane działania Spółki mogą naruszać dobre obyczaje poprzez obciążenie konsumentów opłatą za odstąpienie od umowy, która ma charakter kary umownej o rażąco wygórowanej wysokości. Stosowanie tej opłaty może powodować istotne zniekształcenie zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta w zakresie podjęcia przez niego swobodnej decyzji o wypowiedzeniu umowy po jej zawarciu i skorzystania z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

Aby uznać praktykę rynkową stosowaną przez przedsiębiorcę za nieuczciwą należy wykazać, że jest ona po pierwsze sprzeczna z dobrymi obyczajami. Jak wskazano w wyżej, pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współzycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.¹² Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Działanie przedsiębiorcy należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami, jeżeli wykracza przeciw uznanym w społeczeństwie zasadom moralnym lub przyjętej w obrocie uczciwości. Za sprzeczną z dobrymi obyczajami można więc uznać próbę kreowania przez przedsiębiorcę stosunków łączących go z konsumentem w sposób chroniący interesy tego przedsiębiorcy, bez dostatecznego brania pod uwagę praw i interesów konsumenta.

Druga z przesłanek przesądzających o nieuczciwości praktyk rynkowych dotyczy ograniczenia swobody decyzyjnej przeciętnego konsumenta poprzez istotne zniekształcenie jego zachowań rynkowych. Zamieszczenie przez Spółkę w ogólnych warunkach

¹² np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaia w: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji - Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;



umów zapisów uprawniających ją do obciążenia konsumenta kwotą 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy lub oferty w sytuacji, gdy konsument wypowiedzie umowę zawartą na czas określony (przez upływem okresu, na jaki została ona zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania oferty) może skłaniać takiego konsumenta do zmiany jego zachowania rynkowego i skutkować jego potencjalnym zniekształceniem. Możliwość dochodzenia przez Spółkę od konsumenta, który wypowiedział umowę zawartą na czas określony przez upływem okresu jej obowiązywania, tak dotkliwych sankcji finansowych ma istotny wpływ na jego zachowania rynkowe. Sytuacja taka może powodować, że konsument zrezygnuje z przysługujących mu uprawnień do swobodnego odstąpienia od zawartej umowy i możliwości zmiany sprzedawcy energii elektrycznej. Jeśli więc przeciętny konsument nie byłby pod istotnym wpływem nieuczciwej praktyki rynkowej, jego zachowanie rynkowe przybrałoby inny kształt, tj. zdecydowałby się on na wypowiedzenie zawartej umowy w dowolnym czasie i skorzystanie z przysługującego mu prawa wyboru sprzedawcy energii elektrycznej.

Za wystarczające zatem dla uznania praktyki rynkowej za nieuczciwą (oprócz przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami) jest wykazanie jedynie potencjalnej możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, co oznacza, że nie musi do tego zniekształcenia dojść. Tym samym wystarczy, że praktyka ma zdolność wpływania na decyzję konsumenta w postaci jej zniekształcenia.¹³

Jednocześnie, uznając przewidzianą opłatę za opłatę o charakterze kary umownej, pobieraną w rażąco wygórowanej wysokości, należałoby odnieść ją - stosując kryterium komparatywne - do wysokości miesięcznych należności za sprzedawaną energię elektryczną, jakie konsumenci uiszczają na rzecz Spółki.

W prezentacji otwierające w dniu 12 lutego 2015 r. debatę online zatytułowanej: *Ile powinien kosztować prąd? Czyli o cenach energii elektrycznej dla gospodarstw domowych*, przygotowanej przez Instytut na Rzecz Ekorozwoju, www.chronmyklimat.pl średnie roczne zużycie energii elektrycznej w gospodarstwach domowych określono na poziomie 2226 kWh, co daje średnie miesięczne zużycie na poziomie ok. 186 kWh. Natomiast ENERGA - OBRÓT na stronie www.energa.pl/dla-domu/obsługa-klienta/jak-oszczedzac/-/srednie_zuzycie_energii, średnie miesięczne zużycie energii elektrycznej dla grupy taryfowej G, na podstawie materiałów własnych, oszacowała na poziomie około 221 kWh.

ENERGA - OBRÓT od co najmniej końca 2014 r. proponowała odbiorcom energii elektrycznej możliwość skorzystania z proponowanych na czas określony ofert sprzedaży energii elektrycznej (były to np. oferta *Gwarancja Stałej Ceny*, czy oferta *Office z energią*¹⁴). Regulaminy tych ofert odwołują się do postanowień stosowanych przez Spółkę ww. ogólnych warunków umów przewidujących, że w przypadku wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony przez odbiorcę, który skorzystał z uprawnienia do wyboru sprzedawcy, przez upływem okresu, na jaki została zawarta lub przed upływem okresu obowiązywania oferty, Spółka może obciążyć tego odbiorcę kwotą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy lub oferty.

Dla zobrazowania konsekwencji wynikających z zastosowania przywołanych uregulowań ogólnych warunków umów w niniejszej decyzji odwołano się do oferty *Gwarancja Stałej Ceny*, proponowanej odbiorcom w okresie od 1 grudnia 2014 r. do 2 października 2015 r. i przewidującej określony czas jej obowiązywania. W sytuacji, gdy konsument wypowiedziałby zawartą na podstawie tej oferty umowę przed upływem okresu jej obowiązywania zgodnie z postanowieniami ogólnych warunków umów - do których odwoływał się regulamin oferty - zostałby on obciążony opłatą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres jej obowiązywania. Tak więc, jeżeli zaokrągli się

¹³ jak wyżej, str. 83

¹⁴ Regulamin oferty *Office z energią* dostępny jest na stronie internetowej Spółki www.energa.pl

wartość średniego miesięcznego zużycia energii elektrycznej w gospodarstwach domowych do poziomu 200 kWh, to wówczas - biorąc pod uwagę warunki zawieranych przez ENERGA - OBRÓT na czas określony umów w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny*:

- 1) średnie miesięczne opłaty za sprzedaną energię elektryczną ponoszone przez odbiorcę w gospodarstwie domowym, który w okresie od 1 stycznia 2015 r. do 31 marca 2015 r. zdecydował się na zawarcie z ENERGA-OBRÓT umowy i skorzystanie z oferty *Gwarancja Stałej Ceny* wyniosłyby - przy wyborze stawki całodobowej (porównaj: *Tabela A.2 - pkt [12] ustaleń Prezesa UOKiK*) - w okresie od zawarcia umowy do 31 grudnia 2016 r. - 62,74 zł brutto/m-c, a od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2019 r. (w zależności od tego, czy odbiorca korzysta z e-faktury, czy nie) - 78,73 zł brutto/m-c (bez e-faktury) i 77,73 zł brutto/m-c (z e-fakturą),
- 2) średnie miesięczne opłaty za sprzedaną energię elektryczną ponoszone przez odbiorcę w gospodarstwie domowym, który w okresie od 1 kwietnia 2015 r. do 2 października 2015 r. zdecydował się na zawarcie z ENERGA - Obrót SA umowy i skorzystanie z oferty *Gwarancja Stałej Ceny* wyniosłyby - przy wyborze stawki całodobowej (porównaj: *Tabela A.3 - pkt [12] ustaleń Prezesa UOKiK*) - dla umów zawartych na 36 miesięcy - 76,99 zł brutto/m-c (bez e-faktury) i 75,99 zł brutto/m-c (z e-fakturą), a dla umów zawartych na 48 miesięcy - 78,73 zł brutto/m-c (bez e-faktury) i 77,73 zł brutto/m-c (z e-fakturą).

Zastrzeżona przez przedsiębiorcę opłata w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy lub oferty Spółki w porównaniu z przeciętną wysokością opłat ponoszonych przez gospodarstwo domowe za zakupioną energię elektryczną, bez wątplenia mogłaby być uznana za nadmiernie wygórowaną karę umowną, gdyż stanowi ona od 64% do 66%, w skrajnym przypadku nawet 80%, wartości średniej miesięcznej opłaty za sprzedaną energię elektryczną ponoszonej przez odbiorcę w gospodarstwie domowym korzystającego z ww. oferty Spółki, ustalonej przy średnim miesięcznym zużyciu energii elektrycznej na poziomie 200 kWh.

Odnosząc się do opłat o charakterze kar umownych zastrzeganych przez przedsiębiorcę w umowach zawieranych z konsumentami, należy - choćby pomocniczo - wskazać, że kwestie dotyczące wysokości kary umownej należnej przedsiębiorcy w przypadku odstąpienia przez konsumenta od zawartej umowy i jej miarkowania były wielokrotnie przedmiotem orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej *SO-KiK*.

Co prawda, orzeczenia te dotyczyły oceny postanowień wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających w innych obszarach obrotu gospodarczego, np. w branży deweloperskiej, tym niemniej, w kontekście postawionego zarzutu, ważką i godną uwzględnienia jest argumentacja *SO-KiK* jaką Sąd wzięt pod uwagę orzekając o abuzywności postanowień normujących wysokość kar umownych, którymi przedsiębiorca mógł obciążyć konsumenta, w sytuacji rezygnacji przez niego z dalszego wykonywania umowy. Podstawowe tezy jakie płyną z uzasadnień tych wyroków to konieczność ekonomicznego uzasadnienia i pozostawiania wysokości kary w relacji z wysokością świadczenia oraz poniesionej przez przedsiębiorcę szkody.

I tak dla przykładu, w uzasadnieniu wyroku z dnia 13 czerwca 2005r. (sygn. akt XVII AmC 20/04), będącym podstawą wpisu do Rejestru klauzuli o numerze 510, *SO-KiK* stwierdził, że: (...) *podziela stanowisko powoda, że brak jest podstaw do wiązania wysokości kary umownej z wartością kosztu budowy lokalu a nie wysokością świadczenia konsumenta, zwłaszcza, że pozwany nie wykazał, ani nie uprawdopodobnił, że ponieść może współmierną szkodę do wysokości zastrzeżonej kary*. Sąd uznał, że pomimo, iż poniesienie szkody w konkretnym przypadku nie stanowi niezbędnej przesłanki dla domagania się zapłaty kary umownej (vide uchwała SN z dnia 06 listopada 2003 r., sygn. III CZP 6 1/03, publ. Biul. SN 2003/11/5), to w umowach z konsumentami, jej wysokość

musi pozostawać we współmiernej wysokości do ponoszonej zwykle szkody. Tym samym uznał, że wysokość kary umownej na poziomie 3,5% kosztu lokalu mieszkalnego jest nadmiernie wygórowana.

Konsumenci poddani takim działaniom Spółki mogą zostać pozbawieni możliwości podjęcia swobodnej decyzji w przedmiocie wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony, gdyż w sytuacji, gdy skorzystanie z takiego prawa wiąże się z możliwością obciążenia konsumenta opłatą w wysokości 50 zł za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy lub oferty, z takiego prawa rezygnują i decydują się na kontynuowanie umowy.

Takie postępowanie Spółki może zostać uznane za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upk, co uprawdopodobnia naruszenie przepisu art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

ZOBOWIĄZANIE PRZEDSIĘBIORCY:

[31] 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, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 tej ustawy, 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 zaprzestął naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[32] Spółka - składając w toku postępowania - wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 uokik zaproponowała podjęcie działań zmierzających do zakończenia zarzuczanych jej naruszeń i usunięcia ich skutków, poprzez :

A) wprowadzenie - w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji - nowych treści skryptów sprzedażowych przewidujących, iż w trakcie telefonicznego składania propozycji skorzystania z oferty ENERGA-OBRÓT konsument będzie otrzymywał informację:

- a) o wysokości opłaty handlowej wynikającej z proponowanej oferty w zestawieniu z aktualnie obowiązującą wysokością opłaty handlowej, bądź jej brakiem w Taryfie ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej (dot. wyłącznie konsumentów z obszaru ENERGA-OPERATOR będących klientami Spółki rozliczanymi na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej);
- b) że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość, (tj. od daty złożenia przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy i jego utrwaleniu na papierze lub innym trwałym nośniku;
- c) że po przekazaniu potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, uzyskiwane będzie przez ENERGA-OBRÓT oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy;
- d) że umowa zostanie uznana za zawartą z chwilą złożenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku; świadczenie usługi kompleksowej albo usługi sprzedaży energii elektrycznej w ramach nowej umowy rozpocznie się nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że konsument wyraźnie zażąda rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość;



- B) wprowadzenie - w terminie 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji - nowego procesu zawierania umów na odległość, w ten sposób, że:
- a) po przekazaniu konsumentowi potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, uzyskiwane będzie przez ENERGA-OBRÓT oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy;
 - b) umowa zostanie uznana za zawartą z chwilą złożenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku; świadczenie usługi kompleksowej albo usługi sprzedaży energii elektrycznej w ramach nowej umowy rozpocznie się nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że konsument wyraźnie zażąda rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość;
- C) wprowadzenie - w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji - regularnego i comiesięcznego badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa, w szczególności pod kątem prawidłowego informowania konsumentów o tożsamości Spółki reprezentowanej przez agenta, celu wizyty oraz wydawania konsumentom jednego egzemplarza podpisanej obustronnie umowy wraz z załącznikami; wynikiem badania będzie raport aktywujący działania naprawcze wśród agentów oraz powodujący ewentualną decertyfikację agentów i zaprzestanie z nimi współpracy w przypadku stwierdzenia rażących naruszeń w stosowaniu standardów ENERGA-OBRÓT;
- D) wprowadzenie - w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji - nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, w których nie będzie określonych zapisów dotyczących kary umownej za skrócony okres obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy;
- E) umożliwienie konsumentom rozwiązanie umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej do dnia poprzedzającego wprowadzenia nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, o których mowa w pkt I.D złożonego zobowiązania, w przypadku gdy konsument zawrze nową umowę kompleksową lub umowę sprzedaży energii elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a konsument z obszaru ENERGA-OPERATOR również na podstawie taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej. Wówczas konsument nie będzie zobowiązany do zapłaty kary umownej określonej w, otrzymanych przy zawieraniu umowy, *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* albo *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub Oferty Sprzedawcy;

W złożonym zobowiązaniu Spółka zaproponowała, że w terminie miesiąca od uprawomocnienia się niniejszej decyzji zamieścić na jej stronie internetowej w zakładce *Aktualności* ogłoszenie informujące konsumentów o przysługującym im uprawnieniu do rozwiązania umów kompleksowych lub umów sprzedaży energii elektrycznej za wypowiedzeniem, przed upływem okresu obowiązywania tych Umów lub Ofert, bez obowiązku zapłaty kary umownej przewidzianej w § 11 ust. 21 aktualnie obowiązują-



jących *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* lub § 9 ust. 22 aktualnie obowiązujących *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*. Warunkiem skorzystania w tego uprawnienia jest zawarcie przez odbiorcę energii elektrycznej, będącego konsumentem, z ENERGA - OBRÓT nowej Umowy Kompleksowej lub Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a jeśli jest on odbiorcą energii elektrycznej z obszaru działania operatora sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR również na podstawie taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej. Informacja o ww. uprawnieniu zostanie przekazana w drodze ogłoszenia na stronie internetowej Spółki w zakładce *Aktualności*, opublikowanego w ciągu 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji i będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej do dnia poprzedzającego wprowadzenie nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*. Treść ogłoszenia będzie następująca:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

Jeśli są Państwo Konsumentami, przysługuje Państwu uprawnienie polegające na możliwości rozwiązania zawartej z nami Umowy, bez obowiązku zapłaty kary umownej określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów albo Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub oferty. Warunkiem jest zawarcie nowej Umowy Kompleksowej lub Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a jeśli są Państwo Konsumentami z obszaru ENERGA-OPERATOR SA również na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej.

F) poinformowanie konsumentów będących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT i objętymi ofertą *Gwarancja Stałej Ceny* zaproponowaną w trakcie rozmowy telefonicznej o przysługujących uprawnieniach w postaci:

a) możliwości zmiany zawartej z ENERGA-OBRÓT Umowy poprzez skorzystanie z oferty pn. *Oferta specjalna* z warunkami cenowymi jak w poniższej tabeli, przy czym okres obowiązywania *Oferty specjalnej* nie będzie dłuższy niż okres obowiązywania wybranego wariantu w ramach *Gwarancji Stałej Ceny*;

	Grupa taryfowa	Cena brutto energii elektrycznej			Wysokość brutto opłaty handlowej
		Całodobowa	Strefa 1	Strefa 2	
		[zł/kWh]			[zł/miesiąc]
	G11k	0,3050			9,99



Odbiorcy korzystający z faktury papierowej	G12k		0,3555	0,2354	9,99
Odbiorcy korzystający z eFaktury	G11k	0,3050			8,99
	G12k		0,3555	0,2354	8,99

b) możliwości rozwiązania zawartej z ENERGA-OBRÓT umowy z jednoczesnym zawarciem nowej umowy w ramach dostępnych ofert albo na podstawie taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej, bez obowiązku zapłaty kary umownej, określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT dla Konsumentów, za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub oferty;

c) wypłaty tym konsumentom rekompensaty w wysokości 56 zł.

Informacja o uprawnieniach wskazanych w lit. a), b) i c) zostanie przekazana poprzez skierowanie do wyżej wymienionej grupy konsumentów przesyłką rejestrowaną pisma informującego o przysługujących uprawnieniach oraz czynnościach, jakie musi podjąć konsument w celu ich realizacji, w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, o następującej treści:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią decyzji administracyjnej nr [tu właściwy numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

W związku z faktem, iż są Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny” (dalej „Oferta”) zaproponowaną za pośrednictwem telefonicznego kanału kontaktu, przyznane zostało Państwu uprawnienie polegające na zmianie zawartej z nami Umowy w formie „Oferty specjalnej”, zgodnej z warunkami cenowymi jak w poniższej tabeli:

	Grupa taryfowa	Cena brutto energii elektrycznej			Wysokość brutto opłaty handlowej
		Całodobowa	Strefa 1	Strefa 2	
		[zł/kWh]			[zł/miesiąc]
Odbiorcy korzystający z faktury papierowej	G11k	0,3050			9,99
	G12k		0,3555	0,2354	9,99
Odbiorcy korzystający z eFaktury	G11k	0,3050			8,99
	G12k		0,3555	0,2354	8,99

Skorzystanie z dedykowanej „Oferty specjalnej” nie wymaga od Państwa żadnych dodatkowych działań. Termin obowiązywania „Oferty specjalnej” będzie zgodny z terminem obowiązywania wybranego wcześniej wariantu w ramach „Oferty”. Realizacja rozliczeń według „Oferty specjalnej” nastąpi od dnia [tu właściwa data, tj.



nie później niż pierwszy dzień drugiego miesiąca następującego po miesiącu, w którym nastąpiła wysyłka przedmiotowego pisma]. W załączniku nr [tu właściwy nr załącznika] przekazujemy regulamin „Oferty specjalnej”.

Mogą również Państwo skorzystać z uprawnienia do rozwiązania Umowy zawartej z ENERGA-OBRÓT SA, z jednoczesnym zawarciem nowej umowy w ramach dostępnych ofert albo na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej, bez obowiązku zapłaty kary umownej, określonej w Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów, za wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania Umowy lub Oferty. Nową umowę mogą Państwo zawrzeć w naszych placówkach sprzedażowych lub zamówić za pośrednictwem naszej strony internetowej <https://formularze.energa.pl>.

Dodatkowo przyznana została Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma wypełnić wszystkie pola w załączonym Wniosku o wypłatę rekompensaty [tu właściwy nr załącznika] i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do [tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wypłaty będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

Spółka przekazała projekt Regulaminu Oferty specjalnej oraz projekt Wniosku o wypłatę rekompensaty.

G) poinformowanie:

- a) konsumentów będących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania:
- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT, w sytuacji gdy oferta Gwarancja Stałej Ceny zaproponowana w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania;
 - odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT i objętymi ofertą Gwarancja Stałej Ceny+ zaproponowaną poza lokalem przedsiębiorstwa, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty Gwarancja Stałej Ceny+ do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skargę, w której wskazali, iż:
 - przedstawiciel ENERGA-OBRÓT podczas wizyty w miejscu zamieszkania odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał odbiorca lub że wymóg podpisania przez odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyty energię elektryczną, lub
 - nie wydał odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku;
 - Odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT, w sytuacji gdy oferta Gwarancja Stałej Ceny+ zaproponowana poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a



data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny+* do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:

- przedstawiciel ENERGA-OBRÓT podczas wizyty w miejscu zamieszkania odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał odbiorca lub że wymóg podpisania przez odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną, lub
 - nie wydał odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku
- o przysługującej im rekompensacie w wysokości 56 zł.

Informacja o przysługującym wyżej wymienionej grupie konsumentów uprawnieniu oraz czynnościach, jakie konsumenci muszą podjąć w celu jego realizacji zostanie przez Spółkę przekazana przesyłką rejestrowaną w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie następującej treści:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

W związku z faktem, iż są/byli Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny” zaproponowaną za pośrednictwem telefonicznego kanału kontaktu bądź są/byli Państwo objęci ofertą pn. „Gwarancja Stałej Ceny+” zaproponowaną poza lokalem przedsiębiorstwa, przyznana została Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma wypełnić wszystkie pola w załączonym Wniosku o wypłatę rekompensaty i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do [tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wypłaty będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

b) konsumentów, niebędących na dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania:

- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny* zaproponowana w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania;



- odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT, w sytuacji gdy oferta *Gwarancja Stałej Ceny+* zaproponowana poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, a data jej zakończenia przypadła na dzień wcześniejszy niż dzień poprzedzający rozpoczęcie realizacji przez Spółkę przedmiotowego zobowiązania, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty *Gwarancja Stałej Ceny+* do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:
 - przedstawiciel ENERGA-OBRÓT podczas wizyty w miejscu zamieszkania odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał odbiorca lub że wymóg podpisania przez Odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną, lub
 - nie wydał odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku
- o przysługującej im rekompensacie w wysokości 56 zł.

Informacja o uprawnieniu zostanie przekazana w drodze ogłoszenia na stronie internetowej Spółki w zakładce *Aktualności*, opublikowanego w dniu rozpoczęcia realizacji przez Spółkę zobowiązania, o którym mowa w pkt I.G lit. a) i utrzymywanego na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 miesiąca. Spółka zaproponowała następującą treść ogłoszenia:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), poniżej przedstawiamy Państwu informacje, co stanowi wykonanie przez nas decyzji zobowiązującej.

Jeśli są Państwo Konsumentami niebędącymi Odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta "Gwarancja Stałej Ceny" zaproponowana Państwu w trakcie rozmowy telefonicznej obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta bądź Konsumentami niebędącymi Odbiorcami usługi kompleksowej świadczonej przez ENERGA-OBRÓT SA, w sytuacji gdy oferta „Gwarancja Stałej Ceny+” zaproponowana Państwu poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązywała przez cały okres na jaki została zawarta, którzy od dnia zawarcia umowy w ramach oferty „Gwarancja Stałej Ceny+” do dnia wydania decyzji złożyli do Spółki reklamację/skarżę, w której wskazali, iż:

- *przedstawiciel ENERGA-OBRÓT SA podczas wizyty w miejscu zamieszkania Odbiorcy, przekazał informacje niezgodne z prawdą, tj. że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług korzystał Odbiorca lub że wymóg podpisania przez Odbiorcę dokumentów wynikał z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących lub zmiany sposobu rozliczeń za zużyta energię elektryczną, lub*
- *nie wydał Odbiorcy egzemplarza zawartej z ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej oraz załączników do tej umowy lub*



potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub jeżeli Odbiorca wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku

informujemy, że przysługuje Państwu rekompensata w wysokości 56 zł. Aby uzyskać rekompensatę należy w terminie do [tu właściwa data, 14 dni od zakończenia publikacji ogłoszenia] wypełnić wszystkie pola we Wniosku o wypłatę rekompensaty [link do Wniosku] i skutecznie, pisemnie poinformować ENERGA-OBRÓT SA (adres do korespondencji: al. Grunwaldzka 472 80-309 Gdańsk) - z dopiskiem „Rekompensata”. Rekompensatę będzie można odebrać w terminie od [tu właściwa data] do [tu właściwa data; łączny czas na odebranie rekompensaty będzie wynosił 30 dni], w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Wypłaty będą dokonywane po okazaniu dowodu osobistego.

H) poinformowanie konsumentów o wydanej decyzji w drodze ogłoszenia na stronie internetowej Spółki w zakładce *Aktualności*, opublikowanego w ciągu 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się decyzji i utrzymywanego na przedmiotowej stronie internetowej do czasu zakończenia publikacji komunikatów, o których mowa w pkt I.E i I.G lit. b) zobowiązania. Spółka zaproponowała następującą treść ogłoszenia:

Szanowni Państwo,

Realizując zadeklarowane przez nas zobowiązania objęte treścią prawomocnej decyzji administracyjnej nr [tu numer decyzji] wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu [tu właściwa data], w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2017 roku, poz. 229), udostępniamy Państwu treść ww. decyzji [hipertączy do treści] (wersja niezawierająca tajemnicy przedsiębiorstwa), w której przedstawiony jest zakres działań, do których zobowiązała się ENERGA-OBRÓT SA.

[33] W uzasadnieniu do złożonego zobowiązania Spółka, odnosząc się do postawionych jej przez Prezesa UOKiK zarzutów, przywołanych w punkcie I. 1) - 7) sentencji decyzji, wskazała, że:

- 1) W odniesieniu do zobowiązania przedstawionego w pkt I. lit. A) i B) sentencji decyzji wdroży ona nowe treści skryptów sprzedażowych, jak i nowy proces zawierania umów na odległość stosowane przy realizowaniu kampanii telefonicznych. W całym procesie sprzedażowym klient otrzyma m.in.:
 - informację w imieniu jakiego przedsiębiorstwa i w jakim celu kontaktuje się konsultant, co wypełni obowiązek, o którym mowa w art. 20 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta;
 - informację o wysokości opłaty handlowej wynikającej z proponowanej oferty w zestawieniu z aktualnie obowiązującą wysokością opłaty handlowej w taryfie ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej (dot. wyłącznie Konsumentów z obszaru ENERGA-OPERATOR będących klientami Spółki rozliczanymi na podstawie Taryfy ENERGA-OBRÓT dla energii elektrycznej), co wypełni zobowiązanie, o którym mowa w pkt I.A lit. a);
 - informację, że po przekazaniu potwierdzenia treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, uzyskiwane będzie przez ENERGA-OBRÓT oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy, co wypełni zobowiązanie, o którym mowa w pkt I.A lit. c) ;
 - potwierdzenie treści proponowanej przez telefon umowy utrwalonej na papierze lub innym trwałym nośniku, co wypełni obowiązek, o którym mowa w art. 20 ust. 2 upk;



- informację, że czternastodniowy termin na odstąpienie od umowy zawartej na odległość jest liczony od daty skutecznego zawarcia umowy na odległość (tj. od daty złożenia przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy i jego utrwaleniu na papierze lub innym trwałym nośniku), co wypełni zobowiązanie, o którym mowa w pkt I.A lit. b);
- informację, że umowa zostanie uznana za zawartą z chwilą złożenia oświadczenia Konsumenta o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku. Świadczenie usługi kompleksowej albo usługi sprzedaży energii elektrycznej w ramach nowej umowy rozpocznie się nie wcześniej niż po upływie 14-dniowego terminu na złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy, chyba że konsument wyraźnie zażąda rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, co wypełni obowiązek, o którym mowa w art. 20 ust. 2 upk i jednocześnie wypełni zobowiązanie, o którym mowa w pkt I.A lit. d) i I.B lit. b);
- potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku, co wypełni obowiązek, o którym mowa w art. 21 ust. 1 upk.

Spółka ponadto uzyska oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy i utrwali je na papierze lub innym trwałym nośniku, co wypełni obowiązek, o którym mowa w art. 20 ust. 2 upk i jednocześnie wypełni zobowiązanie, o którym mowa w pkt I.B lit. a).

Spółka przekazała projekty skryptów sprzedażowych (dla połączeń inicjowanych przez Spółkę i dla połączeń inicjowanych przez klienta). Jednocześnie Spółka wskazała, iż przedłożone projekty skryptów stanowią szkielet rozmowy i wskazują wszystkie elementy niezbędne do przekazania w rozmowie z klientem, z zastrzeżeniem, że ze względu na specyfikę rozmowy, np. pytania ze strony klienta, mogą one być przekazywane w różnej kolejności. Skrypty będą miały zastosowanie do wszystkich produktów (ofert) proponowanych przez Spółkę w procesie sprzedaży na odległość. Ewentualne zmiany treści skryptów mogą wynikać ze zmian uregulowań prawnych, w tym regulacji dotyczących rynku energetycznego.

- 2) W odniesieniu do zobowiązania przedstawionego w pkt I. lit. C) Spółka oświadczyła, że dokłada staranności, aby klienci, w tym konsumenci, byli obsługiwani w sposób rzetelny i zrozumiały. W tym celu opracowała ona standardy obsługi klienta, w których zawarte są m.in. dobre praktyki, zasady procesu obsługi i sprzedaży oraz komunikacji z klientem (przykładowo: w dziale II Standard sprzedaży i obsługi Klienta Księgi standardów dla doradców w sieci sprzedaży mobilnej Rynku Masowego wskazane są niezbędne elementy w rozmowie z konsumentem, w tym m.in. obowiązek każdorazowego poinformowania o tożsamości Spółki reprezentowanej przez agenta, celu wizyty, szczegółach proponowanej oferty w tym cenie za energię elektryczną i stawce opłaty handlowej, terminie obowiązywania, warunkach i sposobie wypowiedzenia oraz o przysługującym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem). Agent podejmując kontakt z klientem powinien obowiązkowo posiadać w widocznym miejscu identyfikator, a po przedstawieniu klientowi szczegółów zaproponowanej umowy i udzieleniu odpowiedzi na zapytania Klienta, powinien przedstawić wypełnioną umowę wraz z kompletem załączników stanowiących jej integralną część, w tym m.in. Regulamin oferty i Ogólne Warunki Umów. Spółka wskazała, że jej przedstawiciele, mający kontakt z klientem są każdorazowo szkolenie ze standardów. Agenci przed podjęciem pracy mają obowiązek zapoznania się z obowiązującą Księgą standardów i stosowania zawartych w niej zapisów. Każdy agent przechodzi szkolenie e-learningowe ze standardów, które ma obowiązek ukończyć z wynikiem pozytywnym.

Spółka oświadczyła, że będzie poddawała regularnym i comiesięcznym badaniom jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez jej agentów poza lokalem przedsiębiorstwa, czego rezultatem będzie skuteczne przeprowadzenie [...]



wywiadów w miesiącu. Wyniki zapewnią bieżące monitorowanie przestrzegania przez agentów standardów obsługi klienta i pozwolą na szybkie podjęcie ewentualnych działań naprawczych.

Spółka przekazała projekty skryptów rozmów badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT poza lokalem przedsiębiorstwa (adresowanych do klientów, którzy nie złożyli odstąpienia od umowy oraz do klientów, którzy złożyli odstąpienie od umowy).

- 3) Przedstawiając propozycję zobowiązania, o którym mowa w pkt I. lit. D) i E) sentencji decyzji Spółka oświadczyła, że rozważyła kwestię zamieszczania w *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* postanowień przewidujących możliwość obciążania konsumentów karami umownymi za wypowiedzenie umowy lub Oferty Sprzedawcy przed upływem okresu jej obowiązywania. Spółka uznała, że możliwym rozwiązaniem jest opracowanie nowych *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, które nie będą zawierały zapisów dotyczących kar, aktualnie zamieszczonych w § 11 ust. 21 stosowanych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* i § 9 ust. 22 *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*. Efektem takiego stanowiska jest złożenie przez Spółkę zobowiązania do opracowania i wprowadzenia w życie w terminie 7 miesięcy o uprawnomocnienia się niniejszej decyzji nowych *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*. Ponadto Spółka zobowiązała się do umożliwienia konsumentom rozwiązania umów kompleksowych lub umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez konsumenta do dnia wprowadzenia w życie nowych OWU. Skorzystanie z tego uprawnienia nie skutkowałoby naliczeniem kary umownej za wypowiedzenie umowy lub Oferty Sprzedawcy przed upływem okresu jej obowiązywania, w sytuacji, gdy konsument zawrze z nią Umowę Kompleksową lub Umowę Sprzedaży Energii Elektrycznej w ramach dostępnych ofert, a konsument obsługiwany przez operatora sieci dystrybucyjnej ENERGA-OPERATOR również na podstawie taryfy ENERGA-OBRÓT SA dla energii elektrycznej.

Nowe *Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowe *Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* będą obowiązywały od dnia ich wprowadzenia w życie Uchwałą Zarządu Spółki i będą miały zastosowanie wyłącznie do umów kompleksowych i umów sprzedaży zawartych po dacie ich wejścia w życie.

Spółka podkreśliła, że mając na uwadze regulacje branżowe (art. 4j ust. 3a ustawy Prawo energetyczne¹⁵) dopuszczające określanie kosztów i odszkodowań w treści umowy zawieranej na czas określony, do których uregulowania Odbiorca jest zobowiązany w przypadku jej wypowiedzenia, a także działania w tej kwestii podmiotów na rynku energetycznym, Spółka nie może całkowicie zrezygnować z przysługującego jej uprawnienia. Spółka zapisy o karach będzie uwzględniała bezpośrednio w Regulaminach ofert, a ich wysokość będzie skorelowana z warunkami danej oferty.

¹⁵ Zgodnie z art. 4j ust. 3a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r. poz. 220) Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie.

4) W odniesieniu do zobowiązania przedstawionego w pkt I. lit. F) i G) Spółka oświadczyła, że do wyliczenia rekompensaty przyjęła algorytm ujmujący liczbę miesięcy rzeczywistego oferowania przez Spółkę oferty *Gwarancja Stalej Ceny*, średnią wysokość opłaty handlowej przewidzianej w tej ofercie i współczynnik korygujący. Spółka wskazała, że oferta *Gwarancja Stalej Ceny* wiązała się dla znaczącej części Klientów z niższą ceną energii elektrycznej w porównaniu do obowiązujących cen w 2015 r. i 2016 r. wynikających z Taryfy ENERGA-OBRÓT. Mając m.in. to na uwadze, jaki i wydane w ostatnim czasie przez Prezesa UOKiK decyzje w stosunku do innych podmiotów z branży energetycznej, Spółka przyjęła ułamkową część na poziomie 0,5. Przy takim podejściu wartość rekompensaty wyliczona według powyższego algorytmu oraz na podstawie przedstawionych w piśmie z 12 marca 2017 r. danych, jak i przyjętego współczynnika korygującego, wyniosła przy zaokrągleniu w górę do pełnych złotych 56 zł.

Realizacja wypłat ww. kwoty uprawnionym odbiorcom będzie realizowana we współpracy Spółki z siecią placówek PKO Banku Polskiego. Beneficjenci tegoż świadczenia nie muszą posiadać rachunków bankowych, a wypłata może być dokonana w dowolnym oddziale bądź agencji PKO Banku Polskiego w kraju. Z uwagi, że ww. Bank posiada ponad 2300 własnych placówek i agencji Spółka uznała, że każdy konsument, któremu będzie przysługiwała rekompensata będzie miał możliwość wypłacenia środków w dowolnym miejscu w kraju.

Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania złożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

[34] Wobec faktu złożenia przez Spółkę Energa - OBRÓT stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przez nią przedstawionym. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami. Obejmuje on zarówno zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zakończenia naruszenia, jak i usunięcia jego skutków. Usunięcie negatywnych skutków praktyki obejmuje także rekompensatę w postaci wypłacenia wskazanej w decyzji grupie konsumentów w kwocie 56 zł. Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez ENERGA - OBRÓT działań spowoduje usunięcie skutków stosowanej praktyki w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie przebiegu postępowania dowodowego. Wypełnienie wnioskowanego przez Spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes UOKiK zdecydował się zaakceptować zobowiązanie przedsiębiorcy.

Termin wykonania złożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań

[35] Art. 28 ust. 2 uokik przewiduje, że w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań lub zobowiązać 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 z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

Spółka ENERGA- OBRÓT zaproponowała wykonanie zobowiązania do podjęcia poszczególnych działań zmierzających do zakończenia zarzuczanych naruszeń w terminie od 3 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji do 7 miesięcy od daty jej uprawomocnienia się. Do usunięcia skutków zarzuczanych naruszeń Spółka zobowiązała się w terminie do 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, w szczególności czas potrzebny m.in. na:

- ✓ wprowadzenie nowych skryptów sprzedażowych i nowego procesu zawierania umów na odległość (3 tygodnie od daty uprawomocnienia się decyzji),
- ✓ wprowadzenie regularnego i comiesięcznego badania jakości przeprowadzonego procesu oferowania i sprzedaży przez agentów Spółki poza lokalem przedsiębiorstwa (1 miesiąc od daty uprawomocnienia się decyzji),
- ✓ opracowanie i wprowadzenie w życie nowych *Ogólnych Warunkach Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunkach Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* (7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji),
- ✓ poinformowanie konsumentów o możliwości i warunkach rozwiązania umów kompleksowych lub umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych do dnia poprzedzającego wprowadzenie nowych *Ogólnych Warunków Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowych *Ogólnych Warunków Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, bez obowiązku zapłaty kary umownej za wypowiedzenie umowy lub Oferty Sprzedawcy przed upływem okresu jej obowiązywania (miesiąc od daty uprawomocnienia się decyzji) i umożliwienie im skorzystania z tego uprawnienia,
- ✓ podjęcie czynności polegających na skierowaniu do konsumentów objętych ofertą *Gwarancja Stałej Ceny*, których dotyczy złożone zobowiązanie informacji o działaniach podjętych w celu usunięcia skutków zarzucanych naruszeń i przysługujących im z tego tytułu uprawnieniach do zmiany warunków oferty, wypowiedzenia umowy oraz wypłaty rekompensaty (7 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji),

Prezes Urzędu uznał proponowane terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczne wykonanie.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

[36] Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań oraz przedstawienie dowodów potwierdzających jego wykonanie. W związku z czym Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek:

- 1) przekazanie w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
 - a) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt A) sentencji decyzji oraz treści opracowanych i stosowanych skryptów sprzedażowych;
 - b) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt B) sentencji decyzji, dotyczącego wprowadzenia nowego procesu zawierania umów na odległość,
 - c) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt C) sentencji decyzji, dotyczącego wprowadzenia regularnego i comiesięcznego badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa oraz treści skryptów rozmów badania jakości przeprowadzonego procesu ofertowania i sprzedaży przez agentów ENERGA-OBRÓT SA poza lokalem przedsiębiorstwa,



- 2) przekazanie w terminie 12 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji:
- a) kopii uchwały Zarządu Spółki wprowadzającej nowe *Ogólne Warunki Umów Kompleksowych ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów* oraz nowe *Ogólne Warunki Umów Sprzedaży Energii Elektrycznej ENERGA-OBRÓT SA dla Konsumentów*, o których mowa w pkt I ppkt D) sentencji decyzji,
 - b) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności* informującego konsumentów o uprawnieniu, o którym mowa w pkt I ppkt E) sentencji decyzji,
 - c) informacji o liczbie konsumentów, którzy - od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do ostatniego dnia miesiąca poprzedzającego miesiąc przedłożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania - skorzystali z uprawnienia, o którym mowa w pkt I ppkt E) sentencji decyzji,
 - d) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt F) sentencji decyzji oraz kopii 5 przykładowych listów skierowanych do konsumentów, o których mowa w pkt I ppkt F) sentencji decyzji,
 - e) oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania, o którym mowa w pkt I ppkt G) lit. a) sentencji decyzji oraz kopii 5 przykładowych listów skierowanych do konsumentów, o których mowa w pkt I ppkt G) lit. a) sentencji decyzji,
 - f) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności*, o którym mowa w pkt I ppkt G) lit. b) sentencji decyzji, informującego uprawnionych konsumentów o przysługującej im rekompensacie i trybie jej wypłaty,
 - g) informacji o liczbie konsumentów, którym wypłacono rekompensatę w kwocie 56 zł - według stanu na dzień poprzedzający dzień złożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania,
 - h) zrzutów ekranu strony internetowej Spółki z pierwszego i ostatniego dnia publikacji ogłoszenia zamieszczonego w zakładce *Aktualności*, o którym mowa w pkt I ppkt H) sentencji decyzji, informującego o wydaniu przedmiotowej decyzji i udostępnieniu hipertęcza do treści decyzji (w wersji niezawierającej tajemnicy przedsiębiorstwa).

Wyznaczone przez Prezesa UOKiK terminy na złożenie przez Spółkę informacji o stopniu realizacji poszczególnych zobowiązań przyjętych niniejszej decyzji oraz przedstawienie dowodów wykonania decyzji są odpowiednie, wystarczające do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

POUCZENIE:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1822 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Gdańsku
Roman Jarząbek

Otrzymuje:

ENERGA - OBRÓT S.A.

Al. Grunwaldzka 472

80- 309 Gdańsk

a/a

