



RGD-610-502/16/IW

Gdańsk, 14 lutego 2017 r.

DECYZJA RGD 1/2017

- 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) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez **Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

- 1) działaniu wprowadzającym w błąd, polegającym na niezgodnym z prawdą informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające w imieniu i na rzecz Spółki Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika z konieczności zawarcia nowych umów, zmiany umów wykonywanych, niedopełnienia przez konsumenta formalności związanych ze świadczonymi na jego rzecz usługami, zmiany właściciela lub siedziby dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, zmiany jego systemu pracy lub sposobu poboru opłat,

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie i zmiany sprzedawcy energii,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2016, poz. 3 ze zm.) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 2) działaniu wprowadzającym w błąd poprzez informowanie konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, mającej polegać na tym, że po podpisaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie, będą oni ponosić niższe opłaty za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie,

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

- 3) zaniechaniu przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia ze Spółką Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumentów będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję,

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

- 4) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej ze Spółką Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej 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 (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.) 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;

- 5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

oraz **po złożeniu zobowiązania** przez Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie, do podjęcia działań, zmierzających do zakończenia wyżej opisanych naruszeń i usunięcia ich negatywnych skutków, poprzez :

- A) wprowadzenie przez Spółkę - w terminie 30 dni od daty wydania niniejszej decyzji - powszechnej i nagrywanej rozmowy powitalnej pracownika Spółki z konsumentem, przeprowadzanej w terminie do 10 dni od dnia zawarcia umowy, podczas której zostanie: (i) przynajmniej trzy razy przywołana firma „Polski Prąd S.A.”, (ii) zadane pytanie o pozostawienie konsumentowi przez przedstawiciela handlowego działającego na rzecz i w imieniu Spółki egzemplarza umowy wraz z załącznikami i wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz o pouczeniu go o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, (iii) zadane pytanie o świadomość dokonania zmiany sprzedawcy energii elektrycznej w związku z zawarciem umowy; skrypt rozmowy powitalnej przedstawiono w punkcie [27] uzasadnienia decyzji,
- B) wprowadzenie - w terminie 30 dni od daty wydania niniejszej decyzji - jednokartkowego dokumentu przekazywanego konsumentowi w trakcie zawierania umowy sprzedaży energii elektrycznej, zawierającego informacje o: (i) tym, że: Spółka jest spółką konkurencyjną wobec dotychczasowych sprzedawców energii elek-



trycznej, (ii) strukturze opłat (w zakresie opłaty za energię oraz pozostałych opłat), (iii) otrzymaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję oraz (iv) prawie odstąpienia od umowy; wzór dokumentu zawierającego ww. informacje otrzyma następujące brzmienie:

MASZ PYTANIE? dzwoń na infolinię w godzinach 12:00-20:00

TEL: (22) 535 34 74

EMAIL: bok@polskiprad.pl

1. Sprzedawca energii elektrycznej oraz jego dane identyfikacyjne

Sprzedawcą energii elektrycznej jest Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Baletowej 16, 02-867 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000461047.

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

2. Struktura opłat

*Jednostkowa cena energii w ofercie [***] wynosi [***] za każdą zużytą kilowatogodzinę, a miesięczna opłata handlowa wynosi [***] brutto*

3. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorzec formularza odstąpienia od umowy

Jeśli jesteś konsumentem masz prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Pouczenie o odstąpieniu od umowy, w tym informacje o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy oraz o skutkach odstąpienia od umowy są zawarte na formularzu odstąpienia od umowy w załączniku do umowy.

4. Wyjaśnienie zasad działania rynku energii elektrycznej oraz informacja o dwóch fakturach

Umowa sprzedaży energii elektrycznej (zwana dalej Umową) reguluje wyłącznie prawa i obowiązki Sprzedawcy i Odbiorcy dotyczące sprzedaży energii elektrycznej i nie dotyczy usługi dystrybucji energii elektrycznej. Sprzedaż energii elektrycznej odbywa się za pośrednictwem sieci dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (Operator), z którym Odbiorca ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji. Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej nie powoduje zmiany Operatora (pozostaje ten sam). Najbliższe biuro Operatora znajduje się:

.....

W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, Odbiorca winien niezwłocznie powiadomić Operatora, który jest odpowiedzialny za usuwanie tego rodzaju awarii. W tym celu Odbiorca powinien powiadomić o awarii Pogotowie energetyczne pod numerem telefonu 991.

Operator dokonuje odczytu zużycia energii elektrycznej i przekazuje te dane Sprzedawcy. Operator rozlicza świadczone na rzecz Odbiorcy usługi dystrybucji energii elektrycznej i wystawia Odbiorcy z tego tytułu faktury. Płatności za usługę dystrybucji dokonywane są przez Odbiorcę na rzecz Operatora. Sprzedawca osobno rozlicza sprzedaż energii elektrycznej.



Z uwagi na zawarcie odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument będzie otrzymywał dwie faktury od dwóch różnych przedsiębiorstw, tzn. oddzielnie za sprzedaż i dystrybucję.

.....
(podpis klienta)

- C) wprowadzenie - w terminie 30 dni od daty wydania niniejszej decyzji - przez partnerów współpracujących ze Spółką na podstawie umów współpracy i pod nadzorem Spółki, systemu obowiązkowych szkoleń dla przedstawicieli handlowych współpracujących z partnerami w zakresie prawidłowości procesu sprzedażowego i dopuszczanie do działalności wyłącznie przedstawicieli handlowych, którzy ukończyli stosowne szkolenia z pozytywnym wynikiem sprawdzianu wiedzy przekazywanej podczas szkoleń; podczas szkoleń szczególny nacisk zostanie położony na (i) wyjaśnianie sposobu rozliczania opłat za energię elektryczną, (ii) informację o otrzymywaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję, (iii) pozostawianie konsumentowi egzemplarza umowy wraz z załącznikami oraz (iv) pozostawianie konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu; w ramach systemu szkoleń zapewniane będzie szkolenie niezwłocznie po nawiązaniu współpracy z przedstawicielem handlowym i raz do roku dla wszystkich przedstawicieli handlowych;
- D) wprowadzenie - w terminie 30 dni od daty wydania niniejszej decyzji - dla przedstawicieli handlowych współpracujących z partnerami Spółki obowiązku posługiwania się identyfikatorem w formacie A6 z widocznym logo Spółki;
- E) uwzględnienie - w terminie 4 miesiące od daty wydania niniejszej decyzji - bez badania zasadności, wszystkich skarg konsumentów, które Spółka otrzymała od rozpoczęcia działalności w zakresie sprzedaży energii elektrycznej do gospodarstw domowych do dnia wydania niniejszej decyzji, będących: (i) pismami konsumentów skierowanymi do Spółki oraz instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumentów, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, dotyczącymi praktyk, o których mowa w pkt I ppkt 1- 5 sentencji decyzji oraz (ii) skargami konsumentów, znajdującymi się w aktach niniejszego postępowania, dotyczącymi praktyk, o których mowa w pkt I ppkt 1- 5 sentencji decyzji - i w sytuacji, gdy:
 - a) rozwiązanie zawartej ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej nastąpiło z inicjatywy konsumenta przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, dokonanie umorzenia lub zwrotu opłaty stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, tj. opłaty jednorazowej, o której mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy, o ile konsument złożył - po zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej - skargę, o której mowa w pkt I ppkt E) tiret (i) i (ii) sentencji decyzji, dotyczącą praktyk, o których mowa w pkt I ppkt 1- 5 sentencji decyzji;
 - b) konsument pozostaje stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką, umożliwienie wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, przewidzianego w rozdziale 8 ust. 4 Ogólnych Warunków Umowy, bez obowiązku uiszczenia przez konsumenta z tego tytułu opłaty jednorazowej naliczanej za okres, o jaki został skrócony czas obowiązywania umowy, o której mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy, o ile konsument złożył - po zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej - skargę, o której mowa w pkt I ppkt E) tiret (i) i (ii) sentencji decyzji, dotyczącą praktyk, o których mowa w pkt I ppkt 1- 5 sentencji decyzji;



F) przyznanie i wypłacenie - w terminie 4 miesięcy od daty wydania niniejszej decyzji - każdemu konsumentowi, który złożył skargę, o której mowa w pkt. I ppkt E) tiret (i) i (ii) sentencji decyzji, dotyczącej praktyk, o których mowa w pkt. I ppkt 1- 5 sentencji decyzji, otrzymaną przez Spółkę w okresie od rozpoczęcia przez nią działalności w zakresie sprzedaży energii elektrycznej do gospodarstw domowych do dnia wydania niniejszej decyzji - rekompensaty w wysokości 37 złotych, przy czym w sytuacji:

a) wskazanej w pkt I ppkt E) lit. a) Spółka skieruje do konsumentów pismo następującej treści:

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

- *zwrot lub umorzenie wszelkich opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Polskim Prądem S.A. przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz*
- *jednorazowa rekompensata w wysokości 37 (trzydziestu siedmiu) złotych.*

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie trzydziestu dni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy.

Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres ul. Bałetowa 16, 02-867 Warszawa lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

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

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr 801 888 800.

b) wskazanej w pkt I ppkt E) lit. b) Spółka skieruje do konsumentów pismo następującej treści:

W imieniu firmy Polski Prąd S.A. mam przyjemność poinformować, że w odpowiedzi na złożoną przez Państwa skargę przyznaliśmy Państwu jednorazową rekompensatę w wysokości 37 (trzydziestu siedmiu) złotych.

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o poinformowanie nas (listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) o numerze rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie trzydziestu dni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata dla Państwa zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy.

Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu



zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres ul. Baletowa 16, 02-867 Warszawa lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

Dodatkowo, jeżeli wyrażą Państwo taką wolę, umożliwimy Państwu rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Rozdziale 8 ust. 4 Ogólnych Warunków Umów (dalej „OWU”) bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianego w Rozdziale 8 ust. 5 OWU odszkodowania (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Polskim Prądem S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta).

Jeżeli zdecydują się Państwo skorzystać z możliwości rozwiązania umowy należy przestać w formie pisemnej wypowiedzenie umowy na adres ul. Baletowa 16, 02-867 Warszawa.

Jednocześnie zwracamy uwagę, że rozwiązanie umowy oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzić będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, rozliczanych wg cen i stawek opłat stosowanych do rozliczeń za usługę rezerwową.

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

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr 801 888 800.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229) nakłada się na Spółkę Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie, obowiązek przedłożenia:
- 1) w terminie 2 miesięcy od daty wydania niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego w pkt I ppkt A), B) i D) sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
 - a) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w pkt I ppkt A) sentencji decyzji oraz kopii nagrań 5 przykładowych rozmów powitalnych;
 - b) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w pkt I ppkt B) sentencji decyzji oraz kopii pięciu przykładowych jednokartkowych dokumentów przekazywanych konsumentom podczas zawierania ze Spółką - po wydaniu niniejszej decyzji - umów sprzedaży energii elektrycznej,
 - c) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w pkt I ppkt D) sentencji decyzji, wzoru identyfikatorów oraz informacji o liczbie identyfikatorów wydanych od dnia wydania decyzji do dnia składania niniejszej informacji;
 - 2) w terminie 5 miesięcy od daty wydania niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego w pkt I ppkt C), E) i F) decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
 - a) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w pkt I ppkt C) sentencji decyzji oraz informacji o: (i) datach szkoleń przeprowadzonych od dnia wydania decyzji do



- dnia składania niniejszej informacji w podziale na szkolenia przeprowadzone niezwłocznie po nawiązaniu współpracy z przedstawicielem handlowym oraz szkolenia przeprowadzone raz do roku dla wszystkich przedstawicieli handlowych, (ii) liczbie przedstawicieli handlowych przeszkolonych w trakcie poszczególnych szkoleń oraz (iii) liczbie przedstawicieli handlowych, którzy ukończyli poszczególne szkolenia z wynikiem pozytywnym i negatywnym,
- b) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **pkt I ppkt E)** sentencji decyzji oraz informacji o (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono opłatę stanowiącą bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, tj. opłatę jednorazową, o której mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków i łącznej wysokości zwróconych opłat, (ii) liczbie konsumentów, w stosunku do których umorzono opłatę jednorazową i łącznej wysokości tych umorzeń oraz (iii) liczbie konsumentów, którzy skorzystali z możliwości rozwiązania zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu jej obowiązywania bez obowiązku uiszczania na rzecz Spółki z tego tytułu opłaty jednorazowej ;
- c) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **pkt I ppkt F)** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 37 zł.

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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm., aktualnie tekst jednolity Dz. U. z 2017 r., poz. 229), zwanej dalej: *uokik*, przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn.: RGD-405-3/15/IW) w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania podejmowane przez Spółkę Polski Prąd S.A. z siedzibą w Warszawie, zwana dalej: *Spółką* lub *Polski Prąd*, w zakresie dotyczącym zawierania z konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej nie stanowią naruszenia przepisów ustawy, uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Czynności wyjaśniające zostały podjęte w związku z otrzymywanymi od konsumentów sygnałami o nieprawidłowościach dotyczących działań Spółki w zakresie trybu zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej.
- [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 Polski Prąd w dniu 11 maja 2016 r., postanowieniem nr 35, postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:
- 1) działaniu wprowadzającym w błąd, polegającym na niezgodnym z prawdą informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające w imieniu i na rzecz Spółki Polski Prąd, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, że:
 - reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,
 - wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika z konieczności zawarcia nowych umów, zmiany



umów wykonywanych, niedopełnienia przez konsumenta formalności związanych ze świadczonymi na jego rzecz usługami, zmiany właściciela lub siedziby dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, zmiany jego systemu pracy lub sposobu poboru opłat,

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

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity Dz. U. z 2016, poz. 3 ze zm.), zwanej dalej: *upnpr*, i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik;

- 2) działaniu wprowadzającym w błąd poprzez informowanie konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, mającej polegać na tym, że po podpisaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd, będą oni ponosić niższe opłaty za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 *upnpr* i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik;

- 3) zaniechaniu przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia ze Spółką Polski Prąd umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumenci będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 *upnpr* i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik;

- 4) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej ze Spółką Polski Prąd poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej 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 (Dz.U. z 2014 r., poz. 827 ze zm.), 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;

- 5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką Polski Prąd poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 *upnpr* i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.



Karty akt postępowania: 3 - 16

- [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: 17 - 19

- [4] Postanowieniem nr 36 z dnia 11 maja 2016 r. w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zaliczono informacje, pozyskane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygnaturą: RGD-405-3/15/IW:

- 1) zawarte w piśmie Spółki Polski Prąd z 18 lutego 2015 r. wraz z załącznikami,
- 2) przekazane w pismach:
 - a) Pani [...] wraz z załącznikami,
 - b) Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Pucku z 12 lutego 2015 r., znak: [...], i załączonych do niego dokumentach,
 - c) Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Gdańsku z 9 lutego 2015 r., znak: [...], i załączonych do niego dokumentach,
 - d) Pani [...] przestany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z 24 marca 2015 r., znak: [...],
 - e) Pani [...],
 - f) Pana [...] wraz z załącznikami, które wpłynęło do UOKiK w dniu 27 marca 2015 r.,
 - g) Pana [...],
 - h) Pana [...],
 - i) Pana [...],
 - j) Pani [...] przestany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z 23 czerwca 2015 r., znak: [...],
 - k) Pani [...],
 - l) Pana [...],
 - m) Pani [...],
 - n) Federacji Konsumentów Jednostki Terenowej w Opolu z [...], [...], wraz z załącznikami,
 - o) Pani [...] przestany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z 26 stycznia 2016 r., znak:[...],
 - p) Pani [...] przestany do UOKiK przez Urząd Regulacji Energetyki pismem z 25 stycznia 2016 r., znak: [...].

Karty akt postępowania: 20 - 1555

- [5] O zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu ww. informacji powiadomiono Spółkę pismem z tego samego dnia.

Karty akt postępowania: 22- 23

- [6] W dniu 16 czerwca 2016 r. Spółka skorzystała z prawa przeglądania akt - w tej dacie udostępniono przedstawicielowi Spółki akta postępowania nr 1- 1559.

Karty akt postępowania: 1561 - 1569

- [7] Spółka w piśmie z 20 czerwca 2016r. 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: *pismo Spółki z 20 czerwca 2016r. - k. 1570 - 1575*

Wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 uokik Spółka przedstawiła w piśmie z 26 września 2016 r., uzupełnionym następnie pismami z 15 listopada 2016 r., 12 grudnia 2016 r. i 22 grudnia 2016 r.

Karty akt postępowania: *pisma Spółki z 26 września 2016 r., 15 listopada 2016 r., 12 grudnia 2016 r. i 22 grudnia 2016 r. - k. 1658 - 1669, 1673 - 1683, 1685- 1695 1696- 1706.*

- [8] Pismem z 25 stycznia 2017 r. skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z tego uprawnienia.

Karty akt postępowania: 1709

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

- [9] Spółka Polski Prąd wpisana została do krajowego rejestru sądowego pod numerem 0000461047. Przedmiot działalności Spółki obejmuje m.in.: handel energią elektryczną, wytwarzanie energii elektrycznej, handel i dystrybucja paliw gazowych w systemie sieciowym.

- [10] Spółka oferując odbiorcom w gospodarstwach domowych skorzystanie ze świadczonych przez nią usług sprzedaży energii elektrycznej posługuje się m.in. wzorcami: umów sprzedaży energii elektrycznej, ogólnych warunków umów, szczegółowych warunków ofert, pełnomocnictw do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Spółka oświadczyła, że [...] którym proponowane jest zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej/zmiana sprzedawcy energii elektrycznej.

Karty akt postępowania: *pismo Spółki z 18 lutego 2015 r. wraz z załącznikami - k. 24- 95*

- [11] Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że umowy sprzedaży energii elektrycznej są zawierane z odbiorcami w gospodarstwach domowych (konsumentami) przede wszystkim poza lokalem przedsiębiorstwa. Pozyskiwanie odbiorców energii elektrycznej będących konsumentami za pośrednictwem przedstawicieli handlowych działających na rzecz i w imieniu Spółki, następuje poprzez ich osobisty kontakt z konsumentami w miejscu ich zamieszkania, a następnie zawarciu - w imieniu Spółki - umowy sprzedaży energii elektrycznej. Do akt sprawy Spółka załączyła [...] [...]. Umowa [...]. W umowach tych określono m.in. [...].

Karty akt postępowania: [...] - k. 1603 - 1627 i [...] - k. 1583 - 1598, *pismo Polskiego Prądu z [...] - k. 1599- 1602*

Zawieranie umów sprzedaży energii elektrycznej w jej siedzibie należy do zdarzeń incydentalnych. Spółka, jak również jej agenci nie podejmują inicjacji kontaktu telefonicznego lub mailowego jako pierwsi. Kontakt jest podejmowany dopiero po otrzymaniu wyraźnej informacji, że konsument życzy sobie tego kontaktu i po podaniu przez konsumenta danych osobowych.

Spółka praktykuje zawieranie umów w formie pisemnej i dopiero złożenie przez konsumenta oraz przedstawiciela podpisów na dokumencie umowy stanowi o zawar-



ciu umowy sprzedaży energii elektrycznej. Spółka przystępuje do realizacji umowy po wpłynięciu podpisanego przez konsumenta dokumentu, przy czym aktualnie regułą jest oczekiwanie Spółki na upływ terminu do odstąpienia od umowy. Ma to na celu upewnienie się, że konsument od umowy nie odstąpił i w dalszym ciągu ma wolę zakupu energii elektrycznej od Spółki.

Karty akt postępowania: *pismo Spółki z 18 lutego 2015 r. - k. 24- 32*

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

Interes publiczny:

- [12] 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.
- [13] 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 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 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:

- [14] 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) 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.
- [15] W przedmiotowej sprawie strona postępowania posiada status przedsiębiorcy. Spółka Polski Prąd działa w formie spółki akcyjnej, wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Prowadzi ona we własnym imieniu działalność gospodarczą, która obejmuje m.in. 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:



- [16] 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.
- [17] 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
- [18] 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;
 - ✓ 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,

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,

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



- ✓ uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań:

[19] 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 współżycia 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 współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁵.

Przełankę 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 upnr 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.

Odnosząc się do zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych należy wskazać, że 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. 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 współżycia 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 upnr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Artykuł 4 ust. 2 upnr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę

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



rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przestępstw określonych w ust. 1. W myśl art. 5 ust. 1 upnr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnr). 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 upnr 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 upnr).

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 upnr).

Zgodnie natomiast z art. 6 ust. 4 upnr 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).

Ocena każdej praktyki rynkowej dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 upnr uznaje za przeciętnego konsumenta takiego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech 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. W przedmiotowej sprawie oferowane przez przedsiębiorcę zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej, a w konsekwencji zmiana sprzedawcy energii elektrycznej, nie było skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych w tym zakresie 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:



[20] **Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy podejmowania przez nią działań wprowadzających w błąd, polegającym na niezgodnym z prawdą informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające w imieniu i na rzecz Spółki Polski Prąd, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika z konieczności zawarcia nowych umów, zmiany umów wykonywanych, niedopełnienia przez konsumenta formalności związanych ze świadczonymi na jego rzecz usługami, zmiany właściciela lub siedziby dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, zmiany jego systemu pracy lub sposobu poboru opłat,

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

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

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

W skargach kierowanych do Prezesa UOKiK, dotyczących działań osób reprezentujących i działających w imieniu i na rzecz Spółki Polski Prąd, konsumenci wskazywali m. in., że:

- 1) *W dniu 10.03.2015 r. odwiedził mnie Pan(...), który przedstawił się jako pracownik przedsiębiorstwa PGE. Miał też dokumenty z logo PGE. Zaoferował mi podpisanie umowy na comiesięczną kontrolę licznika i płacenie za faktycznie zużyty energię elektryczną. Pytałam się, czy jest przedstawicielem PGE i czy POLSKI PRĄD S.A. to jest ta sama firma co PGE. Przedstawiciel firmy Pan(...) potwierdził, że tak. Podpisałam więc z nim umowę, będąc przekonana, że podpisuję z PGE, co w mojej obecnej sytuacji wydawało się korzystne, (...)*
- 2) *(...) zawiadamiam o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez Firmę Polski Prąd S.A.(...), naruszenie poprzez: praktykę wprowadzającą w błąd klienta, co do charakteru umowy - myślałam że podpisuję coś z PGE jakąś kontynuację umowy, a nie zawieram nową umowę ze sprzedawcą prądu, (...)*
- 3) *(...) Przedstawiciele ww. spółki naszli mnie w domu podając się za pracowników mojego dotychczasowego dostawcy energii. Pod pretekstem wykonywania swoich obowiązków dla tego dostawcy próbowali ode mnie otrzymać informacje na temat aktualnych danych związanych z zużyciem energii, obiecując, że przedstawiają nadchodzące zmiany w aktualnej umowie. Mimo prób zamknięcia drzwi przedstawiciele nie odstąpili od próby wejścia do domu. W momencie, kiedy zgodziłem się okazać ostatni rachunek weszli samowolnie do domu, (...)*
- 4) *(...) Jestem osobą starszą mam 85 lat a mój mąż 90. W dniu 28.01.2015 r. do naszego mieszkania przyszedł młody mężczyzna, który przedstawił się jako pra-*



ownik Enea i powiedział, że trzeba podpisać od nowa umowę bo inaczej odłączą mi prąd. Ponieważ jestem osobą schorowaną, niedostyszącą wystraszyłam się i nieświadoma podpisałam umowę,(...)

- 5) Niniejszym składam skargę na działanie firmy Polski Prąd SA przez ich pracownika(...), który w dniu 22.06.2015 przybył do mnie do mieszkania z informacją, że nie wypełniłam deklaracji o wyborze sprzedawcy energii elektrycznej. Prosił o odszukanie w moich dokumentach zbioru praw i obowiązków klienta przestanych przez firmę ENERGA, mojego dostawcy energii elektrycznej. (...) poinformował, że mam prąd tymczasowy gdyż nie przestałam wyżej wymienionej deklaracji i teraz muszę zawrzeć z nim umowę na dostawę prądu z gwarancją stałej ceny na 5 lat. Poinformował mnie, że firma ENERGA OBRÓT dolicz do takiej umowy opłatę handlową i że będzie mnie to wówczas drożej kosztowało więc lepiej zawrzeć tę umowę z nim.(...) Dopiero po podpisaniu umowy i zastanowieniu się nad całą sytuacją i porównaniu logo firmy na dokumentach zdałam sobie sprawę, że coś jest nie w porządku.(...) Pan(...) wprowadził mnie w błąd sugerując, że nie dopełniłam jakiś formalności związanych z dostawą prądu i że mam prąd tymczasowy. (...) dowiedziałam się, że wszystko jest w porządku z moją umową z firmą ENERGA i że nie mam żadnego prądu tymczasowego!(...)
- 6) (...) W miesiącu kwietniu odwiedził mnie przedstawiciel w/w firmy oferując dostawę tańszego prądu, przedstawiając się jako pracownik elektrowni z ul. Trzebnickiej. Na ul. Trzebnickiej mieści się firma „Tauron” i ja byłam przekonany, że chodzi o nową umowę na tańszy prąd z tej firmy a nie o zmianę dostarczyciela energii elektrycznej. (...)
- 7) Ponieważ nie poinformowano nas (choć o to pytaliśmy) czy przedstawiciele są z innej firmy to nas oszukano. Zapewniali nas że to ta sama firma od której obecnie otrzymujemy energię elektryczną, tylko od stycznia 2015 r. energia zdrożeje. Ponieważ my posiadamy taryfę G 11 to cena pozostanie bez zmian. Z tego względu trzeba zawrzeć nową umowę (...)
- 8) (...) Nie chcę zawierać umów z firmą, która na starcie postępuje nieuczciwie, podając przez swojego przedstawiciela nieprawdziwe informacje. Dowiedziła się, że wszyscy odbiorcy prądu firmy TAURON będą zmuszeni zawrzeć te umowy (z Waszą firmą), bo TAURON sprzedał dział sprzedaży.(...)
- 9) (...) Dodatkowo osoba sprzedająca podała że reprezentuje dotychczasowego dostawcę energii, firmę PGE Obrót SA, a jej wizyta ma charakter czysto formalny, który ma na celu polepszenie warunków obowiązującej już umowy. (...)
- 10) (...) Przedstawiciele Polski Prąd SA, którzy w moim domu zawarli ze mną wyżej wymienioną umowę wprowadzili mnie w błąd. Na moje liczne pytania, czy są oni przedstawicielami firmy Energa odpowiadali twierdząco. Informowali, że siedziba firmy Energa jest przenoszona z Gdyni do Warszawy i z tego faktu wynika konieczność podpisania umowy. Kilkakrotnie zapewniano mnie, że nadal będę klientką tego samego dostawcy energii. Będąc w usprawiedliwionym przekonaniu, iż zawieram aneks do mojej umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej, złożyłam swój podpis na podsuniętych przez nich dokumentach. (...)
- 11) (...) Oszustwo to polegało na tym, iż p. (...) powołał się własnym nazwiskiem na firmę „Energa Obrót SA”, od której to do tej pory odbieram prąd. Stwierdził, że firma :Energa” zmienia swoje miejsce urzędowania, zmienia całkowicie system pracy i poboru opłat za energię. Dlatego też byłam do końca przekonany, iż osoba z którą rozmawiałem jest pracownikiem firmy „Energa” na którą się powołuje. (...)



- 12) (...) w związku ze zdiagnozowaną u mnie wadą wzroku (w załączeniu zaświadczenie lekarskie) posiadam ogromne trudności z zapoznaniem się z treścią jakichkolwiek dokumentów. Państwa pełnomocnik czytając mi treść przedmiotowej umowy wprowadził mnie w błąd. Następnie ufając jego zapewnieniom, że jest przedstawicielem Spółki Turon złożyłam podpis na przedstawionych przez pełnomocnika dokumentach. (...) [cytat oryginalny]
- 13) (...) wprowadziła mnie w błąd przedstawiając się jako pracownik PGE.(...)Pani (...) pod pretekstem pomocy sama wypełniła umowę. Dopiero po otrzymaniu rachunku dowiedziałem się, że z chwilą podpisania umowy z PPSA zrezygnowałem z PGE. Zostałem oszukany (...)
- 14) W dniu 04.02.2015 r. odwiedził mnie w moim mieszkaniu człowiek przedstawiający się jako przedstawiciel TAURON-u, mojego dostawcy energii elektrycznej i zakomunikował potrzebę zawarcia nowej umowy na dostawę energii elektrycznej. Uzasadniał to zmianą firmy mojego dostawcy energii elektrycznej. Z jego słów wynikało, że nowa umowa jest niezbędna dla zachowania ciągłości dostaw energii elektrycznej. Mając na uwadze niezbędność dostaw dla normalnego funkcjonowania podpisałem umowę. (...)

Dowód: pisma/skargi konsumentów - k. 133, 161, 163, 186, 195, 200, 667, 1513, 1524, 1528, 1530, 1537, 1538, 1543,

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

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

Tymczasem z treści zacytowanych wyżej skarg konsumentów wynika, że częstokroć osoby reprezentujące Polski Prąd, działające w imieniu i na rzecz Spółki, składając konsumentom wizyty w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, przekazywały im informację, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta lub, że wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedstawianych im podczas tych wizyt wynika z konieczności zawarcia nowych umów, zmiany umów wykonywanych, niedopełnienia przez konsumenta formalności związanych ze świadczonymi na jego rzecz usługami, zmiany właściciela lub siedziby dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej, zmiany jego systemu pracy lub



sposobu poboru opłat. W rzeczywistości podczas tych wizyt konsumenci zawierali umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd SA, co skutkowało zmianą sprzedawcy energii. Takie zachowanie przedstawicieli Spółki mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do jej tożsamości oraz co do okoliczności złożenia im propozycji zawarcia umowy. Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Gdyby konsument został przez przedstawicieli Spółki Polski Prąd rzetelnie i wyczerpująco poinformowany o jej tożsamości i celu składanej wizyty, mógłby on nie przyjąć propozycji zawarcia umowy lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy. Takie działania Spółki mogą nosić przesłanki uzasadniające uznanie ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnr, a tym samym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

- [21] Drugi z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy działań wprowadzających w błąd poprzez informowanie konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, mającej polegać na tym, że po podpisaniu umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd, będą oni ponosić niższe opłaty za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Konsumenci w kierowanych do UOKiK skargach wskazywali, że byli przez przedstawicieli Spółki informowani, że podpisanie z nią umowy sprzedaży energii elektrycznej umożliwi im uzyskanie szczególnej korzyści cenowej w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną, w związku z niższą ceną energii elektrycznej. Potwierdzają to zacytowane niżej przykładowe skargi konsumentów:

- 1) (...) *Zgłosił się do nas przedstawiciel z firmy Polski Prąd proponując nam duże oszczędności na fakturach za energię elektryczną w porównaniu z dotychczasowym z PGE.(...) Uzgodniliśmy z nim że umowa będzie obowiązywać przez okres 1 roku a w ramach bonusu dostaniemy 50% zniżkę na energię do naszych domów. Nie podejrzewając że mamy do czynienia z próbą oszustwa oraz ponaglani czasowo przez przedstawiciela podpisaliśmy umowę nie na taki okres jak uzgodniliśmy, gdy mieliśmy pierwsze drobne problemy z tą firmą okazało się że umowa jest podpisana na 3 lata. (...) Ponadto firma Polski Prąd wystawia nam co miesiąc zawyżone zapłaty prognozowe, a każda próba kontaktu w tej sprawie zostawał bez odpowiedzi. W związku z tym iż nie stać nas obecnie na płatność zawyżonych prognoz nęka się nas telefonami strasząc windykacją nie przedstawiając nam rozliczeń na piśmie o co niejednokrotnie prosimy.(...)*
- 2) (...) *Po okazaniu pierwszego rachunku stwierdzili, że mogą uzyskać znaczne oszczędności około 30%, jeżeli pokaże kolejny, przedostatni rachunek.(...) Rachunek ten był wyższy niż poprzednie od poprzedniego dostawcy, co trwa do dziś. Dodatkowo nie zostałem poinformowany o ważności zapisu na umowie, mówiącej o karze umownej, w przypadku rozwiązania umowy. (...)*
- 3) *Reklamuję niekorzystne ustawienie składowych rozliczeń za zużycie prądu, co spowodowało wzrost kosztu zużycia energii za pierwsze 6 miesięcy 2015 roku w porównaniu do analogicznego okresu 2014 roku o 30,4%.(...) Przed podpisaniem*



umowy przedstawiciel Polskiego Prądu zapewniał mnie, że będę mniej płacić, m.in. ze względu na niższą stawkę jednostkowa za 1 kwh jak i wprowadzenie taryfy nocnej i świątecznej. (...)

- 4) (...) dostałem fakturę na o wiele wyższą kwotę niż wcześniej z PGE otrzymywałem a nie zużywam obecnie więcej prądu. Dodatkowo jeszcze na fakturze przedstawione są jakieś opłaty handlowe w wys. 14,40zł/m-nie o których nic wcześniej nie wiedziałem. (...) Jestem osobą niezaradną życiowo w załatwianiu spraw urzędowych i innych formalnym korzystam z pomocy pracownika socjalnego Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Józefowie. Czuję się oszukany przez firmę Polski Prąd S.A. w Warszawie. Moim zdaniem pracownik firmy wykorzystał moją niezaradność w celu nakłonienia mnie do podpisania jakiś dokumentów ja nie byłem świadomy co podpisuje, ponieważ pracownik firmy mówił tylko o korzyściach finansowych płynących z podpisania dokumentów. (...) Pracownik Polskiego Prądu umiejętnie zmanipulował mnie do podpisania pism pod pretekstem dużych korzyści finansowych a jak na razie to otrzymałem rachunki prawie dwukrotnie wyższe niż dotychczas otrzymywałem z PGE Otwock.

Dowód: pisma/skargi konsumentów - k. 1514, 1524, 1528

W rzeczywistości opłaty ponoszone przez konsumentów za zakupioną energię elektryczną po dokonaniu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej na Spółkę Polski Prąd okazywały się być - pomimo, że jej zużycie utrzymywało się na poziomie porównywalnym do poziomu sprzed zmiany sprzedawcy - takie same lub wyższe niż opłaty, jakie uiszczali oni dotychczas. Wynikało to m.in. z okoliczności związanych z koniecznością zapłaty przez tych odbiorców - oprócz ceny za kWh energii - dodatkowych opłat, tj. np.: opłaty handlowej, opłaty za gwarancję oszczędności i opłat pobieranych z tytułu: fakturowania za zużycie rzeczywiste, ustalenie 30 dniowego terminu płatności faktur, zawarcia umowy na czas nieokreślony lub zawarcia umowy na czas określony 1 roku, 2 lat lub 3 lat, przewidzianych w cennikach energii elektrycznej stosowanych przez Spółkę.

Dowód: załączniki do pisma Spółki z 18 lutego 2015 r. - k. 35- 56

Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Polski Prąd, działające w imieniu i na rzecz Spółki, składając propozycję zawarcia umowy sprzedaży elektrycznej, mogły wprowadzać konsumentów w błąd poprzez informowanie ich o istnieniu szczególnej korzyści cenowej polegającej na ponoszeniu przez nich, w związku z zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką niższych kosztów zakupionej energii elektrycznej, podczas gdy w rzeczywistości, po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastały lub utrzymywały się na tym samym poziomie.

Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien w sposób jednoznaczny i nie pozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją. Jedną z okoliczności, z punktu widzenia konsumenta kluczowych dla oceny opłacalności zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej, jest cena oraz konsekwencje finansowe związane z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.

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



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

[22] Trzeci z postawionych Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy zaniechania przez nią przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumenci będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką Polski Prąd mogli oni nie otrzymać istotnej informacji potrzebnej konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, tj. informacji o obowiązku zapłaty dwóch faktur, oddzielnie za sprzedaż i oddzielnie za dystrybucję energii elektrycznej. Potwierdzają to zacytowane niżej przykładowe skargi konsumentów:

- 1) (...) *Narażony zostałem na o wiele większe koszty ponieważ nie powiedziano mi iż będą przychodzić dwie faktury, oraz że zostanie rozwiązana umowa z firma TAURON. (...)*
- 2) (...) *Przedstawiciele ww. spółki działając nachalnie i wykorzystując moją niepełnosprawność (jestem inwalidą I grupy) wykorzystali moją naiwność. O ich kłamstwach przekonałem się dopiero w następnych miesiącach, kiedy uzyskałem dwa rachunki i rachunek od nowej spółki. (...)*
- 3) (...) *Pani która zawarła ze mną umowę (...) nie poinformowała mnie w ogóle, że będą przychodziły do mnie dwa rachunki. Nawet o tym nie wspomniała. Wprowadziła mnie w błąd.(...)*

Dowód: *pisma/skargi konsumentów* - k. 131, 1525, 1528

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



naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

- [23] **Czwarty z postawionych Spółce zarzutów** stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy niewydawania konsumentom egzemplarza zawartej ze Spółką Polski Prąd poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej 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 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.

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.

Z otrzymanych wystąpień konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Spółkę Polski Prąd, na rzecz i w imieniu której składały wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem przedstawienia propozycji skorzystania z jej oferty sprzedaży energii elektrycznej i zawarcia umowy nie wydawały konsumentom egzemplarza zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej 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. Jak wskazują konsumenci, przedmiotowe dokumenty były zabierane bezpośrednio po ich podpisaniu. W niektórych przypadkach - po interwencji konsumenta - dokumenty te były mu przez Spółkę dostarczane po upływie kilku tygodni lub miesięcy od podpisania umowy, gdy konsument nie miał już możliwości odstąpienia od umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Potwierdzają to zacytowane niżej przykładowe skargi konsumentów:

- 1) (...) *Nie mogłem odstąpić od umowy wcześniej, gdyż nie posiadałem informacji o takim prawie. Podpisując umowę nie otrzymałem żadnego jej egzemplarza, nie znałem więc Państwa adresu, nie zostałem poinformowany na piśmie o przysługującym mi prawie odstąpienia, nie doręczono mi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. O posiadanych uprawnieniach dowiedziałem się dopiero wówczas, gdy po kilku telefonicznych rozmowach z Państwa przedstawicielami, otrzymałem kserokopię umowy i mogłem zapoznać się na spokojnie z jej postanowieniami. (...)*
- 2) (...) *W momencie zawierania umowy nie otrzymałem żadnych załączników stanowiących integralną część umowy (par. 3 umowy). Dopiero z pierwszą fakturą za prąd, już po ustawowym czasie do odstąpienia od umowy otrzymałem „Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy”. (...)*
- 3) (...) *Podczas wizyty nie zostawił dla mnie żadnych dokumentów więc ja nawet nie mogłem spokojnie przeczytać co podpisałem. (...)*
- 4) (...) *Zawarłam nieświadomie umowę gdyż handlowiec który był u mnie w mieszkaniu nie przedstawił mi warunków umowy i nie powiedział że dokumenty które podpisałam dotyczą zmiany sprzedawcy. Nie zostawił mi ani umowy ani żadnych dokumentów z nią związanych w celu zapoznania się. Dopiero po kontakcie z RWE dowiedziałam się, że moja umowa z RWE została rozwiązana. (...)*

Dowód: pisma/skargi konsumentów - k. 190, 1496, 1501, 1524

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. Konsument - na skutek opisanych wyżej zachowań Spółki - może zostać pozbawiony możliwości zapoznania się z warunkami wiążącej go ze Spółką umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, określającej zarówno obowiązki przedsiębiorcy, jak i prawa konsumenta wynikające z takiego trybu jej zawierania. Działania Spółki polegające na niewydawaniu konsumentom kopii zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy, dokumentów będących załącznikami do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku, mogą zostać uznane za noszące przesłanki naruszenia art. 15 ust. 1 upk mogącego stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

[24] Piąty z postawionych Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy nieprzekazywania konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką Polski Prąd poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Z materiału dowodowego zebranego w przedmiotowej sprawie wynika, że Spółka Polski Prąd mogła nie przekazywać konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza jej lokalem oraz nie wydawać im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy. Potwierdzają to zacytowane niżej przykładowe skargi konsumentów:

- 1) (...) *Moje pismo nie było wypowiedzeniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, a oświadczeniem o odstąpieniu od tejże umowy. Nie mogłem odstąpić od umowy wcześniej, gdyż nie posiadałem informacji o takim prawie. Podpisując umowę nie otrzymałem żadnego jej egzemplarza, nie znałem więc Państwa adresu, nie zostałem poinformowany na piśmie o przysługującym mi prawie odstąpienia, nie doręczono mi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. O posiadanych uprawnieniach dowiedziałem się dopiero wówczas, gdy po kilku telefonicznych rozmowach z Państwa przedstawicielami, otrzymałem kserokopię umowy i mogłem zapoznać się na spokojnie z jej postanowieniami. Po otrzymaniu kserokopii umowy odstąpiłem od niej z zachowaniem obowiązującego dziesięciodniowego terminu (od zawarcia umowy nie upłynęły również trzy miesiące), zatem ewentualne naliczanie opłaty jednorazowej uważam za bezpodstawne i uprzejmie proszę o odstąpienie od tego zamiaru.(...)*
- 2) (...) *W momencie zawierania umowy nie otrzymałem żadnych załączników stanowiących integralną część umowy (par. 3 umowy). Dopiero z pierwszą fakturą za prąd, już po ustawowym czasie do odstąpienia od umowy otrzymałem „Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy” (...)*
- 3) (...) *nikt mnie nie poinformował, że mam prawo do odstąpienia od umowy. (...)*
- 4) (...) *nie otrzymałam wzoru oświadczenia o odstąpieniu od Umowy od p. (...), dlatego piszę odręcznie. (...)*
- 5) (...) *do umowy nie dołączono wzoru oświadczenia o odstąpieniu o umowy, co też nie budzi zaufania. Podpisałam dwie umowy i żadna z nich nie zawiera tego załącznika, zatem nie jest to wynik przeoczenia tylko świadomego działania. (...)*

Dowód: pisma/skargi konsumentów - k. 736, 1492, 1496, 1501, 1524



Przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 upk zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ponadto, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk). Artykuł 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.

W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany, a także aby wydano mu wzór oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy. Zaniechania Spółki w tym zakresie - polegające na nieinformowaniu konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy oraz na niewydawanie im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy - mogą utrudniać konsumentom skorzystanie z wynikającego z art. 27 upk uprawnienia. Takie działania Spółki mogą nosić przesłanki uzasadniające uznanie ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnp, a w konsekwencji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

W związku z powyższym za uprawdopodobnione należy uznać stosowanie przez Polski Prąd praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:

[25] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje wprost pojęcia zbiorowych interesów konsumentów. W tym zakresie również niezbędne jest pomocnicze odniesienie się do aksjologii ustawy oraz stanowiska judykatury.

Wskazówki do interpretacji przedmiotowego pojęcia zawiera przepis art. 24 ust. 3 ustawy, który wskazuje, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 roku (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy⁶ wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”, należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o

⁶ wyroku z Sądu Najwyższego z 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07,



tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy. Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Stanowisko to potwierdzone zostało również w wyroku Sądu Najwyższego z 12 września 2003 r.⁷ w uzasadnieniu którego stwierdza się, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*

Ochronie wynikającej z art. 24 uokik podlega interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Spółki dotyczy zbiorowego interesu konsumentów. Praktyka zarzucona Spółce, mogła dotyczyć jej aktualnych i przyszłych potencjalnych usługobiorców, tj. odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych. Oznacza to, że za uprawdopodobniony należy uznać fakt, że przedmiotowe praktyki mogą dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Zobowiązanie przedsiębiorcy złożone w trybie art. 28 ust. 1 uokik:

[26] Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestąnek, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa UOKiK jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik staje się obowiązkiem prawnym.⁸ Zobowiązanie może polegać na podjęciu bądź zaniechaniu określonych działań, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

[27] Spółka - składając w toku postępowania - wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ust. 1 uokik zaproponowała:

I. Podjęcie działań zmierzających do zakończenie zarzuczanych naruszeń poprzez:

- 1) Wprowadzenie powszechnej i nagrywanej rozmowy powitalnej pracownika Spółki z konsumentem, podczas której zostanie: (i) przynajmniej trzy razy przywołana firma Polski Prąd S.A., (ii) zadane pytanie o pozostawienie konsumentowi przez przedstawiciela handlowego egzemplarza umowy wraz z załącznikami i wzorem oświadczenia o odstąpieniu od umowy oraz o pouczeniu go o prawie odstąpienia

⁷ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

⁸ M.Sieradzka [w:] K.Kohutek, M.Sieradzka, *Ustawa (...)*, op.cit., s. 681-682;



od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia oraz (iii) zadane pytanie o świadomość dokonania zmiany sprzedawcy energii elektrycznej w związku z zawarciem umowy. Rozmowa powitalna zostanie przeprowadzona w terminie 10 dni od zawarcia umowy. Skrypt rozmowy powitalnej stanowi Załącznik nr 4 do zobowiązania Spółki, o treści:

Dzień Dobry! Witam! Nazywam się/z tej strony (imię i nazwisko) firma Polski Prąd S.A. . Czy rozmawiam z (osoba docelowa) / chciałbym rozmawiać z (osoba docelowa)

(Nie) to proszę mi powiedzieć kiedy mógłbym się skontaktować z osobą docelową, zajmę dostawnie 2 minuty.

(tak) Informuje jeszcze, że w celach jakościowych nasza rozmowa jest nagrywana. Czy wyraża Pan/Pani zgodę na nagrywanie rozmowy?

Dzwonię w związku z podpisaną przez Pana/Panią umową na sprzedaż energii elektrycznej z firmą Polski Prąd SA, informuję, że umowa ta pozytywnie przeszła weryfikację formalną, tzn., że umowa jest kompletna. W celu zapewnienia rzetelnego procesu sprzedażowego chciałbym potwierdzić, czy przedstawiciel handlowy Polskiego Prądu S.A. pozostawił Panu/Pani egzemplarz umowy, ogólnych warunków, załączników oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy pouczając o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia?

Przełączenie planowane jest na [np. 1 września]. Chciałbym się upewnić czy jest Pan/Pani świadomy/-a, że zawarcie umowy z Polski Prąd S.A. spowoduje zmianę sprzedawcy energii elektrycznej?

(Tak) Bardzo się cieszę! Bardzo dziękuję za rozmowę, życzę miłego dnia. Do widzenia do usłyszenia!

*(Nie) *tu pojawiają się obiekcje* więc bardzo dobrze się składa że do Pana/Pani dzwonię!*

Jeśli nie jest Pan/Pani zainteresowany/-a zmianą sprzedawcy na Polski Prąd S.A. to powinien Pan/Pani przestać do nas oświadczenie o odstąpieniu od zawartej umowy, najlepiej z wykorzystaniem pozostawionego wzoru. Oświadczenie można przekazać w następujący sposób [....]. Przy okazji zwracam uwagę, że z możliwości odstąpienia od umowy można skorzystać w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy i w tym okresie oświadczenie powinno być do nas wysłane.

Przykro nam, że nie zostanie Pan/Pani naszym klientem, dziękuję bardzo za rozmowę. Jeśli chciałby Pan/Pani skorzystać z naszej oferty to zapraszam do kontaktu z naszą infolinią.

- 2) Wprowadzenie jednokartkowego dokumentu zawierającego informacje o (i) tym, że Spółka jest spółką konkurencyjną wobec dotychczasowych sprzedawców energii elektrycznej, (ii) strukturze opłat (w zakresie opłaty za energię oraz pozostałych opłat), (iii) otrzymaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję oraz (iv) prawie odstąpienia od umowy. Wzór dokumentu zawierającego ww. informacje stanowi Załącznik Nr 1 do zobowiązania Spółki:

MASZ PYTANIE? dzwoń na infolinię w godzinach 12:00-20:00

TEL: (22) 535 34 74

EMAIL: bok@polskiprad.pl

1. Sprzedawca energii elektrycznej oraz jego dane identyfikacyjne

Sprzedawcą energii elektrycznej jest Polski Prąd SA z siedzibą w Warszawie przy ul. Baletowej 16, 02-867 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla



m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000461047.

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

2. Struktura opłat

Jednostkowa cena energii w ofercie [***] wynosi [***] za każdą zużytą kilowatogodzinę, a miesięczna opłata handlowa wynosi [***] brutto

3. Sposób i termin wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorzec formularza odstąpienia od umowy

Jeśli jesteś konsumentem masz prawo odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Pouczenie o odstąpieniu od umowy, w tym informacje o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy oraz o skutkach odstąpienia od umowy są zawarte na formularzu odstąpienia od umowy w załączniku do umowy.

4. Wyjaśnienie zasad działania rynku energii elektrycznej oraz informacja o dwóch fakturach

Umowa sprzedaży energii elektrycznej (zwana dalej Umową) reguluje wyłącznie prawa i obowiązki Sprzedawcy i Odbiorcy dotyczące sprzedaży energii elektrycznej i nie dotyczy usługi dystrybucji energii elektrycznej. Sprzedaż energii elektrycznej odbywa się za pośrednictwem sieci dystrybucyjnej Operatora Systemu Dystrybucyjnego (Operator), z którym Odbiorca ma zawartą umowę o świadczenie usług dystrybucji. Zmiana sprzedawcy energii elektrycznej nie powoduje zmiany Operatora (pozostaje ten sam). Najbliższe biuro Operatora znajduje się:

.....
W przypadku wystąpienia awarii urządzeń, instalacji lub sieci elektroenergetycznej, Odbiorca winien niezwłocznie powiadomić Operatora, który jest odpowiedzialny za usuwanie tego rodzaju awarii. W tym celu Odbiorca powinien powiadomić o awarii Pogotowie energetyczne pod numerem telefonu 991.

Operator dokonuje odczytu zużycia energii elektrycznej i przekazuje te dane Sprzedawcy. Operator rozlicza świadczone na rzecz Odbiorcy usługi dystrybucji energii elektrycznej i wystawia Odbiorcy z tego tytułu faktury. Płatności za usługę dystrybucji dokonywane są przez Odbiorcę na rzecz Operatora. Sprzedawca osobno rozlicza sprzedaż energii elektrycznej.

Z uwagi na zawarcie odrębnych umów sprzedaży i dystrybucji, konsument będzie otrzymywał dwie faktury od dwóch różnych przedsiębiorstw, tzn. oddzielnie za sprzedaż i dystrybucję.

.....
(podpis klienta)

3) Wprowadzenie dla handlowców współpracujących z partnerami Spółki obowiązku posługiwania się identyfikatorem w formacie A6 z widocznym logo Spółki;

4) Wprowadzenie przez partnerów współpracujących ze Spółką na podstawie umów współpracy i pod nadzorem Spółki systemu obowiązkowych szkoleń dla przedstawicieli handlowych współpracujących z partnerami w zakresie prawidłowości procesu sprzedażowego (w ramach systemu zapewniane będzie szkolenie niezwłocznie po nawiązaniu współpracy z przedstawicielem handlowym oraz raz do



roku dla wszystkich przedstawicieli handlowych) i dopuszczanie do działalności wyłącznie przedstawicieli handlowych, którzy ukończyli stosowne szkolenia z pozytywnym wynikiem sprawdzianu wiedzy przekazywanej podczas szkoleń; szczególnie nacisk podczas szkoleń zostanie położony na (i) wyjaśnianie sposobu rozliczania opłat za energię elektryczną, (ii) informację o otrzymywaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję, (iii) pozostawianie konsumentowi egzemplarza umowy wraz z załącznikami oraz (iv) pozostawianie konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu. Na potrzeby weryfikacji ww. zobowiązania Spółka przekaże na żądanie Prezesa UOKiK listy aktualnie działających przedstawicieli handlowych wraz z potwierdzeniem odbycia szkolenia (lista obecności) oraz potwierdzeniem pozytywnego wyniku sprawdzianu (w formie protokołu).

II. Usunięcie skutków naruszeń poprzez uwzględnienie - bez badania zasadności - wszystkich skarg konsumentów, które Spółka otrzymała od początku działalności do dnia wydania niniejszej decyzji, z zastrzeżeniem, że pod pojęciem skargi, o której mowa powyżej, należy rozumieć:

- a. wszelkie pisma konsumentów skierowane do Spółki oraz organów posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, dotyczące praktyk określonych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 11 maja 2016 r., znak: RGD-610-502/16/IW, o ile zostały one doręczone Spółce,
- b. skargi Konsumentów znajdujące się w aktach prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania o sygn. RGD-610-502/16/IW, dotyczące praktyk określonych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 11 maja 2016 r., znak: RGD-610-502/16/IW.

Składając ww. propozycję usunięcia skutków naruszeń Spółka zobowiązała się do podjęcia następujących działań dla poszczególnych sytuacji:

- 1) Rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej z inicjatywy konsumenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej.

Spółka dokona umorzenia lub zwrotu opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta (tj. opłat, o których mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy), o ile Konsument złożył do Spółki skargę po zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką, dotyczącą praktyk określonych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 11 maja 2016 r., znak: RGD-610-502/16/IW, mających miejsce do dnia wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.

Postanowienia rozdziału 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy będących załącznikiem do umów sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Spółkę z konsumentami przewidują, że: *W przypadku wypowiedzenia Umowy zawartej na czas oznaczony przez Odbiorcę z przyczyn innych niż przewidziane w Rozdziale 7 OWU, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy opłatę jednorazową wynoszącą 20 zł (słownie: dwadzieścia złotych) za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania Umowy. W przypadku wypowiedzenia Umowy zgodnie z niniejszym punktem okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, o ile Odbiorca nie wskazał późniejszego terminu rozwiązania Umowy.*

Natomiast postanowienia rozdziału 7 OWU przewidują, że:

1. *Sprzedawca może wprowadzić zmiany do Umowy, Ogólnych Warunków Umowy lub Cennika. O powyższych zmianach Sprzedawca poinformuje Od-*



biorcą niezwłocznie, z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, nastąpi poprzez pisemne dostarczenie Odbiorcy treści zmian wraz z informacją o dacie ich wejścia w życie oraz prawie Odbiorcy do wypowiedzenia Umowy. Zmiany wiążą Strony poczynając od daty wskazanej w przesłanej Odbiorcy propozycji zmian, o ile Odbiorca nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W przypadku braku akceptacji przedstawionych zmian, Odbiorcy przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem 1 - miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy powinno być złożone Sprzedawcy w formie pisemnej w terminie czternastu dni od otrzymania projektu zmian. W okresie wypowiedzenia stosowane będą dotychczasowe postanowienia Umowy, Ogólnych Warunków Umowy lub Cennika.

2. Sprzedawca może dodatkowo poinformować o zmianie Umowy, OWU lub Cennika na podany przez Odbiorcę adres email.

Spółka przedstawiła wzór pisma, jakie zostanie skierowane przez nią do konsumentów, w sytuacji, gdy do rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej doszło z inicjatywy konsumenta przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej. Stanowi on Załącznik Nr 2 do zobowiązania Spółki:

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

- zwrot lub umorzenie wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Polskim Prądem S.A. przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz
- jednorazowa rekompensata w wysokości 37 (trzydziestu siedmiu) złotych.

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie trzydziestu dni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy.

Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres ul. Bałetowa 16, 02-867 Warszawa lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

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

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr 801 888 800.

2) Brak rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej (dot. konsumentów pozostających stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką).



Spółka umożliwi Konsumentowi wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w rozdziale 8 ust. 4 Ogólnych Warunków Umowy bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianych w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy opłat, o ile konsument złożył do Spółki skargę po zawarciu umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką, dotyczącą praktyk określonych w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 11 maja 2016 r., znak: RGD-610/502/16/IW.

Zgodnie z regulacjami rozdziału 8 ust. 4 Ogólnych Warunków Umowy będących załącznikiem do umów sprzedaży energii elektrycznej zawieranych przez Spółkę z konsumentami: *Odbiorcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w formie pisemnej, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania Umowy.*

Spółka przedstawiła wzór pisma, jakie zostanie przez nią skierowane do konsumentów, w sytuacji, gdy umowa sprzedaży energii elektrycznej nie została rozwiązana (dot. konsumentów pozostających stroną umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej ze Spółką). Stanowi on Załącznik Nr 3 do zobowiązania Spółki:

W imieniu firmy Polski Prąd S.A. mam przyjemność poinformować, że w odpowiedzi na złożoną przez Państwa skargę przyznaliśmy Państwu jednorazową rekompensatę w wysokości 37 (trzydziestu siedmiu) złotych.

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o poinformowanie nas (listownie, telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej) o numerze rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew. W przypadku nieotrzymania numeru rachunku w terminie trzydziestu dni od daty otrzymania niniejszego pisma, rekompensata dla Państwa zostanie zrealizowana poprzez przekaz pocztowy.

Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę aktualnych danych adresowych. W przypadku planowanej zmiany adresu zamieszkania prosimy o przekazanie stosownej informacji na adres ul. Baletowa 16, 02-867 Warszawa lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu.

Dodatkowo, jeżeli wyrażą Państwo taką wolę, umożliwimy Państwu rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Rozdziale 8 ust. 4 Ogólnych Warunków Umów (dalej „OWU”) bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu przewidzianego w Rozdziale 8 ust. 5 OWU odszkodowania (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej z Polskim Prądem S.A. umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta).

Jeżeli zdecydują się Państwo skorzystać z możliwości rozwiązania umowy należy przestać w formie pisemnej wypowiedzenie umowy na adres ul. Baletowa 16, 02-867 Warszawa

Jednocześnie zwracamy uwagę, że rozwiązanie umowy oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzić będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, rozliczanych wg cen i stawek opłat stosowanych do rozliczeń za usługę rezerwową.

Z uwagi na fakt, iż dla obliczenia terminu rozwiązania umowy kluczowy jest moment doręczenia oświadczenia do Polskiego Prądu S.A., prosimy o kierowanie oświadczenia za potwierdzeniem odbioru, aby możliwe było przez Panią/Pana



ustalenie terminu rozwiązania umowy z Polskim Prądem S.A. i w konsekwencji zawarcie umowy z nowym sprzedawcą od dnia następującego po dniu rozwiązania umowy z Polskim Prądem S.A.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr 801 888 800.

Składając zobowiązanie do podjęcia opisanych wyżej działań Spółka oświadczyła, że nie ma przypadków, w których konsument - w okresie od początku rozpoczęcia przez nią działalności w zakresie sprzedaży energii elektrycznej do gospodarstw domowych do dnia wydania niniejszej decyzji - złożył zdefiniowaną wyżej skargę na jej działania, a realizowana - po złożeniu skargi - umowa sprzedaży uległa rozwiązaniu przed datą wydania niniejszej decyzji na skutek upływu okresu jej obowiązywania. W związku z czym nie jest konieczne i uzasadnione określanie w decyzji sposobu usunięcia przez Spółkę skutków zarzucanych jej praktyk w przypadkach opisanych w zdaniu poprzednim, gdyż nie miały one miejsca.

- III. Przyznanie każdemu konsumentowi, który złożył skargę dotyczącą zarzutów, o których mowa w postanowieniu z dnia 11 maja 2016 r., znak: RGD-610/502/16/IW rekompensaty w wysokości 37 złotych. Zobowiązanie to dotyczy skarg zdefiniowanych powyżej, które Spółka otrzymała od początku działalności do dnia wydania niniejszej decyzji.

Spółka - w zakresie dotyczącym dokonania zwrotu lub umorzenia opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, tj. opłaty jednorazowej, o której mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków Umowy, poniesionych przez konsumentów z tytułu rozwiązania umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych na czas określony oraz wypłaty rekompensaty - zaproponowała następujący schemat postępowania:

- a) dla wszystkich wariantów Spółka skieruje stosowną informację listem poleconym za potwierdzeniem odbioru;
- b) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) Spółka podejmie kolejną próbę poinformowania konsumenta poprzez list polecony za potwierdzeniem odbioru;
- c) w przypadku zwrotu pierwszego pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny (krok lit. b) powyżej), proces realizacji zobowiązań zostanie uznany za bezskutecznie zakończony, z zastrzeżeniem lit. e) poniżej; Spółka wskazała, że nie posiada innych możliwości identyfikacji czy aktualizacji danych konsumentów, a krok w postaci przesłania przekazu pocztowego byłby *a limine* nieskuteczny;
- d) dla wszystkich wariantów w przypadku braku informacji zwrotnej w określonym 30-dniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma (tj. po skutecznym doręczeniu pism, zgodnie z lit. a) - b) powyżej), ewentualny zwrot kary umownej lub rekompensata zostaną przekazane przekazem pocztowym;
- e) w przypadku wariantu dotyczącego aktywnych klientów, niezależnie od przesłania pism listami poleconymi (zgodnie z lit. a) - b) powyżej) rekompensata może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej (przy czym nie dotyczy to w sposób oczywisty wierzytelności z tytułu kar umownych). Informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym.



[28] W uzasadnieniu do złożonego zobowiązania Spółka, odnosząc się do postawionych jej przez Prezesa UOKiK zarzutów, przywołanych w pkt I ppkt 1 - 5 sentencji decyzji, przedstawiła oczekiwane efekty zaproponowanych działań:

Zarzut nr 1	Wprowadzenie powszechnej i nagrywanej rozmowy powitalnej z Konsumentem, podczas której zostanie przynajmniej 3 razy przywołana firma „Polski Prąd S.A.”; rozmowa zostanie przeprowadzona w terminie 10 dni od zawarcia umowy.	Powyższe rozwiązanie pozwoli na sprawdzenie jakości sprzedaży (oraz weryfikację świadomości Konsumenta co do tożsamości sprzedawcy) a termin tej rozmowy zapewni możliwość odstąpienia przez Konsumenta od umowy w ustawowym terminie.
	Wprowadzenie w jednokartkowym dokumencie informacji, o tym, że Spółka jest spółką konkurencyjną wobec dotychczasowych sprzedawców energii elektrycznej.	Taka wyodrębniona informacja pozwoli na uniknięcie potencjalnych problemów związanych z identyfikacją Spółki jako spółki konkurencyjnej wobec dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej.
	Wprowadzenie dla handlowców współpracujących z partnerami obowiązku posługiwania się identyfikatorem w formacie A6 z widocznym logo Spółki.	Powyższe rozwiązanie zapewni gwarancję, że Konsumentom będą w należyty sposób („prima facie”) informowani o tożsamości składającego ofertę.
	Wprowadzenie przez partnerów (pod nadzorem Spółki) systemu obowiązkowych szkoleń dla handlowców współpracujących z partnerami w zakresie prawidłowości procesu sprzedażowego (szkolenie po „zatrudnieniu” handlowca oraz coroczne szkolenie wszystkich handlowców).	Handlowcy będą posiadali pełną wiedzę co do zasad zgodnego z prawem procesu sprzedażowego. Spółka przekaże partnerom materiały szkoleniowe oraz będzie sprawowała nadzór nad tymi szkoleniami. Po szkoleniu każdy handlowiec będzie podpisywał oświadczenie o odbyciu szkolenia oraz będzie zobowiązywał się do prowadzenia zgodnego z prawem procesu sprzedażowego.
Zarzut nr 2	Wprowadzenie w jednokartkowym dokumencie informacji o strukturze opłat (w zakresie opłaty za energię oraz pozostałych opłat).	Taka wyciągnięta przed nawias informacja zapewni Konsumentom informację o strukturze opłat ¹ .
	Nażenie podczas szkoleń na handlowców współpracujących z partnerami szczególnego nacisku na wyjaśnianie sposobu rozliczania opłat za energię elektryczną.	Handlowcy będą przygotowani na wyjaśnienie Konsumentom wszelkich wątpliwości związanych z wysokością rachunków.
Zarzut nr 3	Wprowadzenie w jednokartkowym dokumencie informacji o otrzymaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję.	Informacja taka jest zamieszczona w „ZBIORZE PRAW KONSUMENTA ENERGII ELEKTRYCZNEJ”, niemniej jednak zostanie zamieszczona również w odrębnym dokumencie.
	Nażenie podczas szkoleń na handlowców współpracujących z partnerami szczególnego nacisku na informację o otrzymywaniu dwóch rachunków: za sprzedaż i dystrybucję.	Handlowcy będą przygotowani na wyjaśnienie Konsumentom skutków zawarcia umowy w zakresie otrzymywania dwóch rachunków.
Zarzut nr 4	Nażenie podczas szkoleń na handlowców współpracujących z partnerami szczególnego nacisku pozostawianie Konsumentowi egzemplarza umowy wraz z załącznikami.	Powyższe zapewni świadomość handlowców co do obowiązku pozostawiania dla Konsumenta egzemplarza umowy wraz z załącznikami.
	Wprowadzenie w rozmowie powitalnej pytania o pozostawienie przez handlowca dla Konsumenta egzemplarza umowy wraz z załącznikami.	Chodzi o potwierdzenie, że Konsument otrzymał komplet dokumentów
Zarzut nr 5	Wprowadzenie w jednokartkowym dokumencie informacji, o prawie odstąpienia od umowy.	Chodzi o przekazanie wyodrębnionej informacji o prawie do odstąpienia od umowy.
	Nażenie podczas szkoleń na handlowców współpracujących z partnerami szczególnego nacisku pozostawianie Konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu.	Powyższe zapewni świadomość handlowców co do obowiązku pozostawiania dla Konsumenta wzoru oświadczenia o odstąpieniu.
	Wprowadzenie w rozmowie powitalnej pytania o pozostawienie przez handlowca dla Konsumenta wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy.	Chodzi o potwierdzenie, że Konsument otrzymał komplet dokumentów.

¹ Spółka oświadczyła, że unika porównywania ofert sprzedawców, choć zgodnie z porównywkami oferta Spółki jest najtańsza

- [29] Według szacunków Spółki z proponowanej rekompensaty może skorzystać około [...] konsumentów, przy czym ostateczna liczba Konsumentów spełniających opisane wyżej kryteria może ulec zmianie z uwagi na konstrukcję zobowiązań, przewidujących możliwość skorzystania z propozycji dla konsumentów, którzy zawarli lub zawrą umowę do dnia wydania decyzji w przedmiotowym postępowaniu.
- [30] Zaproponowana przez Spółkę kwota rekompensaty została skalkulowana przez nią jako $\frac{1}{2}$ średniego rachunku miesięcznego dla Konsumentów za sprzedaż energii elektrycznej. Do kalkulacji przyjęto zużycie energii elektrycznej w wysokości 2 MWh rocznie.

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

- [31] Wobec faktu złożenia przez Spółkę Polski Prąd 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 konsumentom, którzy złożyli skargi zdefiniowane powyżej, które Spółka otrzymała od początku działalności do dnia wydania niniejszej decyzji, w kwocie 37 zł. Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Polski Prąd 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

- [32] 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 Polski Prąd zaproponowała wykonanie zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia zarzucanych naruszeń w terminie 30 dni od daty wydania decyzji, natomiast zobowiązania do usunięcia skutków zarzucanych naruszeń w terminie do 4 miesięcy od daty wydania decyzji.

Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, w szczególności czas potrzebny na skuteczne wprowadzenie procedur postępowania zaproponowanych przez Spółkę (30 dni od daty wydania decyzji) oraz czas konieczny na podjęcie przez nią czynności polegających na skierowaniu do konsumentów, których dotyczy złożone zobowiązanie: informacji o działaniach podjętych w celu usunięcia skutków zarzucanych naruszeń oraz uzyskanie informacji zwrotnej o wybranym przez konsumentów trybie postępowania (4 miesiące od daty wydania 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

[33] 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, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania. W związku z czym Prezes UOKiK nałożył na Spółkę obowiązek przedłożenia:

- 1) **w terminie 2 miesięcy** od daty wydania niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego **w pkt I ppkt A), B) i D)** sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
 - a) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt A)** sentencji decyzji oraz kopii nagrań 5 przykładowych rozmów powitalnych;
 - b) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt B)** sentencji decyzji oraz kopii pięciu przykładowych jednokartkowych dokumentów przekazywanych konsumentom podczas zawierania ze Spółką - po wydaniu niniejszej decyzji - umów sprzedaży energii elektrycznej,
 - c) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt D)** sentencji decyzji, wzoru identyfikatorów oraz informacji o liczbie identyfikatorów wydanych od dnia wydania decyzji do dnia składania niniejszej informacji;
- 2) **w terminie 5 miesięcy** od daty wydania niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego **w pkt I ppkt C), E) i F)** decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:
 - a) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt C)** sentencji decyzji oraz informacji o: (i) datach szkoleń przeprowadzonych od dnia wydania decyzji do dnia składania niniejszej informacji w podziale na szkolenia przeprowadzone niezwłocznie po nawiązaniu współpracy z przedstawicielem handlowym oraz szkolenia przeprowadzone raz do roku dla wszystkich przedstawicieli handlowych, (ii) liczbie przedstawicieli handlowych przeszkolonych w trakcie poszczególnych szkoleń oraz (iii) liczbie przedstawicieli handlowych, którzy ukończyli poszczególne szkolenia z wynikiem pozytywnym i negatywnym,
 - b) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt E)** sentencji decyzji oraz informacji o (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono opłatę stanowiącą bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta, tj. opłatę jednorazową, o której mowa w rozdziale 8 ust. 5 Ogólnych Warunków i łącznej wysokości zwróconych opłat, (ii) liczbie konsumentów, w stosunku do których umorzono opłatę jednorazową i łącznej wysokości tych umorzeń oraz (iii) liczbie konsumentów, którzy skorzystali z możliwości rozwiązania zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu jej obowiązywania bez obowiązku uiszczania na rzecz Spółki z tego tytułu opłaty jednorazowej;
 - c) przekazanie Prezesowi UOKiK oświadczenia Zarządu Spółki potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego **w pkt I ppkt F)** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 37 zł.



Wyznaczone przez Prezesa UOKiK terminy na złożenie przez Spółkę informacji o stopniu realizacji poszczególnych zobowiązań przyjętych niniejszej 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