

**Delegatura w Lublinie**  
20-079 Lublin, ul. Dolna 3-go Maja 5  
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,  
Fax (0-81) 532-08-26  
E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)

Lublin, dnia 03 lutego 2004 r.

RLU – 61 – 91/03/EW

### **Decyzja RLU - Nr 7/2004**

**I.** Na podstawie art. 23c ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 ustawy i par. 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ( Dz. U. Nr 18 poz. 172 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego wszczętego z wniosku Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Z.,

**działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:** uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Zamojskiej Korporacji Energetycznej S.A. w Z. polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o świadczonych usługach poprzez zamieszczanie w książeczkach opłat za energię elektryczną dostarczonych indywidualnym odbiorcom – konsumentom, informacji sprzecznych z zapisami Prawa energetycznego odnośnie konsekwencji za nieterminowe realizowanie wyznaczonych opłat, o której mowa w art. 23a ust. 2 ww. ustawy,  
**oraz nakazuje zaniechanie jej stosowania.**

**II.** zobowiązuje się Zamojską Korporację Energetyczną S.A. z siedzibą w Z. do złożenia w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji w lokalnych dziennikach ukazujących się na terenie działania Spółki, w wydaniu piątkowym, jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„ Zamojska Korporacja Energetyczna S.A. w Z. oświadcza, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o świadczonych usługach poprzez stosowanie na blankietach książeczek opłat informacji sprzecznych z zapisami Prawa energetycznego odnośnie konsekwencji za nieterminowe realizowanie opłat za energię elektryczną.

Działanie takie, jako naruszające art. 23a ust 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804) jest prawem zakazane.

Zamojska Korporacja Energetyczna S.A. oświadcza, że opisane wyżej działania, jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów zgodnie z nakazem wynikającym z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zostały wyeliminowane z działań ZKE S.A. i nie będą w przyszłości podejmowane ”.

/ Zarząd Spółki /

### **Uzasadnienie**

Miejski Rzecznik Konsumentów z Z. pismem z dnia 10 grudnia 2003 r. wniósł o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o świadczonych usługach, co stanowi praktykę z art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804), której dopuszcza się Zamojska Korporacja Energetyczna S.A. z Z.

W uzasadnieniu wniosku Rzecznik wskazał, że w książeczkach opłat za energię elektryczną, w które zostali wyposażeni indywidualni odbiorcy energii elektrycznej na terenie działania ZKE S.A. znajduje się zapis o treści: „Niewpłacenie należności w wyznaczonym terminie powoduje naliczenie opłat za zwłokę, może również spowodować wstrzymanie dopływu energii elektrycznej bez uprzedzenia”. Informacja ta stoi w sprzeczności z normami Prawa energetycznego, które szczegółowo reguluje zasady wstrzymywania dostarczania energii elektrycznej w przypadku zwłoki odbiorcy z zapłatą za zużytą energię elektryczną.

Informacja stosowana przez ZKE S.A. dociera do szerokiej grupy odbiorców i wprowadza w błąd konsumentów, co do konsekwencji opóźnień w zapłacie w terminie rachunku za pobraną energię elektryczną.

Analiza wniosku złożonego do Delegatury UOK i K w L. dała podstawy do wszczęcia postępowania administracyjnego przeciwko Zamojskiej Korporacji Energetycznej S.A. w Z. w sprawie stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji o świadczonych usługach tj. zamieszczenie w książeczkach opłat za energię elektryczną informacji sprzecznych z zapisami Prawa energetycznego, co mogło stanowić naruszenie art. 23 ust. 2 cytowanej wyżej ustawy o ochronie... .

W odpowiedzi na postanowienie o wszczęciu postępowania administracyjnego Zamojska Korporacja Energetyczna S.A. z Z., (zwana dalej ZKE S.A. ) przyznała, że faktycznie w książeczkach opłat za energię elektryczną znajdował się zapis niezgodny z Prawem energetycznym. Działanie takie spowodowane było względami oszczędnościowymi. Mając jednak na uwadze dostosowanie tego fragmentu informacji dla odbiorcy, do zapisów znowelizowanej wersji ustawy Prawo energetyczne, dokonano w jego tekście zmian w postaci:

1. wykreślenia pkt 9 po słowie za zwłokę ,
2. dodano dodatkowo punkt 10 o treści : Dostawca może wstrzymać dostawę energii gdy Odbiorca zwleka z płatnością za użytą energię bądź świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności – zgodnie z art. 6 ust. 3a ustawy Prawo energetyczne. Koszty związane ze wznowieniem dopływu energii elektrycznej ponosi Odbiorca w/g zasad określonych w „ Taryfie dla energii elektrycznej ”, zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki.

Po zapoznaniu się z materiałem dowodowym zebrany w niniejszym postępowaniu administracyjnym ZKE S.A. pismem z dnia 02.02.2004 r. złożyła tytułem jego uzupełnienia przykładowy wydruk z listy zadłużeń wprowadzonych do rejestru upomnień oraz wzór upomnienia wysyłanego odbiorcy od miesiąca stycznia 2003 r. Zdaniem Spółki w powszechnej praktyce stosowanej na terenie działania ZKE S.A. ewentualne przerwanie dopływu energii do odbiorcy z uwagi na istniejące zadłużenie zawsze jest poprzedzone wezwaniem do zapłaty w przedłużonym terminie płatności.

### **Prezes UOK i K ustalił i zważył, co następuje:**

W stosowanych przez ZKE S.A. blankietach – książeczkach opłat za energię elektryczną, blankiety o dacie 07.07.2002 r., w punkcie 9 znajduje się zapis o treści: Niewpłacenie należności w wyznaczonym terminie powoduje naliczanie odsetek za zwłokę, może również spowodować wstrzymanie dopływu energii bez uprzedzenia. Koszty związane ze wstrzymaniem i wznowieniem dopływu energii ponosi odbiorca.

Art. 6 ust. 3a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne ( Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1504) stanowi, że „ Przedsiębiorstwa energetyczne, o których mowa w ust. 1, mogą wstrzymać dostarczanie paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w przypadku, gdy odbiorca zwleka z zapłatą za pobrane paliwo gazowe, energię elektryczną lub ciepło albo świadczone usługi co najmniej miesiąc po upływie terminu płatności, pomimo uprzedniego powiadomienia na piśmie o zamiarze wypowiedzenia umowy i wyznaczenia

„dodatkowego, dwutygodniowego terminu do zapłaty zaległych i bieżących należności”.

Tym samym zapis na blankietach książeczek opłat jest niezgodny z zapisami art. 6 ust. 3a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne ( Dz. U. z 2003 r. Nr 153 poz. 1504), a tym samym przekazuje odbiorcy błędne informacje, co do zakresu i skutków odpowiedzialności za uchybienie wskazanym terminom płatności, a z drugiej strony przyznaje dostawcy – ZKE S.A. uprawnienia, które są niezgodne z uprawnieniami, jakie przyznaje mu ustawodawca.

Art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów ( Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ) stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Należy wskazać, że zamieszczenie na drugiej stronie blankietów – książeczek opłat za energię elektryczną Informacji dla Odbiorcy, która jest sprzeczna z przepisami Prawa energetycznego, energetycznego jest informacją nieprawdziwą i nierzetelną. Nierzetelność tej informacji sprowadza się do przekazu, który wskazuje konsumentowi konsekwencje opóźnienia się z terminową zapłatą za pobraną energię elektryczną, gdy zgodnie z przepisami obowiązującego prawa przewidziany jest zupełnie inny tryb postępowania dla ZKE S.A.

Zmiana do Prawa energetycznego, która weszła w życie z dniem 01 stycznia 2003 r. nałożyła na zakłady energetyczne konkretny sposób postępowania poprzedzający możliwość wyłączenia prądu u osoby, która opóźnia się z zapłatą rachunku za pobraną energię elektryczną. Regulacja prawna obowiązująca w tym przedmiocie obecnie jest pro konsumentka i daje konsumentom możliwość spełnienia świadczenia nawet, jeżeli nastąpi opóźnienie w regulowaniu rachunków bez groźby wyłączenia dostawy prądu.

Skoro, jak twierdzi ZKE S.A. nie wymieniono książeczek opłat, bo rozliczenie obowiązuje w cyklu rocznym, to zgodnie z datą na blankiecie ( 7.07.2002 r. ), który zawiera zakwestionowane zapisy obowiązywał on do końca 07.2003 r. Z tego wynika, że blankiety – książeczki zawierające zakwestionowany zapis powinny zostać wyeliminowane z użycia od sierpnia 2003 r., tymczasem dopiero w miesiącu grudniu 2003 r. ZKE S.A. zmieniła zapis na blankietach.

Natomiast dla osób, które miały książeczki z datami wcześniejszymi, czyli wydanymi przed lipcem 2002 r., nowe blankiety już od stycznia 2003 r. powinny zawierać zapisy zgodne z obowiązującymi przepisami prawa.

Tymczasem ZKE S.A. dopiero w miesiącu grudniu 2003 r., czyli już w trakcie trwania postępowania przed Prezesem UOK i K zmieniła wzory blankietów – książeczek opłat. Na blankietach tych widnieje data 09.12.2003 r.

Tym samym, gdyby nie wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów i prowadzone w imieniu Prezesa UOK i K postępowania administracyjne, zapisy niezgodne z prawem byłyby nadal w użyciu w stosunku do konsumentów – odbiorców energii z ZKE S.A.

Zgodnie z doktryną na profesjonalistę – przedsiębiorcy zawierającym umowę z konsumentem spoczywa obowiązek informowania go o istotnych (istotnych z punktu widzenia konsumenta) okolicznościach dotyczących zawartego kontraktu. Od znawcy, profesjonalisty wymaga się więcej niż od laika. Znaczący musi być kompetentny tzn. reprezentować odpowiedni poziom wiedzy, aby mógł udzielać informacji na poziomie wymaganym od fachowca i udzielając informacji musi zachować się odpowiednio starannie tak, aby poziom informacji udzielonej konsumentowi odpowiadał tej wiedzy, odniesionej do konkretnej informacji. Udzielana informacja powinna świadczyć o istniejącym stanie rzeczy, powinna być wiedzą neutralną i obiektywną, oddającą w prawdziwy i rzetelny sposób obraz istniejący w rzeczywistości. Udzielona zatem informacja nie może wprowadzać w błąd ( Ewa Łętowska – Prawo umów konsumenckich, Wydawnictwo C.H. Beck W-wa 1999 r. ).

Z materiałów zebranych w niniejszym postępowaniu wynika, że ZKE S.A. naruszyła obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i prawdziwej informacji o możliwości zaprzestania dostaw energii elektrycznej. Nie dokonanie na blankietach – książeczkach opłat zmiany nieobowiązujących już zapisów prawa i nie zastąpienie ich bardzo ważną dla konsumenta informacją o nowym trybie postępowania w stosunku do niego w przypadku, gdyby zalegał z zapłatą rachunku za pobraną energię elektryczną jest naganne i stanowi naruszenie prawa. Ze względu na fakt, że działanie to skierowane jest do szerokiego kręgu odbiorców ( konsumenci, którzy pobierają energię od ZKE S.A.) stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i zostało zakwalifikowane, jako naruszenie art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie... .

Odnosnie złożonych po zamknięciu postępowania administracyjnego wyjaśnień, że w praktyce nie stosowano zakwestionowanych zapisów, to zdaniem organu antymonopolowego, przedstawiony wzór upomnienia dotyczy bieżącego okresu tj. 2004 r.. Po drugie zakwestionowano zapis na blankietach książeczek opłat, gdyż zawierał on elementy groźby skierowane do konsumenta i tak był przez niego odbierany, wysłanie upomnienia jest natomiast kolejną czynnością, do której dochodzi już w momencie, gdy konsument staje się dłużnikiem Spółki. Natomiast zapis na blankietach skierowany jest do wszystkich konsumentów – odbiorców tj. także do osób, które znając jego treść i nie wiedząc, że jest sprzeczna z prawem, podejmują decyzję o spełnieniu świadczenia wiedząc równocześnie o groźbie wyłączenia energii elektrycznej, gdyby spóźnili się ze spełnieniem swojego obowiązku. Zatem przekazana im przez ZKE S.A. informacja jest odbierana w pierwszej kolejności jako zasadnicza konsekwencja ich ewentualnego zaniechania, natomiast informacja na blankietach upomnienia, stosowanych także w 2003 r. , jak twierdzi Spółka, jest już dalszym krokiem i ma na celu egzekucję należnych Spółce świadczeń. Ten tryb postępowania nie jest zatem bezpośrednio związany z treścią zapisu w książeczce opłat, a w każdym razie dochodzi do adresata o wiele później, aniżeli treść zakwestionowanego zapisu.

Stwierdzając w niniejszej decyzji stosowanie przez ZKE S.A. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zdefiniowano ją, jako naruszenie obowiązku udzielania rzetelnej, prawdziwej informacji o świadczonych usługach. Ze zgromadzonego materiału dowodowego wynika, że ZKE S.A. taki obowiązek posiadała, jako profesjonalista i wypełniła go nienależycie zwlekając z udzieleniem konsumentom rzetelnej i prawdziwej informacji, która w sposób zdecydowanie odmienny od stosowanego przez Spółkę regulowała możliwość skorzystania przez dostawcę z wstrzymania dostawy energii elektrycznej do odbiorcy. Skoro przedsiębiorca dobrowolnie przyjął na siebie obowiązek w postaci dodatkowych informacji o zakresie świadczenia swoich usług powinien robić to rzetelnie i zgodnie z prawdą. Jednak w przypadku ZKE S.A. dopiero prowadzone postępowanie administracyjne skłoniło przedsiębiorcę do przesłania konsumentom prawdziwych i rzetelnych informacji.

Zatem należy stwierdzić, że naruszenie, którego dopuściła się ZKE S.A., wyczerpuje znamiona działania zakazanego prawem i stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i prawdziwej informacji o świadczonych usługach.

Tym samym należało orzec jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

W pkt II decyzji zobowiązano ZKE S.A. do złożenia jednokrotnego oświadczenia w lokalnych dziennikach ukazujących się na terenie działania Spółki, o treści wskazanej w sentencji tj. o stosowaniu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Działanie to podyktowane jest dobrem konsumentów, którzy powinni wiedzieć, że stosowane w stosunku do nich zapisy przez przedsiębiorcę były nierzetelne i nieprawdziwe. Jest to tym bardziej istotne, że już na etapie wstępnego badania tej sprawy przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów z Z. zwrócił się on do ZKE S.A. z propozycją opublikowania rzetelnej informacji o obowiązujących zasadach wstrzymania energii elektrycznej w lokalnej prasie, tak aby dotarła ona do konsumentów wprowadzonych w błąd. Spółka jednak tylko poinformowała, że rozważy taką możliwość, jednak z takiej formy nie skorzystała. Podobne zobowiązanie rozważenia takiej ewentualności Spółka złożyła w trakcie postępowania administracyjnego, jednak skończyło się tylko na wstępnych deklaracjach. Tym samym w ocenie Prezesa UOK i K wskazany w pkt II sentencji decyzji obowiązek publikacji jest jak najbardziej wskazany i potrzebny.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w L., w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

1. Zamojska Korporacja Energetyczna  
Spółka Akcyjna
2. Miejski Rzecznik Konsumentów

Decyzja została podpisana z upoważnienia Prezesa UOKiK przez dyrektora Delegatury UOKiK w Lublinie – Ewę Wiszniowską