



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

*TOMASZ CHRÓSTNY*

Poznań, 28 grudnia 2023 r.

RPZ.610.2.2021.US

**DECYZJA Nr RPZ 11/2023  
(WERSJA JAWNA)**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po uprawdopodobnieniu stosowania przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:**
- i. pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów, informacji o istotnym elemencie składowym ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. o opłacie handlowej, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845),
  - ii. kierowaniu do konsumentów w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych przekazów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej w ramach umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w których informacja o opłacie handlowej była podawana w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej, w okresie obowiązywania umowy, niezależnie od faktycznej ilości sprzedanej energii, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845)

**oraz po złożeniu przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń, o których mowa w punktach I.i. oraz I.ii. sentencji decyzji, nakłada na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania poprzez:**



1. Dokonanie zwrotu całości opłaty handlowej, pobranej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej, tym konsumentom, którzy:
  - a) w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r. (włącznie) zawarli z Enea S.A. umowę na sprzedaż energii elektrycznej w oparciu o ofertę z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej (dalej: „Umowa Rynkowa”),  
oraz
  - b) w okresie od 1 października 2020 r. do 30 czerwca 2022 r. (włącznie) złożyli skargę/reklamację na zawartą z Enea S.A. Umowę Rynkową, która nie została uznana (dotyczy to skarg/reklamacji przestanych przez konsumentów do Enea S.A. i/lub skarg konsumentów przestanych do Enea S.A. przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i/lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i/lub rzecznika konsumentów),  
oraz
  - c) złożą wniosek o otrzymanie rekompensaty w terminie 3 miesięcy (trzech miesięcy) od otrzymania powiadomienia od Enea S.A., w sposób określony w punkcie I.3. niniejszej decyzji.

Zwrot będzie realizowany w terminie 2 miesięcy (dwóch miesięcy) od otrzymania przez Enea S.A. wypełnionego wniosku o otrzymanie rekompensaty, o którym mowa w punkcie I.1.c) niniejszej decyzji (dalej: „wniosek o otrzymanie rekompensaty”), na numer rachunku bankowego wskazany przez konsumenta. Szczegóły dotyczące wniosku zostały określone w punktach I.3.1 i I.3.2. sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie Enea S.A. zobowiązuje się w stosunku do konsumentów, którzy złożą wniosek o otrzymanie rekompensaty i w dacie złożenia przez nich wniosku o otrzymanie rekompensaty są związani Umową Rynkową, do rezygnacji z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej, oraz prowadzenia dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej.

2. Automatyczne przyznanie dodatkowej rekompensaty konsumentom, którzy jednocześnie:
  - spełniają warunki określone w punktach I.1.a) - I.1.b) sentencji niniejszej decyzji, oraz
  - w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji są stroną umów na sprzedaż energii elektrycznej (lub umów kompleksowych) zawartych z Enea S.A.

Dodatkowa rekompensata będzie miała postać Kodu Rabatowego o wartości 550 zł (pięciuset pięćdziesięciu złotych) do „Strefy Zakupów”, znajdującej się w dacie wydania decyzji na stronie <https://strefa.enea.pl/> (dalej: „Kod Rabatowy”).

Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” zostanie przyznany automatycznie i jednorazowo na osobę uprawnioną (według numeru PESEL) w dacie określonej jako 2 miesiące (dwa miesiące) od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i będzie ważny przez 6 miesięcy (sześć miesięcy) od daty jego przyznania. Warunkiem skorzystania z Kodu Rabatowego w „Strefie Zakupów” będzie posiadanie przez konsumenta obowiązującej (w momencie korzystania z Kodu Rabatowego) umowy zawartej z Enea S.A.

3. Indywidualne jednorazowe poinformowanie konsumentów uprawnionych do otrzymania rekompensat wskazanych w punktach I.1. i I.2. sentencji niniejszej decyzji, w terminie 2 miesięcy (dwóch miesięcy) od dnia jej uprawnomocnienia się, o:

- możliwości otrzymania rekompensat,
- sposobie złożenia wniosku o rekompensatę.

Wskazane wyżej informacje (dalej: „Komunikat”) zostaną przekazane konsumentom w jednym z następujących kanałów:

- a) w drodze powiadomienia zamieszczonego w Elektronicznym Biurze Obsługi Klienta (dalej: „e-BOK”) - tym konsumentom, którzy posiadają dostęp do e-BOK; albo
- b) pocztą elektroniczną na właściwy adres poczty elektronicznej - tym konsumentom, którzy podali Enea S.A. adres e-mail, a nie korzystają z e-BOK; albo
- c) w formie pisemnego powiadomienia stanowiącego załącznik do faktury, która jest wysyłana konsumentom - tym konsumentom, którzy są rozliczani według jedno- lub dwumiesięcznych okresów rozliczeniowych i nie mają ani dostępu do e-BOK, ani nie podali Enea S.A. adresu poczty elektronicznej; albo
- d) w formie dedykowanej przesyłki wysłanej konsumentom pocztą tradycyjną (list zwykły) - pozostałym konsumentom na ostatni znany spółce Enea S.A. adres korespondencyjny.

3.1. Komunikat dla konsumentów uprawnionych tylko do otrzymania rekompensaty określonej w punkcie I.1. niniejszej decyzji będzie miał następującą treść:

*„Szanowni Klienci,*

*zgodnie z ustaleniami wypracowanymi wspólnie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które zostały potwierdzone prawomocną decyzją Prezesa Urzędu nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., informujemy o możliwości skorzystania z propozycji przygotowanej przez Enea S.A. w ramach rekompensaty publicznej.*

*Decyzja uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej; (2) podawaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej.*

*Przepraszamy za zaistniałą sytuację. Prosimy o zapoznanie się z informacjami dotyczącymi przygotowanej przez Enea S.A. rekompensaty publicznej.*

**Czy mogę dostać rekompensatę?**

*W ramach zobowiązania Enea S.A. podjęła decyzję o przyznaniu rekompensaty na rzecz konsumentów, którzy:*

- a) *w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r. (włącznie) zawarli z Enea S.A. umowę na sprzedaż energii elektrycznej w oparciu o ofertę z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej (dalej: „Umowa Rynkowa”),*

oraz

- b) w okresie od 1 października 2020 r. do 30 czerwca 2022 r. (włącznie) złożyli skargę/reklamację na zawartą z Enea S.A. Umowę Rynkową, która nie została uznana (dotyczy to skarg/reklamacji przesłanych do Enea S.A. i/lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i/lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i/lub rzecznika konsumentów).

Jeśli jesteś konsumentem, który spełnia ww. warunki (zawarł Umowę Rynkową w określonym terminie oraz złożył dotyczącą jej, nieuznaną reklamację) możesz ubiegać się o przyznanie rekompensaty.

### **Co obejmuje rekompensata?**

Rekompensata obejmuje zwrot uiszczonych na podstawie Umowy Rynkowej opłat handlowych.

### **Co mam zrobić, aby otrzymać rekompensatę?**

Aby skorzystać z ww. rekompensaty (zwrotu opłaty handlowej, a jeśli Twoja Umowa Rynkowa wciąż obowiązuje - również rezygnacji z dalszego pobierania opłaty handlowej) złóż do spółki Enea S.A. wniosek o rekompensatę w następujący (wybrany przez siebie) sposób:

- osobiście w Biurze Obsługi Klienta Enea S.A., lista placówek dostępna pod adresem: <https://www.enea.pl/bip/dane-teleadresowe/biura-obslugi-klienta> lub
- pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rekompensata-uokik@enea.pl](mailto:rekompensata-uokik@enea.pl) lub
- pisemnie na adres: Enea S.A., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań.

Możesz skorzystać z wzoru wniosku załączonego do niniejszego powiadomienia lub napisać wniosek samodzielnie wskazując: numer Umowy Rynkowej, swoje dane identyfikujące (w tym numer PESEL) oraz numer rachunku bankowego na który ma zostać dokonany zwrot.

Wniosek prześlij w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania niniejszego powiadomienia.

### **Kiedy otrzymam rekompensatę?**

Zwrot uiszczonych opłat handlowych otrzymasz w przeciągu maksymalnie 2 miesięcy od daty otrzymania przez Enea S.A. Twojego wniosku (pamiętaj, aby zawierał on wszystkie niezbędne dane).

### **Informacje dodatkowe.**

Szczegóły dotyczące zobowiązania spółki Enea S.A. oraz rekompensat dedykowanych konsumentom określono w decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., która jest dostępna na stronie [adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji]. Decyzja jest prawomocna.

W przypadku dodatkowych pytań jesteśmy do Twojej dyspozycji pod numerem telefonu 611 111 155, od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00.

Jednocześnie przypominamy, że Enea S.A. nie wysyła żadnych linków do płatności, ani żądań elektronicznych potwierdzeń danych osobowych. Komunikacja w zakresie zwrotu uiszczonych opłat handlowych odbywa się wyłącznie w sposób opisany powyżej.

W przypadku otrzymania korespondencji budzącej wątpliwości w zakresie nadawcy albo treści, prosimy o nieotwieranie jej i kontakt z Infolinią Enea S.A. pod podanym wyżej numerem telefonu.

**Załącznik - wzór wniosku o rekompensatę.**

„FORMULARZ WNIOSKU O REKOMPENSATĘ”

Prosimy odesłać z dopiskiem „Zwrot opłaty handlowej”

Imię i nazwisko .....

PESEL .....

Adres korespondencyjny .....

e-mail i telefon (jeśli dostępne) .....

Adres punktu/ -ów poboru energii związanych z Umową Rynkową .....

W związku z wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 28 grudnia 2023 r. decyzją administracyjną nr RPZ 11/2023, wnoszę o zwrot uiszczony opłaty handlowej (rekompensatę) na nr konta.....  
w banku ....., jednocześnie oświadczam,  
że jestem właścicielem/współwłaścicielem ww. konta bankowego.

[klauzula RODO]

[data, czytelny podpis]”

- 3.2. Komunikat dla konsumentów uprawnionych do otrzymania rekompensaty określonej w punktach I.1 oraz I.2 decyzji będzie miał następującą treść:

„Szanowni Klienci,

*zgodnie z ustaleniami wypracowanymi wspólnie z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, które zostały potwierdzone prawomocną decyzją Prezesa Urzędu nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., informujemy o możliwości skorzystania z propozycji przygotowanej przez Enea S.A. w ramach rekompensaty publicznej.*

*Decyzja uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej; (2) podawaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej.*

*Przepraszamy za zaistniałą sytuację. Prosimy o zapoznanie się z informacjami dotyczącymi zwrotu.*

**Czy mogę dostać rekompensatę?**

*W ramach zobowiązania Enea S.A. podjęta decyzję o przyznaniu rekompensaty na rzecz konsumentów, którzy:*

- a) w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r. (włącznie) zawarli z Enea S.A. umowę na sprzedaż energii elektrycznej w oparciu o ofertę z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej (dalej: „Umowa Rynkowa”),

oraz

- b) w okresie od 1 października 2020 r. do 30 czerwca 2022 r. (włącznie) złożyli skargę/reklamację na zawartą z Enea S.A. Umowę Rynkową, która nie została uznana (dotyczy to skarg/reklamacji przesłanych do Enea S.A. i/lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i/lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i/lub rzecznika konsumentów).

Jeśli jesteś konsumentem, który spełnia ww. warunki (zawarł Umowę Rynkową w określonym terminie oraz złożył dotyczącą jej, nieuznaną reklamację) możesz ubiegać się o przyznanie rekompensaty.

### **Co obejmuje rekompensata?**

Rekompensata obejmuje zwrot uiszczonych na podstawie Umowy Rynkowej opłat handlowych.

W przypadku konsumentów, których Umowa Rynkowa (zawarta w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r.) wciąż obowiązuje, rekompensata obejmuje dodatkowo rezygnację z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej przy jednoczesnej dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej, do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej.

### **Co mam zrobić, aby otrzymać rekompensatę?**

Aby skorzystać z ww. rekompensaty (zwrotu opłaty handlowej, a jeśli Twoja Umowa Rynkowa wciąż obowiązuje - rezygnacji z dalszego pobierania opłaty handlowej) złóż do spółki Enea S.A. wniosek o rekompensatę w następujący (wybrany przez siebie) sposób:

- poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (kanał dostępny dla Klientów Enea S.A.) lub
- osobiście w Biurze Obsługi Klienta Enea S.A., lista placówek dostępna pod adresem: <https://www.enea.pl/bip/dane-teleadresowe/biura-obslugi-klienta> lub
- pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rekompensata-uokik@enea.pl](mailto:rekompensata-uokik@enea.pl) lub
- pisemnie na adres: Enea S.A., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań.

Możesz skorzystać z wzoru wniosku załączonego do niniejszego powiadomienia lub napisać wniosek samodzielnie wskazując: numer Umowy Rynkowej, swoje dane identyfikujące (w tym numer PESEL) oraz numer rachunku bankowego na który ma zostać dokonany zwrot.

Wniosek prześlij w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania niniejszego powiadomienia.

### **Kiedy otrzymam rekompensatę?**

Zwrot uiszczonych opłat handlowych otrzymasz w przeciągu maksymalnie 2 miesięcy od daty otrzymania przez Enea S.A. Twojego wniosku (pamiętaj, aby zawierał on wszystkie niezbędne dane).

**Dodatkowa rekompensata - Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” Enei o wartości 550 zł.**

Jednocześnie informujemy, że przyznaliśmy Ci jednorazowo Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” Enei o wartości 550 zł. Kod Rabatowy przyznaliśmy w sposób automatyczny - nie musisz składać w tym zakresie dodatkowych wniosków. „Strefa Zakupów” jest dostępna pod adresem <https://strefa.enea.pl/>

Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” zostanie przyznany w dniu [data<sup>1</sup>]. Kod Rabatowy znajdziesz na swoim koncie, po zalogowaniu na stronie <https://strefa.enea.pl/moje-konto/logowanie/>. Aby skorzystać z Kodu Rabatowego, zapoznaj się z załączoną instrukcją.

Kod Rabatowy będzie ważny przez 6 miesięcy od daty jego przyznania. Pamiętaj jednak, że będziesz mógł z niego skorzystać tylko będąc klientem Enea S.A. (mając zawartą umowę na sprzedaż energii elektrycznej lub umowę kompleksową). Szczegółowe warunki korzystania z Kodu Rabatowego do „Strefy Zakupów” Enei określone są w Decyzji i załączonej instrukcji.

**Informacje dodatkowe.**

Szczegóły dotyczące zobowiązania spółki Enea S.A. oraz rekompensat dedykowanych konsumentom określono w decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., która jest dostępna na stronie [adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji]. Decyzja jest prawomocna.

W przypadku dodatkowych pytań jesteśmy do Twojej dyspozycji pod numerem telefonu 611 111 155, od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00.

Jednocześnie przypominamy, że Enea S.A. nie wysyła żadnych linków do płatności, ani żądań elektronicznych potwierdzeń danych osobowych. Komunikacja w zakresie zwrotu uiszczonych opłat handlowych odbywa się wyłącznie w sposób opisany powyżej.

W przypadku otrzymania korespondencji budzącej wątpliwości w zakresie nadawcy albo treści, prosimy o nieotwieranie jej i kontakt z Infolinią Enea S.A. pod podanym wyżej numerem telefonu.

**Załącznik - wzór wniosku o rekompensatę.**

„FORMULARZ WNIOSKU O REKOMPENSATĘ”

Prosimy odesłać z dopiskiem „Zwrot opłaty handlowej”

Imię i nazwisko .....

PESEL .....

Adres korespondencyjny .....

e-mail i telefon (jeśli dostępne) .....

Adres punktu/ -ów poboru energii związanych z Umową Rynkową  
.....

<sup>1</sup> Tu należy wskazać konkretną datę, tj. najpóźniej dzień, w którym miną 2 miesiące od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu nr RPZ 11/2023.

W związku z wydaną przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 28 grudnia 2023 r. decyzją administracyjną nr RPZ 11/2023, wnoszę o zwrot uiszczonej opłaty handlowej (rekompensatę) na nr konta.....  
w banku ....., jednocześnie oświadczam, że jestem właścicielem/współwłaścicielem ww. konta bankowego.

[klauzula RODO]

[data, czytelny podpis]”

- 3.3. Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu zobowiązuje się nadać Komunikatom zamieszczanym we wszystkich kanałach kontaktu, za wyjątkiem kanału eBOK, o których mowa w punktach I.3.1. i I.3.2. następujące cechy:
- czcionka: Arial regular,
  - kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
  - rozmiar czcionki: 11,
  - interlinia maksymalnie: 15,2 pt,
  - tam, gdzie korespondencja z konsumentem odbywa się w sposób mailowy, na końcu Komunikatu zostanie dodane dedykowane hiperłącze prowadzące do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa Urzędu (adres na moment wydania decyzji [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)),
  - miejsca oznaczone kwadratowymi nawiasami Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu uzupełni stosowną treścią.
- 3.4. Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu zobowiązuje się nadać Komunikatom zamieszczonym w aplikacji eBOK, o których mowa w punktach I.3.1. i I.3.2. następujące cechy:
- czcionka: Signika regular
  - Kolor czcionki: ciemnoszary (kod szesnastkowy RGB #4c4e51) na jasnoszarym tle (kod szesnastkowy RGB #f3f3f3)
  - Rozmiar czcionki: 16px
  - Interlinia: 20.8px
  - na końcu Komunikatu zostanie dodane dedykowane hiperłącze prowadzące do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa Urzędu (adres na moment wydania decyzji [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)),
  - miejsca oznaczone kwadratowymi nawiasami Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu uzupełni stosowną treścią.
4. Złożenie na koszt Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu, na stronie internetowej Enea S.A., oświadczenia o wydanej decyzji zobowiązującej. Oświadczenie zostanie umieszczone terminie 14 dni (czternastu dni) od uprawomocnienia niniejszej decyzji pod adresem <https://www.enea.pl/> i będzie utrzymywane przez okres 3 miesięcy (trzech miesięcy) od daty jego opublikowania.
- 4.1. Link przekierowujący do oświadczenia o treści: „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ 11/2023 z dnia 28 grudnia 2023 r. dotycząca uprawdopodobnienia stosowania przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zobacz szczegóły” będzie znajdował się na głównej stronie



<https://www.enea.pl/> w jej górnej części (pod belką umożliwiającą wyszukiwanie).  
Parametry techniczne linku:

- treść linku wpisana w czarną ramkę: „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., dotycząca uprawdopodobnienia stosowania przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zobacz szczegóły”,
- link do oświadczenia powinien być widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie, tj. znajdować się w ramce, której użytkownik nie będzie mógł zamknąć (np. poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu). Oznacza to, że link nie może przybrać formy np. banera rotującego (slidera) czy okna typu pop-up,
- czcionka: Signika regular,
- rozmiar: 24 px,
- kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- interlinia: 1.

**4.2. Treść oświadczenia będzie rozwijana po kliknięciu w link i będzie brzmiała następująco:**

*„Szanowni Państwo,*

*Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu informuje o wydaniu decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej oraz (2) podawaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej.*

***W ramach zobowiązania Enea S.A. przyzna rekompensatę konsumentom, którzy:***

***1. w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r. (włącznie) zawarli z Enea S.A. umowę na sprzedaż energii elektrycznej w oparciu o ofertę z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej (dalej: „Umowa Rynkowa”),***

***oraz***

***2. w okresie od 1 października 2020 r. do 30 czerwca 2022 r. (włącznie) złożyli skargę/reklamację na zawartą z Enea S.A. Umowę Rynkową, która nie została uznana (dotyczy to skarg/reklamacji przesłanych do Enea S.A. i/lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i/lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i/lub rzecznika konsumentów).***

*Rekompensata obejmuje zwrot uiszczonych na podstawie Umowy Rynkowej opłat handlowych, a w przypadku konsumentów, których Umowa Rynkowa wciąż obowiązuje - rezygnację z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej przy jednoczesnej dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii*

elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej, do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej.

W celu otrzymania opisanej powyżej rekompensaty niezbędne jest złożenie wniosku. Treść formularza wniosku, z którego mogą skorzystać konsumenci, jest udostępniona do pobrania pod niniejszym oświadczeniem.

W celu uzyskania rekompensaty należy w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania indywidualnego powiadomienia złożyć wypełniony formularz z dopiskiem „Zwrot opłaty handlowej” w następujący sposób:

- a) poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (kanał dostępny dla klientów Enea S.A.) lub
  - b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Enea S.A., lista placówek dostępna pod adresem: <https://www.enea.pl/bip/dane-teleadresowe/biura-obslugi-klienta>
  - c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rekompensata-uokik@enea.pl](mailto:rekompensata-uokik@enea.pl) lub
  - d) pisemnie na adres: Enea S.A., Górecka 1, 60-201 Poznań.
- Zwrot zostanie wykonany w przeciągu maksymalnie 2 miesięcy od daty otrzymania przez Enea S.A. wypełnionego wniosku.

**Dodatkowa rekompensata - Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” Enei o wartości 550 zł.**

Ponadto Enea S.A. przyznała jednorazowo konsumentom, którzy są uprawnieni do ww. rekompensaty oraz w dacie uprawnomocnienia się decyzji zobowiązującej są stroną umowy na sprzedaż energii elektrycznej z Enea S.A. dodatkową rekompensatę - Kod Rabatowy do Strefy Zakupów o wartości 550 zł. Kod Rabatowy ten zostanie przyznany uprawnionym konsumentom w sposób automatyczny (nie trzeba składać w tym zakresie wniosków).

Konsumenci uprawnieni do otrzymania rekompensaty oraz konsumenci uprawnieni do otrzymania rekompensaty i dodatkowo Kodu Rabatowego zostaną powiadomieni o tym fakcie przez Spółkę w drodze komunikacji indywidualnej.

Pełna treść decyzji znajduje się pod adresem [adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji]. Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie przypominamy, że Enea S.A. nie wysyła żadnych linków do płatności, ani żądań elektronicznych potwierdzeń danych osobowych. Komunikacja w zakresie zwrotu uiszczonych opłat handlowych odbywa się wyłącznie w sposób opisany powyżej. W przypadku otrzymania korespondencji budzącej wątpliwości w zakresie nadawcy albo treści, prosimy o nieotwieranie jej i kontakt z Infolinią Enea S.A.

Jeśli macie Państwo dodatkowe pytania jesteśmy do Waszej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00, pod numerem telefonu: 61 11 11 155.”

4.3. Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu zobowiązuje się nadać ww. oświadczeniu następujące cechy:

- czcionka: Signika regular,
- kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- rozmiar czcionki: 24px,

- miejsca oznaczone kwadratowymi nawiasami Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu uzupełni stosowną treścią,
  - pozostałe cechy:
    - tekst oświadczenia zostanie umieszczony w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px,
    - tekst oświadczenia rozpocznie się od górnej granicy ramki,
    - interlinia 1,
    - tekst będzie widoczny na ekranie od razu po wejściu na dedykowaną podstronę w domenie enea.pl zawierającą treść ww. oświadczenia,
    - na końcu oświadczenia zostanie dodane dedykowane hipertączę prowadzące do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa UOKiK (na moment wydania decyzji: [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)),
    - w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej,
    - w przypadku zmiany adresu strony internetowej, niniejsze zobowiązanie będzie odnosić się do strony internetowej funkcjonującej w czasie zamieszczenia przedmiotowego oświadczenia na stronie internetowej Enea S.A.
5. Złożenia przez Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu na swój koszt, na publicznie dostępnym profilu (na moment wydawania niniejszej decyzji działającym pod nazwą Enea @grupaenea) na portalu społecznościowym Facebook <https://www.facebook.com/>, oświadczenia o wydanej decyzji zobowiązującej. Oświadczenie to zostanie umieszczone terminie 14 dni (czternastu dni) od uprawomocnienia niniejszej decyzji i będzie utrzymywane przez okres 3 miesiące (trzech miesięcy) od daty jego opublikowania. Oświadczenie powinno mieć następujące cechy:
- być napisane standardową, domyślną czcionką o wielkości zwyczajowo używanej do tworzenia komunikatów na wskazanym portalu społecznościowym,
  - na końcu oświadczenia zostanie dodane dedykowane hipertączę prowadzące do podstrony internetowej w domenie uokik.gov.pl z wyszukiwarką decyzji Prezesa UOKiK (na moment wydania decyzji: [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)),
  - w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, publikacja zostanie zrealizowana odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub następcy prawnego, ze wskazaniem nazw przedsiębiorcy dawnej i nowej,
  - do treści oświadczenia, na jego końcu, dodane zostaną znaczki internetowe w formie poniższych hashtagów: #Enea, #UOKiK, #decyzjaUOKiK.

**Treść oświadczenia będzie brzmiała następująco:**

*„Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu informuje o wydaniu decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RPZ 11/2023 z 28 grudnia 2023 r., która uprawdopodobniła stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) pomijaniu w wybranych materiałach*

reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej oraz (2) podawaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów informacji o opłacie handlowej w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej.

**W ramach zobowiązania Enea S.A. przyzna rekompensatę konsumentom, którzy:**

- 1. w okresie od 1 października 2020 r. do 31 maja 2021 r. (włącznie) zawarli z Enea S.A. umowę na sprzedaż energii elektrycznej w oparciu o ofertę z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej (dalej: „Umowa Rynkowa”), oraz**
- 2. w okresie od 1 października 2020 r. do 30 czerwca 2022 r. (włącznie) złożyli skargę/reklamację na zawartą z Enea S.A. Umowę Rynkową, która nie została uznana (dotyczy to skarg/reklamacji przestanych do Enea S.A. i/lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i/lub Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki i/lub rzecznika konsumentów).**

Rekompensata obejmuje zwrot uiszczonych na podstawie Umowy Rynkowej opłat handlowych, a w przypadku konsumentów, których Umowa Rynkowa wciąż obowiązuje - rezygnację z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej przy jednoczesnej dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej, do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej.

W celu otrzymania opisanej powyżej rekompensaty niezbędne jest złożenie wniosku. Treść formularza wniosku z którego mogą skorzystać konsumenci jest udostępniona pod [linkiem<sup>2</sup>].

W celu uzyskania rekompensaty należy w terminie 3 miesięcy od dnia otrzymania indywidualnego powiadomienia złożyć wypełniony formularz z dopiskiem „Zwrot opłaty handlowej” w następujący sposób:

- a) poprzez Elektroniczne Biuro Obsługi Klienta (kanał dostępny dla klientów Enea S.A.) lub
- b) osobiście w Biurze Obsługi Klienta Enea S.A., lista placówek dostępna pod adresem: <https://www.enea.pl/bip/dane-teleadresowe/biura-obslugi-klienta>
- c) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [rekompensata-uokik@enea.pl](mailto:rekompensata-uokik@enea.pl) lub
- d) pisemnie na adres: Enea S.A., Górecka 1, 60-201 Poznań.

Zwrot zostanie wykonany w przeciągu maksymalnie 2 miesięcy od daty otrzymania przez Enea S.A. wypełnionego wniosku.

**Dodatkowa rekompensata - Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” Enei o wartości 550 zł.**

Ponadto Enea S.A. przyznała jednorazowo konsumentom, którzy są uprawnieni do ww. rekompensaty oraz w dacie uprawnomocnienia się decyzji zobowiązującej są

---

<sup>2</sup> Tu Enea wstawi link do formularza wniosku o rekompensatę.

stroną umowy na sprzedaż energii elektrycznej z Enea S.A. dodatkową rekompensatę - Kod Rabatowy do Strefy Zakupów o wartości 550 zł. Kod Rabatowy zostanie przyznany uprawnionym konsumentom w sposób automatyczny (nie trzeba składać w tym zakresie wniosków).

Konsumenci uprawnieni do otrzymania rekompensaty oraz konsumenci uprawnieni do otrzymania rekompensaty i dodatkowo Kodu Rabatowego zostaną powiadomieni o tym fakcie przez Spółkę w drodze komunikacji indywidualnej.

Pełna treść decyzji znajduje się pod adresem [adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji]. Decyzja jest prawomocna.

Jednocześnie przypominamy, że Enea S.A. nie wysyła żadnych linków do płatności, ani żądań elektronicznych potwierdzeń danych osobowych. Komunikacja w zakresie zwrotu uiszczonych opłat handlowych odbywa się wyłącznie w sposób opisany powyżej. W przypadku otrzymania korespondencji budzącej wątpliwości w zakresie nadawcy albo treści, prosimy o nieotwieranie jej i kontakt z Infolinią Enea S.A.

Jeśli macie Państwo dodatkowe pytania jesteśmy do Waszej dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-19:00, pod numerem telefonu: 61 11 11 155.

#Enea #UOKiK #decyzjaUOKiK”

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu obowiązek złożenia sprawozdania z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez:**

1. przedstawienie wydrukowanych zrzutów ekranu dokumentujących:

- a) zamieszczenie na stronie głównej Enea S.A. (<https://www.enea.pl/>) linku o którym mowa w punkcie I.4.1. niniejszej decyzji,
- b) publikację oświadczenia, o którym mowa w punkcie I.4.2. niniejszej decyzji na dedykowanej podstronie w domenie enea.pl,
- c) publikację oświadczenia, o którym mowa w punkcie I.5. niniejszej decyzji na portalu społecznościowym Facebook,

z pierwszego i z ostatniego dnia publikacji, w sposób umożliwiający zidentyfikowanie daty rozpoczęcia i zakończenia publikacji ww. linku oraz oświadczeń. Jednocześnie proszę o wskazanie liczby kliknięć w link oraz liczby odston wpisów na Facebooku w okresie, w jakim były one publikowane,

2. przedstawienie Komunikatów przesłanych konsumentom uprawnionym do otrzymania rekompensaty określonej w punkcie I.1 niniejszej decyzji oraz udokumentowanie ich przekazania:

- a) w formie powiadomienia zamieszczonego w e-BOK dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,

- b) poczta elektroniczna dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
  - c) w formie pisemnego powiadomienia stanowiącego załącznik do faktury dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
  - d) w formie dedykowanej przesyłki wysłanej listem zwykłym dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
3. przedstawienie (1) Komunikatów przesłanych konsumentom uprawnionym do otrzymania rekompensaty określonej w punktach I.1 oraz I.2 niniejszej decyzji oraz (2) informacji o przyznaniu Kodów Rabatowych konsumentom i udokumentowanie ich przekazania:
- a) w formie powiadomienia zamieszczonego w e-BOK dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
  - b) poczta elektroniczna dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
  - c) w formie pisemnego powiadomienia stanowiącego załącznik do faktury dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
  - d) w formie dedykowanej przesyłki wysłanej listem zwykłym dla 3 (trzech) konsumentów, wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie Komunikaty zostały w danej formie przekazane,
4. przekazanie informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano rekompensatę określoną w punkcie I.1 niniejszej decyzji (zwrot całości opłaty handlowej, pobranej na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej), wraz ze wskazaniem łącznej kwoty wypłaconej tym konsumentom.
- Jednocześnie proszę o przedłożenie kopii 15 przykładowych dokumentów potwierdzających dokonanie zwrotu ww. opłat handlowych,
5. przekazanie informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano rekompensatę określoną w punkcie I.1 niniejszej decyzji, polegającą na zobowiązaniu spółki Enea S.A. w stosunku do konsumentów, którzy w dacie złożenia przez nich wniosku o otrzymanie rekompensaty są związani Umową Rynkową, do rezygnacji z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej, oraz prowadzenia dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej, wraz ze wskazaniem łącznej kwoty przysporzenia uzyskanej przez konsumentów z tego tytułu,
6. przekazanie informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano rekompensatę określoną w punkcie I.2 niniejszej decyzji (Kod Rabatowy do „Strefy Zakupów” Enei),

7. określenie precyzyjnych terminów związanych z realizacją zobowiązania, o którym mowa w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, w tym wskazania daty początkowej i końcowej podjęcia określonych działań,

**w terminie 14 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

## UZASADNIENIE

### Przebieg postępowania.

- (1) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RPZ.403.5.2021.US) w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: „Enea” lub „Spółka”) dotyczące ofert dla konsumentów z gwarancją stałej ceny prądu, mogą stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.; dalej: „u.o.k.k.”).
- (2) Postępowanie zostało wszczęte w związku z wpływającymi do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygnałami (zarówno od konsumentów, jak i od rzeczników konsumentów) dotyczącymi ofert dla konsumentów z gwarancją stałej ceny prądu.
- (3) Analiza zgromadzonych w toku postępowania wyjaśniającego materiałów dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem z dnia 18 października 2021 r. (dalej: „Postanowienie”), postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 u.o.k.k., polegających na:
  - i. pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów, informacji o istotnym elemencie składowym ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. o opłacie handlowej, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2023 r. poz. 845; dalej: „u.p.n.p.r.”),
  - ii. kierowaniu do konsumentów w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych przekazów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej w ramach umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w których informacja o opłacie handlowej była podawana w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej, w okresie obowiązywania umowy, niezależnie od faktycznej ilości sprzedanej energii, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 u.p.n.p.r.
- (4) Ponadto postanowieniami z dnia 18 października 2021 r. oraz 28 stycznia 2022 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszej sprawie część dokumentów (w tym skarg konsumenckich) oraz wyjaśnień uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RPZ.403.5.2021.US.

- (5) Niezależnie od wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów po przeprowadzeniu ww. postępowania wyjaśniającego, Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie administracyjne w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, zarzucając Enei stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2023 r. poz. 1610 ze zm.), co w konsekwencji mogło stanowić naruszenie art. 23a u.o.k.k. Postępowanie to zostało zakończone wydaniem decyzji administracyjnej nr RPZ 12/2023 z dnia 28 grudnia 2023 r.
- (6) Enea w piśmie z dnia 20 grudnia 2021 r. ustosunkowała się do postawionych w Postanowieniu zarzutów. Spółka wskazała, że w jej ocenie zakwestionowane przez Prezesa Urzędu praktyki nie naruszyły zbiorowych interesów konsumentów, niemniej jednak podkreśliła, że jej intencją jest zakończenie postępowania w sposób określony w art. 28 u.o.k.k., tj. poprzez wydanie decyzji zobowiązującej, o ile Prezes Urzędu nie znajdzie przesłanek do umorzenia postępowania. Jednocześnie Enea zwróciła się z prośbą o możliwość zorganizowania spotkania z przedstawicielami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
- (7) W dniu 18 lutego 2022 r. odbyło się w formie telekonferencji spotkanie, które dotyczyło dwóch postępowań prowadzonych wobec Spółki: RPZ.610.2.2021.US (postępowanie administracyjne dot. zbiorowych interesów konsumentów) oraz RPZ.611.2.2021.US (postępowanie administracyjne w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone), w związku z zawieranymi przez Eneę Umowami Rynkowymi. Na ww. spotkaniu przedstawiciele Spółki przedstawili prezentację pn. „Informacja dotycząca działań podjętych przez ENEA S.A. w zakresie zwiększenia czytelności komunikacji ofert produktowych dla konsumentów, w związku z postępowaniem UOKiK dotyczącym działań marketingowych związanych z ofertami gwarancji ceny”, która została dołączona do akt postępowania administracyjnego.
- Dowód: „Informacja dotycząca działań podjętych przez ENEA S.A. w zakresie zwiększenia czytelności komunikacji ofert produktowych dla konsumentów, w związku z postępowaniem UOKiK dotyczącym działań marketingowych związanych z ofertami gwarancji ceny” z dnia 18 lutego 2022 r. (k. 1972-1976 akt adm.).*
- (8) Na ww. spotkaniu omówiono także kwestie związane z ewentualną możliwością wydania decyzji zobowiązujących kończących postępowania, po czym (w odrębnej korespondencji) Spółka zadeklarowała, że do dnia 20 kwietnia 2022 r. przedstawi Prezesowi Urzędu swoje propozycje zobowiązań.
- (9) Pismem z dnia 20 kwietnia 2022 r. Enea przedstawiła propozycje zobowiązań, które nie spotkały się z akceptacją Prezesa Urzędu, o czym Spółka została zawiadomiona pismem z dnia 15 czerwca 2022 r.
- (10) W odpowiedzi na powyższe, w piśmie z dnia 15 lipca 2022 r., Enea przedstawiła kolejną - zmodyfikowaną propozycję zobowiązania, która tym razem została zaakceptowana przez Prezesa Urzędu. Rzeczona propozycja zobowiązania została uszczegółowiona w piśmie z dnia 9 września 2022 r., a także omówiona na spotkaniu, które odbyło się w formie telekonferencji w dniu 20 października 2022 r. Szczegóły dotyczące ostatecznego kształtu zobowiązania Spółki konsultowane były w dalszej kolejności korespondencyjnie oraz mailowo i telefonicznie w trybie konsultacji roboczych.



- (11) Ostateczna wersja zobowiązania została złożona przez Eneę w piśmie z dnia 28 listopada 2023 r.
- (12) Prezes Urzędu zawiadomił stronę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy i wypowiedzenia się odnośnie zgromadzonych w sprawie dowodów (pismo z dnia 14 grudnia 2023 r.). Enea nie skorzystała z ww. prawa.

#### **Stan faktyczny.**

- (13) Enea S.A. z siedzibą w Poznaniu jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000012483. Z odpisu tego rejestru wynika, że prowadzi ona działalność m.in. w zakresie handlu energią elektryczną, wytwarzania energii elektrycznej oraz dystrybucji i handlu paliwami gazowymi w systemie sieciowym. Podstawowym przedmiotem działalności Enei jest sprzedaż energii elektrycznej gospodarstwom domowym i przedsiębiorcom na terenie całego kraju. Enea prowadzi działalność w oparciu o koncesję na obrót energią elektryczną wydaną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki Nr OEE/53/2688/U/2/98/EB z dnia 26 listopada 1998 r. z późn. zm., która obowiązuje do dnia 31 grudnia 2025 r. Spółka ma ok. 2,5 mln klientów i jest wiodącą spółką Grupy Enea, która jest wiceliderem polskiego rynku elektroenergetycznego w zakresie produkcji energii elektrycznej.<sup>3</sup>

*Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców.*

- (14) Prezes Urzędu ustalił, że Spółka prowadzi działalność koncesjonowaną polegającą na obrocie energią elektryczną oraz paliwami gazowymi na potrzeby odbiorców znajdujących się na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Przeważającym obszarem działalności koncesjonowanej Spółki w obrocie z konsumentami jest obszar, na którym odbiorcy energii elektrycznej przyłączeni są do sieci elektroenergetycznej Operatora Systemu Dystrybucyjnego Enea Operator Sp. z o.o. (obszar ten obejmuje województwa: wielkopolskie, zachodniopomorskie, kujawsko - pomorskie, lubuskie oraz niewielką część województwa dolnośląskiego oraz pomorskiego)<sup>4</sup>. Jednocześnie Enea sporadycznie zawiera także umowy z konsumentami spoza ww. obszaru. Zgodnie z jej oświadczeniem umowy sprzedaży stanowią [informacja prawnie chroniona] wszystkich umów zawieranych z konsumentami.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 5 maja 2021 r.*

- (15) W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Enea zawiera z konsumentami umowy kompleksowe dotyczące dostarczania energii elektrycznej oraz umowy sprzedaży energii elektrycznej. Umowy te Spółka co do zasady zawiera na czas nieoznaczony (nieokreślony). Opłaty za usługi dystrybucyjne są uiszczane przez konsumentów zgodnie z cenami określonymi w taryfie zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: „Prezes URE”). Jednocześnie opłaty za sprzedaż energii elektrycznej mogą być rozliczane zgodnie z cenami zatwierdzanymi przez Prezesa URE lub też na podstawie stawek właściwych dla danej oferty wolnorynkowej. W takim przypadku rozliczenia prowadzone są w oparciu o dedykowany Regulamin i Cennik.

- (16) W okresie, w którym Spółka mogła stosować praktyki wskazane w sentencji niniejszej decyzji, przyjęcie rozliczeń na podstawie Umowy Rynkowej polegało m. in. na

<sup>3</sup> <https://www.enea.pl/pl/grupaenea/o-grupie/spolki-grupy-enea/enea-sa> (dostęp: 11.10.2023 r.)

<sup>4</sup> <https://www.operator.enea.pl/ospolce/podstawowe-informacje> (dostęp: 11.10.2023 r.)

zagwarantowaniu przez Eneę niezmienności cen za sprzedaż energii elektrycznej określonych w Cenniku przez okres w nim wskazany (24 lub 36 miesięcy) oraz nieznacznym obniżeniu ceny za jednostkę energii elektrycznej w odniesieniu do taryfy Prezesa URE. Spółka w przypadku rozliczania opłat za sprzedaż energii elektrycznej według stawek wskazanych w Cenniku pobierała od konsumentów comiesięczną dodatkową opłatę handlową, która w przypadku np. oferty Pewna Cena<sup>5</sup> wynosiła 29,52 zł lub 23,37 zł brutto (opłata była niższa wtedy, gdy klient decydował się na e-fakturę).<sup>6</sup>

*Dowód: pismo Spółki z dnia 5 maja 2021 r.*

- (17) Do zawarcia Umowy Rynkowej koniecznym było posiadanie zawartej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży energii elektrycznej, na mocy której sprzedaż prądu następowała po stawkach określonych w taryfie Prezesa URE (dalej: „**Umowy Taryfowe**”). Jeśli konsument nie miał jeszcze takiej umowy zawartej z Eneą, to aby zawrzeć Umowę Rynkową, najpierw musiał zawrzeć Umowę Taryfową.
- (18) Po zawarciu Umowy Rynkowej, przez oznaczony czas jej obowiązywania, rozliczanie konsumenta odbywało się w oparciu o Cennik dedykowany dla danej umowy. Po zakończonym okresie obowiązywania takiej Umowy Rynkowej konsument nadal pozostawał związany umową kompleksową lub umową sprzedaży energii elektrycznej na czas nieokreślony, ale obowiązywały go warunki cenowe określone we właściwych taryfach<sup>7</sup>, chyba że zdecydował się on na zawarcie kolejnej Umowy Rynkowej (to wymagało jednak zawarcia odrębnej, nowej umowy).
- (19) Oferty wolnorynkowe co do zasady przewidują szczególne warunki świadczenia usług, takie jak np. oferowanie klientom dodatkowych usług czy korzyści w zamian jednak za stałe opłaty na rzecz przedsiębiorstwa energetycznego. Do Umów Rynkowych, oferowanych przez Spółkę, w okresie analizowanym w postępowaniu administracyjnym, należały m.in. umowy z gwarancją stałej ceny prądu (dalej: „**Umowy Stałej Ceny**”). Te z kolei dostępne były w różnych wariantach.
- (20) W toku postępowania ustalono, że w okresie od 1 stycznia 2020 r. do 28 lutego 2021 r., dla konsumentów dostępne były następujące oferty z gwarancją stałej ceny prądu:
- 1) ENERGIA+ Pewna Cena (w tym w wariantcie „PEWNA CENA miesiąc gratis”),
  - 2) ENERGIA+ Fachowiec (w tym w wariantcie „ENERGIA+ FACHOWIEC miesiąc gratis”),
  - 3) Enea Smart (w tym w wariantcie „Enea SMART miesiąc gratis”),
  - 4) ENERGIA+ Office 365,
  - 5) Enea Eco.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 5 maja 2021 r.*

---

<sup>5</sup> Jak stanowi Regulamin Oferty PEWNA CENA z dnia 01.08.2020 r. § 2 pkt 2: „Za zapewnienie niezmienności cen energii elektrycznej na zasadach określonych w Regulaminie, Klient ponosić będzie opłatę handlową. Miesięczna stawka tej opłaty wskazana jest w Cenniku.”

<sup>6</sup> Zob.: Cennik nr PC36010324\_G\_sty Oferty Pewna Cena (oferta ważna od 01.11.2020 r. do 31.12.2020 r.) oraz Regulamin Oferty PEWNA CENA z dnia 01.08.2020 r. § 4 pkt 1.

<sup>7</sup> Enea incydentalnie zawiera umowy w oparciu o „Taryfę dla energii elektrycznej dla klientów z grup taryfowych G korzystających z prawa wyboru sprzedawcy” dla energii elektrycznej sprzedanej w ramach umowy sprzedaży. Zgodnie z informacją udzieloną przez Przedsiębiorcę takie umowy stanowią jednak marginalną działalność Spółki (na dzień 28.02.2021 r. było ich [informacja prawnie chroniona]). Umowy kompleksowe (stanowiące ok [informacja prawnie chroniona] zawartych przez Spółkę umów) rozliczane są zaś na podstawie „Taryfy dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G” zatwierdzonej przez Prezesa URE.

(21) W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 22 czerwca 2022 r. Spółka zawarła z konsumentami łącznie [informacja prawnie chroniona] Umów Stałej Ceny (umów z gwarancją stałej ceny prądu). Umowy zawierane były różnymi kanałami, tj. osobiście w Biurze Obsługi Klienta (dalej: „BOK”), przez Internet (za pośrednictwem e-BOK), telefonicznie (za pośrednictwem infolinii; dalej jako: „Contact Center”) oraz korespondencyjnie<sup>8</sup>.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 5 maja 2021 r., pismo Spółki z dnia 13 lipca 2022 r. oraz pismo Spółki z dnia 11 czerwca 2021 r.*

(22) Oprócz reklamy pasywnej ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. takiej do której klient docierał samodzielnie, np. poprzez wyszukiwanie na dany temat informacji w Internecie, Spółka podjęła szereg działań marketingowo-promocyjnych wspierających sprzedaż trzech wybranych produktów, tj. oferty ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart, co znalazło bezpośredni wydzźwięk w postaci liczby zawartych umów dla każdej z promowanych ofert.

(23) Główne informacje dot. podejmowanych przez Eneę działań marketingowych wspierających sprzedaż produktów z gwarancją cen energii przedstawia poniższe zestawienie.

**Tabela 1 „Zestawienie dot. podjętych przez Spółkę działań marketingowo-promocyjnych wspierających sprzedaż ofert ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart”**

lp.	Nazwa	Termin promocji	Produkty objęte promocją i osiągnięte wyniki (liczba podpisanych umów w czasie trwania promocji)	Krótki opis promocji	Do kogo skierowana była promocja	Kanały dotarcia do klienta
1.	<b>Miesiąc Energii Gratis</b>	05.10.2020 - 31.10.2020	<b>ENERGIA+ Pewna Cena</b> ([informacja prawnie chroniona])  <b>ENERGIA+ Fachowiec</b> ([informacja prawnie chroniona])	W ramach promocji, klient za zawarcie umowy na jedną z ofert: ENERGIA+ Pewna Cena lub ENERGIA+ Fachowiec otrzymywał <b>rabat w wysokości 100% ceny energii oraz opłaty handlowej w pierwszym pełnym miesiącu rozpoczęcia realizacji umowy.</b> Dodatkowo w okresie promocji za zawarcie umowy produktowej klient otrzymywał <b>kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei.</b>	Wszyscy obecni klienci indywidualni Enei posiadający zawarte: tylko Umowę Taryfową lub Umowę Taryfową i Umowę Rynkową, która kończy się 31.12.2020 r., a także wszyscy klienci potencjalni, którzy dopiero chcą podpisać nową umowę z Eneą.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strona enea.pl,</li> <li>• materiały reklamowe w Biurach Obsługi Klienta,</li> <li>• zadruk na fakturze ([informacja prawnie chroniona] wystanych faktur),</li> <li>• profil Enei w mediach społecznościowych,</li> <li>• posty sponsorowane na FB i IG ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• kampania GDN, mGDN, serwis OLX, mOLX, serwis Ceneo.pl, serwisy Grupy Wirtualna Polska, serwisy Grupy Polska Presse ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• mailing do klientów indywidualnych Enei, którzy wyrazili zgodę marketingową na komunikację elektroniczną ([informacja prawnie chroniona] wystanych wiadomości).</li> </ul>

<sup>8</sup> Spółka wyjaśniła, że przez tryb korespondencyjny należy rozumieć taki sposób zawierania umowy, w którym inicjującym zawarcie umowy jest klient, poprzez złożenie pisemnego wniosku o zawarcie umowy na podstawie którego przygotowywana jest umowa do podpisania.



Zyskaj całą moc korzyści  
oraz **kod rabatowy\*\***  
do Strefy Zakupów Enei w prezencie!

infolinia 611 111 111

[enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja)

\* Promocja dotyczy sprzedaży energii w jednym miesiącu w ramach umowy obejmującej jeden z dwóch produktów (ofert): ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena. Promocja nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii.

\*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w eBOK ([ebok.enea.pl](http://ebok.enea.pl)) przysługuje Kod Rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonicznym lub w Biurze Obsługi Klienta przysługuje Kod Rabatowy o wartości 150,00 zł.

Regulamin promocji Enei SA „Miesiąc energii gratis”, Regulaminy Kodów Rabatowych oraz Regulaminy ofert dostępne są na stronie [enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja) oraz w Biurach Obsługi Klienta Enei.

Grafika 1 „Przykładowa kreacja Miesiąc Energii Gratis (plakat w BOK)”

2.	HU HU HA ZA 0 Zł ENERGIA	03.11.2020 - 31.12.2020	<b>ENERGIA+ Pewna Cena</b> ([informacja prawnie chroniona] sztuk)  <b>ENERGIA+ Fachowiec</b> ([informacja prawnie chroniona] sztuk)  <b>Enea Smart</b> ([informacja prawnie chroniona] sztuki)	W ramach promocji, klient za zawarcie umowy na jedną z ofert: ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec lub Enea Smart otrzymywał rabat w wysokości 100% ceny energii oraz opłaty handlowej w pierwszym pełnym miesiącu rozpoczęcia realizacji umowy. Dodatkowo w okresie promocji za zawarcie umowy produktowej klient otrzymywał kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei. W czasie promocji prowadzona	Wszyscy obecni klienci indywidualni Enei posiadający zawarte: tylko Umowę Taryfową lub Umowę Taryfową i Umowę Rynkową, która kończy się najpóźniej 31.03.2021 r., a także wszyscy klienci potencjalni, którzy dopiero chcą podpisać nową umowę z Eneą.	<ul style="list-style-type: none"><li>• strona <a href="http://enea.pl">enea.pl</a>,</li><li>• materiały reklamowe w BOK,</li><li>• zadruk na fakturze ([informacja prawnie chroniona] wystanych faktur),</li><li>• gazetka Strefy Zakupów dołączona do faktur ([informacja prawnie chroniona] sztuk),</li><li>• ulotka promocyjna dołączona do faktur ([informacja prawnie chroniona] sztuk),</li><li>• pismo o promocji dołączone do faktur ([informacja prawnie chroniona] sztuki),</li><li>• profil Enei w mediach społecznościowych,</li><li>• posty sponsorowane na FB i IG ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li><li>• kampania GDN, mGDN, serwis OLX, mOLX, serwis Ceneo.pl,</li></ul>
----	-----------------------------------	-------------------------------	--	--	--	---

				<p>była również sprzedaż premiowa w BOK i na Contact Center, w której za zawarcie umowy sprzedaży energii lub umowy kompleksowej klient otrzymywał <b>zestaw zimowych skarpetek</b>.</p>		<p>serwisy Grupy Wirtualna Polska, serwisy Grupy Polska Presse, serwisy TVP Info, serwis e-poznan.pl, e-mail marketing ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kampania linków sponsorowanych w sieci Google ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• mailing do klientów indywidualnych Enei, którzy wyrazili zgodę marketingową na komunikację elektroniczną ([informacja prawnie chroniona] wystanych wiadomości),</li> <li>• outdoor - na nośnikach zewnętrznych w Bydgoszczy, Szczecinie, Poznaniu i Zielonej Górze,</li> <li>• radio - zrealizowana została na antenie [informacja prawnie chroniona] radiowych o zasięgu lokalnym. Wyemitowano łącznie [informacja prawnie chroniona] spoty 30-sekundowe,</li> <li>• prasa - emisja reklamy w [informacja prawnie chroniona] tytułach prasowych.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	---



Odkryj moc zimowych korzyści!

0 ZŁ  
MIESIĄC ENERGII  
GRATIS\*

DO 200 ZŁ  
KOD  
RABATOWY\*\*

DODATKOWY  
UPOMINEK\*\*\*

GWARANCJA  
STAŁEJ CENY

[enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja)

infolinia 611 111 111

\* Promocja dotyczy sprzedaży energii w jednym miesiącu w ramach umowy obejmującej usługę z trzech produktów (oferci) ENERGIA+ Fachowac, ENERGIA+ Pewna cena lub Enea Smart. Promocja nie obejmuje opłat za usługę dystrybucyjną oraz – w przypadku oferty Enea Smart – opłaty za łączną wartość produkcyjną.  
\*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowac lub ENERGIA+ Pewna cena w eBOK ([eBok.enea.pl](http://eBok.enea.pl)) lub w Strefie Zakupów Enei ([strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl)) przysługuje Kod Rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowac lub ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonijnym lub w Biurze Obsługi Klienta przysługuje Kod Rabatowy o wartości 150,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt Enea Smart w Biurze Obsługi Klienta przysługuje również Kod Rabatowy o wartości 150,00 zł.  
\*\*\* Dodatkowy upominek przysługuje za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowac, ENERGIA+ Pewna cena lub Enea Smart w Biurze Obsługi Klienta lub za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowac lub ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonijnym.  
Regulamin promocji Enea SA „Miesiąc energii gratis”, Regulamin Kodów Rabatowych, Regulamin sprzedaży promocyjnej oraz Regulamin oferty dostępne są na stronie [enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja) oraz w Biurach Obsługi Klienta Enea.

Grafika 2 „Przykładowa kreacja HU HU HA ZA 0 ZŁ ENERGIA (plakat w BOK)”

3.	Zamrażamy Ceny	01.01.2021 - 28.02.2021	ENERGIA+ Pewna Cena ([informacja prawnie chroniona] sztuki)	Promocyjna sprzedaż oferty ENERGIA+ Pewna Cena dla klientów indywidualnych polegająca na możliwości zachowania ceny energii na poziomie Taryfy Prezesa URE z 2020 roku. Dodatkowo w okresie promocji za zawarcie umowy produktowej klient otrzymywał kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei. W czasie promocji prowadzona była	Wszyscy obecni klienci indywidualni Enei posiadający zawartą Umowę Taryfową, a także wszyscy klienci potencjalni, którzy dopiero chcą podpisać nową umowę z Eneą.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• strona <a href="http://enea.pl">enea.pl</a>,</li> <li>• materiały reklamowe w BOK,</li> <li>• zadruk na fakturze ([informacja prawnie chroniona] wystane faktury),</li> <li>• dedykowana wysyłka pism ([informacja prawnie chroniona] sztuk)</li> <li>• profil Enei w mediach społecznościowych,</li> <li>• posty sponsorowane na FB i IG ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• kampania GDN, mGDN ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• kampania linków sponsorowanych w sieci Google ([informacja prawnie chroniona] wyświetleń),</li> <li>• kampania w serwisie <a href="http://dorzeczy.pl">dorzeczy.pl</a> oraz <a href="http://wprost.pl">wprost.pl</a> ([informacja</li> </ul>
----	----------------	-------------------------	---	---	---	--

również sprzedaż premiowa w BOK, w której za zawarcie umowy klient otrzymywał darmowy pulsoksymetr.

prawnie chroniona] wyświetlenia),

- mailing do klientów indywidualnych Enei, którzy wyrazili zgodę marketingową na komunikację elektroniczną ([informacja prawnie chroniona] wysłane wiadomości).



### Skreśl podwyżkę ceny prądu!

Wybierz produkt ENERGIA+ Pewna cena i zyskaj:

- cenę sprzedaży energii na poziomie zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfy dla energii elektrycznej z 2020 roku\* na kolejne 3 lata,
- kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei\*\*,
- darmowy upominek w postaci pulsoksymetru za zawarcie umowy w Biurze Obsługi Klienta\*\*\*,
- obniżoną o 10 zł brutto opłatę handlową przy wyborze elektronicznej faktury\*.

[enea.pl/pewna-cena](http://enea.pl/pewna-cena)

\* Nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii oraz stawki opłaty handlowej, która przy wyborze elektronicznej faktury wynosi 19,52 zł brutto/mies.  
 \*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w eBOK (ebok.enea.pl) lub w Strefie Zakupów Enei (strefa.enea.pl) przysługuje kod rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonicznym przysługuje kod rabatowy o wartości 150,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w Biurze Obsługi Klienta przysługuje kod rabatowy o wartości 100,00 zł.  
 \*\*\* Nie jest to urządzenie medyczne.

Grafika 3 „Przykładowa kreacja Zamrażamy Ceny (plakat w BOK)”

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę w pismach z dnia 5 maja 2021 r. i 11 czerwca 2021 r.

(24) Łączna liczba Umów Stałej Ceny (ENERGIA+ Pewna Cena, FACHOWIEC+ Pewna Cena oraz Enea Smart), zawartych w okresie od 1.01.2020 r. do 28.02.2021 r. (do zakończenia promocji „Zamrażamy ceny”), to [informacja prawnie chroniona] sztuk, z czego [informacja prawnie chroniona], została zawarta w czasie trwania promocji Miesiąc Energii Gratis, HU HU HA ZA 0 Zł ENERGIA! oraz Zamrażamy Ceny. Powyższe kampanie miały bardzo szeroki zasięg i z całą pewnością przyczyniły się do zwiększenia rozpoznawalności portfela produktowego Enei, a w szczególności umów z gwarancją stałej

ceny prądu. To zaś, w połączeniu z aktywną sprzedażą Umów Stałej Ceny w Biurach Obsługi Klienta i poprzez Contact Center, pozwoliło Spółce na [informacja prawnie chroniona].

(25) Na podstawie informacji uzyskanych w toku postępowania ustalono, że sprzedaż oraz promocja ofert z gwarancją stałej ceny prądu przez Eneę była jednym spójnym procesem przebiegającym wielotorowo i ewoluującym w czasie. Wielotorowość polegała na docieraniu do potencjalnych klientów wieloma kanałami i promowaniu jednocześnie różnych ofert<sup>9</sup>. Mogło się to dzieć za pomocą środków masowych, ogólnodostępnych - bez indywidualizacji odbiorcy, jak również poprzez środki zindywidualizowane - kierowane do konkretnych konsumentów. Ponadto informacje o ofercie i jej szczegółach udostępniane były za pośrednictwem BOK i poprzez Contact Center. Zestawienie kanałów dotarcia do potencjalnych klientów przedstawia poniższa tabela.

**Tabela 2** „Zestawienie kanałów dotarcia do potencjalnych klientów w ramach działań marketingowo-promocyjnych wspierających sprzedaż ofert ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart”

środki masowe (ogólnodostępne bez indywidualizacji odbiorcy)	środki zindywidualizowane (kierowane do konkretnych klientów Enei)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• strona enea.pl</li> <li>• materiały reklamowe w BOK</li> <li>• profil Enei w mediach społecznościowych</li> <li>• kampania GDN, mGDN, serwis OLX, mOLX, serwis Ceneo.pl, serwisy Grupy Wirtualna Polska, serwisy Grupy Polska Presse</li> <li>• posty sponsorowane na FB i IG</li> <li>• kampania linków sponsorowanych w sieci Google</li> <li>• outdoor - na nośnikach zewnętrznych w Bydgoszczy, Szczecinie, Poznaniu i Zielonej Górze</li> <li>• radio - reklama w [informacja prawnie chroniona] stacjach o zasięgu lokalnym</li> <li>• prasa - emisja reklamy w [informacja prawnie chroniona] tytułach prasowych oraz na [informacja prawnie chroniona] portalach internetowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zadruk na fakturze</li> <li>• gazetka Strefy Zakupów dołączona do faktur</li> <li>• ulotka promocyjna dołączona do faktur</li> <li>• mailing do klientów indywidualnych Enei, którzy wyrazili zgodę marketingową na komunikację elektroniczną</li> <li>• pismo o promocji dołączone do faktur,</li> <li>• dedykowana wysyłka pism wraz z gotowym aneksem do umowy</li> </ul>

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 11 czerwca 2021 r.

(26) Promowanie oferty mogło zatem wyglądać w ten sposób, że klient najpierw widział billboard z reklamą w przestrzeni miejskiej (środek masowy), a następnie zaintrygowany ofertą szukał informacji o niej na stronie internetowej Spółki lub w BOK/poprzez Contact Center. Ewentualnie konsument otrzymywał wraz z fakturą pismo informujące o możliwości „zamrożenia cen” (środek zindywidualizowany), a następnie szukał informacji o ofercie na stronie internetowej Enei, w BOK/poprzez Contact Center lub też odsyłał od razu Spółce podpisany aneks do umowy.

<sup>9</sup> Podczas kampanii Miesiąc Energii Gratis Przedsiębiorca promował łącznie dwie oferty z gwarancją stałej ceny prądu, tj. ENERGIA+ Pewna Cena oraz ENERGIA+ Fachowiec, a podczas kampanii HU HU HA ZA 0 Zł ENERGIA! aż trzy: ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart.



(27) Należy także zwrócić uwagę na charakterystykę okresu, w którym Enea najintensywniej promowała oferty z gwarancją stałej ceny prądu. W 2020 r. średnia cena energii elektrycznej dla odbiorcy w gospodarstwie domowym wyniosła 0,5374 zł netto/kWh i była najwyższa od ośmiu lat<sup>10</sup>. Co więcej, Główny Urząd Statystyczny poinformował o wzroście kosztów energii elektrycznej dla gospodarstw domowych wynoszącym aż 9,5 % (od grudnia 2020 r. do maja 2021 r.)<sup>11</sup>. Każdy wzrost cen oraz publikowane długookresowe prognozy wskazujące na to, że prąd nadal będzie drożał przyczyniały się zaś do powstawania kolejnych publikacji medialnych i ogólnego niepokoju związanego z planowanymi podwyżkami cen energii, mogącymi mieć istotne znaczenie dla każdego gospodarstwa domowego. Właśnie pod koniec 2020 r. i w pierwszym kwartale 2021 r. Enea zintensyfikowała działania marketingowe dotyczące ofert stałej ceny, oferując odbiorcom końcowym gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej nawet na kolejne 3 lata.

(28) Jednocześnie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów systematycznie napływały skargi i sygnały od konsumentów oraz od rzeczników konsumentów dotyczące ofert z gwarancją stałej ceny prądu. Pierwsze sygnały zaczęły wpływać już pod koniec 2020 roku, ich największe natężenie to jednak drugi i trzeci kwartał 2021 roku. Ww. skargi w głównej mierze dotyczyły braku informacji lub informacji wprowadzających w błąd w zakresie elementu składowego ofert z gwarancją stałej ceny jakim jest opłata handlowa. Konsumenty skarżyli się, że Enea w materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów nie przekazywała informacji o opłacie handlowej lub przekazywała ją w sposób nieczytelny, wprowadzający w błąd. Powodowało to, że konsumenci nie mieli wiedzy w zakresie tego, jaką ostatecznie wysokość będą miały ich rachunki za energię elektryczną, tj. że bezpośrednio po zawarciu Umowy Stałej Ceny będą wyższe, niż przed zawarciem takiej umowy, kiedy to rozliczani byli w oparciu o taryfę zatwierdzoną przez Prezesa URE.

*Dowód: zawiadomienia, skargi i sygnały od konsumentów oraz rzeczników konsumentów (k. 1564-1954 akt adm.)*

(29) W okresie od 1 stycznia 2020 r. do 22 czerwca 2022 r. do Spółki wpłynęło [informacja prawnie chroniona] reklamacji związanych ze sprzedażą ofert z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 5 maja 2021 r. oraz pismo Spółki z 13 lipca 2022 r.*

(30) Z dniem 1 czerwca 2021 r. Spółka zaprzestała oferowania konsumentom Umów Stałej Ceny (za wyjątkiem oferty Enea ECO<sup>12</sup>), a obecnie oferowane produkty nie zawierają mechanizmu odpłatnego gwarantowania stałej ceny energii elektrycznej.

*Dowód: pismo Spółki z dnia 26 maja 2021 r. oraz pismo Spółki z 20 grudnia 2021 r.*

<sup>10</sup> <https://www.ure.gov.pl/pl/urzed/informacje-ogolne/aktualnosci/9376,ile-placilismy-za-energie-elektryczna-w-2020-roku.html> (dostęp: 12.10.2023 r.).

<sup>11</sup> <https://www.money.pl/gospodarka/prad-bedzie-nadal-drozal-to-napedzi-rozwoj-fotowoltaiki-6659428893702720a.html> (dostęp: 12.10.2021 r.).

<sup>12</sup> Jak oświadczyła Spółka w piśmie z dnia 20 grudnia 2021 r., dla oferty Enea Eco nie były uruchamiane kampanie reklamowe (wyłącznie karta produktowa na stronie internetowej Spółki).

**Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

**UZASADNIENIE ROZSTRZYGNĘCIA W KWESTII UPRAWDOPODOBNIENIA STOSOWANIA PRZEZ SPÓŁKĘ PRAKTYK NARUSZAJĄCYCH ZBIOROWE INTERESY KONSUMENTÓW, WSKAZANYCH W PUNKCIE I.i. ORAZ I.ii. SENTENCJI NINIEJSZEJ DECYZJI.**

**Naruszenie interesu publicznego.**

- (31) Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.
- (32) 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 u.o.k.k.

**Status przedsiębiorcy.**

- (33) Zakaz wyrażony w art. 24 u.o.k.k. adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, a po drugie wykonuje działalność gospodarczą.
- (34) Enea jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012483. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów u.o.k.k., a zatem jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

**Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 u.o.k.k.**

- (35) Podstawę prawną wydania przedmiotowej decyzji stanowi przepis art. 28 u.o.k.k. Zgodnie z nim, 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. Podobnie, w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k. i zobowiązał się do usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tego zobowiązania.

(36) Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą<sup>13</sup>. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa Urzędu, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów<sup>14</sup>. 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 Urzędu 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<sup>15</sup>.

(37) Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz
- 2) zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz
- 3) uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

(38) 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 u.o.k.k. praktykę<sup>16</sup>. Uprawdopodobnienia wymagają wszystkie przesłanki z zakazu określonego w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. łącznie, a nadto Prezes Urzędu musi uznać za zasadne przyjęcie tego zobowiązania. Wobec powyższego, stwierdzić należy, że do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest wystąpienie następujących przesłanek:

- 1) uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów,

---

<sup>13</sup> D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009r., s. 1048.

<sup>14</sup> J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s. 99.

<sup>15</sup> *Ibidem*.

<sup>16</sup> M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2008, s. 681.

- 2) złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę,
- 3) uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

#### **Uprawdopodobnienie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**

- (39) Na gruncie u.o.k.k. sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.
- (40) Rozważenia wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego lub dobrymi obyczajami. Z tego względu, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia przepisów - w zakresie przedstawionym poniżej.

#### **Nieuczciwe praktyki rynkowe.**

- (41) 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 prawa<sup>17</sup>.
- (42) Przesłankę w postaci bezprawności działania przedsiębiorcy, Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.k. Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. 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) u.o.k.k., nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.
- (43) W ocenie Prezesa Urzędu w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami zachowań Spółki może polegać na naruszeniu określonego w art. 3 u.p.n.p.r. zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

---

<sup>17</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajgi, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

- (44) Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału nieuczciwych praktyk rynkowych na te stypizowane w ustawie, niepodlegające ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. oraz te w ustawie niewskazane, zakazane po spełnieniu przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 tej ustawy.
- (45) Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., 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. W myśl art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki wprowadzające w błąd mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5 u.p.n.p.r.) jak i zaniechaniu (art. 6 u.p.n.p.r.). Co istotne, zgodnie z art. 4 ust. 2 zd. 2 u.p.n.p.r., wymienione w tym przepisie praktyki nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.
- (46) Mając powyższe na względzie, postawiono Spółce zarzuty stosowania dwóch nieuczciwych praktyk rynkowych, a mianowicie:
- 1) zaniechania polegającego na pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów, informacji o istotnym elemencie składowym ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. o opłacie handlowej, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię,
  - 2) działania polegającego na kierowaniu do konsumentów w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych przekazów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej w ramach umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w których informacja o opłacie handlowej była podawana w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obligatoryjną, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej, w okresie obowiązywania umowy, niezależnie od faktycznej ilości sprzedanej energii, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię.
- (47) Zgodnie z art. 6 ust. 4 pkt 3 u.p.n.p.r., w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności 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.
- (48) W przypadku ofert takich jak te, które promowała Enea racjonalna decyzja konsumenta o zawarciu Umowy Stałej Ceny wymagała uprzedniego uzyskania szeregu informacji o jej kosztach i warunkach na jakich zostanie zawarta. W praktyce zatem konsument powinien zostać poinformowany nie tylko o cenie za 1 kWh energii elektrycznej na najbliższe 2 lub 3 lata pozwalającej na ustalenie potencjalnej oszczędności, którą może osiągnąć, dzięki

„zamrożeniu” cen energii elektrycznej we wskazanym wyżej okresie, ale przede wszystkim o kosztach jakie wiążą się dla niego z zawarciem umowy.

(49) Informacją zaś szczególnie istotną dla konsumenta była wysokość opłaty handlowej, która - co nie ulega wątpliwości - stanowi także cenę w rozumieniu art. 6 ust. 4 pkt 3 u.p.n.p.r. Jest to bowiem dla konsumenta podstawowy i jedyny dodatkowy koszt związany z zawarciem Umowy Stałej Ceny i to ta opłata (jako cena/koszt Umowy Stałej Ceny) decyduje w ostatecznym rachunku, czy oferta zostanie uznana przez konsumenta za korzystną, czy też nie. Dlatego informacja ta winna zostać wskazana w taki sposób aby klient zdawał sobie sprawę z tego, że jest to nowa, dodatkowa i cykliczna opłata, której uprzednio (mając Umowę Taryfową, a nie Umowę Rynkową) nie uiszczał. Konsument powinien tym samym mieć możliwość rozeznania, jaka będzie relacja (potencjalna oszczędność lub dodatkowy koszt) w związku z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej czynnej na okres 24 lub 36 miesięcy oraz koniecznością uiszczenia przez ten sam okres dodatkowej, miesięcznej opłaty handlowej.

#### **Wprowadzanie w błąd poprzez pomijanie informacji o opłacie handlowej.**

(50) Nie ulega wątpliwości, że w części materiałów reklamowych dla kampanii wspierających sprzedaż ofert z gwarancją stałej ceny prądu (ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart) oraz materiałów promujących oferty stałej ceny energii elektrycznej, Enea pomijała informacje o opłacie handlowej. Przykładowe materiały w których informacja o opłacie handlowej była przez Przedsiębiorcę pomijana, wyglądały następująco<sup>18</sup>.

**Grafika 4 „Plakat dla produktu ENERGIA+ Pewna Cena” - ekspozycja w Biurach Obsługi Klienta Enei od 01.01.2020 r. do 30.09.2020 r. [informacja prawnie chroniona]:**



The advertisement features the Enea logo at the top. Below it, a man in a dark t-shirt is smiling and holding a tablet. The tablet screen displays a lock icon, a pie chart, and a line graph. To the right of the man, a red tag with white text reads "Stać cena prądu". Below the image, the text "ENERGIA+ Pewna cena" is written in a large, blue font. Underneath, in a smaller font, it says: "Zmień aktualną umowę na produkt ENERGIA+ Pewna cena. Zyskaj pewność, bo podwyżki cen prądu nie obejmą Cię przez cały czas trwania umowy." At the bottom, the contact information "infolinia 611 111 111" and "enea.pl/pewna-cena" is provided.

<sup>18</sup> Załączniki do pisma Przedsiębiorcy z dnia 5.05.2021 r.

**Grafika 5 „Ulotka dodawana do faktur dotycząca promocji HU HU HA ZA 0 zł ENERGIA!”**  
 (termin wysyłki ulotek: od 4.11.2020 r. do 14.12.2020 r. - [informacja prawnie chroniona]):

### Kontakt

- Infolinia 611 111 111
- Zarejestruj/zaloguj się do eBOK (ebok.enea.pl) lub do Strefy Zakupów Enei (strefa.enea.pl)
- Umów wizytę w najbliższym Biurze Obsługi Klienta Enei
- Wejdź na [enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja)

**Enea**

Niniejsza ulotka nie stanowi oferty handlowej w rozumieniu Kodeksu cywilnego. Regulamin Strefy Zakupów ENEA S.A. dostępny jest na [strefa.enea.pl/regulamin](http://strefa.enea.pl/regulamin).

# HU HU HA ZA 0 zł ENERGIA!

**KOD RABATOWY DO 200 zł\*\***

**Enea**

[enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja)

## Lawina zimowych korzyści w Enei!

**0 zł** **DO 200 zł**

**MIESIĄC ENERGII GRATIS\***

Niezależnie od tego, ile energii elektrycznej zużyjesz – Twój rachunek za energię w pierwszym miesiącu trwania umowy wyniesie tylko 0 zł!

**DODATKOWY UPOMINEK\*\***

Zawierając umowę w BOK lub przez infolinię, otrzymasz upominek dla dwojga – skarpetki na wspólne zimowe wieczory.

**KOD RABATOWY\*\***

Otrzymasz w prezencie kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei. Po zarejestrowaniu się możesz wykorzystać kod rabatowy i dodatkowo kupować setki produktów ze zniżką do 30%.

**GWARANCJA STAŁEJ CENY**

Czekają na Ciebie produkty, dzięki którym m.in. otrzymasz gwarancję stałej ceny prądu aż do 36 miesięcy i dostęp do innych korzyści.

**Enea**

\* Promocja dotyczy sprzedaży energii w jednym miesiącu w ramach umowy obejmującej jeden z trzech produktów (oferty) ENERGIA+ Fachowiec, ENERGIA+ Pewna cena lub Enea Smart. Promocja nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii oraz – w przypadku oferty Enea Smart – opłaty za najem paleniska produkcyjnego.  
 \*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w eBOK (ebok.enea.pl) lub w Strefie Zakupów Enei (strefa.enea.pl) przysługuje kod rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w kasie telefonicznej lub w Biurze Obsługi Klienta przysługuje kod rabatowy o wartości 150,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt Enea Smart w Biurze Obsługi Klienta przysługuje również kod rabatowy o wartości 150,00 zł.  
 \*\*\* Dodatkowy upominek przysługuje za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec, ENERGIA+ Pewna cena lub Enea Smart w Biurze Obsługi Klienta lub za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w kasie telefonicznej.  
 Regulamin promocji Enei SA „Miesiąc energii gratis”. Regulamin Kodów Rabatowych. Regulamin sprzedaży prawnie i Regulamin ofert dostępne są na stronie [enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja) oraz w Biurach Obsługi Klienta Enei.

## Trzy proste kroki do udziału w promocji:

- 1 Zawrzyj umowę w eBOK (ebok.enea.pl) lub w Strefie Zakupów Enei (strefa.enea.pl), umów wizytę w naszym Biurze Obsługi Klienta lub zadzwoń na infolinię (611 111 111).
- 2 W terminie od 3.11.2020 r. do 31.12.2020 r. podpisz umowę na produkt ENERGIA+ Fachowiec, ENERGIA+ Pewna cena lub Enea Smart.
- 3 Ciesz się promocją\*, gwarancją stałej ceny, odbierz kod rabatowy do Strefy Zakupów o wartości do 200 zł\*\* w prezencie i odbierz upominek\*\*\*!

**Pakiety dostępne w promocji:**

- ENERGIA+ Fachowiec
- ENERGIA+ Pewna cena
- Enea Smart

**Szczegóły na [enea.pl/promocja](http://enea.pl/promocja)**

**Grafika 6** „Mailing promocji Miesiąc Energii Gratis do klientów Enei” (termin wysyłki: 27.10.2020 r. - [informacja prawnie chroniona]):

**Enea**

**Włącz miesiąc energii**

za **0 zł\***

**200 zł**  
KOD RABATOWY O WARTOŚCI DO  
ODBIERZ  
ZA ZAWARCIE UMOWY PRODUKTOWEJ  
STREFA ZAKUPÓW

**Zyskaj całą moc korzyści oraz kod rabatowy\*\* do Strefy Zakupów Enei w prezencie!**

Ulepsz swoją umowę, wybierz jeden z produktów biorących udział w promocji i do 36 miesięcy ciesz się stałą ceną energii. Odbierz też Kod Rabatowy do Strefy Zakupów Enei o wartości do **200,00 zł!**

Produkty dostępne w promocji:

- ENERGIA+ Fachowiec**  
Stać cena prądu przez 3 lata oraz pomoc specjalistów w trzech wariantach do wyboru w przypadku nagłych awarii!
- ENERGIA+ Pewna cena**  
Gwarancja stałej ceny prądu przez 24 lub 36 miesięcy! Jedna faktura obejmująca sprzedaż energii i jej dystrybucję.

Zawrzyj umowę on-line w eBOK, umów wizytę w naszym Biurze Obsługi Klienta lub zadzwoń na infolinię.

**Szczegóły znajdziesz na naszej stronie w zakładce ENERGIA+ dla domu**      **Infolinia: 611 111 111**

\* Promocja dotyczy sprzedaży energii w jednym miesiącu w ramach umowy obejmującej jeden z dwóch produktów (ofert): ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena. Promocja nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii.

\*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w eBOK (ebok.enea.pl) przysługuje Kod Rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Fachowiec lub ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonicznym lub w Biurze Obsługi Klienta przysługuje Kod Rabatowy o wartości 150,00 zł.

Regulamin promocji Enei SA „Miesiąc energii gratis”, Regulaminy Kodów Rabatowych oraz Regulaminy ofert dostępne są na stronie promocji oraz w Biurach Obsługi Klienta Enei.

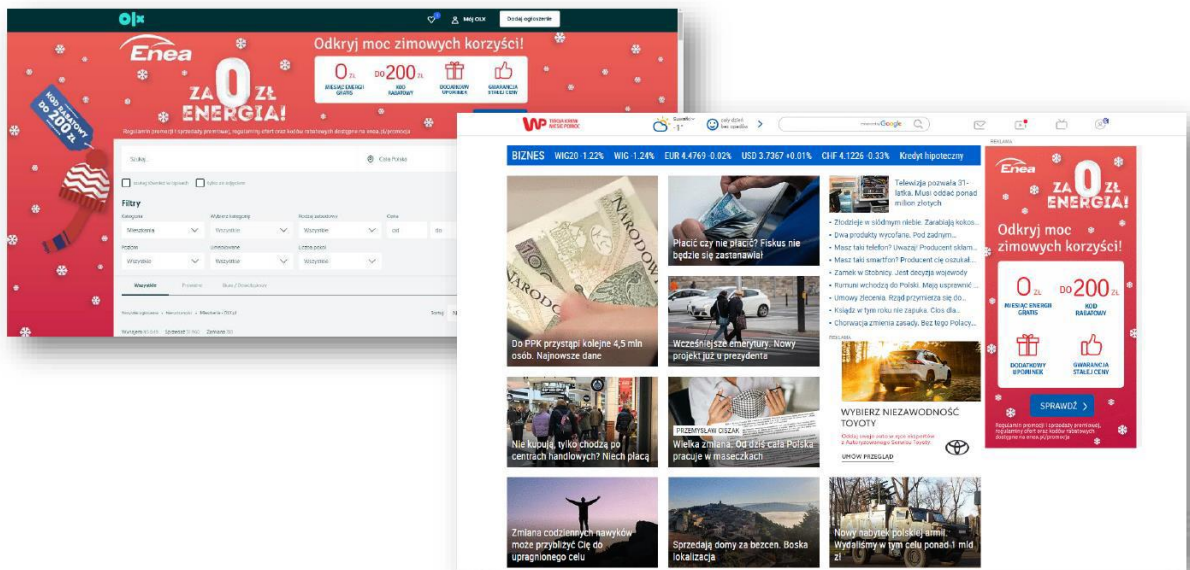
Enea S.A., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, REGON: 630139960, NIP: 777-00-20-640, Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN, kapitał wpłacony: 441 442 578 PLN

Administratorem Państwa danych jest Enea S.A. siedziba w Poznaniu, 60-201 przy ul. Góreckiej 1. Administrator przetwarza Państwa dane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej RODO). Pełną treść obowiązku informacyjnego znajduj Państwo na naszej stronie internetowej w zakładce Dane osobowe. Jeśli nie chcecie Państwo otrzymywać od nas takich wiadomości prosimy przestać maila na adres esa.iod@enea.pl o treści "Rezygnuję z otrzymywania newsletterów marketingowych".



**Grafika 7** „Komunikacja promocji HU HU HA ZA 0 Zł ENERGIA! w Internecie”: GDN (Google Display Network - sieć reklamowa Google), Remarketing GDN (kierowania do klientów, którzy mieli już kontakt z promocją), mGDN (komunikacja na urządzenia mobilne), serwis OLX, mOLX, serwis Ceneo.pl, serwisy Grupy Wirtualna Polska, serwisy Grupy Polska Presse, serwisy TVP Info, serwis e-poznan.pl, e-mail marketing (zasięg: [informacja prawnie chroniona] wyświetleń). Poniżej przykładowa kreacja i jej wybrane emisje:





19

(51) Na podstawie przedstawionych materiałów reklamowych widać, że Spółka nie informowała o opłacie handlowej stanowiącej istotny element ceny produktów z gwarancją stałej ceny prądu (ENERGIA+ Pewna Cena, ENERGIA+ Fachowiec oraz Enea Smart). Takie działania, polegające na pomijaniu informacji ustawowo istotnych, mogły zaś wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków danej oferty.

(52) To, czy dana oferta zostanie uznana przez konsumenta za atrakcyjną, zawsze jest kwestią indywidualnej oceny. W pełni zrozumiałym jest to, że dla niektórych klientów korzyść jaką daje dwu- lub trzyletnia ochrona przed podwyżkami cen energii elektrycznej czynnej, dostęp do wybranych usług fachowca w przypadku nagłej awarii lub najem (z możliwością wykupienia na preferencyjnych warunkach) akcesoriów dla usługi

<sup>19</sup> Reklamy kierowały do strony: [www.enea.pl/promocja](http://www.enea.pl/promocja)

„inteligentny dom” stanowią wartość wyższą, niż kwota, którą będą musieli zapłacić z tytułu opłaty handlowej. Niemniej jednak, każdy konsument (już na etapie przekazu reklamowego) powinien być o takiej opłacie poinformowany, albowiem to właśnie ta opłata stanowi najistotniejszy koszt oferty.

- (53) Stosownie do art. 6 ust. 1 u.p.n.p.r. praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.).
- (54) W przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności 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 (art. 6 ust. 4 pkt 3 u.p.n.p.r.).
- (55) Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że Przedsiębiorca mógł dopuszczać się nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 3 u.p.n.p.r. polegającej na pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów, informacji o istotnym elemencie składowym ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. o opłacie handlowej, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię i mieć wpływ na podejmowane przez nich decyzje dotyczące umowy.

#### **Wprowadzające w błąd informowanie o opłacie handlowej.**

- (56) W ocenie Prezesa Urzędu, sformułowania stosowane przez Eneę w wybranych materiałach reklamowych, typu: „**e FAKTURA** A z e-fakturą niższa opłata handlowa”, „(...) z e-fakturą obniżymy Ci też o 10 zł brutto opłatę handlową” oraz „**Niższa opłata handlowa** Wybierz elektroniczną fakturę i obniż stawkę opłaty handlowej o 10 zł brutto\*” (pisownia oryginalna) mogły wprowadzać konsumentów w błąd i sugerować, że opłata handlowa nie jest nową, dodatkową, cykliczną opłatą, lecz że była ona już uprzednio przez konsumenta uiszczana. Taki przekaz pojawił się m. in. w mailingu promocji Zamrażamy Ceny wysłanym w dniu 19 lutego 2021 r. do [informacja prawnie chroniona] klientów Enei, którzy wyrazili zgodę marketingową na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

**Grafika 8** „Mailing promocji Zamrażamy Ceny” wysłany w dniu 19 lutego 2021 r. do [informacja prawnie chroniona] klientów Spółki.



### Skreśl podwyżkę ceny prądu!

Chcesz zachować cenę prądu z 2020 roku? Możesz nadal to zrobić.

Wybierz produkt **ENERGIA+ Pewna cena** i zyskaj gwarancję ceny sprzedaży energii na kolejne 3 lata na poziomie zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfy dla energii elektrycznej z 2020 roku. Dodatkowo otrzymasz **kod rabatowy o wartości do 200 zł** do Strefy Zakupów Enei. A z e-fakturą obniżymy Ci też o 10 zł brutto opłatę handlową.



#### Cena energii z 2020 roku

Nie martw się podwyżkami cen prądu przez kolejne 3 lata. Zachowaj stałą, dobrze znaną cenę z 2020 roku\*.



#### Kod rabatowy do 200 zł

Podpisz umowę i odbierz kod rabatowy o wartości do 200 zł\*\* do Strefy Zakupów Enei.



#### Niższa opłata handlowa

Wybierz elektroniczną fakturę i obniż stawkę opłaty handlowej o 10 zł brutto\*.



#### Darmowy upominek

Zawierając umowę w BOK, otrzymasz w prezencie pulsoksymetr\*\*\*.

[Sprawdź szczegóły >](#)



Zobacz, jak łatwo zawrzeć umowę on-line: szybko, bezpiecznie i bez wychodzenia z domu oraz jak łatwo zapewnić sobie stałą cenę prądu na poziomie z 2020 roku.

Wystarczy 4 proste kroki w eBOK.

1



Zaloguj się na swoje konto w eBOK: [ebok.enea.pl](http://ebok.enea.pl). Jeżeli nie masz jeszcze konta – zarejestruj się.

2 Wybierz produkt ENERGIA+ Pewna cena, aby zamrozić cenę energii na kolejne 3 lata na poziomie cen z 2020 roku.

3 Kliknij przycisk „Zawieram umowę on-line”, aby przejść do formularza zawierania umowy. Podaj w kolejnych krokach wszystkie niezbędne dane do zawarcia umowy.

4 Na podany adres e-mail otrzymasz informację zwrotną o zawarciu umowy w eBOK oraz **kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei o wartości 200 zł.**

**Przechodzę do eBOK >**

\* Nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii oraz stawki opłaty handlowej, która przy wyborze elektronicznej faktury wynosi 19,52 zł brutto/mies.

\*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w eBOK (ebok.enea.pl) lub w Strefie Zakupów Enei (strefa.enea.pl) przysługuje kod rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonicznym przysługuje kod rabatowy o wartości 150,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w Biurze Obsługi Klienta przysługuje kod rabatowy o wartości 100,00 zł.

\*\*\* Nie jest to urządzenie medyczne. Pulsoksymetr przysługuje za zawarcie umowy w Biurze Obsługi Klienta Enea. Regulamin sprzedaży premiiowej Enei S.A. „Zamrażamy ceny”, Regulaminy Kodów Rabatowych oraz Regulamin oferty dostępne są na stronie [enea.pl/pewna-cena](http://enea.pl/pewna-cena) oraz w Biurach Obsługi Klienta Enei.

ENE A S.A., ul. Górecka 1, 60-201 Poznań, REGON: 630139960, NIP: 777-00-20-640, Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000012483, kapitał zakładowy: 441 442 578 PLN, kapitał wpłacony: 441 442 578 PLN

Administratorem Państwa danych jest Enea S.A. siedzibą w Poznaniu, 60-201 przy ul. Góreckiej 1. Administrator przetwarza Państwa dane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (dalej RODO). Pełna treść obowiązku informacyjnego dostępna [tutaj](#). Jeśli nie chcecie Państwo otrzymywać od nas takich wiadomości prosimy przesłać maila na adres [esa.iod@enea.pl](mailto:esa.iod@enea.pl) o treści "Rezygnuję z otrzymywania newsletterów marketingowych".

- (57) Jak widać powyżej, informacja o niższej/obniżonej opłacie handlowej pojawiła się w korespondencji elektronicznej do konsumentów aż trzykrotnie, podczas gdy ani razu nie wspomniano o tym, że jest to nowa, dodatkowa opłata, stanowiąca dla Spółki ekwiwalent, który uzyskuje ona w zamian za wzięcie na siebie ryzyka zawiązanego z utrzymaniem dla klientów stałych cen energii elektrycznej przez kolejne 3 lata.
- (58) Tzw. gwiazdka przy „Cenie energii z 2020 roku” oraz „Niższej opłacie handlowej”, odsyła do komunikatu o treści: „Nie obejmuje opłat za dystrybucję energii oraz stawki opłaty handlowej, która przy wyborze elektronicznej faktury wynosi 19,52 zł brutto/mies.”
- (59) W ocenie Prezesa Urzędu, powyższy komunikat (jasna czcionką na dole pisma) jednoznacznie sugeruje, że opłata handlowa, tak jak i odpłaty dystrybucyjne, jest już przez każdego odbiorcę indywidualnego ponoszona.
- (60) W jaki zaś sposób opłata handlowa wpływała na wysokość rachunków za prąd, świadczy poniższy przykład. [informacja prawnie chroniona].<sup>20</sup>
- [informacja prawnie chroniona]

<sup>20</sup> Załącznik nr 6.4 do pisma Przedsiębiorcy z dnia 5.05.2021 r.

- (61) Jak widać, za sprawą dodatkowej opłaty handlowej, przy zużyciu energii elektrycznej w danym okresie rozliczeniowym [informacja prawnie chroniona], należność za półtora miesiąca wyniosła [informacja prawnie chroniona], z czego aż [informacja prawnie chroniona] to właśnie opłata handlowa (pozostała kwota, czyli [informacja prawnie chroniona] to wartość usług dystrybucyjnych). W ocenie Prezesa Urzędu, powyższy przykład jednoznacznie wskazuje, że konsumentka, podczas przedstawiania oferty ENERGIA+ Pewna Cena mogła zostać wprowadzona w błąd, co do tego, ile będzie musiała zapłacić za utrzymanie stałych cen prądu. Nie sposób bowiem uznać, że racjonalnie działający konsument, przy zużyciu prądu w wysokości [informacja prawnie chroniona] zgodziłby się uiszczać dodatkową stałą opłatę za utrzymanie cen energii elektrycznej, gdyby miał świadomość jak wpłynie to na wysokość jego rachunków.
- (62) Biorąc pod uwagę średnie zużycie energii elektrycznej w garażu klientki (w 2020 r. było to [informacja prawnie chroniona]) i oszczędność jaką daje utrzymanie stałych cen energii elektrycznej (przez 3 lata byłoby to zapewne kilkadziesiąt groszy) oraz koszt opłaty handlowej (przez 3 lata, przy e-fakturze, około [informacja prawnie chroniona]), stwierdzić należy, iż żaden racjonalnie działający konsument na taką ofertę, by się nie zdecydował, albowiem jest ona w danym przypadku po prostu nieopłacalna. [informacja prawnie chroniona]<sup>21</sup>
- (63) Co istotne i wymagające podkreślenia, w opinii Enei, konsumentka została poinformowana o opłatach związanych z zawarciem Umowy Stałej Ceny, w sposób prawidłowy. Zdaniem Prezesa Urzędu, potwierdza to, że Spółka przekazywała konsumentom informacje prawdziwe, ale niepełne. Zgodne z rzeczywistością było to, że Enea gwarantowała stałą cenę, ale brak było informacji o koszcie utrzymania stałej ceny przez okres obowiązywania umowy - brak było informacji o opłacie handlowej, jej wysokości oraz tego z jakiego tytułu jest ona naliczana i pobierana. Świadczy to zaś dobitnie o tym, że Spółka informowała konsumentów o warunkach ofert z gwarancją stałej ceny prądu w sposób, który mógł potencjalnie wprowadzać ich w błąd. Przechodząc do analizy zachowania Enei opisanego w punkcie I.ii. sentencji niniejszej decyzji, istotnym jest wskazanie, że przeciętny konsument, który ma zawartą z Eneą Umowę Taryfową, uiszcza aż osiem różnych opłat, które wyszczególniane są na fakturze. Na rachunek przykładowo składają się zatem:

**Tabela 3 „Wykaz opłat uiszczanych przez konsumentów mających zawartą Umowę Taryfową, wyszczególnianych na fakturach przesyłanych przez sprzedawcę energii elektrycznej”**

l.p.	GARAŻ <sup>22</sup>	DOM <sup>23</sup>
1.	Opłata stała sieciowa - układ 1-fazowy	Opłata stała sieciowa - układ 3-fazowy
2.	Opłata przejściowa < 500 kWh	Opłata przejściowa < 1 200 kWh
3.	Opłata jakościowa	Opłata jakościowa
4.	Opłata zmienna sieciowa	Opłata zmienna sieciowa
5.	Opłata OZE	Opłata OZE
6.	Opłata kogeneracyjna	Opłata kogeneracyjna
7.	Opłata abonamentowa	Opłata abonamentowa
8.	Opłata mocowa (< 500 kWh)	Opłata mocowa (< 2 800 kWh)

<sup>21</sup> Pismo nr EC/DP/KBL-U/EP/SOZG-072214-12-2020 z dnia 07.01.2021 r.

<sup>22</sup> Zob. załącznik nr 6.4 do pisma Przedsiębiorcy z 5.05.2021 r.

<sup>23</sup> Zob. załącznik nr 6.1 do ww. pisma.

- (64) Powyższe opłaty dotyczą rozliczenia usługi dystrybucji energii, a nie rozliczenia sprzedaży energii, niemniej jednak pojawiają się one na jednej fakturze, wystawianej przez sprzedawcę. Przeciętny konsument, nawet przy założeniu, że jest wyjątkowo dociekliwy i uważny, nie ma obowiązku znać nazw wszystkich opłat wyszczególnianych przez Eneę na fakturach.
- (65) Biorąc pod uwagę fakt, że [informacja prawnie chroniona] klientów indywidualnych Enei posiada umowy kompleksowe, tj. takie które obejmują zarówno sprzedaż energii, jak i usługę jej dystrybucji, w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka mogła wykorzystywać niewiedzę konsumentów i formułować przekazy reklamowe dotyczące ofert stałej ceny w taki sposób [np. „(...) zyskaj: (...) **obniżoną o 10 zł brutto** opłatę handlową przy wyborze elektronicznej faktury(...)”], który sugerował, że opłata handlowa jest opłatą obowiązkową, uiszczaną zawsze przez każdego odbiorcę prądu niezależnie od tego, czy ma on podpisaną Umowę Taryfową, czy Umowę Stałej ceny. Ponadto, użycie słowa „zyskaj” sugeruje dodatkową korzyść dla klienta, której wcześniej nie miał, co w tym przypadku nie jest prawdą, albowiem uiszczanie obniżonej opłaty handlowej (dla klienta na Umowie Taryfowej) zawsze będzie się wiązało nie z zyskiem, a z nowym, dodatkowym kosztem.
- (66) W takim kontekście stosowane przez Spółkę przekazy reklamowe np. o treści „(...) zyskaj: (...) **obniżoną o 10 zł brutto** opłatę handlową przy wyborze elektronicznej faktury(...)” (jak na poniższym przykładzie), mogły wprowadzać konsumentów w błąd i sugerować, że obniżenie opłaty handlowej stanowi dodatkową korzyść wynikającą z oferty produktowej Enei, a nie koszt tej oferty.

**Grafika 9 „Ulotki dla promocji Zamrażamy Ceny” (ekspozycja w Biurach Obsługi Klienta Enei w okresie od 1.02.2021 r. do 28.02.2021 r. - nakład [informacja prawnie chroniona] sztuk).**



**Skreśl podwyżkę ceny energii**

Wybierz produkt ENERGIA+ Pewna cena i zyskaj:

- cenę sprzedaży energii z 2020 r.\*,
- obniżoną o 10 zł brutto opłatę handlową przy wyborze e-faktury,
- kod rabatowy do Strefy Zakupów\*\*,
- darmowy pulsoksymetr za zawarcie umowy w Biurze Obsługi Klienta Enei\*\*\*.

Zapytaj pracownika BOK o szczegóły.

Skorzystaj z oferty, **zachowaj cenę za energię z 2020 roku** i uchroni się przed podwyżkami cen za energię elektryczną **na kolejne 3 lata!**

Podpisz umowę **ENERGIA+ Pewna cena** w Biurze Obsługi Klienta Enei i zyskaj:

- 2020** cenę sprzedaży energii na poziomie zatwierdzonej przez Prezesa URE Taryfy dla energii elektrycznej z 2020 r.\*,
- obniżoną o 10 zł brutto opłatę handlową przy wyborze elektronicznej faktury,
- kod rabatowy do Strefy Zakupów Enei\*\*,
- darmowy upominek w postaci pulsoksymetru za zawarcie umowy z Biurze Obsługi Klienta Enei\*\*\*,
- gwarancję stałej ceny energii na **kolejne 3 lata.**

\* Nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii oraz stawki opłaty handlowej, która przy wyborze elektronicznej faktury wynosi 19,52 zł brutto/m-c.

\*\* Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w eBOK (ebok.enea.pl) lub w Strefie Zakupów Enei (strefa.enea.pl) przysługuje Kod Rabatowy o wartości 200,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt ENERGIA+ Pewna cena w kanale telefonicznym przysługuje Kod Rabatowy o wartości 150,00 zł. Za zawarcie umowy na produkt LNERGIA+ Pewna cena w Biurze Obsługi Klienta przysługuje Kod Rabatowy o wartości 100,00 zł.

\*\*\* Nie jest to urządzenie medyczne.

Regulamin sprzedaży promiowej Enei S.A. „Zamrażamy ceny”, Regulaminy Kodów Rabatowych oraz Regulamin oferty dostępne są na stronie enea.pl/pewna-cena oraz w Biurach Obsługi Klienta Lnet.

**Jak zamrozić cenę sprzedaży energii** na poziomie z 2020 roku?

Umowę **ENERGIA+ Pewna cena** możesz zawrzeć na 3 sposoby wskazane poniżej:

Osobiście w naszym Biurze Obsługi Klienta.

On-line w eBOK ([ebok.enea.pl](http://ebok.enea.pl)) lub Strefie Zakupów Enei ([strefa.enea.pl](http://strefa.enea.pl)).

Telefonicznie pod numerem 611 111 111.

(67) W istocie bowiem, to w zamian za opłatę handlową Przedsiębiorca oferował konsumentom „zamrożenie” cen energii. W konsekwencji zatem opłata handlowa stanowiła zysk dla Spółki, a nie dla konsumenta, a mimo to w różnorodnych przekazach reklamowych i informacyjnych pojawiały się sformułowania typu: „W ramach pakietu zyskujesz: (...) **Obniżoną opłatę handlową** Wybierz e-fakturę, a Twoja comiesięczna opłata zostanie obniżona o 10,00 zł brutto (...)” oraz „Dodatkowo możesz mieć **obniżoną opłatę handlową o 10 zł brutto (do poziomu 19,52 zł brutto miesięcznie)** w przypadku wyboru elektronicznej faktury. (...) To jeszcze nie koniec korzyści. (...)”<sup>24</sup> (pisownia oryginalna).

(68) Innym przykładem, tym razem spersonalizowanej reklamy, były pisma wysyłane imiennie do konsumentów wraz z umową zmieniającą, tj. aneksem i dołączonymi do niego załącznikami (m.in. Regulaminem, Cennikiem i Ogólnymi Warunkami Umów). W okresie od 5.01.2021 r. do 2.02.2021 r. Enea wysłała [informacja prawnie chroniona] takich pism z aneksami (w dwóch nieznacznie się od siebie różniących wersjach).

[informacja prawnie chroniona]

<sup>24</sup> Karta produktowa dla produktu ENERGIA+ Pewna Cena w okresie obowiązywania promocji Zamrażamy Ceny, tj. od 1.01.2021 r. do 28.02.2021 r. - załącznik A.2. do pisma Przedsiębiorcy z 5 maja 2021 r.



- (69) Zwrócić należy uwagę, że w samym piśmie nie pojawia się informacja o wysokości opłaty handlowej oraz o tym, że jest ona płatna co miesiąc, a to jest informacja dla każdej z ofert z gwarancją stałej ceny prądu kluczowa.
- (70) W przypisie do fragmentu wzmiankującego o „obniżonej opłacie handlowej” (odestanie w formie dwóch gwiazdek) znalazł się jedynie komunikat, że utrzymanie cen sprzedaży energii z 2020 r. „nie obejmuje opłat za usługę dystrybucji energii”. Sformułowanie zaś: „Enea obniży Państwa comiesięczną opłatę handlową o 10,00 zł brutto. A to jeszcze nie koniec korzyści. (...)” (pisownia oryginalna) sugeruje konsumentowi, że opłatę tę ponosił on już uprzednio wraz z dotychczasowymi rachunkami i teraz może uzyskać nową, dodatkową korzyść poprzez obniżenie również tej opłaty. Ta okoliczność, tj. przekonanie konsumentów o tym, że Umowa Stałej Ceny będzie dla nich przede wszystkim umową lojalnościową<sup>25</sup>, z którą nie będą wiązały się nowe dodatkowe koszty, powodowało, iż w dużej mierze zdecydowali się oni na rezygnację z rozliczeń na podstawie Taryfy Prezesa URE i wybór Umowy Stałej Ceny.
- (71) W ocenie Prezesa Urzędu, we wszystkich materiałach marketingowych dystrybuowanych przez Spółkę powinno być jasno wskazane czym jest opłata handlowa oraz jakie jest jej znaczenie dla kosztów ponoszonych przez konsumenta. Powinno być wprost nawiązanie do tej opłaty poprzez właściwie konstruowane hasła marketingowe, np. gwarancja stałej ceny energii jedynie za 30 zł miesięcznie - z właściwym opisem i odestaniem do Cenników i Regulaminów, a tego wszystkiego brakowało, co bezpośrednio wpływało na niezrozumienie konstrukcji oferty przez konsumentów.
- (72) Stosownie do art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. 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 prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 2 u.p.n.p.r.).
- (73) Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, że Przedsiębiorca mógł dopuszczać się nieuczciwej praktyki rynkowej z art. w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. polegającej na kierowaniu do konsumentów w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych przekazów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej w ramach umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w których informacja o opłacie handlowej była podawana w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obligatoryjną, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej, w okresie obowiązywania umowy, niezależnie od faktycznej ilości sprzedanej energii, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię i mieć wpływ na podejmowane przez nich decyzje dotyczące umowy.

#### **Model przeciętnego konsumenta.**

- (74) Ocena każdej praktyki rynkowej dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 u.p.n.p.r. wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny

---

<sup>25</sup> [informacja prawnie chroniona]

i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

- (75) Zachowanie Spółki w zakresie stawianych zarzutów stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych powinno zatem podlegać ocenie w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W przedmiotowej sprawie oferta zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej nie była skierowana do szczególnej, wąsko zdefiniowanej grupy konsumentów. Jak wskazała sama Enea w piśmie z dnia 11 czerwca 2021 r., oferty z gwarancją stałej ceny, promowane podczas kampanii marketingowo-sprzedażowych, kierowane były do jak najszerszego grona klientów (potencjalnych i obecnych) zarówno za pośrednictwem kanałów własnych Spółki, jak i kanałów zewnętrznych.
- (76) Potencjalną docelową grupę przekazów reklamowych Spółka definiowała na podstawie następujących czynników: obszaru geograficznego na jakim zamieszkują (obszar działalności Enei), związania umową ze Spółką (klienci, którym kończyły się umowy), zainteresowań oraz wieku, przy czym Spółka podkreśliła, że jej intencją nie było kierowanie promowanych ofert (targetowanie) do klientów w wieku powyżej 70 lat. Mając na uwadze powyższe uznać należy, że odbiorcami usług świadczonych przez Eneę były osoby pełnoletnie, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te określić należy ogólnie jako odbiorców energii elektrycznej zużywanej w gospodarstwach domowych.
- (77) W ocenie Prezesa Urzędu, w świetle kwestionowanych praktyk Spółki, model przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Jednakże, określając model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, nie można zignorować specyfiki rynku, na którym działa Enea.
- (78) Konsumentom na rynku energii elektrycznej, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestią stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej czy Ogólne Warunki Umowy) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną, w jakiej wzorec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawiłą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi, a w szczególności osobie starszej. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

(79) Pokłosiem uwolnienia rynku sprzedaży energii elektrycznej (wskutek jego liberalizacji) było pojawienie się bardzo wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej oraz rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły natomiast nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z takim sprzedawcą umową. W konsekwencji trudno oczekiwać, aby konsumenci wykazywali wzmoczoną czujność i podejrzliwość co do działań przedstawicieli przedsiębiorstw energetycznych takich jak Enea. W związku z powyższym jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony komercyjnych sprzedawców energii elektrycznej, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji na temat przedstawianych im ofert sprzedaży energii innych, niż na podstawie taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji, jakich w innych okolicznościach by nie podjęli.

(80) Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruując wzorzec przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania wziął pod uwagę zarówno specyfikę rynku energii elektrycznej, jak i poziom wiedzy konsumentów na jego temat.

#### **Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta.**

(81) Zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta polega na podjęciu lub możliwości podjęcia określonej decyzji dotyczącej umowy, której - wobec innego (uczciwego) zachowania (praktyki rynkowej) przedsiębiorcy - konsument mógłby nie podjąć lub mógłby podjąć decyzję odmienną. Zgodnie z art. 2 pkt 7 u.p.n.p.r. przez decyzję dotyczącą umowy należy rozumieć każdą decyzję konsumenta co do tego czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Należy w tym miejscu wskazać, że pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” jest rozumiane szeroko<sup>26</sup>.

(82) Stosowana przez Spółkę praktyka powodowała, że konsumenci pozostając w zaufaniu do przedsiębiorstwa energetycznego dawali wiarę zapewnieniom o „gwarancji stałej ceny” i w efekcie zawierali umowy, które wiązały się dla nich z jednej strony z gwarancją utrzymania stałych cen energii elektrycznej czynnej, lecz z drugiej jednak z obowiązkiem uiszczania comiesięcznych opłat handlowych, o czym nie zawsze wiedzieli w momencie zawierania umów.

(83) Wobec powyższych ustaleń, mając na względzie zebrany w sprawie materiał dowodowy, w tym w szczególności reklamacje, zawiadomienia i skargi konsumenckie, a także przestane przez Spółkę nagrania rozmów pracowników Contact Center z konsumentami zainteresowanymi zawarciem Umów Rynkowych, w ocenie Prezesa Urzędu istnieje prawdopodobieństwo, że zachowania rynkowe przeciętnych konsumentów mogły zostać zmienione przez nieuczciwe praktyki rynkowe Spółki.

#### **Zbiorowe interesy konsumentów.**

(84) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy

<sup>26</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 marca 2014 r., sygn. akt: III SK 34/13, wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 grudnia 2013 r., sygn. akt: C-281/12.

należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>27</sup>. Stanowisko to potwierdzone zostało w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, 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”<sup>28</sup>.

- (85) W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Konsumentami, którzy mogli zostać dotknięci praktyką jest określona grupa osób, wyodrębniona spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest bycie odbiorcą energii elektrycznej w gospodarstwie domowym. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu może być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Eneą. Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób

<sup>27</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACA 306/08, a także T. Skoczny, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz, Warszawa 2009, s. 962.

<sup>28</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

stanowiących określony zbiór”<sup>29</sup>. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie<sup>30</sup>. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów.

(86) W konsekwencji przedstawionych powyżej rozważań stwierdzić należy, że uprawdopodobniono stosowanie przez spółkę Enea praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na

1. pomijaniu w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych kierowanych do konsumentów, informacji o istotnym elemencie składowym ofert z gwarancją stałej ceny prądu, tj. o opłacie handlowej, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię
2. oraz kierowaniu do konsumentów w wybranych materiałach reklamowych i działaniach marketingowych przekazów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej w ramach umowy z gwarancją stałej ceny prądu, w których informacja o opłacie handlowej była podawana w sposób niewskazujący, że stanowi ona należną przedsiębiorcy nową, obowiązkową, cykliczną opłatę w zamian za gwarancję stałej ceny energii elektrycznej czynnej, w okresie obowiązywania umowy, niezależnie od faktycznej ilości sprzedanej energii, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, co do skutków zawarcia umowy z gwarancją stałej ceny, w zakresie ostatecznej wysokości rachunku za energię

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu w art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 4 pkt 3 u.p.n.p.r. (zarzut wskazany w punkcie 1. powyżej) oraz w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 u.p.n.p.r. (zarzut wskazany w punkcie 2. powyżej) i naruszać zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I.i. oraz I.ii. sentencji niniejszej decyzji w zakresie uprawdopodobnienia stosowania przez spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **UZASADNIENIE ROZSTRZYGNIĘCIA W KWESTII WNIOSKU SPÓŁKI W SPRAWIE WYDANIA DECYZJI W TRYBIE ART. 28 UST. 1. U.O.K.K. [punkty I.1. - I.5. sentencji niniejszej decyzji]**

(87) Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestępstw, warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechaniu, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

<sup>29</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

<sup>30</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13.

- (88) W przedmiotowej sprawie Spółka już w pierwszym piśmie w postępowaniu<sup>31</sup> wyraziła wolę zakończenia postępowania w ugodowy sposób, tj. poprzez wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ust. 1 u.o.k.k., chyba że Prezes Urzędu znajdzie przesłanki do umorzenia postępowania. Jednocześnie Spółka wskazała pierwsze działania, które podjęła w celu zaniechania stosowania zakwestionowanych praktyk i wyeliminowania ich skutków (m.in. wycofanie się z dniem 1 czerwca 2021 r. z oferowania konsumentom umów z gwarancją stałej ceny oraz wdrożenie procedury zgodnie z którą uznawane były wszystkie reklamacje lub odwołania od wcześniej złożonej reklamacji na Umowę Rynkową, która została zawarta w taryfach G1x w okresie od 01.01.2021 r. do 31.05.2021 r.).
- (89) Mimo faktu, że Prezes Urzędu nie zaakceptował pierwszego zaproponowanego przez Spółkę zobowiązania, Enea przedstawiła kolejne propozycje zobowiązań, uwzględniając przy tym uwagi Prezesa Urzędu. W efekcie powyższych negocjacji propozycja zobowiązania Spółki (przedstawiona w końcowej wersji w piśmie z dnia 28 listopada 2023 r.) została przez Prezesa Urzędu zaakceptowana. Treść przyjętego zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje zaś w bezpośrednim związku z zarzucaną przez Prezesa Urzędu praktyką.
- (90) Jak wskazano powyżej, Spółka z dniem 1 czerwca 2021 r. wycofała się z oferowania konsumentom umów z gwarancją stałej ceny i zaprzestała rozpowszechniania materiałów reklamowych na ich temat. Tym samym zaniechała stosowania praktyk zarzuczanych w postępowaniu. Spółka nadal oferuje konsumentom inne umowy zawierające opłatę handlową, jednak w przekazie reklamowym dotyczącym tych umów nie stosuje praktyk opisywanych w niniejszej decyzji. Informacja o dodatkowej opłacie handlowej zawartej w Cenniku nie jest pomijana i jest podawana w sposób rzetelny, tzn. pozwalający konsumentowi na podjęcie świadomej decyzji w temacie związania się umową wolnorynkową ze Spółką. Tym samym powody uznania stosowanych przez Eneę praktyk za naruszające zbiorowe interesy konsumentów zostały wyeliminowane.
- (91) W ramach usunięcia skutków stosowanych praktyk Spółka zobowiązała się do zwrotu określonym konsumentom, których zachowania rynkowe mogły ulec zniekształceniom (grupa ta została szczegółowo wskazana w sentencji niniejszej decyzji), całości pobranej od nich, w trakcie obowiązywania Umów Stałej Ceny, opłaty handlowej. Jednocześnie Enea zobowiązała się w stosunku do konsumentów, którzy w dacie złożenia przez nich wniosku o otrzymanie rekompensaty będą związani Umową Rynkową, do rezygnacji z pobierania opłat handlowych w następnych okresach rozliczeniowych obowiązującej Umowy Rynkowej, oraz prowadzenia dalszej sprzedaży energii elektrycznej na podstawie Umowy Rynkowej po cenach energii elektrycznej określonych w dotychczas obowiązującej ofercie z gwarancją stałej ceny energii elektrycznej do końca okresu obowiązywania Umowy Rynkowej.
- (92) Ponadto Spółka zobowiązała się do przyznania konsumentom objętym wskazanym powyżej zobowiązaniem, którzy dodatkowo będą pozostawali w momencie wydania decyzji stroną umów zawartych z Eneą (zarówno Umów Rynkowych, jak i Umów Taryfowych), dodatkowej rekompensaty w postaci Kodu Rabatowego do „Strefy Zakupów” Enei o wartości 550 zł. W ocenie Prezesa Urzędu przyjęte rozwiązanie jest wystarczające

---

<sup>31</sup> Vide: pismo Spółki z dnia 20 grudnia 2021 r.

i rekompensuje konsumentom naruszenia informacyjne, które mogły mieć wpływ na podjęcie przez nich decyzji o związaniu się ze Spółką Umową Rynkową.

- (93) Zobowiązanie przewiduje także indywidualne powiadomienie konsumentów o uprawnieniu do otrzymania rekompensaty. Powiadomienie nastąpi jednym z następujących kanałów: powiadomienie w e-BOK, pocztą elektroniczną, poprzez załącznik do faktury lub dedykowaną przesyłkę wysyłaną pocztą tradycyjną (list zwykły). Przesłanie komunikatu w formie elektronicznej (konsumentom korzystającym z takich źródeł komunikacji) pozwoli na stosunkowo szybkie przekazanie informacji o decyzji Prezesa Urzędu. W połączeniu z komunikatami na stronie internetowej Spółki oraz portalu Facebook, konsumenci powinni zostać skutecznie zawiadomieni o możliwości złożenia wniosku o otrzymanie rekompensaty.
- (94) Mając na uwadze powyżej poczynione ustalenia prawne i faktyczne stwierdzić należy, iż w okolicznościach rozpoznawanej sprawy ziściły się wszystkie wymagane przepisem art. 28 u.o.k.k. przesłanki dla możliwości wydania przez Prezesa Urzędu decyzji zobowiązującej. Po rozważeniu wszelkich okoliczności sprawy, Prezes Urzędu uznał że wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k., a w konsekwencji przyjęcie złożonego przez Spółkę zobowiązania skutkować będzie eliminacją dotychczasowych skutków naruszenia. W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania Spółki.

*Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji w zakresie wniosku Spółki w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 ust. 1. u.o.k.k.*

#### **UZASADNIENIE ROZSTRZYGNIĘCIA W KWESTII OBOWIĄZKU SKŁADANIA W WYZNACZONYM TERMINIE INFORMACJI O STOPNIU REALIZACJI ZOBOWIĄZAŃ [punkt II. sentencji niniejszej decyzji]**

- (95) Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań.
- (96) Mając na uwadze dyspozycję wynikającą z cytowanego powyżej przepisu, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek przedstawienia sprawozdania z wykonania zobowiązań wskazanych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, w sposób określony w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji. Nałożony na Eneę obowiązek sprawozdawczy pozwoli Prezesowi Urzędu skontrolować terminowość oraz prawidłowość wykonania zobowiązań przez Spółkę. Co istotne, wyznaczony Spółce termin dotyczący przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania jest racjonalny z punktu widzenia możliwości wykonania przez nią obowiązku sprawozdawczego. Termin ten umożliwi Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Eneę. Zgodnie z orzecznictwem, to Prezes Urzędu samodzielnie decyduje o terminie składania informacji o stopniu wykonania zobowiązania i o szczegółowości tej informacji<sup>32</sup>.

- (97) *Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji.*

#### **POUCZENIE**

---

<sup>32</sup> Zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 20 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11, LEX nr 1369408.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 1550 ze zm., dalej: „k.p.c.”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury UOKiK w Poznaniu, ul. Zielona 8, 61-851 Poznań.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r. poz. 1144 ze zm., dalej: „u.k.s.c.”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1 000 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 u.k.s.c., Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodni z art. 105 ust. 1 u.k.s.c., wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.

Osoba prawna niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

*z upoważnienia Prezesa*  
*Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*  
*Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu*  
*Jarostaw Krüger*