



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Katowice, 29 listopada 2019 r.

RKT.610.1.2018.AW

DECYZJA Nr RKT - 8/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione stosowanie przez E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.) z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) działaniu wprowadzającym w błąd, wyrażającym się w przekazywaniu konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących:
 - a) tożsamości przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działają osoby składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,
 - b) celu wizyt składanych konsumentom przez osoby reprezentujące Energie 2 Sp. z o.o., poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia tych osób, że wizyta dotyczy: konieczności aneksowania umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, ich przedłużenia, podpisania nowych umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, dokonania odczytu licznika energii elektrycznej, zmiany sposobu lub częstotliwości rozliczeń należności za energię elektryczną, a podpisywane przez konsumenta dokumenty dotyczą potwierdzenia czynności stanowiących zadeklarowany cel wizyty u konsumenta, podczas gdy w rzeczywistości, wizyta u konsumenta ma prowadzić do zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej z Energie 2 Sp. z o.o. i zmiany sprzedawcy energii,
 - co może stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017, poz. 2070) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić

- praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) działaniu wprowadzającym w błąd poprzez informowanie konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, mającej polegać na tym, że po podpisaniu przedłożonych im dokumentów, będą oni ponosić niższe opłaty za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o których mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017, poz. 2070) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) zaniechaniu przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumenci będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017, poz. 2070) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) niewydawaniu konsumentom dokumentu umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Energie 2 Sp. z o.o. oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku,
- co może naruszać przepis art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 683) i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Energie 2 Sp. z o.o. oraz niewydawaniu konsumentom wzoru formularza odstąpienia od zawartej w tym trybie umowy,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzić w zbiorowe interesy



konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.) z siedzibą w Warszawie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków opisanych powyżej naruszeń poprzez:

A. umorzenie lub zwrot wszelkich opłat stanowiących koszty bezpośrednio związane z rozwiązaniem przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Energie 2 Sp. z o.o. przed upływem okresu, na jaki została zawarta, oraz przyznanie rekompensaty w wysokości 31 zł, z wyłączeniem przypadków, w których nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta lub w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jedn. Dz.U. z 2012 r. poz. 1225), o ile:

- a) konsument złożył skargę przed wydaniem niniejszej decyzji w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, przy czym za dzień złożenia skargi E2 energia Sp. z o.o. będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w literze b) tiret 2 poniżej; o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego;
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w literze a) powyżej należy rozumieć:
 - wszelkie pisma konsumentów skierowane do Energie 2 Sp. z o.o.,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Energie 2 Sp. z o.o. w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumentów, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich występujących do Spółki w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów, którzy wyrazili zgodę na wykorzystanie i przetwarzanie ich danych w toku postępowania, znajdujące się w aktach niniejszego postępowania

dotyczące praktyk określonych w punktach I.1 do I.5 sentencji niniejszej decyzji;

B. przyznanie rekompensaty w wysokości 31 zł w przypadku, gdy konsument skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta lub w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny lub gdy nastąpiło rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej na skutek upływu okresu, na jaki została



zawarta umowy sprzedaży energii elektrycznej, o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, przy czym za dzień złożenia skargi E2 energia Sp. z o.o. będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w literze b) tiret 2 poniżej, o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego;
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w literze a) powyżej należy rozumieć:
- wszelkie pisma konsumentów skierowane do Energie 2 Sp. z o.o.,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Energie 2 Sp. z o.o. w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumentów, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich występujących do Spółki w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów, którzy wyrazili zgodę na wykorzystanie i przetwarzanie ich danych w toku postępowania, znajdujące się w aktach niniejszego postępowania dotyczące praktyk określonych w punktach I.1 do I.5 sentencji decyzji;

C. umożliwienie konsumentowi wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów bezpośrednio związanych z wypowiedzeniem umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta oraz przyznanie rekompensaty w wysokości 31 zł, o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, przy czym za dzień złożenia skargi E2 energia Sp. z o.o. będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Spółki, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w literze b) tiret 2 poniżej, o dacie nadania decyduje data stempla pocztowego;
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w literze a) powyżej należy rozumieć:
- wszelkie pisma konsumentów skierowane do Energie 2 Sp. z o.o.,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Energie 2 Sp. z o.o. w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,



- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumentów, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich występujących do Spółki w interesie konsumentów,
- skargi konsumentów, którzy wyrazili zgodę na wykorzystanie i przetwarzanie ich danych w toku postępowania, znajdujące się w aktach niniejszego postępowania

dotyczące praktyk określonych w punktach I.1 do I.5 sentencji decyzji;

D. poinformowanie każdego konsumenta objętego zobowiązaniem opisanym w punktach I.A do I.C o przysługującym mu uprawnieniu poprzez:

- a) skierowanie, listem poleconym bez zwrotnego potwierdzenia odbioru, pisma o treści:
- w przypadku wskazanym w pkt I.A.:

E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej: Energie 2 Sp. z o.o.), dalej jako: „Spółka” informuje, że z uwagi na możliwe nieprawidłowości związane z procesem zawierania z Energie 2 Sp. z o.o. umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [] o nr [***] przysługuje Pani/Panu zwrot lub umorzenie (anulowanie) wszelkich opłat stanowiących koszty związane bezpośrednio z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Energie 2 Sp. z o.o. przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz jednorazowa rekompensata w wysokości 31 złotych.***

*W celu uzyskania zwrotu wszelkich opłat stanowiących koszty bezpośrednio związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz rekompensaty prosimy o przesłanie, w terminie czternastu dni od dnia odbioru niniejszego pisma, numeru rachunku bankowego lub numeru rachunku w SKOK, na który ma zostać dokonany przelew. Informację ze wskazaniem numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK proszę kierować listownie na adres [***] lub e-mailem na adres [***]. W przypadku nieotrzymania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK, w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma, kwota rekompensaty lub zwrotu opłat stanowiących koszty bezpośrednio związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zostanie dokonana na Państwa rzecz za pomocą przekazu pocztowego. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę Państwa aktualnych danych adresowych.*

Spółka informuje, że przelew bankowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia odbioru informacji, w której wskażą Państwo numer rachunku bankowego lub rachunku w SKOK. W przypadku niewskazania przez Państwa numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK, w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma przekaz pocztowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia upływu terminu do przekazania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK.

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [***] od poniedziałku do piątku w godzinach [***] lub drogą e-mailową [***].*

Przy czym treść pisma do konsumentów, co do których E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej: Energie 2 Sp. z o.o.) dokona umorzenia wszelkich opłat stanowiących koszty związane



bezpośrednio z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu na jaki została zawarta umowa będzie ponadto zawierać następującą informację:

Jednocześnie Spółka informuje, że dokonała umorzenia (anulowania) wszelkich opłat stanowiących koszty związane bezpośrednio z rozwiązaniem przez Państwa umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu na jaki została zawarta.

- w przypadku wskazanym w pkt I.B. :

E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej: Energie 2 Sp. z o.o.), dalej jako: „Spółka” informuje, że z uwagi na możliwe nieprawidłowości związane z procesem zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [] o nr [***] przysługuje Pani/Panu jednorazowa rekompensata w wysokości 31 złotych.***

*W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przesłanie, w terminie czternastu dni od dnia odbioru niniejszego pisma, numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK, na który ma zostać dokonany przelew. Informację ze wskazaniem numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK proszę kierować listownie na adres [***] lub e-mailem na adres [***]. W przypadku nieotrzymania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma, kwota rekompensaty zostanie Państwu przekazana za pomocą przekazu pocztowego. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę Państwa aktualnych danych adresowych.*

Spółka informuje, że przelew bankowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia odbioru informacji, w której wskażą Państwo numer rachunku bankowego lub rachunku w SKOK. W przypadku niewskazania przez Państwa numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma przekaz pocztowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia upływu terminu do przekazania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK.

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [***] od poniedziałku do piątku w godzinach [***] lub drogą e-mailową [***];*

- w przypadku wskazanym w pkt I.C.:

E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej: Energie 2 Sp. z o.o.), dalej jako: „Spółka” informuje, że z uwagi na możliwe nieprawidłowości związane z procesem zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [] o nr [***] przysługuje Pani/Panu możliwość rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Ogólnych Warunkach Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej (tj. z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec***



miesiąca), bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu jakichkolwiek opłat oraz **jednorazowa rekompensata w wysokości 31 złotych.**

W celu uzyskania rekompensaty prosimy o przestanie, w terminie czternastu dni od dnia odbioru niniejszego pisma, numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK, na który ma zostać dokonany przelew. Informację ze wskazaniem numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK proszę kierować listownie na adres [***] lub e-mailem na adres [***]. W przypadku nieotrzymania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma, kwota rekompensaty zostanie Państwu przekazana za pomocą przekazu pocztowego. Warunkiem skutecznej realizacji przekazu pocztowego jest posiadanie przez Spółkę Państwa aktualnych danych adresowych. Spółka informuje, że o ile będą istniały wzajemne wierzytelności Spółki z tytułu sprzedaży energii elektrycznej, rekompensata może być dokonana poprzez potrącenie, w takim przypadku informację o dokonanym potrąceniu otrzymają Państwo listem zwykłym.

Spółka informuje, że przelew bankowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia odbioru informacji, w której wskażą Państwo numer rachunku bankowego lub rachunku w SKOK. W przypadku niewskazania przez Państwa numeru rachunku bankowego lub rachunku w SKOK, w terminie sześciu tygodni od dnia otrzymania niniejszego pisma przekaz pocztowy zostanie dokonany w terminie do 45 dni licząc od dnia upływu terminu do przekazania informacji o numerze rachunku bankowego lub rachunku w SKOK.

W celu skorzystania z możliwości rozwiązania umowy należy przelać pisemne wypowiedzenie umowy na adres [***].

Zgodnie z Ogólnymi Warunkami Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia wypowiedzenia Spółce.

Jednocześnie informujemy, że rozwiązanie umowy ze Spółką oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzić będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, rozliczanych według cen i stawek opłat stosowanych za usługę rezerwową. Korzystanie z dostaw realizowanych przez sprzedawcę rezerwowego może oznaczać dla Państwa istotny wzrost kosztów odbioru energii elektrycznej.

Z uwagi na fakt, że dla obliczenia terminu rozwiązania umowy kluczowy jest moment doręczenia oświadczenia do Spółki, prosimy o ewentualne kierowanie oświadczenia listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, aby możliwe było przez Panią/Pana ustalenie terminu rozwiązania umowy ze Spółką i w konsekwencji zawarcie umowy z nowym sprzedawcą od dnia następującego po dniu rozwiązania dotychczasowej umowy.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [***] od poniedziałku do piątku w godzinach [***] lub drogą e-mailową [***].

b) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nie żyje, adresat nieznan, niewłaściwy adres,



- adresat wyprowadził się) podjęcie kolejnej próby poinformowania konsumenta poprzez list polecony bez zwrotnego potwierdzenia odbioru;
- c) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nie żyje, adresat nieznan, niewłaściwy adres) lub w przypadku braku możliwości doręczenia kolejnego pisma niezależnie od przyczyny [krok lit. b)], przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został bezskutecznie zakończony, z zastrzeżeniem lit. e) poniżej;
 - d) w przypadkach wskazanych w pkt I.A.-I.C. w sytuacji braku informacji zwrotnej od konsumenta w określonym sześciotygodniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma [tj. po skutecznym doręczeniu pism, zgodnie z lit. a)-b) powyżej], zwrot rekompensaty lub opłat stanowiących koszty związane bezpośrednio z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zostanie dokonany przekazem pocztowym, z zastrzeżeniem lit. e) poniżej;
 - e) w przypadku wskazanym w pkt I.C. (dotyczącym aktywnych klientów E2 energia Sp. z o.o.) niezależnie od przestania pism listami poleconymi - zgodnie z lit. a)-b) rekompensata może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej; informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym;

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.) z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania ww. zobowiązania w następujących terminach:

- zobowiązanie wskazane w punktach I.A-I.C - w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- zobowiązanie wskazane w punkcie I.D - w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.) z siedzibą w Warszawie, obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt E2 energia Sp. z o.o. na oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem <https://e2energia.pl>, w ciągu 14 dni (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej ww. strony i każdej z podstron, a tekst hiperłącza powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja Prezesa UOKiK dotycząca zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorcy przez E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.)*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman,



wielkości co najmniej 13 pt oraz utrzymywania jej na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 (sześciu) miesięcy od daty opublikowania na ww. stronie internetowej.

Obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

A. w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,

B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

C. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.) z siedzibą w Warszawie obowiązek przedłożenia informacji o stopniu realizacji zobowiązania przyjętego w punktach I.A.-I.D. sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:

1. przekazanie w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

a) oświadczenia E2 energia Sp. z o.o. potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w punkcie I.D. sentencji decyzji oraz:

- (i) kopii 10 kolejnych pism skierowanych do konsumentów objętych zobowiązaniem opisanym w punkcie I.A,
- (ii) kopii 10 kolejnych pism skierowanych do konsumentów objętych zobowiązaniem opisanym w punkcie I.B,
- (iii) kopii 10 kolejnych pism skierowanych do konsumentów objętych zobowiązaniem opisanym w punkcie I.C,

wraz z informacją, czy zostały one skutecznie doręczone;

2. przekazanie w terminie 7 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

a) oświadczenia E2 energia Sp. z o.o. potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.A. sentencji decyzji oraz informacji o:

- (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii



- elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości zwróconych opłat,
- (ii) liczbie konsumentów, w stosunku do których umorzono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości tych umorzeń oraz
 - (iii) liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 31 zł;
- b) przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia E2 energia Sp. z o.o. potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.B. sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 31 zł;
- c) przekazanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia E2 energia Sp. z o.o. potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w punkcie I.C. sentencji decyzji oraz informacji o:
- (i) liczbie konsumentów, którzy skorzystali z możliwości wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów bezpośrednio wiązanych z wypowiedzeniem umowy sprzedaży energii elektrycznej przed upływem okresu na jaki została zawarta,
 - (ii) liczbie konsumentów, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 31 zł,
 - (iii) liczbie konsumentów, którym rekompensata została przyznana poprzez potrącenie wzajemnych wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej.

Uzasadnienie

- (1) Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej: Prezesem Urzędu) wpłynęły liczne skargi i sygnały od konsumentów, powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (zwanego dalej: Prezesem URE) mogące świadczyć o nieprawidłowościach, jakich dopuszcza się Energie 2 Sp. z o.o. (obecnie E2 energia Sp. z o.o.; zwana dalej Spółką) podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej poza lokalem przedsiębiorstwa.
- (2) W związku z powyższym postanowieniem na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 369; dalej uokik) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania podejmowane przez Spółkę w zakresie dotyczącym zawierania z



konsumentami umów sprzedaży energii elektrycznej nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- (3) W toku postępowania Prezes Urzędu zgromadził materiał dowodowy obejmujący wyjaśnienia Spółki oraz skargi konsumentów i innych podmiotów, którego analiza wskazała, że Spółka, może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.
- (4) W tych okolicznościach Prezes Urzędu *Postanowieniem nr 1 z 26 stycznia 2018 r.* wszczął przeciwko Spółce z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) działaniu wprowadzającym w błąd, wyrażającym się w przekazywaniu konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących:

- a) tożsamości przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działają osoby składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta,

- b) celu wizyt składanych konsumentom przez osoby reprezentujące Spółkę, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia tych osób, że wizyta dotyczy: konieczności aneksowania umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, ich przedłużenia, podpisania nowych umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, dokonania odczytu licznika energii elektrycznej, zmiany sposobu lub częstotliwości rozliczeń należności za energię elektryczną, a podpisywane przez konsumenta dokumenty dotyczą potwierdzenia czynności stanowiących zadeklarowany cel wizyty u konsumenta, podczas gdy w rzeczywistości, wizyta u konsumenta ma prowadzić do zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką i zmiany sprzedawcy energii,

- co może stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017, poz. 2070; dalej upnpr), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik;

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

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



- 3) zaniechaniu przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumenci będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik;
- 4) niewydawaniu konsumentom dokumentu umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku,
- co może naruszać przepis art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 134; dalej upk), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik;
- 5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką oraz niewydawaniu konsumentom wzoru formularza odstąpienia od zawartej w tym trybie umowy,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
- (5) Strona postępowania została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i poinformowana o możliwości odniesienia się do postawionych zarzutów.
- (6) *Postanowieniami nr 2, nr 3, nr 4 i nr 5* odpowiednio z 21 lutego, 9 kwietnia, 13 kwietnia i 9 maja 2018 r. oraz *Postanowieniem nr 6* z 28 sierpnia 2019 r. dokumenty uzyskane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego, a także korespondencja wiążąca się z postawionymi Spółce zarzutami przesłana przez konsumentów, miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów i Prezesa URE została zaliczona do materiału dowodowego w przedmiotowym postępowaniu (dowód: karty nr 30-201, 203-289, 291-481, 483-625, 920-938).
- (7) Następnie Spółka po zapoznaniu się z materiałem dowodowym znajdującym się w aktach sprawy w pismach z 27 kwietnia 2018 r. i z 9 sierpnia 2018 r. zasygnalizowała, że rozważa złożenie zobowiązań zmierzających do zakończenia działań traktowanych przez Prezesa Urzędu jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów lub usunięcia skutków tych praktyk i przedstawiła ich zarys. Jednocześnie Spółka zaznaczyła, że złożona propozycja nie stanowi przyznania okoliczności faktycznych oraz kwalifikacji prawnej



wynikających z zawiadomienia o wszczęciu postępowania (dowód: karty nr 628-629, 636-637).

- (8) W toku postępowania Spółka doprecyzowała treść składanych zobowiązań, przedstawiając ich ostateczną treść w piśmie z 11 października 2019 r. (dowód: karty nr 969-972).
- (9) Strona postępowania pismem z 28 sierpnia 2019 r. oraz pismem z 18 listopada 2019 r. została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Z tego prawa skorzystała (dowód: karty nr 939, 940, 974).

USTALENIA FAKTYCZNE

- (10) Energie 2 Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym 18 maja 2012 r. pod numerem 0000421331 (dowód: karty nr 16-18, 961-966). W czwartym kwartale 2018 r. w Spółce doszło do zmiany większościowego udziałowca oraz w konsekwencji członków zarządu. Udziały w Spółce zostały bowiem nabyte od dotychczasowego udziałowca, Energie2 Holding SE z siedzibą w Pradze, przez Hermes Energy Group Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dowód: karty nr 765, 766-770). Następnie Spółka zmieniła firmę na E2 energia Sp. z o.o., co zostało uwidocznione w Krajowym Rejestrze Sądowym Rejestrze Przedsiębiorców 14 lutego 2019 r. (dowód: karty nr 781-783). Pierwotnie Spółka miała siedzibę w Katowicach. Następnie Spółka przeniósła siedzibę do Warszawy. Zmiana ta została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Przedsiębiorców 30 sierpnia 2019 r. (dowód: karty nr 953, 962)
- (11) Spółka jest alternatywnym sprzedawcą energii elektrycznej i gazu ziemnego dla sektora publicznego klientów biznesowych i klientów indywidualnych. 31 października 2012 r. Prezes URE udzielił Spółce koncesji na obrót energią elektryczną na okres od 31 października 2012 r. do 31 października 2022 r. (dowód: karty nr 35-38).
- (12) Głównym przedmiotem działalności Spółki jest handel energią elektryczną i paliwami gazowymi. Pierwsze umowy sprzedaży energii elektrycznej Spółka zawarła w październiku 2013 r. (dowód: karta nr 33).
- (13) Według stanu na 30 czerwca 2017 r. Spółka miała [informacje chronione] obowiązujących umów sprzedaży energii elektrycznej zawartych z konsumentami, według stanu na 31 grudnia 2017 r. [informacje chronione] klientów, a według stanu na 30 czerwca 2018 r. [informacje chronione] klientów (dowód: karty nr 185, 647).
- (14) W zakresie sprzedaży energii elektrycznej dla klientów indywidualnych Spółka oferowała umowy zawierane na 24, 36, 48 lub 60 miesięcy. Umowy sprzedaży energii elektrycznej na 48 i 60 miesięcy Spółka miała w swojej ofercie od lipca 2016 r. (dowód: karty nr 182, 647). Stawki energii elektrycznej uzależnione są od roku nabywania energii, zgodnie z obowiązującym cennikiem dołączanym do umowy oraz dostępnym w Biurze Obsługi Klienta. Cennik był również dostępny na stronie www.energie2.pl (dowód: karta nr 33).



- (15) Obecnie oficjalnym adresem strony internetowej Spółki jest adres domenowy: <https://e2energia.pl>. Strona ta działa od 20 lutego 2019 r. Od 18 marca 2019 r. na stronie www.energia2.pl włączono automatyczne przekierowanie na stronę <https://e2energia.pl>. Po wpisaniu ww. „starego” adresu strony internetowej Spółki następowało więc automatyczne przekierowanie na stronę „nową” (dowód: karta nr 828).
- (16) Spółka posiada zawarte Generalne Umowy Dystrybucji ze wszystkimi największymi oraz z większością mniejszych Operatorów Systemu Dystrybucyjnego stąd zasięg terytorialny prowadzonej przez nią działalności obejmuje cały kraj (dowód: karty nr 33, 63).
- (17) Spółka pozyskiwała klientów w przeważającej części poprzez działania firm zewnętrznych, z którymi miała zawarte umowy o współpracy, zatrudniające przedstawicieli handlowych. Wykaz umów o współpracy obejmował [informacje chronione] przedsiębiorców (dowód: karta nr 91). W 2018 r. Spółka współpracowała z [informacje chronione] firmami zewnętrznymi (dowód: karta nr 649). W 2018 r. Spółka miała zawarte umowy również z innymi podmiotami, ale nie były one aktywne (podmioty te nie prowadziły sprzedaży, nie współpracowały ze Spółką; dowód: karta nr 649).
- (18) Zdobywanie klientów Spółka powierzyła zatem firmom zajmującym się pośrednictwem w zawieraniu umów *door-to-door*, tj. poza lokalem przedsiębiorstwa, w miejscu zamieszkania klientów. Spółka w 2017 r. bezpośrednio zatrudniała [informacje chronione], który zawierał umowy z klientami biznesowymi i tylko sporadycznie zawierał umowy z klientami indywidualnymi (dowód: karta nr 33). W 2018 r. Spółka bezpośrednio zatrudniała [informacje chronione] przedstawicieli handlowych (dowód: karta nr 649).
- (19) Spółka wskazała, że zawierając umowy z firmami zewnętrznymi przekazywała im wszelkie niezbędne informacje, w tym dotyczące oferowanych produktów oraz zasad postępowania, jakie powinny być przestrzegane przy zawieraniu umów. W toku współpracy prowadzi szkolenia dla ww. firm.
- (20) Spółka wskazała również, że przy zawieraniu umowy o współpracę przekazywała dokument obejmujący tą procedurę oraz wzory umów stosowanych przez Spółkę, w których zawarte jest pouczenie o prawach konsumenta w sytuacji, gdy umowa zawarta jest poza lokalem przedsiębiorstwa wraz z załączonym wzorem - formularzem odstąpienia. W dokumencie obejmującym procedurę mowa m.in. o tym, że partner:
- jest zobowiązany do posiadania i każdorazowo okazywania identyfikatora przedstawiciela handlowego wydanego przez Spółkę,
 - będzie informować klienta szczegółowo i rzetelnie tak, aby klienta nie wprowadzać w błąd,
 - będzie rzetelnie wyjaśniać klientowi treść umowy i innych dokumentów będących częścią umowy,
 - nie będzie wykorzystywać łatwowierności osób starszych lub osób niebędących w stanie fizycznym bądź psychicznym, do zawarcia umowy,
 - nie będzie negocjować lub zawierać umowy z osobą niewłaściwą do podpisania umowy,



- nie będzie zawierać umowy z klientem którego dotychczasowa umowa zawarta jest na czas określony, a jej okres zakończenia jest dłuższy niż 6 miesięcy,
 - nie będzie zawierać umowy z klientem, którego dotychczasowa umowa zawiera gwarancję ceny (dowód: karta nr 39).
- (21) Partner był zobowiązany m.in. do:
- starannego wypisania umowy zgodnie z danymi faktycznymi klienta,
 - pozostawienia klientowi podpisanego kompletu dokumentów, tj. kopii umowy, OWU cennika wraz z formularzem odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na życzenie klienta - pełnomocnictwa; komplet dokumentów pozostawionych u klienta powinien być jednobrzmiący z kompletem umów zabranych przez handlowca.
- (22) Spółka oczekiwała, aby każda z firm współpracujących pouczyła każdego pracującego przedstawiciela o obowiązujących procedurach i wzorach dokumentów, czego wyrazem było wymaganie podpisania przez przedstawiciela oświadczenia dla przedstawicieli handlowych - także stanowiącego załącznik do umowy o współpracy (dowód: karta nr 40). W oświadczeniu przedstawiciel stwierdzał, że zna swoje obowiązki, do których należy w szczególności:
- obowiązek informowania potencjalnego klienta o tym, że propozycja zawarcia umowy pochodzi od Spółki, a nie innej firmy działającej na rynku energii,
 - obowiązek wydania odbiorcy kompletu dokumentów, w tym prawidłowo wypełnionego i podpisanego egzemplarza umowy, OWU, cennika oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy wraz z pouczeniem o prawie odstąpienia w 14-dniowym terminie,
 - obowiązek uzyskania własnoręcznego podpisu klienta lub osoby przez niego upoważnionej, będącej osobą uprawnioną do zawarcia przedmiotowej umowy.
- Spółka nie posiadała gotowych scenariuszy rozmów z osobami, którym proponowane jest zawarcie umowy (dowód: karta nr 64).
- (23) Prawie [informacje chronione] % umów z konsumentami zawieranych było poza lokalem przedsiębiorstwa. Możliwe było także podpisanie umowy korespondencyjnie i w Biurze Obsługi Klienta, ale w tym trybie zawieranych było mniej niż [informacje chronione] % umów (dowód: karta nr 33).
- (24) Do zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej wykorzystywane były wzorce umowne (dowód: karta nr 9). Ostatnio obowiązujący wzór umowy sprzedaży energii elektrycznej wprowadzony został 15 stycznia 2018 r. (karty nr 720-728, 857-858). Integralną część umowy zawartej z zastosowaniem wzorca, zgodnie z §7 ust. 1 umowy, stanowiły:
- Ogólne Warunki Umowy (OWU),
 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy,
 - Wzór oświadczenia o rezygnacji z przedłużenia Umowy,
 - Pełnomocnictwo,



- Cennik wskazujący cenę energii elektrycznej dla danej grupy taryfowej w określonym okresie, opłatę handlową oraz uwzględniający wysokość obowiązujących obciążeń podatkowych z tytułu podatku VAT.

Dodatkowe dokumenty opcjonalnie dołączane do umowy stanowią:

- Załącznik nr 1 do Umowy Sprzedaży energii elektrycznej,
- Oświadczenie korygujące dane.

(25) §7 ust. 4 OWU stanowił, że:

Jeżeli do wcześniejszego wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy zawartej na czas określony dojdzie z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy, z wyjątkiem sytuacji opisanych w §3 ust. 5¹ OWU, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy opłatę wynoszącą 25 zł za każdy miesiąc, w którym umowa miała być wykonywana. Opłatę w tej samej wysokości zapłaci Odbiorca Sprzedawcy w przypadku podjęcia działań utrudniających, bądź uniemożliwiających wykonywanie umowy w tym w wypadku braku współdziałania zgodnie z §11 pkt 1 i 2² OWU, w tym poprzez odwołanie pełnomocnictwa, w okresie na jaki została zawarta, za każdy miesiąc w którym umowa nie mogła być wykonywana z winy Odbiorcy. Powyższe ma również zastosowanie do umowy przedłużonej na czas określony, zgodnie z pkt. 3 powyżej. W wypadku, gdy do wcześniejszego wypowiedzenia lub rozwiązania Umowy zawartej na czas określony z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy dojdzie przed faktycznym rozpoczęciem sprzedaży energii elektrycznej, Odbiorca zapłaci Sprzedawcy jednorazową opłatę w wysokości 350 zł.

(26) Cennik energii elektrycznej dla odbiorców indywidualnych stosowany dla umów zawieranych od 1 października 2016 r. przedstawiał się następująco (dowód: karta nr 45):

¹ „Z zastrzeżeniem pkt. 8 Odbiorca, który nie akceptuje zmienionej taryfy lub cennika ma prawo wypowiedzieć umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego miesiąc, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W okresie wypowiedzenia stosuje się dotychczasową taryfę lub cennik. Dla formy wypowiedzenia stosuje się postanowienie §7 pkt 8 OWU”.

² §11 ust. 1 Niezależnie od odpowiedzialności Odbiorcy wynikającej z §7 pkt 4 OWU, Odbiorca zobowiązany jest do współpracy ze Sprzedawcą w realizacji Umowy, w szczególności do wypowiedzenia Umowy z dotychczasowym sprzedawcą oraz do zgłoszenia zmiany Sprzedawcy u OSD do punktów poboru, w których nabywa energię elektryczną.

§11 ust. 2 W celu wykonania zobowiązania określonego w pkt 2. Odbiorca może udzielić Sprzedawcy pełnomocnictwa, przekazując Sprzedawcy jednocześnie informacje niezbędne do wypowiedzenia dotychczasowej Umowy oraz do zgłoszenia zmiany Sprzedawcy w OSD, a w szczególności: nowe dotychczasowego Sprzedawcy, numer klienta, okres wypowiedzenia dotychczasowej Umowy, numer licznika, numer lub kod punktu poboru, Odbiorca jest zobowiązany do współdziałania ze Sprzedawcą przy wypowiadaniu dotychczasowej Umowy oraz przy zgłoszeniu zmiany Sprzedawcy w OSD, w szczególności do przekazywania mu niezbędnych informacji i dokumentów.

**energie²****ZAWSZE TANIEJ****ZAZGOL
ZORYGI****CENNIK ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA ODBIORCÓW INDYWIDUALNYCH**

stosowany dla umów zawieranych od dnia 01.10.2016r. w ramach promocji: „Zawsze taniej”

Okres obowiązywania umowy wynosi: 24 miesiące 36 miesięcy 48 miesięcy 60 miesięcy

CENNIK E2-19-1 GRUPA TARYFOWA G11						
Strefa	Cena [zł/kWh]					Opłata handlowa [zł/m-c]
	2017r.	2018r.	2019r.	2020r.	2021r.	
I	Brutto 0,294	Brutto 0,319	Brutto 0,343	Brutto 0,356	Brutto 0,356	Brutto 11,07
	Netto 0,239	Netto 0,259	Netto 0,279	Netto 0,289	Netto 0,289	Netto 9
Data, imię i nazwisko Odbiorcy						

CENNIK E2-19-4 GRUPA TARYFOWA G12						
Strefa	Cena [zł/kWh]					Opłata handlowa [zł/m-c]
	2017r.	2018r.	2019r.	2020r.	2021r.	
I	Brutto 0,370	Brutto 0,370	Brutto 0,370	Brutto 0,370	Brutto 0,370	Brutto 11,07
	Netto 0,301	Netto 0,301	Netto 0,301	Netto 0,301	Netto 0,301	
II	Brutto 0,244	Brutto 0,244	Brutto 0,244	Brutto 0,244	Brutto 0,244	Netto 9
	Netto 0,199	Netto 0,199	Netto 0,199	Netto 0,199	Netto 0,199	

- (27) Cennik obowiązujący od 1 października 2017 r. przedstawia się następująco (dowód: karty nr 735, 739):

**energie²****ZAWSZE TANIEJ****CENNIK ENERGII ELEKTRYCZNEJ DLA ODBIORCÓW INDYWIDUALNYCH**

stosowany dla umów zawieranych od dnia 01.10.2017r. w ramach promocji: „Zawsze taniej”

Okres obowiązywania umowy wynosi:

24 miesiące 36 miesięcy 48 miesięcy 60 miesięcy

CENNIK E2-26-1						
GRUPA TARYFOWA G11						
Strefa	Cena [zł/kWh]					Opłata handlowa [zł/m-c]
	2018r.	2019r.	2020r.	2021r.	2022r.	
I	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto
	0,289	0,319	0,343	0,356	0,356	11,07
I	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto
	0,235	0,259	0,279	0,289	0,289	9

Data, imię i nazwisko Odbiorcy

CENNIK E2-26-4						
GRUPA TARYFOWA G12						
Strefa	Cena [zł/kWh]					Opłata handlowa [zł/m-c]
	2018r.	2019r.	2020r.	2021r.	2022r.	
I	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto 11,07
	0,363	0,367	0,367	0,367	0,367	
I	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto 9
	0,295	0,298	0,298	0,298	0,298	
II	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Brutto	Netto 9
	0,239	0,242	0,242	0,242	0,242	
II	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto	Netto 9
	0,194	0,197	0,197	0,197	0,197	

- (28) W §7 umowy znajdował się szereg oświadczeń odbiorcy. Odbiorca potwierdził, że otrzymał ww. dokumenty przed zawarciem umowy, zapoznał się z nimi i akceptuje ich treść, a także oświadczał m.in., że:
- został poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni od jej zawarcia,
 - został poinformowany i jest w pełni świadomy, że zawarł umowę sprzedaży elektrycznej ze Spółką będącą konkurencyjnym sprzedawcą energii elektrycznej wobec dotychczasowego sprzedawcy,
 - został rzetelnie i szczegółowo poinformowany o procesie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej oraz o warunkach obowiązywania umowy,
 - odbiorca oświadcza, że szczegółowo zapoznał się z treścią umowy, OWU załączonych do umowy dokumentów i oświadczeń i wyraża zgodę na każde ze wskazanych postanowień.
- (29) Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, jak również pouczenie o prawach konsumenta stanowiły element wzorców umów sprzedaży energii elektrycznej stosowanych przez Spółkę (dowód: karty nr 63, 66).
- (30) Zestawienie informacji o liczbie zawartych umów, liczbie oświadczeń o odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej złożonych przez konsumentów w latach 2014-2018

(pierwsze półrocze) oraz wniosków o rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej w trybie przewidzianym w umowie, a także o wyniku ich rozpatrzenia przez Spółkę przedstawia poniższa tabela (dowód: karty nr 64, 184, 648, 801).

Rok	Ilość umów zawartych z konsumentami	Oświadczenia o odstąpieniu od zawartych umów		Wnioski o rozwiązanie umowy w trybie przewidzianym w tych umowach		
		Liczba złożonych oświadczeń	Liczba oświadczeń rozpatrzonych pozytywnie (rozwiązanie umowy na zasadzie odstąpienia)	Liczba złożonych wniosków	Liczba rozwiązanych umów z naliczeniem opłaty jednorazowej	Liczba umów rozwiązanych bez naliczenia opłaty jednorazowej
2014	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[informacje chronione]
2015	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[informacje chronione]
2016	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[informacje chronione]
2017	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[informacje chronione]
2018	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[inform. chronione]	[informacje chronione]	[informacje chronione]

Opracowanie własne na podstawie informacji zgromadzonych w trakcie postępowania.

- (31) W 2015 r. [informacje chronione] wniosków konsumentów o odstąpienie od umowy sprzedaży energii elektrycznej, a w 2016 r. - [informacje chronione] wnioski zostały załatwione odmownie. Spółka wyjaśniła, że wymienione wnioski zostały przesłane bez zachowania 14 dniowego terminu na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Ponieważ konsumenci przestali je po ww. terminie Spółka ich nie zaakceptowała (dowód: karta nr 185). W 2017 r. [informacje chronione] wnioski o odstąpienie od umowy zostały załatwione odmownie (dowód: karta nr 648).
- (32) Łączna wartość opłat z tytułu rozwiązania przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej na czas określony, którymi Spółka obciążyła konsumentów wyniosła:
- w 2015 r. - [informacje chronione] zł,
 - w 2016 r. - [informacje chronione] zł,
 - w 2017 r. - [informacje chronione] zł,
 - w I połowie 2018 r. - [informacje chronione] zł (dowód: karty nr 64, 185, 648).
- (33) Od początku 2019 r. Spółka nie zawiera nowych umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. Wykonuje jedynie umowy zawarte przed 2019 r. Spółka podjęła decyzję o całkowitym wstrzymaniu z dniem 1 stycznia 2019 r. procesu sprzedażowego za pomocą zewnętrznych pośredników skierowanego do konsumentów. Decyzja ta została podjęta bezterminowo (dowód: karty nr 828, 953, 968).
- (34) W związku z realizowanym przez Spółkę przed 1 stycznia 2019 r. procesem sprzedaży energii elektrycznej w trybie umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, pojawiły się naruszenia objęte zarzutami postępowania poprzedzającego wydanie przedmiotowej decyzji, sygnalizowane w skargach konsumentów, pismach rzeczników konsumentów i



pismach Prezesa URE. Fragmenty ww. pism zawierające przykładowe opisy zachowania przedstawicieli Spółki zostały przedstawione w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji.

OCENA PRAWNA USTALONYCH FAKTÓW

Interes publiczny

- (35) Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów określa ona „*warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów*”. Tak określony cel ustawy oznacza, że ma ona charakter publiczny i służy ochronie interesu publicznego (ogólnospołecznego), a Prezes Urzędu nie może podejmować działań w celu ochrony interesów indywidualnych. Interpretacja pojęcia interesu publicznego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty jest „*szerszy krąg uczestników rynku*”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska³.
- (36) Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, ponieważ wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Spółki dotyczącej zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej. Objęte zarzutami działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, gdyż jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości, tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez przedsiębiorcę usług w zakresie sprzedaży energii elektrycznej. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie możliwość zagrożenia interesu publicznoprawnego uzasadnia ocenę zachowań Spółki w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Status przedsiębiorcy

- (37) Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorców. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2018 r., poz. 646 z późn. 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, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

³ Por. wyrok Sądu Najwyższego z 5 czerwca 2008 r. sygn. akt III SK 40/07

- (38) Strona niniejszego postępowania jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością prowadzi działalność gospodarczą, posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców. W konsekwencji jest ona również przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik i podlega regulacjom tej ustawy, w tym mają do niej zastosowanie przepisy dotyczące zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- (39) Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.
- (40) Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem Urzędu a przedsiębiorcą⁴. 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. 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 ochronie⁵.
- (41) Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:
- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
 - zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;

⁴ D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁵ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz *de lege ferenda*), IKAR 1/2012, s.99.

- uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań

- (42) Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jej 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 prawa⁶.
- (43) Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy.
- (44) W niniejszej sprawie sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami zachowań Spółki polega na naruszeniu określonego w art. 3 upnr zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz niezgodności podejmowanych działań z przepisami upk, która określa w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.
- (45) W ocenie Prezesa Urzędu, w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem działań podejmowanych przez Spółkę polegała na naruszeniu obowiązku określonego w art. 15 ust. 1 upk (pkt I ppkt 4 sentencji decyzji) oraz zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr (pkt I ppkt 1 a i b sentencji decyzji), art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr (pkt I ppkt 2 sentencji decyzji), 4 ust. 1 upnr (pkt I ppkt 3 sentencji decyzji), art. 6 ust. 1 i 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnr (pkt I ppkt 5 sentencji decyzji), co w konsekwencji mogło stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Nieuczciwa praktyka rynkowa

⁶ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwaji, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118.



- (46) Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnr, działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnr ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, że wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.
- (47) Odnosząc się do zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych należy wskazać, że zgodnie z art. 4 ust. 1 upnr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przepis ten ma charakter klauzuli generalnej, która w celu wykazania stosowania danej praktyki wymaga odpowiedniej konkretyzacji.
- (48) Jako bezprawne kwalifikuje się zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, nawet świadomość sprawcy. Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.
- (49) Artykuł 4 ust. 2 upnr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1.
- (50) Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnr). Zgodnie natomiast z art. 5 ust. 3 pkt 5 ww. ustawy wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności: ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.
- (51) Zgodnie z art. 6 ust. 1 upnr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować

podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa powyżej, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów (art. 6 ust. 2 upnpr). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr). W przypadku propozycji nabycia produktu za istotne informacje uznaje się w szczególności informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli prawo takie wynika z ustawy lub umowy (art. 6 ust. 4 pkt 5 upnpr).

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

Model przeciętnego konsumenta

- (53) Ocena każdej praktyki rynkowej dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 upnpr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Zachowanie Spółki w zakresie stawianych zarzutów stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych powinno zatem podlegać ocenie w odniesieniu do przeciętnego konsumenta.
- (54) W przedmiotowej sprawie oferta zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, a w konsekwencji zmiana sprzedawcy energii elektrycznej, nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych w tym zakresie przez Spółkę są osoby pełnoletnie, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej zużywanej w gospodarstwach domowych. W świetle kwestionowanych praktyk Spółki, model przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów. Jednakże, określając model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, nie można zignorować specyfiki rynku, na którym działa Spółka. Trzeba bowiem zwrócić uwagę, że w potocznej świadomości wielu osób, nie tylko starszych, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora) jest zakład energetyczny lub firma energetyczna.
- (55) Podkreślenia wymaga, że liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce, która miała miejsce w 2007 r., doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej od



świadczenia usługi dystrybucji. Operator systemu dystrybucyjnego energii elektrycznej oraz sprzedawca energii elektrycznej to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej. Wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, nie posiadając rzeczywistego zorientowania o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych m. in. na sprzedawców i dystrybutorów. Do 2007 r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną, który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był potocznie znany jako przedsiębiorstwo państwowe - zakład energetyczny.

- (56) Z powyższego wynika zatem, że nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej. W szczególności problem ten dotyczy osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawno - gospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej zaś zakład energetyczny w ich świadomości to zarówno dystrybutor, jak i sprzedawca energii elektrycznej.
- (57) 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, że poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energii elektrycznej oraz jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestię stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umów kompleksowych i sprzedaży energii elektrycznej, czy Ogólne Warunki Umów) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną, w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawiłą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta.
- (58) Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf oraz cenników 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.
- (59) Efektem uwolnienia rynku sprzedaży energii elektrycznej było pojawienie się bardzo wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej oraz rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy ci zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ sprzedaż energii elektrycznej dokonywana poza lokalem przedsiębiorstwa jest dla konsumentów czymś nieznanym,



wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej obecnej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej. Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z takim sprzedawcą umową. W konsekwencji trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli tych przedsiębiorców. W związku z powyższym jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony sprzedawców energii elektrycznej działających w warunkach wolnorynkowych, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli. Ponadto wielu konsumentów nie zawsze wie, jak może dochodzić ewentualnych roszczeń, gdy ich interes jest naruszany, gdyż nie mają takiej wiedzy technicznej, ekonomicznej, prawnej oraz doświadczenia rynkowego, jakim dysponują dostawcy energii elektrycznej na rynku energii.

- (60) Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruując wzorzec przeciętego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania, wziął pod uwagę wszystkie okoliczności niniejszej sprawy, w tym specyfikę rynku energii elektrycznej oraz poziom wiedzy konsumentów na temat zachodzących na nim zmian. W przedmiotowej sprawie tryb oferowania przez przedsiębiorcę i tryb zawarcia umów sprzedaży energii elektrycznej, czy zmiana sprzedawcy energii elektrycznej nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych przez Spółkę są osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej zużywanych w gospodarstwach domowych. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.
- (61) Zauważyć należy, że oferta Spółki - usługa sprzedaży energii elektrycznej - skierowana była teoretycznie do wszystkich konsumentów, w praktyce jednak znaczną część klientów Spółki stanowiły osoby starsze. Wystąpienia dotyczące zachowań Spółki kierowane bezpośrednio do Prezesa Urzędu, jak i przekazywane mu przez rzeczników konsumentów oraz Prezesa URE w dużej mierze pochodzą od osób starszych.

Zarzut określony w punkcie I.1 a i b

- (62) Pierwszy z postawionych Spółce zarzutów dotyczy działania wprowadzającego w błąd, wyrażającego się w przekazywaniu konsumentom nieprawdziwych informacji, co może stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnr, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.



- (63) Opisana w zarzucie praktyka polega na działaniu wprowadzającym w błąd, wyrażającym się w przekazywaniu konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących tożsamości przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działają osoby składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania. Osoby te niezgodnie z prawdą twierdziły, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej, z którego usług konsument korzysta. Ponadto konsumenci byli wprowadzani w błąd co do celu wizyty składanej im przez osoby reprezentujące Spółkę. Osoby te niezgodnie z prawdą przekazywały, że wizyta dotyczy: konieczności aneksowania umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, ich przedłużenia, podpisania nowych umów z dotychczasowym sprzedawcą energii, dokonania odczytu licznika energii elektrycznej, zmiany sposobu lub częstotliwości rozliczeń należności za energię elektryczną, a podpisywane przez konsumenta dokumenty dotyczą potwierdzenia czynności stanowiących zadeklarowany cel wizyty u konsumenta. W rzeczywistości, wizyta u konsumenta miała prowadzić do zawarcia przez niego umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką i zmiany sprzedawcy energii.
- (64) Wskazanemu celowi służyło pozyskiwanie podpisów konsumentów na dokumentach przedkładanych przez przedstawicieli Spółki, które miały stanowić potwierdzenie przeprowadzenia czynności, z którymi rzekomo wiązała się ich wizyta w domach konsumentów. Konsumenci, podpisując przedstawione im dokumenty najczęściej nie mieli świadomości, że mają do czynienia z przedstawicielami Spółki i, że w istocie zawierają umowę sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką.
- (65) O powyższym świadczą następujące fragmenty przykładowych pism dotyczące działań osób reprezentujących i działających w imieniu i na rzecz Spółki:
1. *W sierpniu 2014 r. w moim mieszkaniu pojawiło się dwóch mężczyzn przedstawiających się za pracowników firmy energetycznej ENEA, przedstawili legitymacje oraz dokumenty sygnowane logo tejże firmy oświadczyli że zostali przysłani w celu zapewnienia niezmiennej stałej ceny za kWh (...) (pismo konsumentki z 23.02.2015 r. do Urzędu; dowód: karta nr 485).*
 2. *(...) W marcu 2014 r. zostałam zaskoczona wizytą akwizytora Pana z tzw. „energetyki” w moim miejscu zamieszkania na wsi w miejscowości Goszyce, który przedstawił się i podawał się za przedstawiciela Tauron S.A. (jak się później okazało był przedstawicielem handlowym firmy Energie 2 Sp. z o.o.). W trakcie składania mi oferty zawarcia nowej umowy wskazał, że firma energetyczna się przekształciła i zmieniła nazwę, a następnie zapewniał mnie, że w związku z restrukturyzacją istnieją możliwości daleko idących oszczędności i zmniejszeniem⁷ opłat za energię elektryczną (...) (pismo konsumentki z 26.10.2015 r. do Urzędu; dowód: karta nr 486).*
 3. *Dnia 08.05.2015 roku podpisałam umowę z przedstawicielem Energie 2 Sp. z o.o. Przedstawiciel sugerował mi, że ta umowa jest ciągłością trwającej już umowy z Tauronem, z tą różnicą, że rachunki będą mniejsze, nic nie mówił, że podpisuję*

⁷ W wypowiedziach przytoczonych w niniejszym postanowieniu zachowano pisownię oryginalną.

umowę z inną firmą i że wiąże się to z koniecznością poniesienia kosztów za zerwanie umowy z Tauronem i że w ogóle zrywam umowę. Ja pytałam czy to ta sama firma, w której jestem, przedstawiciel odpowiedział mi twierdząco (pismo konsumentki z 17.12.2015 r. do Urzędu; dowód: karta nr 488).

4. Przyczyną rozwiązania umowy z sprzedawcą energii elektrycznej Energie 2 Sp. z o.o. jest to że pracownik firmy Energie 2 wchodząc na moją posesję przedstawił się jako pracownik firmy Tauron. Informował mnie i mojego męża że będziemy nadal w Tauron tylko zmienia się adres firmy, można przejść na rozliczenie miesięczne z inkasentem i będziemy płacić mniejsze rachunki. Nie powiedział że będzie w moim imieniu pisał pisma o rozwiązanie umowy z Tauron. (...) Pracownik firmy Energie 2 nie powiedział że podpisując umowę którą mi przedstawił będzie oznaczało zmianę sprzedawcy energii (wniosek konsumentki z 30.05.2016 r. o mediację do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu; dowód: karta nr 489).
5. W dniu 7.12.2015 r. przyszedł do mojego domu młody mężczyzna, który przedstawił się jako przedstawiciel firmy Tauron - firmy od której kupuję energię elektryczną. Przyszedł, jak twierdził z zapytaniem czy rachunki za prąd życzę sobie otrzymywać jak do tej pory po odczytaniu licznika czy prognozowane. Zapytałem, jak chce większość ludzi tak niech będzie. Odpowiedziałem, że w takim razie prosi o podpis tej decyzji. Podsunął mnie choremu człowiekowi (...) do podpisania umowę o zmianę dostawcy energii. Na dokumentach, które miał ze sobą widniało logo firmy Tauron, pod nimi dokumenty (umowa) firmy energie 2 (...) (wniosek konsumenta z 09.05.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód: karta nr 241).
6. Przy podpisywaniu umowy z Energie2 zostałam wprowadzona w błąd przez pracownika tej firmy. Na moje pytanie „czy jest to zerwanie umowy z Tauron, pracownik Energie 2 odpowiedziała „nie, jest to tylko zmiana biura obsługującego rachunki” (...) (wniosek konsumentki z 04.02.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód; karta nr 250).
7. Dn. 18.11.2015 r. przyszła do mojego mieszkania pani z ofertą „Bardzo korzystnych cen na sprzedaż energii elektrycznej. Powiedziała mi, że są teraz korzystniejsze i niższe ceny za prąd jak dotychczas. Przy wejściu zapytałam, kogo reprezentuje i dlaczego nie ma identyfikatora. Odpowiedziała, że Polską Energię, a identyfikator zgubiła, o nowy się postara. Poprosiła, abym pokazała rachunek za prąd to mi wytłumaczy jak korzystną cenę mogę mieć od 1.02.2016 r. za prąd (Z rachunku spisała dane Sp. Tauron. Zaufałam tej pani. Skojarzyłam sobie, że osoba ta reprezentuje „Tauron” Polska Energia, mojego dostawcę prądu. Zmyliło mnie podobieństwo nazw firm, bo w nazwie pełnej „Tauron” jest „Tauron” Polska Energia. Zaufałam tej osobie, że będę mieć jeszcze korzystniejszą cenę za prąd jak dotychczas i nie mając świadomości, że jest to inny dostawca niż „Tauron” Polska Energia umowę podpisałam i schowałam do szuflady (...) (wniosek konsumentki z 18.02.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 490).



8. 12.11.2015 r. przyszedł do domu córki przedstawiciel spółki Tauron, który zaproponował mi korzystniejsze warunki dostawy prądu i dał do podpisania aneks do umowy. Ja jestem osobą starszą niedowidzę. Zaufałam na słowa i podpisałam aneks tam gdzie mi wskazał. O tym, że odstąpiłam od umowy z Tauronem dowiedziałam się dopiero z pisma z 17.12.2015 r. z firmy Tauron o rozwiązaniu kompleksowej umowy (...) (wniosek konsumentki do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy z 18.02.2016 r.; dowód karta nr 285).
9. (...) Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim wpłynęło wiele skarg konsumentów na postępowanie firmy Energie2 Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (...). Z relacji konsumentów wynikało, że odwiedzający ich w domach przedstawiciele spółki nie informowali, iż reprezentują Firmę Energie2. Sugerowali, że działają w imieniu dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej. Stosowali przymus i presję na konsumentach twierdząc, że jeżeli konsument nie podpisze dokumentów, jego dotychczasowa umowa wygaśnie i zostanie pozbawiony prądu. Przedstawiciele spółki sugerowali, że przedkładane do podpisu dokumenty stanowią aneks do umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii lub zaprzestania działalności dotychczasowego sprzedawcy. Tym samym konsumenci podpisując dokumenty, nie wiedzieli, że zmienili sprzedawcę prądu (...) (pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim do Urzędu z 21.03.2017 r.; dowód karta nr 592).
10. (...) przedstawiciel Waszej Firmy nie poinformował mnie, iż reprezentuje inną firmę niż dotychczasowy dostawca PGE Obrót S.A. Zawierający ze mną umowę dopuścił się oszustwa i podsunął mi do podpisania umowę twierdząc, iż jest to tylko aktualizacja umów a podpisanie dokumentu umożliwi obniżenie rachunków (...) (oświadczenie konsumenta z 25.10.2016 r. o odstąpieniu od umowy zawartej ze Spółką; dowód: karta nr 492).
11. (...) Przedstawicielka handlowa świadomie i konsekwentnie sugerowała, że reprezentuje mojego ówczesnego sprzedawcę i zarazem dystrybutora energii, firmę PGE S.A., przez co nie miałem świadomości, że nawiązuję nową umowę z innym sprzedawcą energii. Rozmowę prowadziła tak, że byłem przekonany, że chodzi o PGE S.A. Przedstawicielka handlowa okłamywała mnie, że podpisywane przeze mnie dokumenty dotyczą tylko i wyłącznie zmiany sposobu rozliczania należności z PGE S.A. z prognozowanego (z góry), na oparty o rzeczywiste zużycie energii wykazywane na licznikach (z dołu) (...) (pismo konsumenta do Spółki z 13.03.2017 r.; dowód karta nr 231).
12. (...) zostałam oszukana przez pracownika firmy Energie 2 Sp. z o.o. (...) który podając się za pracownika PGE oddział Tarnobrzeg, w dniu 06.04.2016 przyszedł spisać licznik zużycia energii elektrycznej w moim domu (...) i podstępem podsunął mi do podpisania umowę sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców indywidualnych pod pretekstem wyników spisu licznika, jestem osobą starszą i nie widzę bez okularów dlatego też wielokrotnie pytałam czy nie jest to zmiana operatora na co za każdym



z pięciu razy dostawałam odpowiedź że nie. Ten człowiek zapewniał mnie że jest to tylko zmiana sposobu płacenia z prognoz na faktyczne zużycie (...) (mejl konsumentki z 27.04.2016 r. do URE; dowód: karta nr 263).

13. *Informuję, że w sierpniu podpisałam tylko i wyłącznie dlatego iż przedstawiciel handlowy wprowadzając mnie w błąd poinformował mnie iż dotychczasowy operator PGE zmienił nazwę i istnieje konieczność podpisania nowej umowy na bardziej korzystnych warunkach (...)* (pismo konsumentki z 27.09.2016 r. do Spółki; dowód: karta nr 494).
14. (...) *Konsumenci zawierali umowy o sprzedaż energii elektrycznej w trakcie wizyt przedstawiciela Spółki. Do zawarcia umów dochodziło w wyniku przekazanych przez przedstawiciela Spółki informacji dotyczących zmiany rozliczenia zużycia energii z rozliczenia zużycia prognozowanego w półrocznych okresach rozliczeniowych na rozliczenie rzeczywistego zużycia z miesięcznymi okresami płatności. Przedstawiciele Spółki nie informowali konsumentów, iż celem ich wizyty jest zawarcie umowy z nowym operatorem energetycznym. Przedstawiciele dokonywali odczytu liczników w domach konsumentów dając tym samym do zrozumienia, iż są przedstawicielami dotychczasowego operatora tj. Tauronu. Żądali okazania faktury, wskazywali na zmianę nawy firmy. Informowali ponadto o możliwości zmiany sposobu rozliczania się na bardziej korzystny i że w związku z tym istnieje konieczność podpisania dokumentów. Z relacji konsumentów wynika, że wizyta z reguły przebiegała w atmosferze pośpiechu i przekonania, iż to tylko formalność (...)* (pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie z 25.04.2017 r. do Urzędu; dowód: karta nr 594).
15. *W dniu 04 listopada 2015 r. przyszedł do mojego domu pan podający się za przedstawiciela firmy Tauron. Poprosił o fakturę z ostatniego miesiąca, mówił że nastąpiła zmiana nazwy firmy i konieczne jest zawarcie nowej umowy. Z obawy przed brakiem korzystania z energii podpisałem umowę (nie czytając jej) bo pan powiedział że będzie wszystko tak samo. (...) pan mnie zapewnił że nic się nie zmieni i zaufałem mu* (wniosek konsumenta z 01.02.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie; dowód: karta nr 506).
16. *W dniu 14.01.2016 r. zapukał do drzwi pan przedstawiając się za pracownika Tauronu że chodzi o odczyt licznika. Więc ja będąc w domu z żoną udostępnił mi odczyt licznika ponieważ był to okres odczytów liczników. Następnie zaproponował nam przejście na comiesięczny odczyt licznika zachwalał że jest to dla nas korzystniej że płaci się tyle ile się zużyje i w ten sposób nas wprowadził w błąd że podpisałem umowę* (wniosek konsumenta z 12.04.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie; dowód: karta nr 495).
17. *W dniu 24.04.2017 r. przyszedł do mnie do domu pan podający się za pracownika energetyki w Skarżysku-Kamiennej i poinformował mnie, że muszę z nim podpisać umowę na dostawę prądu, ponieważ stare umowy z dniem 01.08.2017 r. tracą ważność. Powiedział również, że jeżeli odmówię podpisania podsunętych prze niego dokumentów, to zostanie odcięty prąd, ponieważ zmienia się dostawca energii.*



Jestem osoba starszą i mam problemy ze wzrokiem. Pan cały czas popędzał mnie, żebym się pospieszyła, bo on musi odwiedzić wszystkich lokatorów, więc w efekcie nie zdążyłam nawet przeczytać co podpisuję (...) (pismo konsumentki z 05.07.2017 r. do Urzędu; karta nr 519).

18. *Składam skargę na Energie 2 Sp. z o.o. (...), która w wyniku podstępu i wprowadzenia mnie w błąd spowodowała, że nie świadomie podpisałem z nią dwie umowy sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców indywidualnych. Przedstawiciel tej firmy w naszym domu zjawił się bez uprzedzenia, nie pamiętam dokładnie kiedy, gdyż na umowie nie ma daty, nie przedstawił się, nie powiedział jaką firmę reprezentuje i w jakim celu przybył. Zapytał tylko jakie rachunki płacimy za prąd i czy regularnie. Gdy odpowiedziałem mu ile płacimy za prąd i zawsze w terminie, ten powiedział, że jeśli chcemy to teraz możemy płacić mniej, a jeśli tak to trzeba podpisać kilka dokumentów. Byliśmy przekonani, że Pan ten jest z PGE S.A. w związku z tym powiedzieliśmy, że oczywiście chcemy płacić mniej. W tej sytuacji Pan poprosił o okazanie dowodu osobistego oraz rachunków i odcinków wpłat za energię. (...) Oświadczam, że nie było moim zamiarem zmiana sprzedawcy energii elektrycznej i gdyby miał świadomość, że podpisywane przeze mnie dokumenty są umową na pewno bym ich nie podpisał. Jak wspominałem wcześniej przedstawiciel Energie 2 nie poinformował nas, że reprezentuje inną firmę niż PGE. Ponadto wprowadził nas w błąd co do ceny za energię (pismo konsumenta z 28.08.2017 r. do Urzędu; dowód: karta nr 520).*
19. *W dniu 18.10.2017 r. do mojego domu zgłosiło się dwóch panów podających się za przedstawicieli PGE w Leżajsku i bez zbędnych formalności, a to: pokazanie identyfikatorów, czy choćby jakichkolwiek dokumentów uprawniających do zawierania umów w imieniu firmy, którą reprezentują przystąpili do czynności podpisania umowy na dostawę energii elektrycznej. Zmianę umowy tłumaczyli tym, iż poprzednia umowa wygasła i nie można otrzymywać już rachunków z odczytów licznika zwanych prognozowanymi. Obecnie wymagane jest podpisanie nowej umowy określającej okresy odczytów faktycznych. (...) Chaos i szybkość wykonywanych czynności wprowadziła ogromny zamęt i będą przekonany, że są to przedstawiciele PGE podpisałem umowę (...) (pismo konsumenta z 20.10.2017 r. do URE; dowód: karta nr 521).*
20. *Około 2 miesiące do mojego mieszkania przyszła kobieta, która powiedziała, że musi spisać stan licznika energii elektrycznej, gdyż od nowego roku do rachunku za prąd będzie doliczany abonament rtv. Dała mi do podpisania dokument. Byłam pewna, że podpisuję odczyt licznika. Nie otrzymałam żadnych dokumentów. Dzisiaj tj. 30.08.2016 r. otrzymałam od Tauronu pismo, z którego wynika, że od dnia 01.10.2016 r. nastąpi zmiana sprzedawcy prądu (...) (pismo konsumentki z 30.08.2016 r. do Spółki; dowód: karta nr 224).*
21. *(...) W dniu 29 września 2016 r. zgłosiła się do mnie Pani (...), przedstawiając się jako przedstawiciel Firmy PGE. Poinformowała mnie, że następują zmiany w umowach z*



PGE i od stycznia będzie obowiązywać nowa umowa. Ponadto, poinformowała mnie, że PGE wysłała pracowników, aby osoby starsze i schorowane nie musiały specjalnie udawać się do siedziby Firmy celem podpisania umowy tylko będzie to można załatwić na miejscu. Będąc w błędzie co do osoby, którą reprezentowała Firmę PGE, podpisałem umowę. W grudniu dowiedziałem się, że w moim imieniu firma Energie 2 wypowiedziała umowę z PGE, a umowa, która została mi przedstawiona do podpisania, była w rzeczywistości umową z Energie 2 a nie zmianą umowę z PGE o której mnie Pani (...) zapewniała. Uważam, że zostałem wprowadzony w błąd (...) (pismo konsumenta z 19.12.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie; dowód: karta nr 305).

- (66) Odnosząc się do opisanych wyżej działań Spółki, należy wskazać, że ustawa o prawach konsumenta nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi informacji o swojej tożsamości. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany, a także adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 upk). Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contrario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Decydując się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy - często wieloletnia - historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu.
- (67) Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien również w sposób jednoznaczny i niepozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu (proponycja zawarcia umowy, proponycja zmiany warunków zawartej umowy, kontakt związany z wykonywaniem umowy itp.). Konsument powinien bowiem - w szczególności w momencie otrzymania od przedsiębiorcy proponcji związania się nowym stosunkiem prawnym z podmiotem, z którego usług dotychczas nie korzystał - dysponować rzetelną informacją co do istoty i warunków przedstawianej mu przez przedsiębiorcę oferty. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją.
- (68) W ocenie Prezesa Urzędu nieujawnienie faktycznego celu podejmowanych działań lub uzasadnianie kontaktu z konsumentem nieprawdziwymi okolicznościami, mogło umożliwić Spółce kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie udzielić zgody.

- (69) Konsument sugerując się informacjami przekazywanymi przez osoby reprezentujące Spółkę mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której by nie podjął, gdyby wiedział jakie dokumenty rzeczywiście podpisuje. Kluczowe znaczenie odgrywa wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór komunikatu, który prowadzi do przyjęcia i zrozumienia najważniejszych informacji jakie do niego płyną. W orzecznictwie wskazuje się, że jako praktykę wprowadzającą w błąd należy kwalifikować każdą praktykę, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, np. treść wypowiedzi, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd i która może zniekształcić zachowanie rynkowe⁸. Poprzez informacje przedstawione przez osoby reprezentujące Spółkę konsument mógł z pewnością zostać przez Spółkę wprowadzony w błąd, co powodowało powstanie w jego świadomości mylnego wyobrażenia o jej ofercie. W rezultacie decyzja dotycząca umowy mogła być nieświadoma. Ponadto w innych warunkach, tj. gdyby konsument miał pełną wiedzę na temat zawieranej umowy, nie podjąłby przedmiotowej decyzji.
- (70) Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego *de facto* konsumentowi propozycję zawarcia umowy, co do celu, z jakim wiąże się osobisty kontakt przedstawicieli Spółki z konsumentami oraz co do konieczności złożenia podpisu na przedstawianych konsumentom dokumentach, mogą powodować podjęcie decyzji o zawarciu umowy, której w innych warunkach konsument nie zawarłby lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy. Takie postępowanie Spółki może stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr.

Zarzut określony w punkcie I.2

- (71) Drugi z postawionych Spółce zarzutów dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej mającej polegać na tym, że po podpisaniu przez nich przedłożonych im dokumentów, będą oni ponosić niższe opłaty za energię elektryczną, podczas gdy w rzeczywistości po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastają lub utrzymują się na tym samym poziomie. Zachowanie objęte przedmiotowym zarzutem może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
- (72) Konsumenty w kierowanych do Urzędu skargach wskazują, że byli przez osoby składające im wizyty, reprezentujące Spółkę, informowani, że podpisanie przedkładanych im dokumentów umożliwi im uzyskanie szczególnej korzyści cenowej w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną, w związku z niższą ceną energii elektrycznej. Przy czym o tym, że wizytę złożył im przedstawiciel Spółki, a nie sprzedawca energii

⁸ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 10 lutego 2015 r. sygn. akt VI ACa 567/14

elektrycznej, z którego usług właśnie korzystali, i że zawarli umowę sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką dowiadawali się niejednokrotnie dopiero po uruchomieniu procedury zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, gdy w tej sprawie skontaktował się z nimi ich dotychczasowy sprzedawca.

(73) O powyższym mogą świadczyć następujące, przykładowe fragmenty pism dotyczące działań przedstawicieli Spółki:

1. (...) *W trakcie składania mi oferty zawarcia nowej umowy wskazał, że firma energetyczna się przekształciła i zmieniła nazwę, a następnie zapewniał mnie, że w związku z restrukturyzacją istnieją możliwości daleko idących oszczędności i zmniejszeniem opłat za energię elektryczną. Sprzedawca wprost gwarantował obniżenie opłat za prąd i pytał się czy się na to godzę, więc się zgodziłam. (...) W konsekwencji moje rachunki związane z korzystaniem z energii elektrycznej zamiast zmniejszyć się, jak zapewniano mnie przy zawieraniu umowy, uległy drastycznemu zwiększeniu. Przed wejściem w życie płaciłam miesięcznie około 270 zł natomiast po jej zawarciu byłam zmuszona płacić 250,00 zł do Tauron S.A. oraz 222 zł do Energie 2 Sp. z o.o. Od października zaś otrzymałam pismo z Energie 2 Sp. z o.o., że w związku z podwyżką mam płacić na jej rzecz 279 zł. Wynika z tego, że moje opłaty zamiast zmniejszyć się wzrosły się prawie dwukrotnie, zaś dysproporcja ta nie wynika z wzrostu zużycia energii elektrycznej, które się nie zwiększyło (...)* (pismo konsumentki z 26.10.2015 r. do Urzędu; dowód karta nr 486).
2. (...) *Wasz przedstawiciel który był u mnie w październiku powiedział że za energię będę płacił mniej niż do tej pory, żadnej umowy u mnie nie zostawił (...)* (pismo konsumenta z 15.02.2016 r. do Spółki; dowód karta nr 529).
(...) *28.X.2015 - podpisuję umowę z Energie 2, przedstawiciel ww. firmy informuje mnie że będę płacił taniej za energię elektr., ale nie poinformował mnie że będę otrzymywał 2 r-ki, co wyszło mnie drożej i nie otrzymałem umowy do ręki (...)* (wniosek konsumenta z 11.04.2011 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Dębicy; dowód karta nr 522).
3. (...) *Przedstawiciel firmy w czasie wizyty domowej zapewniał o niższej płatności za energię elektryczną co okazało się fikcją (...)* (skarga konsumenta z 05.12.2016 r. do URE; dowód karta nr 267).
4. (...) *Przedstawicielka zaproponowała podpisanie umowy z Energie 2, zapewniając, że przy okazji rachunki moje spadną o 7%, w związku z promocją „Zawsze taniej”. Potwierdzeniem tego miała być „ankieta informacyjna” (w załączniku), którą wypełniłem w jej obecności i pod jej kierunkiem, przy okazji zapewniła mnie, że nie zmieni się nawet numer konta na które będę wpłacał należność. Nie otrzymałem żadnej informacji, że będę przy okazji opłacał dodatkowo rachunku na rzecz PGE za dystrybucję energii elektrycznej. (...) W otrzymanych prognozowanych fakturach za 2017 rok, rzeczywiście opłaty były nieznacznie niższe niż wcześniej prognozowane przez PGE, jednakże w marcu 2017 okazało się, że równocześnie muszę oprócz opłaty*



za sprzedaż do Energie 2 wnosić opłaty za dystrybucję do PGE, o czym wcześniej nie byłem informowany, nie znalazłem też informacji o tym w umowie zawartej przeze mnie z energie 2. W skutego tego, sumarycznie moje rachunki są wyższe niż u poprzedniego sprzedawcy, muszę dwukrotnie wypełniać przekazy, a promocja „Zawsze taniej” okazała się nieprawdziwa (...) (pismo konsumenta z 31.03.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 276).

5. W dniu 12.01.2017 r. zjawił się p. (...) w domu mojej mamy i przedstawił jako przedstawiciel PGD z Radzyna Podlaskiego w celu wznowienia umowy i będzie taniej o 7% a pozostałe warunki zostają takie jak były tak powiedział 75 letniej kobiecie głuchej i schorowanej naiwnej i kazał podpisać, pokazał też umowy sąsiadów, że dużo osób podpisało zmiany o 7% taniej i to było główną przyczyną zmiany jaką podpisała moja mama. Jest to ewidentne kłamstwo po pierwsze wcale nie jest taniej po drugie nie poinformowano iż będzie płać dwa rachunki dla PGD i dla Energie2, ponieważ cały czas p. (...) twierdził, że jest z PGD z Radzyna Podl. (...) (wniosek konsumentki z 26.05.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów; dowód karta nr 540).
6. (...) Gdy odpowiedziałem mu ile płacimy za prąd i zawsze w terminie, ten powiedział, że jeśli chcemy to teraz możemy płacić mniej, a jeśli tak to trzeba podpisać kilka dokumentów. Byliśmy przekonani, że Pan ten jest z PGE S.A. w związku z tym powiedzieliśmy, że oczywiście chcemy płacić mniej. (...) Ponadto wprowadził nas w błąd co do ceny za energię. Na samym początku zapewnił, że będziemy płacić mniej i dlatego zgodziłem się podpisać podsuwane mi dokumenty. Po otrzymaniu rachunków okazuje się, że będziemy płacić więcej i to znacznie. Do tej pory płaciliśmy za prąd i jego dystrybucję ok. 35 zł za dwa miesiące. W Energie 2 za prąd co miesiąc mamy płacić 32,31 zł plus oddzielną opłatę za dystrybucję (...) (pismo konsumenta z 28.08.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 520).
7. W dniu 02.08.2017 r. przez Pracownika lub Przedstawiciela Firmy Energie 2 zostałem wprowadzony w błąd i oszukany. Przedstawiciel Energie 2 mając do wglądu rachunki z PGE Obrót S.A. przedstawił mi propozycję obniżenia rachunku za energię o 7%. (...) Jednak po szczegółowym przeanalizowaniu kosztów dostawy energii elektrycznej przez Firmę Energie2 okazało się, że koszty tylko za pół roku będą wyższe od PGE Obrót S.A. o 41,89 zł (...) (pismo konsumenta z 31.10.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 219).
8. (...) Bez dania mi czasu na zapoznanie się z proponowaną ofertą, a wręcz zapewniając, że nowa umowa obniży koszty za energię palcem wskazano mi miejsca, w których mam złożyć podpis, skutecznie zasłaniając nazwę firmy, która ma być dostawcą energii drugą ręką (...) (pismo konsumenta z 20.10.2017 r. do URE; dowód karta nr 521).
9. (...) Informuję, że zostałam wprowadzona w błąd przez przedstawiciela spółki. Zapewniał mnie, że celem wizyty u mnie w domu jest przejście z opłat prognozowanych na opłaty odpowiadające faktycznemu zużyciu. Zapewniał mnie, że



będę dzięki temu mniej płaciła (...) (pismo konsumentki z 24.04.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie; dowód karta nr 931).

10. *(...) Pani przedstawiła się że jest z PGE i energia będzie tańsza o 7% niż obecnie, jeżeli będzie spisywany licznik co 2 miesiące, a nie pół roku jak dotychczas (...)* (pismo konsumenta z Łęków Strzyżowskich z 04.11.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie; dowód karta nr 293).
11. *W dniu 22.08.2014 r. przyszedł do mojego domu młody człowiek. Po krótkiej rozmowie zapytał między innymi, czy chcę płacić niższe rachunki za prąd. (...) Pomyślałem jakiś żart, ale pan z którym rozmawiałem zapewniał mnie, że jest taka możliwość tylko muszę podpisać nową umowę. Będzie to umowa dla indywidualnych odbiorców, liczone będą zużyte kWh a nie prognozowane (...)* (pismo konsumenta z 03.02.2015 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie; dowód karta nr 547).
12. *„firma Energie 2 przyszła do domu do mnie kobieta podająca się że jest z firmy energetycznej dostarczanej energii do domu, powiedziała że od nowego roku będzie tańszy prąd tylko muszę odpisać stosowne dokumenty twierdziła że nadal będę pobierać tą samą energię tyle że tańszą (...)* (zgłoszenie konsumenta z 07.02.2017 r. sprawy konsumenckiej do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zabrze; dowód karta nr 549).

- (74) Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Spółkę, zachęcając konsumentów do podpisania okazywanych im dokumentów, wprowadzały konsumentów w błąd poprzez informowanie ich o istnieniu szczególnej korzyści cenowej polegającej na ponoszeniu przez nich, w związku z podpisaniem przedłożonych im dokumentów niższych kosztów korzystania z energii elektrycznej, podczas gdy w rzeczywistości, po zmianie sprzedawcy energii elektrycznej opłaty za zakupioną energię elektryczną przy porównywalnym jej poborze wzrastały lub utrzymywały się na tym samym poziomie ze względu na to, że odbiorcy ci zostali zobowiązani do zapłaty - oprócz ceny za kWh energii - opłaty handlowej, przewidzianej w cennikach energii elektrycznej stosowanych przez Spółkę. Ponadto konsumenci zobowiązani zostali do opłacania nie jednego, a dwóch rachunków - jednego za sprzedaż i drugiego za dystrybucję energii elektrycznej.
- (75) W myśl at. 5 ust. 3 pkt 4 unpr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.
- (76) Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien w sposób jednoznaczny i nie pozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją. Jedną z okoliczności, z punktu widzenia konsumenta kluczowych dla oceny opłacalności zawarcia nowej umowy sprzedaży energii elektrycznej, jest cena oraz konsekwencje finansowe związane z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej.

Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Czynnik taki jest atrakcyjny zwłaszcza dla emerytów i rencistów ponieważ rachunki za energię elektryczną stanowią znaczne obciążenie dla ich budżetu.

- (77) Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest dezorientowany i nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Spółka powinna była dochować szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów, którymi się posługuje, cenniki, regulaminy, mogą być nieczytelne, w szczególności dla osób starszych. Takie osoby poza trudnościami z odczytaniem treści dokumentów (ze względu na małą czcionkę), mogą mieć problem z prawidłowym zrozumieniem ich treści, co może wynikać z ich złego stanu zdrowia.
- (78) W ocenie Prezesa Urzędu wprowadzające w błąd informowanie konsumenta o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, umożliwiło Spółce kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co konsument mógłby nie udzielić zgody w innych okolicznościach, tzn. gdyby miał pełną wiedzę na temat cen, stawek i opłat stosowanych przez Spółkę. W konsekwencji działanie takie prowadziło do zawarcia przez konsumenta umowy, której - w sytuacji gdyby nie został wprowadzony w błąd co do wysokości całkowitej ceny sprzedaży energii elektrycznej oraz konieczności ponoszenia odrębnej opłaty za dystrybucję energii elektrycznej - nie zawarłby.
- (79) W świetle powyższego działania Spółki mogą wypełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnr.

Zarzut określony w punkcie I.3

- (80) Trzeci z postawionych Spółce zarzutów stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczy zaniechania przez nią przekazywania konsumentom, w związku ze składaną im propozycją zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej, informacji o tym, że w wypadku podpisania takiej umowy konsumenci będą zobowiązani do opłacania dwóch faktur: za sprzedaż energii elektrycznej i za jej dystrybucję, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
- (81) Konsument, który jest stroną umowy kompleksowej, opłaca jedną fakturę: za sprzedaż i dystrybucję energii elektrycznej. Natomiast w przypadku posiadania dwóch umów - jednej dotyczącej dystrybucji i drugiej dotyczącej sprzedaży energii elektrycznej - konsument jest obowiązany opłacać dwie oddzielne faktury, tj. fakturę wystawioną przez dystrybutora i fakturę wystawioną przez sprzedawcę energii elektrycznej.



- (82) Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że w przypadku zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej ze Spółką nie otrzymywali oni istotnych informacji potrzebnych do podjęcia decyzji dotyczącej umowy, tj. informacji o obowiązku zapłaty dwóch faktur, oddzielnie za sprzedaż i oddzielnie za dystrybucję energii elektrycznej.
- (83) Wskazują na to przykładowe wypowiedzi konsumentów przytoczone poniżej.
1. (...) *W szczególności podkreślenia wymaga, że nie zostałam poinformowana, że z chwilą wejścia w życie przedmiotowej nowej umowy będę zobowiązana do regulowania dwóch równoległych opłat tj. rachunku za sprzedaż energii dla dostawcy Energie 2 Sp. z o.o. oraz drugiego za jej przesył dotychczasowemu podmiotowi jakim jest Tauron S.A. (...) (pismo konsumentki z 26.10.2015 r. do Urzędu; dowód karta nr 486).*
 2. (...) *Ponadto pan z Energie 2 powiedział, że będzie tylko jeden rachunek a nie rachunek podwójny z Tauronu i Energie 2 czyli że nic się nie zmieni. Przedstawiciel Energie 2 wprowadził mnie w błąd przedstawił całkiem coś innego niż w konsekwencjach poniesionych przeze mnie będzie (...) (wniosek konsumentki z 30.05.2016 r. o mediacje do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Zawierciu; dowód karta nr 212).*
 3. (...) *28.X.2015 - podpisuję umowę z Energie 2, przedstawiciel ww. firmy informuje mnie że będę płacił taniej za energię elektr., ale nie poinformował mnie że będę otrzymywał 2 r-ki, co wyszło mnie drożej i nie otrzymałem umowy do ręki (...) (wniosek konsumenta z 11.04.2011 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów z Dębicy; dowód karta nr 522).*
 4. *Pośrednik firmy „Energie 2” nie zapytał o podstawowe informacje takie jak czy dana osoba jest prawnym właścicielem posesji, tylko od razu przeszedł do wypełniania i podpisania umowy. Przedstawił same pozytywy tej umowy, opowiadał tylko, że będą tańsze i mniejsze rachunki, co w rzeczywistości okazało się kłamstwem. Nie zostałam poinformowana o płaceniu rachunków dla dwóch firm (Tauron, Energie 2). (...) Nie byłam do końca świadoma tego co podpisałam (wniosek konsumentki z 15.02.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 261).*
 5. (...) *Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim wpłynęło wiele skarg konsumentów na postępowanie firmy Energie2 Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (...). Ponadto przedstawiciele spółki manipulowali informacjami o niższych rachunkach za energię elektryczną i nie informowali o obowiązku opłacenia dwóch faktur za dystrybucję i sprzedaż energii elektrycznej (...) (pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim z 21.03.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 592).*
 6. (...) *Przedstawicielka zaproponowała podpisanie umowy z Energie 2, (...). Nie otrzymałem żadnej informacji, że będę przy okazji opłacał dodatkowo rachunki na rzecz PGE za dystrybucję energii elektrycznej (...) (pismo konsumenta z 31.03.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 276).*

7. *W dniu 12.01.2017 r. zjawił się p. (...) w domu mojej mamy i przedstawił jako przedstawiciel PGD z Radzyna Podlaskiego w celu wznowienia umowy i będzie taniej o 7% a pozostałe warunki zostają takie jak były (...). Jest to ewidentne kłamstwo po pierwsze wcale nie jest taniej po drugie nie poinformowano iż będzie płać dwa rachunki dla PGD i dla Energie2, ponieważ cały czas p. (...) twierdził, że jest z PGD z Radzyna Podl. (...) (wniosek konsumentki z 26.05.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów; dowód karta nr 540).*
8. *(...) W moim przekonaniu przy zawieraniu przedmiotowej umowy zostałam przez przedstawicieli handlowych rzeczonyj firmy wprowadzona w błąd, (...) oraz nie zostałam poinformowana o tym, iż będę płać dwa rachunki, w tym jeden do PGE, która to firma do dnia zawarcia ww. umowy zajmowała się sprzedażą energii elektrycznej dla mojego gospodarstwa domowego (...) (pismo konsumentki z 30.05.2017 r. do URE; dowód karta nr 562).*

- (84) Konsument po skorzystaniu z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej zobowiązany jest do opłacania dwóch faktur: faktury za sprzedaną mu energię elektryczną i faktury za świadczone na jego rzecz przez operatora sieci dystrybucyjnej usługi dystrybucji energii elektrycznej. Obowiązek opłacania dwóch faktur z reguły wiąże się z dodatkowymi kosztami wynikającymi z konieczności ponoszenia dodatkowej należności za ich opłacenie, np. na poczcie lub w innym punkcie realizującym tego typu usługi. Znaczna część klientów Spółki to osoby starsze, przeważnie nie korzystające z bankowych kont internetowych i możliwości dokonywania przelewów internetowych bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
- (85) Z tych względów informację o konieczności opłacania dwóch faktur należy uznać za istotną z punktu widzenia konsumentów podpisujących ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej. Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika, że możliwość ponoszenia niższych opłat za energię elektryczną była jedną z najistotniejszych przyczyn, dla których podejmowali decyzję o podpisaniu dokumentów przedkładanych im przez osoby reprezentujące Spółkę i działające na jej rzecz, wśród których były umowy sprzedaży energii elektrycznej, przy czym konsumenci niejednokrotnie nie byli świadomi, że podpisując dokumenty decydują się na zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.
- (86) W ocenie Prezesa Urzędu nieprzekazanie przedmiotowej informacji mogło powodować podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Tym samym powyższe działania Spółki mogą spełniać przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr.

Zarzut określony w punkcie I.4

- (87) Kolejny z postawionych Spółce zarzutów dotyczy niewydawania konsumentom dokumentu umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką oraz załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, co może naruszać przepis art. 15



ust. 1 upk, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

- (88) Z otrzymanych przez Prezesa Urzędu pism konsumentów i rzeczników konsumentów wynika, że osoby reprezentujące Spółkę, składające w jej imieniu wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania, nie wydawały konsumentom dokumentu umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz wskazanych w niej, stanowiących jej integralną część załączników lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Osoby reprezentujące Spółkę, po podpisaniu przez konsumenta przedłożonych mu dokumentów, nie pozostawiały konsumentom ich egzemplarza. Przedstawiciele Spółki pozyskiwali podpisy konsumentów na przedkładanych im dokumentach, twierdząc przykładowo, że podpis jest wymagany celem potwierdzenia odczytu licznika.
- (89) Powyższe potwierdzają niżej przytoczone fragmenty przykładowych pism konsumentów:
1. *W dniu 14.07.2016 r. zadzwonili do drzwi młoda Para. Przedstawili się że są z poczty, oświadczyli że kontrolują opłaty za telewizję i radio, że od nowego roku będzie potrącane opłaty przy prądzie na Fakturze z Tauron, mówiłam że mnie nie dotyczy z wiekiem, oświadczyła że trzeba tylko podpisać oświadczenie, w tym rzecz nie zostawili żadnych dokumentów powiedziała że wyślą pocztą (zgłoszenie sprawy konsumenta z 19.09.2016 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bytomiu; dowód karta nr 569).*
 2. *W lipcu był u mnie mężczyzna i rozmawialiśmy o zmianie energii na tańszą okazało się że podpisałam umowę która została mi zabrana po rozmowie z sąsiadem dowiedziałam się że podpisałam umowę że będę płacić 2 rachunki napisałam do Energie2 o przestanie mi umowy nie miałam żadnych dokumentów (...)* (zgłoszenie sprawy konsumenta z 21.09.2016 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Bytomiu; dowód karta nr 575).
 3. *W dniu 7.12.2015 r. przyszedł do mojego domu młody mężczyzna, który przedstawił się jako przedstawiciel firmy Tauron - firmy od której kupuję energię elektryczną. (...) Podsunął mnie choremu człowiekowi (...) do podpisania umowę o zmianę dostawcy energii. (...). Po złożeniu przeze mnie podpisu odszedł, nie zostawiając oczywiście dokumentu podpisanego przeze mnie. Dlatego też nie wiedziałem, że zostałem tak perfidnie oszukany (...)* (wniosek konsumenta z 09.05.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 241).
 4. *W grudniu 2015 r. w moim domu pojawił się przedstawiciel firmy Tauron i zaproponował mi podpisanie aneksu do umowy o dostawę prądu. Podpisałam umowę, byłam pewna że na tym koniec. W styczniu otrzymałam informacje z firmy Tauron o rozwiązaniu z nimi kompleksową umowę kompleksowe dostarczenie energii elektrycznej. Byłam bardzo zdziwiona i zaskoczona gdyż przedstawiciel tej firmy nie pozostawił mi żadnego egzemplarza podpisanej umowy. Oświadczam że gdym miała świadomość i mogła przeczytać dokument to odstąpiłabym od umowy w ustawowym*



terminie 14 dni (...) (wniosek konsumentki z 04.05.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 584).

5. (...) *Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim wpłynęło wiele skarg konsumentów na postępowanie firmy Energie2 Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (...). W większości przypadków nie pozostawiono stronie żadnych dokumentów potwierdzających zawarcie umowy, (...)* (pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim z 21.03.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 592).
6. (...) *Nie pozostawiła mi żadnego egzemplarza umowy (...)* (pismo konsumentki z 18.10.2016 r. do Spółki; dowód karta nr 206).
7. (...) *zawiadomię odpowiednie organy ścigania z uwagi na wprowadzenie mnie w błąd przy zawarciu umowy oraz braku pozostawienia umowy* (oświadczenie konsumenta z 26.09.2016 r. o odstąpieniu od umowy do Spółki; dowód karta nr 208).
8. (...) *Niestety nie wiedziałam nic o żadnej nowej umowie i nie zostałam poinformowana że taką podpisuje nie została mi również przedstawiona ani tabela opłat nie regulamin, nie zostałam też poinformowana o możliwości wypowiedzenia dwutygodniowego tej nowo podpisanej umowy (...)* (mail konsumentki z 27.04.2016 r. do URE; dowód karta nr 263).
9. (...) *Sama umowa w swojej formie jest nieczytelna i niekompletna* (pismo konsumentki z 19.05.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 280).
10. (...) *Nadmieniam, że nie otrzymałam żadnych dokumentów umożliwiających zapoznanie się z warunkami umowy* (wniosek konsumentki z 03.03.2017 r. do Rzecznika Konsumentów w Tarnowie; dowód karta nr 222).
11. *W dniu 7.12.2016 r. przyszła przedstawicielka Firmy Energie 2 podając się, że jest przedstawicielką PGE. (...) Po podpisaniu nie wydała mi kopi podpisanego egzemplarza, twierdząc, że tego teraz nie potrzebuję, bo to ta sama firma, a wraz z innymi dokumentami Firma prześle mi później (...)* (pismo konsumentki z 16.03.2017 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie; dowód karta nr 589).
12. (...) *Uważam, że wina jest po moje stronie bo złożyłem podpis ale również po waszej stronie, bo informacje podane przez przedstawiciela były bardzo nieprawdziwe a wręcz fałszywe. Oprócz tego nie została zostawiona w mieszkaniu umowa w formie papierowej. W związku z tym technicznie nie można się było wczytać na spokojnie w jej treść i podjąć decyzję od odstąpienia w ustawowym czasie 14 dni (...)* (pismo konsumenta z 05.10.2016 r. do Spółki; dowód karta nr 234).
13. (...) *Przedstawiciele przyszli do mnie do domu. (...) Natomiast nie zostawili żadnych dokumentów (...)* (zgłoszenie sprawy konsumentki z 22.09.2016 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zabrze; dowód karta nr 238).



- (90) Opisane zachowanie Spółki skutkowało niejednokrotnie brakiem po stronie konsumenta informacji co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, mimo licznych obowiązków informacyjnych spoczywających na przedsiębiorcy, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy konsument nie był poinformowany przez Spółkę o warunkach wiążącego go kontraktu. Tym bardziej istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznania się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy.
- (91) W świetle art 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Dokument umowy lub potwierdzenie jej zawarcia, które przedsiębiorca zobowiązany jest wydać konsumentowi zgodnie z art. 15 ust. 1, obejmuje informacje wskazane w art. 12 upk.
- (92) Dla umów zawartych do dnia 24 grudnia 2014 r. obowiązek ten wynikał z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz.U. z 2012 r. poz. 1225, dalej: unpk). Zgodnie z treścią obowiązującego przed 25 grudnia 2014 r. przepisu art. 3 ust. 1 unpk, przedsiębiorca zawierający z konsumentem umowę poza lokalem przedsiębiorstwa obowiązany był wręczyć konsumentowi pisemne potwierdzenie zawarcia umowy, stwierdzające jej datę i rodzaj oraz przedmiot świadczenia i cenę.
- (93) Podkreślenia również wymaga, że niewydanie konsumentowi dokumentów umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, *de facto* uniemożliwia mu skorzystanie z jego podstawowego uprawnienia wynikającego z takiego trybu jej zawierania, a mianowicie z prawa do odstąpienia od umowy. Konsument pozbawiony przedmiotowych dokumentów nie posiada bowiem informacji, z jakim podmiotem umowę podpisał, tym samym nie wie, do kogo miałby skierować swoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.
- (94) Działania Spółki polegające na niewydawaniu konsumentom dokumentu umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, załączników do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku, mogą zatem zostać uznane za sprzeczne z przepisem art. 15 ust. 1 upk i stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Zarzut określony w punkcie I.5

- (95) Spółce postawiono również zarzut nieprzekazywania konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką oraz niewydawania konsumentom wzoru formularza odstąpienia od zawartej w tym trybie umowy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust.



2 upnpr, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

(96) Z materiału zebranego w przedmiotowej sprawie wynika, że Spółka mogła nie przekazywać konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza jej lokalem oraz nie wydawać im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy. O powyższym świadczą następujące, przykładowe fragmenty pism:

1. *W grudniu 2015 r. w moim domu pojawił się przedstawiciel firmy Tauron i zaproponował mi podpisanie aneksu do umowy o dostawę prądu. Podpisałam umowę, byłam pewna że na tym koniec. W styczniu otrzymałam informacje z firmy Tauron o rozwiązaniu z nimi kompleksową umowę kompleksowe dostarczenie energii elektrycznej. Byłam bardzo zdziwiona i zaskoczona gdyż przedstawiciel tej firmy nie pozostawił mi żadnego egzemplarza podpisanej umowy. Oświadczam że gdym miała świadomość i mogła przeczytać dokument to odstąpiłabym od umowy w ustawowym terminie 14 dni (...)* (wniosek konsumentki z 04.05.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 584).
2. *Dn. 18.11.2015 r. przyszła do mojego mieszkania pani z ofertą „Bardzo korzystnych cen na sprzedaż energii elektrycznej. (...) Zarzuty względem Sp. „Energie 2” 1) Brak ogólnych warunków umowy, na które powołano się w piśmie „Energie 2” do której dołączona była nota obciążeniowa (...) 2) Brak wiedzy na temat konsekwencji związanych z odstąpieniem od umowy, ponieważ do umowy nie dołączono OWU (mimo, że w umowie ten dokument był wymieniony §7 pkt 1, 3) Brak również wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy (...)* (wniosek konsumentki z 18.02.2016 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Dębicy; dowód karta nr 491).
3. *(...) Do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim wpłynęło wiele skarg konsumentów na postępowanie firmy Energie2 Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (...). W większości przypadków nie pozostawiono stronie żadnych dokumentów potwierdzających zawarcie umowy, a tym bardziej informacji o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i nie pozostawienia wzoru formularza o odstąpieniu od umowy sprzedaży (...)* (pismo Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tomaszowie Lubelskim z 21.03.2017 r. do Urzędu; dowód karta nr 592).
4. *(...) Nie pozostawiła mi żadnego egzemplarza umowy oraz nie poinformowała o możliwości odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza siedzibą sprzedawcy (...)* (pismo konsumentki z 18.10.2016 r. do Spółki; dowód karta nr 206).
5. *(...) Przedstawicielka handlowa nie poinformowała mnie o prawie do odstąpienia od umowy, nie pozostawiła mi formularza odstąpienia od umowy, nie pozostawiła mi egzemplarzy żadnego z podpisanych przeze mnie dokumentów przez co również na piśmie nie otrzymałem informacji o prawie odstąpienia od umowy (...)* (pismo konsumenta z 13.03.2017 r. do Spółki; dowód karta nr 231).



6. (...) Niestety nie wiedziałam nic o żadnej nowej umowie i nie zostałam poinformowana że taką podpisuje nie została mi również przedstawiona ani tabela opłat ani regulamin, nie zostałam też poinformowana o możliwości wypowiedzenia dwutygodniowego tej nowo podpisanej umowy (mail konsumentki z 27.04.2016 r. do URE; dowód karta nr 263).
7. (...) W dniu podpisania nie otrzymałam egzemplarza umowy, informacji oraz egzemplarza oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa (...) (pismo konsumentki z 27.09.2016 r. do Spółki; dowód karta nr 494).
8. (...) Przedstawiciele przyszli do mnie do domu. (...) Natomiast nie zostawili żadnych dokumentów (...) (zgłoszenie sprawy konsumenckiej z 22.09.2016 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Zabrze; dowód karta nr 238).
9. (...) Nie otrzymałam również wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy i zostałam wprowadzona w błąd w zakresie obowiązków przedsiębiorcy wynikających z zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, jak również w zakresie uprawnień konsumentów wynikających z ustawy. Doprowadziło to do realnego utrudnienia mi prawa do odstąpienia od umowy (...) (pismo konsumentki z 26.10.2015 r. do Urzędu; dowód karta nr 487).

(97) Przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 upk zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ponadto, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk). Art. 27 upk przewiduje, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

(98) W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany, a także aby wydano mu wzór oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy.



- (99) Zaniechania Spółki w tym zakresie - polegające na nieinformowaniu konsumentów o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy oraz na niewydawaniu im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy - mogą utrudniać konsumentom skorzystanie z wynikającego z art. 27 upk uprawnienia. Takie działania Spółki mogą stanowić nieuczciwą praktykę rynkową o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr.

Uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- (100) Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała 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 uokik 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 ochronę⁹. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z 12 września 2003 r.¹⁰ stwierdził, że: *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.*
- (101) W tym miejscu należy również przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów*¹¹.
- (102) Ponadto, 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 stanowiących określony zbiór.* Ponadto Sąd ten wskazał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach*

⁹ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08.

¹⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01

¹¹ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009 r., sygn. akt XVII Ama 26/08

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 przedsiębiorcy¹². Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne¹³.

- (103) W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z uprawdopodobnieniem naruszenia praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie. Podkreślić przy tym należy, że działanie Spółki było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Spółki kierowana była bowiem do wszystkich konsumentów potencjalnie zainteresowanych zawarciem umowy sprzedaży energii elektrycznej. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również innych chociażby niewymiernych, do których w szczególności można prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych.
- (104) W przedmiotowej sprawie praktyki Spółki mogły zagrażać zarówno interesom niemajątkowym konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, jak i interesom ekonomicznym, bowiem mogły powodować wyłączenie bądź ograniczenie przyznanego konsumentom prawa do odstąpienia od zawartej umowy, z czym wiązały się określone ekonomiczne obciążenia po stronie konsumenta.
- (105) Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Spółkę nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, że działania te mogą godzić w zbiorowy interes konsumentów.
- (106) Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że praktyki Spółki opisane w punktach: I.1.a), I.1.b), I.2., I.3, I.4 i I.5 sentencji niniejszej decyzji, godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

¹² Wyrok Sądu Najwyższego z 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07

¹³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 5 września 2013 r., sygn. akt VI ACa 67/13

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

- (107) Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przestanków, warunkiem pozwalającym na wydanie przez Prezesa Urzędu decyzji zobowiązującej jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik staje się obowiązkiem prawnym. Zobowiązanie może polegać na podjęciu bądź zaniechaniu określonych działań, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.
- (108) Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 uokik. Zobowiązanie przedsiębiorcy w toku postępowania było modyfikowane i doprecyzowywane. Spółka zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zakończenia wskazanych naruszeń i usunięcia ich skutków. Następnie w końcowej fazie postępowania Spółka wniosła o uwzględnienie w decyzji faktu, że od 1 stycznia 2019 r. nie prowadzi procesu sprzedażowego skierowanego do konsumentów za pośrednictwem zewnętrznych pośredników, co oznacza zaprzestanie naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik. Ostateczna treść zobowiązania Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji [pkt I.A - I.D].

Uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenia obowiązku wykonania złożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań

- (109) Treść złożonego zobowiązania jest jednoznaczna, precyzyjna i pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi Spółce praktykami. Obejmuje ono zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń, których zaprzestał z dniem 1 stycznia 2019 r., rezygnując bezterminowo z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa za pomocą zewnętrznych pośredników. Usunięcie negatywnych skutków praktyk obejmuje przyznanie rekompensaty pieniężnej wszystkim konsumentom, którzy złożyli skargi zdefiniowane w sentencji decyzji, w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej w kwocie 31 zł. Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Dodatkowo Spółka zobowiązała się do umorzenia lub zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Spółka umożliwi również konsumentom będącym jej klientami, którzy złożyli skargi zdefiniowane w sentencji decyzji, w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej, wypowiedzenie tej umowy.
- (110) Należy wskazać, że wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę rozwiązań spowoduje usunięcie skutków naruszeń w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie postępowania dowodowego. Realizacja wnioskowanego przez Spółkę



zobowiązania pozwoli osiągnąć główne cele decyzji zobowiązującej, a mianowicie szybkość i efektywność załatwienia sprawy dla dobra interesu publicznego (zapewni szybką i skuteczną eliminację praktyk opisanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, co odbędzie się z korzyścią dla konsumentów).

- (111) W ocenie Prezesa Urzędu złożone przez Spółkę zobowiązanie obejmuje działania zmierzające do usunięcia skutków uprawdopodobnionych w toku niniejszego postępowania naruszeń.
- (112) Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Spółkę obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik.
- (113) Spółka zaproponowała wykonanie zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zakończenia zarzucanych naruszeń w następujących terminach:
- zobowiązanie wskazane w punktach I.A.-I.C. - w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
 - zobowiązanie wskazane w punkcie I.D - w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.
- (114) Biorąc pod uwagę wymagania czasowe i organizacyjne związane z realizacją złożonych zobowiązań, Prezes Urzędu uznał proponowane terminy wykonania zobowiązania za wystarczające i zapewniające jego skuteczną realizację.
- (115) **Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.**

OBOWIĄZEK PUBLIKACJI DECYZJI

- (116) W decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 uokik, zgodnie z art. 28 ust. 2 in fine Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.
- (117) Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek publikacji niniejszej decyzji w całości (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), na koszt Spółki na stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertączy (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hipertączy powinien wyglądać następująco: napis „*Decyzja Prezesa UOKiK dotycząca zawierania umów poza siedzibą przedsiębiorcy przez E2 energia Sp. z o.o. (wcześniej Energie 2 Sp. z o.o.)*” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt.
- (118) Decyzja powinna być utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez 6 miesięcy od daty jej opublikowania na tej stronie.
- (119) W ocenie Prezesa Urzędu, nałożony na Spółkę obowiązek publikacji decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych

niebędących klientami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o praktykach stosowanych przez Spółkę. Publikacja pełnej treści decyzji i możliwość zapoznania się z nią poprzez uczestników rynku - konsumentów i przedsiębiorców pozwoli im na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie praktyki zostały zakwestionowane, ale także, jakie motywy stoją za rozstrzygnięciem Prezesa Urzędu. Zapoznanie się z treścią decyzji pozwoli także jej czytelnikom na zapoznanie się z nałożonymi na Spółkę obowiązkami usunięcia trwających skutków naruszenia i weryfikację ich realizacji, których mogą być adresatami.

- (120) Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - konsumenci powinni być informowani o proponowanej im ofercie związanej z usługami sprzedaży energii elektrycznej i jakie obowiązki ciążą na przedsiębiorcy w zakresie przekazywania im informacji i dokumentów. Jednocześnie ma ostrzegać, że w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych zachowań muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.
- (121) W ocenie Prezesa Urzędu, obowiązek publikacji decyzji nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Spółki. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji.
- (122) Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.
- (123) **Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.**

OBOWIĄZEK SKŁADANIA INFORMACJI O STOPNIU REALIZACJI ZOBOWIĄZANIA

- (124) Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Spółka została zobowiązana do złożenia - w terminach wskazanych w punkcie III niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.
- (125) Nałożone na Spółkę w tym zakresie obowiązki są odpowiednie do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać. Wyznaczone przez Prezesa Urzędu terminy dotyczące przekazania informacji o stopniu realizacji zobowiązania są racjonalne z punktu widzenia możliwości wykonania przez Spółkę obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie terminy te umożliwią Prezesowi Urzędu odpowiednią weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.
- (126) **Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji.**



POUCZENIA

- (127) Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1360 z późn. zm.) 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 Katowicach, ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice.
- (128) Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jedn. Dz.U. z 2019 r. poz. 785), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.
- (129) Zgodnie z art. 103 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.
- (130) Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, 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.
- (131) Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.
- (132) Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, 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.
- (133) 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.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Frągsztajn