



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

DOZIK-1.610.1.2020

Warszawa, dnia 14 czerwca 2021 r.

wersja jawna

(tajemnice przedsiębiorstwa i inne informacje prawnie chronione oznaczono [***])

DECYZJA NR DOZIK 4/2021

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:
1. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, o tożsamości Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku ww. umów oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, że:
 - reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta konsument lub Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku jest filią tego sprzedawcy lub są pracownikami „gazowni”, a dokumenty przedkładane konsumentom podczas tych wizyt stanowią aktualizację lub przedłużenie dotychczasowych umów;
 - wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedkładanych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany nazwy, siedziby lub reorganizacji dotychczasowego sprzedawcy bądź likwidacji tego sprzedawcy i przejęcia zobowiązań tego podmiotu przez Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,

lub niedopełnienia przez konsumenta formalności w związku z nieodeśłaniem stosownych dokumentów;

podczas gdy w rzeczywistości dochodzi do zawarcia przez konsumenta umowy: sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku i zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275);

2. nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku o tym, że skorzystanie z przewidzianego dla umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną lub zużywane paliwo gazowe (kWh) uzależnione jest od podjęcia przez konsumenta dodatkowych działań tj. możliwe jest jedynie w przypadku złożenia przez konsumenta w ściśle określonym terminie stosownego wniosku do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, a także o tym, że prawo rozliczenia zużywanej energii elektrycznej po cenie obliczonej z uwzględnieniem powyższego rabatu przysługuje wyłącznie w ramach określonego w umowie maksymalnego limitu zużycia energii elektrycznej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275);
3. wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych rachunków za energię elektryczną lub paliwo gazowe w związku z zawarciem umowy z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku rachunki konsumentów za energię elektryczną lub paliwo gazowe wzrastały, co może naruszać 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 (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275);



4. niewydawaniu konsumentom dokumentów zawartych z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku umów sprzedaży energii elektrycznej lub umów kompleksowych dla energii elektrycznej lub umów sprzedaży paliwa gazowego lub umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów, co może naruszać art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz.U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275);
5. nieinformowaniu konsumentów o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz.U. z 2020 r. poz. 287), a także niewydawaniu wzoru formularza o odstąpieniu od umowy, co może naruszać art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz.U. z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275);
6. kontynuowaniu procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego oraz kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii lub paliwa gazowego i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, co może naruszać art. 31 ust. 1 w zw. z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tj: z 2020 r. poz. 287) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz.U. z 2021 r., poz. 275)

i po złożeniu przez Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w toku postępowania zobowiązania do podjęcia następujących działań zmierzających do usunięcia skutków tych naruszeń:

- A. przyznania rekompensaty publicznej odbiorcom będącym konsumentami poprzez:
 - 1) dokonanie **umorzenia lub zwrotu wszelkich opłat** stanowiących bezpośrednio **koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego** zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku - przy czym za ww. przypadki rozwiązania umowy uważa się także złożenie przez konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy lub oświadczenia o uchyleniu się od skutków oświadczenia woli pod wpływem błędu jeśli zostały potraktowane przez Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku jako rozwiązanie umowy a konsument został obciążony opłatą za rozwiązanie umowy - przed upływem okresu, na jaki została zawarta umowa oraz **przyznanie konsumentom rekompensaty pieniężnej w wysokości**



49 złotych, z wyłączeniem przypadków, w których nastąpiło skuteczne odstąpienie od umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287), o ile:

a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w punkcie b) poniżej; o dacie nadania decyduje odpowiednio data stempla pocztowego lub prezentaty organu);

b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:

- pisma konsumentów skierowane do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,
- pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
- pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów,
- skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.6 sentencji decyzji, składane przez konsumentów w okresie od dnia 1 listopada 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji.

2) przyznanie konsumentom **rekompensaty w wysokości 49 złotych**, w przypadku, gdy konsument skutecznie odstąpił od umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz.U. z 2020 r., poz. 287) lub gdy nastąpiło rozwiązanie umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy



kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego na skutek upływu okresu, na jaki umowa została zawarta, o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w b) poniżej; o dacie nadania decyduje odpowiednio data stempla pocztowego lub prezentaty organu);
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
 - pisma konsumentów skierowane do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.6 sentencji decyzji, składane przez konsumentów w okresie od 1 listopada 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji.
- 3) z wyłączeniem konsumentów, o których mowa w punkcie 4 poniżej, umożliwienie konsumentom wypowiedzenia umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku poza lokalem przedsiębiorstwa, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po wypowiedzeniu, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz przyznanie rekompensaty w wysokości 49 złotych, o ile:
 - a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy



kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w b) poniżej; o dacie nadania decyduje odpowiednio data stempla pocztowego lub prezentaty organu);

- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
- pisma konsumentów skierowane do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.6 sentencji decyzji, składane przez konsumentów w okresie od 1 listopada 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji.
- 4) przyznanie rekompensaty w wysokości 49 złotych konsumentom, którzy po złożeniu skargi, o której mowa w punkcie a) poniżej, przedłużyli okres obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku (zobowiązanie odnosi się do konsumentów pozostających stroną zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, której dotyczy skarga oraz której okres obowiązywania został przedłużony po złożeniu tej skargi), o ile:
- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego (przy czym za dzień złożenia skargi Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w



Gdańsku, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w punkcie b) poniżej; o dacie nadania decyduje odpowiednio data stempla pocztowego lub prezentaty organu);

- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
- pisma konsumentów skierowane do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyk określonych w pkt I.1-I.6 sentencji decyzji, składane przez konsumentów w okresie od 1 listopada 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji.

5) przyznanie konsumentom, którzy zawarli z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku umowy kompleksowe dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowe sprzedaży paliwa gazowego w ramach wszystkich ofert przewidujących po stronie konsumenta obowiązek złożenia stosownego wniosku w ściśle określonym terminie w celu uzyskania przewidzianego w ww. umowach rabatu cenowego za zużycie jednostki energii elektrycznej lub paliwa gazowego (tj. konsumentom, których dotyczy praktyka opisana w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji):

- (i) dodatkowej korzyści w postaci darmowych usług pn. „Rozliczanie na Żądanie” oraz „Wakacje od Płatności” lub umożliwienie ww. konsumentom alternatywnie bezkosztowego przejścia na umowę obejmującą inny produkt z aktualnej oferty produktowej Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku albo rezygnacji z ww. umowy z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w sposób bezkosztowy, tj. Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku nie będzie w przypadku takiej rezygnacji naliczać konsumentowi opłaty jednorazowej za rozwiązanie umowy i anuluje ewentualne naliczone odsetki;
- (ii) dodatkowej korzyści w formie dokonania korekty rachunków tych konsumentów, po przeprowadzeniu przez Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku ponownych rozliczeń ich należności z tytułu zużytej energii elektrycznej lub paliwa gazowego z uwzględnieniem rabatu oferowanego w ramach umowy, za cały okres promocyjny przewidziany w



umowie, niezależnie od osiągniętego przez konsumenta poziomu zużycia energii elektrycznej i wypłaty ww. konsumentom powstałej w ten sposób nadpłaty;

o ile:

- a) konsument złożył skargę w terminie do 12 miesięcy od daty zawarcia poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego w ramach ww. ofert (przy czym za dzień złożenia skargi Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku będzie uważała dzień, w którym skarga została nadana lub złożona bezpośrednio do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Urzędu Regulacji Energetyki lub instytucji, o której mowa w punkcie b) poniżej; o dacie nadania decyduje odpowiednio data stempla pocztowego lub prezentaty organu);
- b) pod pojęciem skargi, o której mowa w punkcie a) powyżej, należy rozumieć:
 - pisma konsumentów skierowane do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku,
 - pisma konsumentów skierowane do instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów i organizacji konsumenckich, które to instytucje następnie wystąpiły do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów składających przedmiotowe pisma w przedstawionych w nich sprawach,
 - pisma instytucji posiadających kompetencje do występowania w imieniu konsumenta, np. miejskich (powiatowych) rzeczników konsumentów, organizacji konsumenckich, występujących do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w interesie konsumentów,
 - skargi konsumentów znajdujące się w aktach niniejszego postępowania, dotyczące praktyki określonej w pkt I.2 sentencji decyzji, składane przez konsumentów w okresie od 1 listopada 2016 r. do dnia wydania niniejszej decyzji.

B. poinformowanie każdego konsumenta objętego zobowiązaniem opisanym w pkt I.A. sentencji decyzji o przysługującym mu uprawnieniu poprzez:

1) skierowanie, listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru, pisma o treści:

a) w przypadku wskazanym w punkcie I.A. ppkt 1) sentencji decyzji:

„Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej / umowy kompleksowej dla energii elektrycznej / umowy sprzedaży paliwa gazowego / umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, w związku ze



spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] przysługuje Pani/Panu:

- zwrot lub umorzenie wszelkich opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej / umowy kompleksowej dla energii elektrycznej / umowy sprzedaży paliwa gazowego / umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta
- oraz jednorazowa rekompensata w wysokości 49 złotych.

W celu uzyskania rekompensaty oraz zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta, prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma. W przypadku, gdy nie posiada Pan/Pani rachunku bankowego lub w przypadku braku woli otrzymania ww. środków w formie przelewu, prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przesłanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***] celem ustalenia sposobu dokonania wypłaty rekompensaty. Jeśli nie wskaże Pani/Pan ww. rachunku bankowego lub nie skontaktuje się ze Spółką w określonym powyżej terminie, Spółka będzie kontaktować się z Panią/Panem w kwestii rekompensaty przy użyciu dostępnych danych kontaktowych.

Jednocześnie Spółka informuje, że wskazana rekompensata stanowi przychód w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1426 t.j.), w związku z czym Spółka jest zobowiązana do wystawienia oraz przesłania Panu/Pani rozliczenia PIT w terminie wynikającym z przepisów prawa, a Pani/Pan jest zobowiązana/y do rozliczenia wynikającego z ww. przychodu zobowiązania podatkowego.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];”

b) w przypadku wskazanym w punkcie I.A. ppkt 2):

„Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej / umowy kompleksowej dla energii elektrycznej / umowy sprzedaży paliwa gazowego / umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, 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 49 złotych.



W celu uzyskania rekompensaty, prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma. W przypadku, gdy nie posiada Pan/Pani rachunku bankowego lub w przypadku braku woli otrzymania ww. środków w formie przelewu, prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przesłanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***] celem ustalenia sposobu dokonania wypłaty rekompensaty. Jeśli nie wskaże Pani/Pan ww. rachunku bankowego lub nie skontaktuje się ze Spółką w określonym powyżej terminie, Spółka będzie kontaktować się z Panią/Panem w kwestii rekompensaty przy użyciu dostępnych danych kontaktowych.

Jednocześnie Spółka informuje, że wskazana rekompensata stanowi przychód w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1426 t.j.), w związku z czym Spółka jest zobowiązana do wystawienia oraz przestania Panu/Pani rozliczenia PIT w terminie wynikającym z przepisów prawa, a Pani/Pan jest zobowiązana/y do rozliczenia wynikającego z ww. przychodu zobowiązania podatkowego.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];”

c) w przypadku wskazanym w punkcie I.A. ppkt 3):

„Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej / umowy kompleksowej dla energii elektrycznej / umowy sprzedaży paliwa gazowego / umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] przystępuje Pani/Panu:

- możliwość rozwiązania ww. umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia przewidzianego w Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży Energii Elektrycznej/ Ogólnych Warunków Umowy Sprzedaży Paliwa Gazowego (dalej „OWU”) bez obowiązku uiszczenia z tego tytułu jakiegokolwiek opłaty, w tym przewidzianej w OWU (ani jakichkolwiek innych kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania zawartej ze Spółką umowy przed upływem okresu na jaki została zawarta) oraz
- jednorazowa rekompensata w wysokości 49 złotych.

W celu skorzystania z możliwości rozwiązania umowy należy przestać w formie pisemnej wypowiedzenie umowy na adres: [***]

Zgodnie z OWU umowa ulegnie rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia



wypowiedzenia Spółce, chyba że wskaże Pani/Pan w wypowiedzeniu inny, późniejszy termin rozwiązania umowy.

Jednocześnie informujemy, że rozwiązanie umowy ze Spółką oznacza konieczność zawarcia umowy z nowym sprzedawcą. Brak zawarcia umowy z wybranym sprzedawcą prowadzi będzie do konieczności skorzystania z dostaw zapewnianych przez sprzedawcę rezerwowego, co oznaczać może wzrost kosztów dostaw paliwa gazowego lub energii elektrycznej po Pani/Pana stronie.

Z uwagi na fakt, iż dla obliczenia terminu rozwiązania umowy kluczowa jest data doręczenia oświadczenia do Spółki, prosimy o ewentualne kierowanie oświadczenia za 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 celu uzyskania rekompensaty, prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma. W przypadku, gdy nie posiada Pan/Pani rachunku bankowego lub w przypadku braku woli otrzymania ww. środków w formie przelewu, prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przesłanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***] celem ustalenia sposobu dokonania wypłaty rekompensaty. Jeśli nie wskaże Pani/Pan ww. rachunku bankowego lub nie skontaktuje się ze Spółką w określonym powyżej terminie, Spółka będzie kontaktować się z Panią/Panem w kwestii rekompensaty przy użyciu dostępnych danych kontaktowych.

Jednocześnie Spółka informuje, że wskazana rekompensata stanowi przychód w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1426 t.j.), w związku z czym Spółka jest zobowiązana do wystawienia oraz przestania Panu/Pani rozliczenia PIT w terminie wynikającym z przepisów prawa, a Pani/Pan jest zobowiązana/y do rozliczenia wynikającego z ww. przychodu zobowiązania podatkowego.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];”

d) w przypadku wskazanym w punkcie I.A. ppkt 4):

„Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej / umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, 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 49 złotych.



W celu uzyskania rekompensaty, prosimy o przestanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma. W przypadku, gdy nie posiada Pan/Pani rachunku bankowego lub w przypadku braku woli otrzymania ww. środków w formie przelewu, prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przestanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***] celem ustalenia sposobu dokonania wypłaty rekompensaty. Jeśli nie wskaże Pani/Pan ww. rachunku bankowego lub nie skontaktuje się ze Spółką w określonym powyżej terminie, Spółka będzie kontaktować się z Panią/Panem w kwestii rekompensaty przy użyciu dostępnych danych kontaktowych.

Jednocześnie Spółka informuje, że wskazana rekompensata stanowi przychód w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1426 t.j.), w związku z czym Spółka jest zobowiązana do wystawienia oraz przestania Panu/Pani rozliczenia PIT w terminie wynikającym z przepisów prawa, a Pani/Pan jest zobowiązana/y do rozliczenia wynikającego z ww. przychodu zobowiązania podatkowego.

W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];”

e) w przypadku wskazanym w punkcie I.A. ppkt 5):

„Fortum Marketing and Sales Polska S.A. (dalej „Spółka”) informuje, iż w związku z możliwymi nieprawidłowościami dotyczącymi procesu zawierania ze Spółką umowy kompleksowej dla energii elektrycznej / umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego w ofercie [...], w związku ze spełnieniem warunków wynikających z decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia [***] o nr [***] ma Pani/Panu możliwość:

- skorzystania w ramach zawartej przez Panią/Pana umowy z usług oferowanych przez Spółkę pn. „Rozliczanie na Żądanie” oraz „Wakacje od Płatności”, które będą dla Pani/Pana darmowe albo
- bezkosztowego przejścia na inną umowę obejmującą inny produkt z aktualnej oferty produktowej Spółki albo
- rezygnacji z zawartej przez Panią/Pana umowy w ofercie [nazwa właściwej oferty] ze Spółką, przy czym Spółka nie będzie w przypadku takiej rezygnacji naliczać Pani/Panu jakichkolwiek kosztów za rozwiązanie umowy i anuluje ewentualne naliczone odsetki.

W celu dokonania wyboru jednej z ww. możliwości prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przestanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***].



Niezależnie od powyższego, w związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o której mowa powyżej, przysługuje Pani/Panu także rekompensata w postaci wypłaty nadpłaty, która powstanie po obliczeniu przez Spółkę rabatu, który przysługuje Pani/Panu na mocy zawartej przez Panią/Pana umowy. Niniejszy rabat będzie wynikał z ponownych rozliczeń Pani/Pana rachunków, które zostaną przeprowadzone przez Spółkę z uwzględnieniem rabatu oferowanego w ramach umowy, za cały okres promocyjny przewidziany w umowie, niezależnie od osiągniętego przez Panią/Pana poziomu zużycia energii elektrycznej.

*W celu uzyskania rekompensaty, prosimy o przesłanie numeru rachunku bankowego, na który ma zostać dokonany przelew w terminie dwóch tygodni od daty otrzymania niniejszego pisma. W przypadku, gdy nie posiada Pan/Pani rachunku bankowego lub w przypadku braku woli otrzymania ww. środków w formie przelewu, prosimy o kontakt ze Spółką poprzez przesłanie stosownej informacji na adres [***] lub telefonicznie na wskazany niżej numer telefonu [***] celem ustalenia sposobu dokonania wypłaty rekompensaty. Jeśli nie wskaże Pani/Pan ww. rachunku bankowego lub nie skontaktuje się ze Spółką w określonym powyżej terminie, Spółka będzie kontaktować się z Panią/Panem w kwestii rekompensaty przy użyciu dostępnych danych kontaktowych.*

Jednocześnie Spółka informuje, że wskazana rekompensata stanowi przychód w rozumieniu ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1426 t.j.), w związku z czym Spółka jest zobowiązana do wystawienia oraz przesłania Panu/Pani rozliczenia PIT w terminie wynikającym z przepisów prawa, a Pani/Pan jest zobowiązana/y do rozliczenia wynikającego z ww. przychodu zobowiązania podatkowego.

*W przypadku ewentualnych pytań lub wątpliwości prosimy o kontakt telefoniczny pod nr [****];”*

- 2) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazująca na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje), podjęcie kolejnej próby poinformowania konsumenta poprzez list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;
- 3) w przypadku zwrotu pierwszego pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznan, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny, przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został zakończony, z zastrzeżeniem punktu I.B. ppkt 8) sentencji decyzji;
- 4) w przypadkach wskazanych w punktach I.A. ppkt 1) - 5) sentencji decyzji, w sytuacji braku informacji zwrotnej od konsumenta w określonym dwutygodniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma (tj. po skutecznym doręczeniu pierwszego lub ponownego pisma), Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku podejmie próbę skontaktowania się z konsumentem, będącym nadawcą skargi poprzez dostępne dane



(z pominięciem adresu, na który nadano pisma), w tym w drodze telefonicznej, sms-owej lub e-mailowej;

- 5) w przypadkach określonych w punkcie I.B. ppkt 4) sentencji decyzji, w sytuacji braku odpowiedzi konsumenta na kontakt ze strony Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w terminie dwóch tygodni od daty podjęcia kontaktu ze strony Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku (np. wysłania maila) przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został zakończony, z zastrzeżeniem punktów I.B. ppkt 6) i 7) sentencji decyzji;
- 6) w przypadkach wskazanych w punktach I.A. ppkt 3) - 5) sentencji decyzji (dotyczących aktywnych klientów Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku), w sytuacji braku informacji zwrotnej od konsumenta w określonym dwutygodniowym terminie, przy jednoczesnym braku zwrotu pisma (tj. po skutecznym doręczeniu pierwszego lub ponownego pisma) oraz w przypadku braku odpowiedzi konsumenta na kontakt ze strony Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku, stosownie do punktu I.B. ppkt 4) sentencji decyzji, Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku doręczy konsumentowi pisemną informację, o której mowa w punkcie I.B. ppkt 1) sentencji decyzji, przesyłając ją wraz z bieżącą fakturą rozliczeniową za energię elektryczną lub paliwo gazowe;
- 7) w przypadkach określonych w punkcie I.B. ppkt 6) sentencji decyzji, w sytuacji braku odpowiedzi konsumenta na pisemną informację dołączoną do bieżącej faktury rozliczeniowej w terminie dwóch tygodni od daty doręczenia tej faktury konsumentowi, przyjmuje się, że proces realizacji zobowiązań został zakończony, z zastrzeżeniem punktu I.B. ppkt 8) sentencji decyzji;
- 8) w przypadkach wskazanych w punkcie I.A. ppkt 3) - 5) sentencji decyzji (dotyczących aktywnych klientów Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku) niezależnie od przesłania pism listami poleconymi, kontaktu ze strony Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku oraz przesłania informacji z bieżącą fakturą, rekompensata może zostać przyznana poprzez potrącenie, o ile będą istniały wzajemne wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej (przy czym nie dotyczy to w sposób oczywisty wierzytelności z tytułu kar umownych). Informacja o potrąceniu zostanie przekazana konsumentowi listem zwykłym.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku obowiązek wykonania ww. zobowiązania w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj.: Dz. U. z 2021 r., poz. 275), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku obowiązek przedłożenia w terminie 8 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji informacji o stopniu realizacji zobowiązania określonego w punktach I.A. - I.B. sentencji decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie, według następującego harmonogramu:**



- a) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **punkcie I.A. ppkt 1)** sentencji decyzji oraz informacji o: (i) liczbie konsumentów, którym zwrócono wszelkie opłaty stanowiące bezpośrednie koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego 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, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta i łącznej wysokości tych umorzeń oraz (iii) liczbie konsumentów objętych zobowiązaniem wskazanym w punkcie I.A. ppkt 1) sentencji decyzji, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 49 złotych;
- b) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **punkcie I.A. ppkt 2)** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy skutecznie odstąpili od umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287) lub w przypadku których doszło do rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego na skutek upływu okresu, na jaki została zawarta umowa sprzedaży energii elektrycznej oraz liczbie konsumentów objętych zobowiązaniem wskazanym w punkcie I.A. ppkt 2) sentencji decyzji, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w kwocie 49 zł;
- c) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **punkcie I.A. ppkt 3)** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którym Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku umożliwiła wypowiedzenie umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca następującego po wypowiedzeniu, bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów wynikających bezpośrednio z rozwiązania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego przed upływem okresu, na jaki została zawarta oraz o liczbie konsumentów objętych zobowiązaniem wskazanym w punkcie I.A. ppkt 3) sentencji decyzji, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w wysokości 49 złotych;
- d) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego



wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **punkcie I.A. ppkt 4)** sentencji decyzji oraz informacji o liczbie konsumentów, którzy po złożeniu skargi przedłużyli okres obowiązywania umowy sprzedaży energii elektrycznej, umowy kompleksowej dla energii elektrycznej, umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego zawartej z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku oraz liczbie konsumentów objętych zobowiązaniem wskazanym w punkcie I.A. ppkt 4) sentencji decyzji, którym przyznano i wypłacono rekompensatę w wysokości 49 złotych;

- e) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego wykonanie zobowiązania wraz z dowodami na okoliczność wykonania zobowiązania określonego w **punkcie I.A. ppkt 5)** sentencji decyzji oraz informacji o: liczbie konsumentów, którzy zawarli z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku umowy kompleksowe dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowe sprzedaży paliwa gazowego w ramach wszystkich ofert przewidujących po stronie konsumenta obowiązek złożenia stosownego wniosku w ściśle określonym terminie w celu uzyskania przewidzianego w ww. umowach rabatu cenowego za zużycie jednostki energii elektrycznej lub paliwa gazowego, (i) którym przyznano dodatkową korzyść w postaci darmowych usług pn. „Rozliczanie na Żądanie” oraz „Wakacje od Płatności” lub którzy skorzystali z alternatywy w postaci możliwości bezkosztowego przejścia na umowę obejmującą inny produkt z aktualnej oferty produktowej Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku albo zrezygnowali z ww. umowy z Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku w sposób bezkosztowy oraz (ii) o liczbie konsumentów, którzy otrzymali rekompensatę w formie dokonania korekty ich rachunków po przeprowadzeniu przez Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku ponownych rozliczeń ich należności z tytułu zużytej energii elektrycznej lub paliwa gazowego z uwzględnieniem rabatu oferowanego w ramach umowy, za cały okres promocyjny przewidziany w umowie, niezależnie od osiągniętego przez konsumenta poziomu zużycia energii elektrycznej i wypłaty ww. konsumentom powstałej w ten sposób nadpłaty;
- f) przekazania Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oświadczenia Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku potwierdzającego wykonanie zobowiązania określonego w **punkcie I.B** sentencji decyzji oraz kopii dwudziestu pięciu kolejnych pism skierowanych do konsumentów - po pięć z każdego przypadku wskazanego w punktach **I.A ppkt 1) - 5)** sentencji decyzji - wraz z informacją, czy zostały one skutecznie doręczone oraz informacji o ilości przypadków, których rekompensata została przyznana poprzez potrącenie wzajemnych wierzytelności z tytułu sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

UZASADNIENIE

W dniu 30 maja 2018 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) skierował do przedsiębiorcy Fortum Power and Heat Sp. z o.o.



z siedzibą w Warszawie (dalej: Fortum Power and Heat) - spółki dominującej wobec **Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku** (dalej: Fortum Marketing and Sales lub Fortum lub Spółka) wystąpienie na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2021 r., poz. 275; dalej: ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów lub uokik), w którym poinformował Fortum Power and Heat o docierających do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: UOKiK) sygnałach dotyczących nieprawidłowości w procesie zawierania przez Fortum Marketing and Sales z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego związanych z wprowadzaniem konsumentów w błąd przez osoby reprezentujące Spółkę co do tożsamości przedsiębiorcy, w imieniu i na rzecz którego działały oraz co do rzeczywistego celu wizyty tych osób (sygn. akt: DOIK-641-42/18). Następstwem powyższego wystąpienia Prezesa UOKiK było spotkanie przedstawicieli Fortum Marketing and Sales oraz pracowników UOKiK, które odbyło się w siedzibie UOKiK w dniu 13 lipca 2018 r. W trakcie powyższego spotkania przedstawiciele Spółki zobowiązali się do weryfikacji procedur (w tym terminu rozmów weryfikacyjnych), skryptów rozmów weryfikacyjnych (ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb grup wrażliwych). Pomimo podjętych wobec Fortum działań, liczba sygnałów docierających do UOKiK dotyczących nieprawidłowości w procesie zawierania przez Fortum umów z konsumentami w drugiej połowie 2018 r. nasiliła się.

W związku z powyższym Prezes UOKiK przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DOIK-1.405.4.2019) w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku praktykami stosowanymi przez Fortum przy składaniu konsumentom propozycji zawarcia umów sprzedaży energii elektrycznej / kompleksowych dla energii elektrycznej lub sprzedaży paliwa gazowego / kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego oraz zawieraniu tych umów poza lokalem przedsiębiorstwa, a także w związku ze stosowaniem przez Fortum niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j.: Dz.U. z 2020 r. poz. 1740), doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Zgromadzony w toku ww. postępowania wyjaśniającego materiał dowodowy dał podstawę do wszczęcia wobec Fortum postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto, do UOKiK wciąż napływały sygnały konsumenckie, z treści których wynikało, iż Fortum może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 6 lutego 2020 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Ponadto, na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz. U. z 2021 r. poz. 735; dalej: kpa) w związku z art. 83 uokik, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie powyższego postępowania wyjaśniającego.

Wraz z wszczęciem postępowania, zawiadomieniem z dnia 6 lutego 2020 r. Prezes Urzędu powiadomił Spółkę o możliwości ustosunkowania się do zarzutów oraz wezwał do przekazania stosownych informacji.



W pismach z dnia 6 marca 2020 r. i z dnia 8 czerwca 2020 r. Spółka odpowiedziała na wezwanie Prezesa Urzędu, przedstawiła swoje stanowisko w sprawie i odniosła się do przedstawionych zarzutów.

Ponadto w piśmie z dnia 8 czerwca 2020 r. Fortum wyraziła wolę zakończenia postępowania w trybie art. 28 ust. 1 uokik i złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. Kolejne modyfikacje propozycji zobowiązania Spółka przedłożyła w pismach z dnia 7 września 2020 r. i z dnia 6 listopada 2020 r.

Prezes Urzędu pismami z dnia 29 grudnia 2020 r. i 17 maja 2021 r. zwrócił uwagę Spółki na konieczność modyfikacji i doprecyzowania złożonego zobowiązania.

Fortum zastosowała się do sugestii Prezesa UOKiK i pismami z dnia 18 stycznia 2021 r. oraz z dnia 21 maja 2021 r. przedstawiła zmodyfikowaną treść zobowiązania, zgodnie ze wskazówkami Prezesa Urzędu. Powyższe zobowiązanie ostatecznie zostało przyjęte w punktach I.A - I.B sentencji niniejszej decyzji. Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 24 maja 2021 r. zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszej sprawie zgromadzone w toku postępowania sygnały dotyczące stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1 - I.6. sentencji decyzji. Prezes Urzędu w dniu 24 maja 2021 r. poinformował Fortum o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z powyższego uprawnienia w dniu 27 maja 2021 r.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: KRS) prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: Sąd Rejestrowy) pod numerem KRS: 0000378299. Początkowo Spółka funkcjonowała pod nazwą Duon Marketing and Trading S.A. z siedzibą w Gdańsku. Zmiana firmy nastąpiła w dniu 8 listopada 2016 r.

Przedmiotem działalności Spółki jest m. in. sprzedaż energii elektrycznej i paliwa gazowego. Fortum prowadzi sprzedaż energii elektrycznej od dnia [***], natomiast paliwa gazowego od dnia [***].

Na rynku detalicznym sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym, a odbiorcą mogą być zawierane umowy sprzedaży energii lub paliwa gazowego, umowy dystrybucyjne lub umowy kompleksowe.

Zgodnie z art. 4 j ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j.: Dz.U. z 2020 r. poz. 833 z późn. zm.; dalej: ustawa Prawo energetyczne lub Pr. en.)¹, odbiorca paliw gazowych lub energii ma prawo zakupu tych paliw lub energii od wybranego przez siebie sprzedawcy. Zakup energii odbywa się na podstawie umowy sprzedaży energii elektrycznej, zaś jej dostarczanie na podstawie umowy dystrybucji.

¹ Przepis ten został dodany do ustawy Pr. en. ustawą z dnia 4 marca 2005 r. o zmianie ustawy - Prawo energetyczne oraz ustawy - Prawo ochrony środowiska (Dz. U. 2005, Nr 62, poz. 552) i wszedł w życie z dniem 1 lipca 2007 r. Data ta uznawana jest za datę pełnego otwarcia rynku energii elektrycznej.

W przypadku odbiorcy energii elektrycznej, który nie dokonał wyboru sprzedawcy, dostarczanie energii odbywa się na podstawie umowy kompleksowej, zawierającej postanowienia umowy sprzedaży i umowy dystrybucji energii elektrycznej (art. 5 ust. 3 Pr. en.).

Zgodnie z art. 5 a ust. 1 Pr. en., do zapewnienia świadczenia usługi kompleksowej i do zawarcia umowy kompleksowej z odbiorcą energii elektrycznej, na zasadach równoprawnego traktowania, obowiązany jest sprzedawca z urzędu.

Sprzedawca z urzędu to przedsiębiorstwo energetyczne posiadające koncesję na obrót energią elektryczną, świadczące usługi kompleksowe (sprzedaż i dystrybucja) odbiorcom energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy (art. 3 pkt 29 Pr. en.).

Konsument może zrezygnować z usługi kompleksowej świadczonej przez sprzedawcę z urzędu i dokonać wyboru dowolnego sprzedawcy energii elektrycznej. Na polskim rynku działa aktualnie ok. 426 podmiotów prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej oraz 182 w zakresie obrotu paliwem gazowym. Jednym z takich sprzedawców jest właśnie Fortum.

Fortum prowadzi także sprzedaż usług dodatkowych, oferowanych konsumentom jako samodzielne usługi lub w ramach umów sprzedaży energii elektrycznej/paliwa gazowego. W okresie od dnia rozpoczęcia działalności do dnia 14 lutego 2020 r. oferta Spółki w powyższym zakresie obejmuje (lub obejmowała) następujące usługi:

[***]

Fortum w ramach prowadzonej działalności gospodarczej do dnia [***] prowadziła sprzedaż swoich usług w oparciu o dwa systemy sprzedażowe - sprzedaż bezpośrednią metodą tzw. *door-to-door* (dalej: D2D), tj. poza lokalem przedsiębiorstwa - [***] - oraz [***].

Spółka oferując swoje usługi w powyższych systemach sprzedażowych [***].

W toku postępowania wyjaśniającego Spółka oświadczyła, że [***].

Na podstawie przekazanych w toku postępowania wyjaśniającego skryptów rozmów weryfikacyjnych stosowanych przez Fortum Prezes Urzędu ustalił, że podczas przedmiotowej rozmowy [***].

W toku niniejszego postępowania (pismo z dnia 8 czerwca 2020 r.) Fortum oświadczyła jednak, że [***]².

Fortum w toku postępowania wyjaśniającego i w toku niniejszego postępowania przekazała także dokumenty wzorców umów sprzedaży elektrycznej, kompleksowych dla energii elektrycznej, wzorców kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego oraz wzorców umów na usługi dodatkowe, ogólnych warunków umowy oraz cenników promocyjnych wykorzystywanych przez Spółkę do zawierania umów na rynku konsumenckim.

Prezes Urzędu ustalił ponadto, że w okresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej stosowała łącznie [***], które przewidywały warunek, zgodnie z którym odbiorca będzie uprawniony do rozliczenia po cenie obliczonej z rabatem, pod warunkiem,

² [***]



że [***]. Fortum stosowała powyższy warunek w następujących wzorcach umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego:

[***]

Od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 14 lutego 2020 r. Fortum zawarła z konsumentami łącznie [***] umów dotyczących sprzedaży energii elektrycznej (umów sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dla energii elektrycznej) i [***] umów dotyczących sprzedaży paliwa gazowego [***]³. Ze wskazanych umów weszło w życie: [***] umowy dotyczące sprzedaży energii elektrycznej, w tym: [***] umów kompleksowych dla energii elektrycznej, [***] umów sprzedaży energii elektrycznej (tj. łącznie ok. [***] wszystkich zawartych umów dotyczących energii elektrycznej) oraz [***] umów kompleksowych paliwa gazowego (ok. [***] wszystkich zawartych umów dotyczących paliwa gazowego; we wskazanym okresie [***]).

W powyższym okresie (od momentu rozpoczęcia działalności gospodarczej do dnia 14 lutego 2020 r.) w życie weszło [***] umów sprzedaży energii elektrycznej i [***] umów sprzedaży paliwa gazowego zawartych z osobami do 30 roku życia, [***] umów sprzedaży energii elektrycznej oraz [***] umów sprzedaży paliwa gazowego zawartych z osobami w przedziale wiekowym od 31 do 60 roku życia oraz [***] umowy sprzedaży energii elektrycznej i [***] umów sprzedaży paliwa gazowego zawartych z osobami powyżej 60 roku życia.

Obok sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego Spółka w [***] rozpoczęła również sprzedaż ww. usług dodatkowych. Do dnia 14 lutego 2020 r. Fortum zawarła łącznie [***] umów na usługi dodatkowe, w tym: [***] umowy z osobami do 30 roku życia, [***] umów z osobami między 30 a 60 rokiem życia oraz [***] umów z osobami powyżej 60 roku życia.

Ponadto Spółka w [***] we współpracy z [***]. W okresie od dnia 11 lipca 2019 r. do dnia 14 lutego 2020 r. Fortum zawarła [***] umów dotyczących ww. pakietów medycznych, w tym: [***] umów z osobami do 30 roku życia, [***] umów z osobami między 30 a 60 rokiem życia oraz [***] umów z osobami powyżej 60 roku życia.

W latach 2013 - 2020⁴ Fortum otrzymała od konsumentów łącznie [***] oświadczeń o odstąpieniu od umowy sprzedaży energii elektrycznej oraz [***] oświadczeń o odstąpieniu od umowy sprzedaży paliwa gazowego. Spółka uznała za prawidłowe i skuteczne [***] odstąpienie w zakresie sprzedaży energii elektrycznej oraz [***] odstąpienia od umowy sprzedaży paliwa gazowego. Największą liczbę odstąpień Fortum odnotowała w [***] - dotyczyła ona [***] umów, w tym [***] umów sprzedaży energii elektrycznej oraz [***] umów sprzedaży paliwa gazowego. W całym okresie prowadzenia działalności do dnia 14 lutego 2020 r. Spółka oświadczyła, iż [***].

Spółka wyjaśniła, że w powyższym okresie odnotowała [***] przypadków złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy po upływie ustawowego terminu. Spośród [***] przypadków, w których nie uznała oświadczenia o odstąpieniu od umowy za skuteczne z uwagi [***], Spółka wystawiła noty obciążeniowe dla [***] odbiorców. Po rozpoznaniu indywidualnie każdego ze wskazanych przypadków [***]. Ostatecznie po dokonaniu weryfikacji wystawionych not obciążeniowych Spółka nałożyła karę umowną na [***] odbiorców (tj. ok. [***]% przypadków spośród ww. odbiorców), którzy [***].

³ Statystyka uwzględnia zarówno umowy w wersji umowy sprzedaży oraz w wersji umowy kompleksowej.

⁴ Do dnia 14 lutego 2020 r.



W swoich wyjaśnieniach złożonych w toku postępowania wyjaśniającego Spółka wskazała, że w latach 2016 - 2019⁵ odnotowała [***] przypadków wadliwego przeprosowania umów, pomimo skutecznego złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, co oznacza, że wobec tych konsumentów rozpoczęła proces zmiany sprzedawcy. Najwięcej sytuacji, w których Fortum przystąpiła do realizacji umowy pomimo otrzymania od konsumenta oświadczenia o odstąpieniu od umowy miało miejsce w [***] r., tj. w [***] przypadkach zawartych umów.

Spółka oświadczyła, że w każdym z ww. przypadków, [***]. Spółka wyjaśniła przy tym, że [***]. Do skutecznego przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy przez Fortum, pomimo złożenia przez konsumenta skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy w stosownym terminie, doszło z kolei w przypadku [***] spośród [***] ww. odbiorców. Fortum oświadczyła przy tym, że [***].

Spółka oświadczyła, że nie stosowała wobec ww. odbiorców kar umownych. Niemniej [***].

Z kolei w toku niniejszego postępowania Fortum wskazała, że w okresie od dnia 11 lipca 2019 r. do dnia 20 marca 2020 r. Fortum zarejestrowała [***] przypadków odbiorców, co do których rozpoczęła proces zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, pomimo złożenia skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Spółka [***].

Spółka oświadczyła, że przyczyną przystąpienia do realizacji umowy pomimo złożenia przedmiotowego oświadczenia były:

[***].

Spółka wyjaśniła, że [***].

Prezes Urzędu ustalił, że w okresie swojej działalności do dnia 14 lutego 2020 r. odnotowała [***] przypadki umów rozwiązanych przez konsumentów poprzez ich wypowiedzenie przed upływem okresu obowiązywania tych umów. Spółka wyjaśniła przy tym, że [***].

Fortum wskazała ponadto, że w toku swojej działalności [***].

Fortum oświadczyła, że [***]. Fortum wyjaśniła przy tym, że [***]. Fortum oświadczyła, że [***].

Fortum wskazała że łącznie od momentu rozpoczęcia działalności do dnia 14 lutego 2020 r. odnotowała łącznie [***] przypadków - w tym [***] przypadki w 2016 r. [***] przypadków w 2017 r., [***] przypadków w 2018 r., [***] przypadków w 2019 r. oraz [***] przypadki w 2020 r. - w których konsumenci wnioskowali o rozwiązanie umowy i jednocześnie złożyli skargi na działania przedstawicieli handlowych Spółki. Spółka oświadczyła przy tym, że nałożyła karę umowną z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy na [***] odbiorców, którzy w swojej reklamacji składali oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu, zaś Spółka nie dopatrzyła się okoliczności wskazujących na to, że błąd był spowodowany działaniami przedstawiciela handlowego. Spółka wyjaśniła przy tym [***].

Spółka od momentu rozpoczęcia działalności do dnia 14 lutego 2020 r. odnotowała łącznie [***] skarg odnoszących się do poszczególnych zarzutów wskazanych w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, w tym:

⁵ Do dnia 11 lipca 2019 r.



- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.1 sentencji decyzji (tj. w związku z wprowadzającym w błąd informowaniem konsumentów o tożsamości Fortum);
- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.2 sentencji decyzji (tj. w związku z wprowadzającym w błąd informowaniem konsumentów, że skorzystanie z przewidzianego rabatu cenowego za zużywaną energię elektryczną i/lub paliwo gazowe uzależnione jest od podjęcia przez konsumenta dodatkowych działań);
- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.3 sentencji decyzji (tj. w związku z wprowadzającym w błąd informowaniem konsumentów o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych rachunków za energię elektryczną i/lub paliwo gazowe w związku z zawarciem umowy z Fortum);
- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.4 sentencji decyzji (tj. w związku z niewydawaniem konsumentom umów lub załączników do umów zawartych z Fortum);
- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.5 sentencji decyzji (tj. w związku z nieinformowaniem o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy i niewydawanie formularza o odstąpieniu od umowy);
- [***] skarg dotyczących praktyki opisanej w punkcie I.6 sentencji decyzji (tj. w związku z kontynuowaniem procesu zmiany sprzedawcy i kierowaniem rachunków lub wezwań do zapłaty pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy).

Spółka wyjaśniła przy tym, że po otrzymaniu ww. skarg, w których konsumenci wnosili o rozwiązanie umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych, [***] przypadków zostało przez Spółkę rozpatrzonych pozytywnie (rozwiązano umowę bez naliczania opłat). Dodatkowo, po indywidualnej analizie sytuacji konsumenta, w [***] przypadkach Spółka skorygowała naliczoną opłatę do zera, a [***] konsumentom skorygowano tę opłatę częściowo.

Wskazać należy, iż niejednokrotnie po otrzymaniu przez Spółkę skarg, w których konsumenci wnosili o rozwiązanie umowy bez ponoszenia konsekwencji finansowych, [***].

Dodatkowo Spółka [***].

W związku z ww. sygnałami konsumentów dotyczącymi nieprawidłowości przy zawieraniu umów sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego, Fortum podejmowała szereg działań wobec podmiotów, z którymi współpracuje lub współpracowała w zakresie zawierania z konsumentami przedmiotowych umów. Spółka oświadczyła, że [***]. Spółka wyjaśniła przy tym, że podejmowała różnego rodzaju działania mające na celu ukaranie i zdyscyplinowanie partnerów handlowych, którzy dopuszczali się stosowania niedozwolonych praktyk podczas prowadzenia procesu sprzedaży, w tym:

[***].

W toku postępowania Fortum wyjaśniła, że okoliczność wszczęcia przez Prezesa UOKiK postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów [***]. Spółka od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego podejmowała szereg działań naprawczych zmierzających do wyeliminowania sygnalizowanych naruszeń, w tym:

[***].

W toku niniejszego postępowania Fortum oświadczyła także, że [***].



Wskazać przy tym należy, iż analiza skarg konsumentów dotyczących nieprawidłowości w procesie zawierania umów z Fortum wskazuje, że [***].

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Interes publiczny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny.

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana przez Prezesa UOKiK jest prowadzona w interesie publicznym. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Fortum. Objęte zarzutami działania przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług sprzedaży energii elektrycznej. W związku z powyższym uznać należy, że w niniejszej sprawie możliwość zagrożenia interesu publicznoprawnego uzasadnia ocenę zachowań Spółki w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W niniejszej sprawie uzasadnione zatem było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że opisane w punktach: I.1 i I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyki Fortum godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1292 ze zm.). Jednocześnie art. 4 ust. 1 ww. ustawy wskazuje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 Prawa przedsiębiorców, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

Stroną prowadzonego postępowania jest Fortum Marketing and Sales Polska S.A. z siedzibą w Gdańsku wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd

Rejonowy Gdańsk-Północ W Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem: 0000378299. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. sprzedaż energii elektrycznej.

Działalność Spółki ma cechy działalności gospodarczej (jest wykonywana w celu zarobkowym, w sposób zorganizowany i ciągły).

Nie ulega zatem wątpliwości, że Fortum posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanki wydania decyzji zobowiązującej

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 uokik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

W związku z powyższym, dla uznania, że działania przedsiębiorcy naruszają zawarty w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- działanie to jest bezprawne,
- działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Wskazać także należy, że 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 uokik, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, 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 doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Można wręcz twierdzić, iż jest to modelowy - bo koncyliacyjny, niesporny - sposób kształtowania przez regulatora zasad działania rynku sprzyjającego konsumentom.



Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. organ administracyjny i przedsiębiorca, wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, w zamian zyskując natomiast inne. Istotne jest przede wszystkim to, iż ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie.

Analiza art. 28 ust. 1 uokik pozwala stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać decyzję zobowiązującą w sytuacji łącznego spełnienia następujących przesłanek: uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

W związku z powyższym, dla zastosowania art. 28 uokik w przedmiotowej sprawie zachodzi w pierwszej kolejności konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Fortum art. 24 uokik. Uprawdopodobnienie w omawianym przypadku oznacza, że Prezes Urzędu odstępuje od udowodnienia określonych faktów. Wydanie decyzji zobowiązującej nie wymaga bowiem udowodnienia stosowania przez Spółkę zarzucanych jej praktyk. Wystarczające jest jedynie ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucane praktyki miały miejsce.

Uprawdopodobnienie bezprawności działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

Jako bezprawne zachowania przedsiębiorcy, które stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z ust. 2 powołanego przepisu, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Jak wynika z art. 24 ust. 2 uokik, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zostać uznane wyłącznie takie działanie przedsiębiorcy, które spełnia łącznie następujące przesłanki:

- jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- godzi w zbiorowe interesy konsumentów.



Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są m.in. czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.

W ocenie Prezesa Urzędu przypadku bezprawność działań podejmowanych przez Spółkę mogła polegać na naruszeniu zakazu określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 2070; dalej: upnpr) i stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych - w przypadku zarzutów opisanych w punktach: 1.1, 1.2 i 1.3 sentencji decyzji) - a także na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j.: Dz. U. z 2020 r., poz. 287; dalej: ustawa o prawach konsumenta lub upk) - w przypadku zarzutów opisanych w punktach: 1.4, 1.5 i 1.6 sentencji niniejszej decyzji. Przedmiotem niniejszego postępowania było zatem wykazanie, że Fortum mogła dopuszczać się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku ze stosowaniem nieuczciwych praktyk rynkowych, a także w związku z naruszeniem przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

Przez praktykę rynkową, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, 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. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje także usługi świadczone przez przedsiębiorców.

Pod pojęciem produktu, w świetle art. 2 pkt 3 upnpr, należy rozumieć każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. Natomiast przez propozycję nabycia produktu rozumie się informację handlową określającą cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy (art. 2 pkt 6 upnpr).

W świetle art. 2 pkt 7 upnpr pod pojęciem decyzji dotyczącej umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję m. in. co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że praktyki polegające na prezentowaniu oferty Spółki w formie marketingu bezpośredniego - sprzedaży D2D - mieszczą się w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych.

Stosownie do art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd.

Ustawodawca wyróżnił dwie formy nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd: aktywne działanie (art. 5 upnpr) oraz zaniechanie (niepodjęcie) działania (art. 6 upnpr).



Przeciętny konsument

W literaturze przyjmuje się, że wprowadzenie w błąd ma charakter abstrakcyjny, a jego stwierdzenie nie wymaga zaistnienia jednostkowej dezinformacji. Dokonanie oceny, czy dana praktyka ma charakter działania bądź zaniechania wprowadzającego w błąd, wymaga odniesienia do jej adresata, którym jest przeciętny konsument. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnr, przeciętny konsument jest to konsument dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, 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.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w upnr jest wynikiem dorobku orzeczniczego TSUE. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji.

Polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta "świadomego oraz rozważnego" z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym segmentację konsumentów.

Dodatkowo przy rozstrzyganiu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym, pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych - odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i realiów życia gospodarczego. Dlatego przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.

W przedmiotowej sprawie oferta Fortum w zakresie sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego co do zasady skierowana jest do wszystkich konsumentów. W związku z powyższym, na potrzeby niniejszej decyzji konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

W niniejszej sprawie nie można również zignorować specyfiki rynku, na którym działa Fortum. Zwrócić również należy uwagę, iż w świadomości wielu osób, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną jest „zakład energetyczny”, czy „elektrownia” (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora), zaś paliwo gazowe pochodzi z „gazowni”.

Podkreślenia natomiast wymaga, iż liberalizacja rynku energii elektrycznej i gazu w Polsce doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego od świadczenia usługi dystrybucji. Operator systemu dystrybucyjnego oraz sprzedawca energii elektrycznej lub paliwa gazowego to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej lub gazu. Jednak wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, o czym świadczą np. powyższe skargi, w których konsumenci opisując działania Fortum, niejednokrotnie zarówno dla Spółki, jak i swojego dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub



paliwa gazowego używali określenia „gazownia” lub „zakład energetyczny” - czyli określenia odnoszącego się do podmiotu świadczącego usługi dystrybucji, a w swoich skargach pisali wyłącznie o dystrybucji energii elektrycznej, mimo że okoliczności faktyczne opisane w skardze w istocie wiązały się ze zmianą sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, a nie dystrybutora. Powyższe świadczy natomiast o braku rzeczywistego zorientowania wielu polskich konsumentów, o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych, m. in. na sprzedawców i dystrybutorów energii elektrycznej. Do 2007 r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną lub paliwo gazowe który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był znany jako przedsiębiorstwo państwowe - zakład energetyczny czy gazownia. Z powyższego wynika zatem, iż nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej.

Konsumenci na rynku energii elektrycznej i gazu, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energetycznego i jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestią stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii wzorce umowne (wzorce umowy sprzedaży energii elektrycznej czy Ogólne Warunki Umowy) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawitą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną. Powyższe dotyczy również samych taryf i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

Pokłosiem uwolnienia - wskutek liberalizacji - rynku sprzedaży energii elektrycznej i gazu było pojawienie się wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy energetyczni zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ domokrażna sprzedaż energii elektrycznej lub paliwa gazowego była dla konsumentów czymś zupełnie nieznanym, wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej.

Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z nim umową. W związku z tym trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli przedsiębiorców energetycznych. W



konsekwencji jakiegokolwiek nieuczciwe działanie ze strony komercyjnych sprzedawców energii elektrycznej, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli.

Ponadto wielu konsumentów nie zawsze wie, jak może dochodzić ewentualnych roszczeń, gdy ich interes jest naruszany, gdyż nie mają takiej wiedzy technicznej, ekonomicznej, prawnej oraz doświadczenia rynkowego, jakim dysponują dostawcy energii elektrycznej na rynku energii.⁶

Podkreślenia również wymaga, iż wprawdzie możliwość zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przysługuje konsumentom od 2007 r., jednakże w praktyce aż do 2012 r. konsumenci korzystali z przedmiotowego uprawnienia w bardzo nielicznych przypadkach. Jednocześnie wskazać należy, iż do końca 2020 r. na około 17,8 mln odbiorców energii elektrycznej jedynie około 5% ogółu wszystkich odbiorców zdecydowało się na zmianę sprzedawcy energii elektrycznej.⁷ Jeśli chodzi natomiast o zmianę sprzedawcy gazu, taka możliwość przysługuje konsumentom od 2011 roku. Analiza wyników monitoringu prowadzonego przez Prezesa URE⁸ pokazuje, że w latach 2011 - 2014 ilość przeprowadzonych zmian sprzedawcy gazu była minimalna, zaś istotny wzrost odnotowano dopiero od 2015 roku. Niemniej podkreślenia wymaga, iż według stanu na dzień 31 grudnia 2020 r.⁹ z możliwości zmiany sprzedawcy gazu skorzystało zaledwie 3,8 % ogółu odbiorców paliw gazowych. Mając na uwadze przedstawione powyżej informacje wskazać należy, że doświadczenie polskich odbiorców w zakresie zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i gazu jest w dalszym ciągu znikome.

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

⁶ S. Smyczek, „Edukacja rynkowa konsumentów na rynku energii elektrycznej” (w:) „Konsument na rynku energii elektrycznej” pod red. M. Czarneckiej, wyd. C.H. Beck 2013, s. 2-3.

⁷ Źródło: <https://www.ure.gov.pl/pl/energia-elektryczna/zmiana-sprzedawcy-monit/9248,Rynek-energii-ponad-688-tys-odbiorcow-w-gospodarstwach-domowych-zmienilo-sprzeda.html>.

⁸ Źródło: <https://www.ure.gov.pl/pl/rynki-energii/paliwa-gazowe/liberalizacja-ryнку-ga/zmiana-sprzedawcy-gazu/6611,Zmiana-sprzedawcy-gazu-kolejne-wyniki-monitoringu-Prezesa-URE.html>.

⁹ Źródło: <https://www.ure.gov.pl/pl/paliwa-gazowe/zmiana-sprzedawcy-gazu/9281,Rynek-gazu-blisko-269-tys-odbiorcow-w-Polsce-korzysta-z-ofert-rynkowych-i-kupuje.html>.

odpowiednio ustalić rozsądny poziom wiedzy, jakiej można oczekiwać od przeciętnego konsumenta. Trybunał wskazał, że poziomu wiedzy przeciętnego konsumenta nie można ocenić w kategoriach jedynie statystycznych (...) należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe i gospodarcze, w tym kontekst gospodarczy i warunki rynkowe, w których działa konsument (...) nie można ignorować znaczenia cech towarów lub usług wraz ze specyfiką odpowiedniego sektora rynku.”¹⁰

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruuje wzorzec przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania, musi wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności niniejszej sprawy, tj.: specyfikę rynku energii elektrycznej i paliwa gazowego oraz poziom wiedzy konsumentów na temat zachodzących na nim zmian, ilości konsumentów w odniesieniu do ogółu odbiorców w gospodarstwach domowych, którzy zetknęli się z procedurą zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu, a także okoliczność, że znaczną część konsumentów podatnych na praktyki Fortum, są osoby starsze (powyżej 55 roku życia).

Praktyka opisana w punkcie I.1 sentencji decyzji

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Fortum mogła dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Opisana w zarzucie praktyka polega na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, o tożsamości Fortum, na rzecz i w imieniu której osoby reprezentujące Spółkę składają wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem złożenia propozycji zawarcia z Fortum ww. umów oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenia osób reprezentujących Spółkę, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którego usług korzysta konsument lub Fortum jest filią tego sprzedawcy lub są pracownikami „gazowni”, a dokumenty przedkładane konsumentom podczas tych wizyt stanowią aktualizację lub przedłużenie dotychczasowych umów;
- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów przedkładanych im podczas tych wizyt wynika ze zmiany nazwy, siedziby lub reorganizacji dotychczasowego sprzedawcy bądź likwidacji tego sprzedawcy i przejęcia zobowiązań tego podmiotu przez Spółkę, lub niedopełnienia przez konsumenta formalności w związku z nieodeśtaniem stosownych dokumentów;

podczas gdy w rzeczywistości dochodziło do zawarcia przez konsumenta umowy: sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum i zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

¹⁰ Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. „Wytoczne w sprawie wdrożenia / wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych”, s. 28.

Mechanizm działania przedstawicieli Fortum został opisany w licznych skargach pochodzących od poszkodowanych konsumentów. Z treści przekazywanych do Urzędu skarg wynika, że przedstawiciele Spółki niejednokrotnie podawali się za dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub paliwa gazowego, z którym konsumenci mieli zawarte umowy. Przedstawiciele Spółki informowali również, że Fortum jest filią dotychczasowego sprzedawcy. Ponadto zdarzały się sytuacje, w których osoby reprezentujące Spółkę podawały się za pracowników „gazowni”.

Przedstawiciele Fortum wskazywali także, że podpisanie przedkładanych konsumentom dokumentów wynika z potrzeby aneksowania obowiązującej umowy, w związku z koniecznością jej przedłużenia, aktualizacją warunków umowy, a także ze zmianą nazwy lub siedziby dotychczasowego sprzedawcy bądź jego reorganizacją.

Osoby reprezentujące Spółkę informowały również, że dotychczasowy sprzedawca energii elektrycznej został zlikwidowany, a jego zobowiązania przejmuje Fortum. Przedstawiciele Fortum informowali także, że podpisanie przedkładanych konsumentowi do podpisu dokumentów jest konieczne z uwagi na brak reakcji konsumenta na skierowaną do niego korespondencję dotyczącą zmiany warunków umowy i nieodesłanie stosownych dokumentów do dotychczasowego sprzedawcy. Cyt.:

„W dniu 6.02.2019 r. zawitał do naszego mieszkania pracownik firmy Fortum i przedstawił swoją firmę jako filie PGNiG i w związku z reorganizacją firmy należy podpisywać nowe umowy”.

„Przedstawiciel firmy Fortum Marketing and Sales Polska S.A. podsztył się pod operatora PGE Dystrybucja S.A. Wprowadził osobę, która ukończyła 80 lat w błąd, informując o konieczności aneksowania bieżącej umowy, z uwagi na zmianę adresu i nazwy siedziby”.

„Firma ta prowadzi sprzedaż gazu za pośrednictwem swoich akwizytorów, ludzie ci przychodzą do domu chcą ostatnią fakturę za gaz dają do zrozumienia, że są przedstawicielami PGNiG, pytają dlaczego nie została odesłana do siedziby akceptacja nowych warunków umowy”.

„Przedstawiciel ww Firmy (...) poinformował mnie, że jest z gazowni i w celu zapewnienia na kolejne 4 lata aktualnej ceny za gaz, należy podpisać dokumenty, które dostarczył”.

„(...) w dniu 12 marca 2019 r. w miejscu zamieszkania (...) pojawiły się osoby, które oświadczyły jej i powtórzyły kilkakrotnie zapewnienie, iż są pracownikami PGNiG S.A. Poinformowały ją także, że oferta, którą chcą zaprezentować, pochodzi od w/w podmiotu. Osoby te objaśniły, że kilka miesięcy wcześniej do (...) kierowana być miała korespondencja i w związku z tym, że moja Mocodawczyni na nią nie odpowiedziała dostawca paliwa gazowego tj. PGNiG S.A. zwiększył stawki opłat z tego tytułu przy czym istnieje jeszcze możliwość skorzystania z warunków preferencyjnych (...) Pracownicy (...) poinformowali ponadto moją mocodawczynię, że złożenie przez nią podpisu na przedstawionych dokumentach nie stanowi zawarcia umowy a jedynie umożliwi zweryfikowanie, czy ewentualne skorzystanie z nowych warunków dostawy paliwa gazowego dostarczanego przez PGNiG S.A. będzie dla niej ekonomicznie korzystniejsze aniżeli miało to miejsce dotychczas”.

„W dniu 19 marca br., przedstawiciel firmy podając się za pracownika PGNiG, przekonywał, że w czerwcu 2018 r. nie odesłałam podpisanego aneksu umowy z PGNiG Obrót Detaliczny. Ponieważ sprawa miała być pilna, oni teraz zbierają podpisy.



Pamiętałam, że kilka miesięcy temu rzeczywiście dostałam pismo od PGNiG, ale uznałam, że nie muszę na nie odpowiadać”.

„Od roku 2012 jestem klientem PGNiG na dostawę gazu i nie miałem zamiaru tego zmieniać. Przedstawiciel Fortum p. (...) zjawia się w moim domu niezapowiedziany i od progu przedstawia się, że jest przedstawicielem firmy Fortum, która jest od teraz filią PGNiG. (...) Ponadto zaznaczył, że firma PGNiG przechodzi reorganizację i należy podpisać nowe umowy. Kto nie podpisze będzie zmuszony przechodzić samodzielnie procedury przyjęcia do PGNiG”.

„Umowę zawarłam z przedstawicielem (...), która wprowadziła mnie w błąd informując, że podpisuję przedłużenie umowy zawartej z dostawcą prądu - Firmą Enea”.

„W dniu 13.03.2019 zgłosił się do mnie Pan (...) przedstawiając się jako pracownik gazowni”.

„Mówił, że jest to ta sama firma, która była wcześniej, tylko zmieniła siedzibę”

„Pracownik powyższej firmy sugerując mi, że jest pracownikiem firmy, w której dotychczas miałam zawartą „ (...) przyszedł do mnie oświadczając, że przysługuje mi ulga w opłatach na gaz i energię elektryczną i w związku z tym jest zobowiązany do sporządzenia odpowiednich dokumentów, które powinienem podpisać”.

„Pani (...) od początku sprzedaży bezpośredniej okłamała mnie twierdząc, że jest przedstawicielem firmy ENERGA (...) i powołała się na pismo, którego rzekomo nie odesłałam do końca 2018 r., co miało według Pani (...) skutkować wzrostem cen energii elektrycznej w nadchodzącym 2019 roku”.

„W dniu 13 listopada 2018 roku do mojego mieszkania przybyli przedstawiciele Spółki Fortum, którzy poinformowali mnie, że mój dotychczasowy dostawca energii elektrycznej Orange bankrutuje, a Spółka Fortum przejmuje zobowiązania Orange”.

„Poinformował mnie, iż przygotowane dokumenty dotyczą tylko sprzedaży energii elektrycznej a z uwagi na złą kondycję firmy TAURON oraz duże ryzyko bankructwa tejże firmy i przejścia jej klientów przez Państwa Firmę, tj. Fortum Marketing and Sales Polska S.A. i z tego powodu konieczne jest spisanie przedmiotowych dokumentów”.

„W dniu 23.03.2019 przybył do mnie do domu (...) twierdząc, że opłaty za prąd i gaz trzeba opłacać na pośrednictwem Fortum, ponieważ PGE już nie istnieje”.

„jak wskazuje Pani (...) osoba, która pojawiła się w jej domu poinformowała ją, że Fortum łączy się z jej dotychczasowymi dostawcami usług wobec czego należy podpisać aneks do umowy”.

„Pani zapewniła mnie, że nadal będę klientką PGNiG a zmieni się jedynie nazwa firmy (...)”.

Konsumenci niejednokrotnie dopytywali się przedstawicieli Spółki, czy reprezentują ich dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej/paliwa gazowego, na co osoby reprezentujące Fortum odpowiadały twierdząco. Ponadto konsumenci byli zapewniani, że podpisanie przedkładanych im do podpisu dokumentów nie skutkuje zawarciem nowej umowy z innym podmiotem, a w konsekwencji zerwaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą - co mogło się wiązać z obowiązkiem zapłacenia odszkodowania z tytułu zerwania umowy, o czym konsumenci nie byli informowani.



„W dniu 08.05.2019 r. około godziny 16 przyszedł do nas pan (...) i przedstawił się, że jest doradcą klienta odnośnie spraw gazownictwa i musi sporządzić nową umowę wykluczającą pośredników, co obniży koszty gazu. Kilkakrotnie mówiłem temu panu, że chcę pozostać w starym systemie czyli PGNiG. Ten pan zapewniał nas, że tak jest i będzie dostawcą PGNiG”.

„Na moje liczne pytania dotyczące umowy przedstawiciel potwierdził, że nadal usługę dostarczania energii będzie prowadziła firma Enea”.

„Pomimo kilkakrotnego zapytania z mojej strony czy jest przedstawicielem firmy ENERGA Pani (...) potwierdziła, że jest przystana przez firmę ENERGA, a Ona sama ma za zadanie sporządzić nową umowę, która pozwoli mi uniknąć podwyżek”.

„(...) zapewnił mnie, że moje dotychczasowe uregulowania prawne między mną a PGNiG nie ulegną zmianie co jest nieprawdą”

„(...) w listopadzie 2018 r. przedstawicielka firmy Fortum skontaktowała się ze mną i zapewniła, że rozmawiam z firmą Tauron, która świadczy dla mnie usługi sprzedaży gazu i prądu. Pani ta zaproponowała mi obniżenie dotychczasowych rachunków i powiedziała, że w tym celu należy podpisać dokumenty. Nie byłam świadoma, że podpisane dokumenty są nową umową, która spowoduje zmianę sprzedawcy”.

„Przed podpisaniem umowy Przedstawiciele w/w firmy zapewnili mnie, że moja dotychczasowa umowa z ENEA nie będzie wypowiedziana”.

„Ponieważ mam złe doświadczenia z nowymi firmami, utwierdził mnie w przekonaniu, że na pewno reprezentuje PGE, mimo że na dokumentach istniała nazwa Fortum. Według niego miał to być odłam ofertujący lepsze warunki, ale należący do PGE”.

W rzeczywistości dochodziło jednak do zawarcia przez konsumenta umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum. Z informacji przekazywanych przez konsumentów wynika zatem, że osoby reprezentujące Fortum, działające w imieniu i na rzecz Spółki, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do tożsamości Fortum oraz co do okoliczności złożenia tej propozycji.

W myśl art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Wskazać należy, iż możliwość wprowadzenia w błąd ma miejsce w szczególności wtedy, gdy przedsiębiorca przedstawia istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. Wprowadzenie w błąd polega na zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe, wprowadzające w błąd działania przedsiębiorcy.



Ustęp 2 pkt 1 ww. przepisu stanowi, iż wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Za warunek *sine qua non* wprowadzenia w błąd należy uznać wpływ praktyki rynkowej na decyzje konsumenta co do nabycia produktu - potencjalną lub realną możliwość podjęcia przez konsumenta decyzji rynkowej, której nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd. Pomiędzy wprowadzeniem w błąd przez praktykę rynkową, a podjęciem lub możliwością podjęcia decyzji przez konsumenta, musi zaistnieć związek przyczynowy. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako wprowadzającej w błąd będzie zatem opierać się na ustaleniu, że w wyniku jej stosowania naruszone zostało prawo do podjęcia świadomej decyzji rynkowej. Skutkiem wprowadzenia w błąd jest uniemożliwienie przeciętnemu konsumentowi dokonanie świadomego, a zatem również efektywnego wyboru (pkt 14 Preambuły Dyrektywy 2005/29/WE).¹¹

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. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

Na marginesie należy wskazać, że również przepisy ustawy o prawach konsumenta nakładają 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).

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

¹¹ M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 93.



W przedmiotowej sprawie konieczne stało się zatem rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy opisane w niniejszym zarzucie działania Spółki, mogły wprowadzać przeciętnych konsumentów w błąd, tj. powodować podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. W ocenie Prezesa UOKiK nieujawnianie faktycznego celu podejmowanych działań lub uzasadnianie kontaktu z konsumentem nieprawdziwymi okolicznościami, mogło umożliwić Fortum kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie udzielić zgody. Analiza pism konsumentów napływających do Urzędu prowadzi bowiem do wniosku, że konsumenci mając świadomość, że wizyta przedstawiciela Fortum dotyczy zawarcia umowy z zupełnie innym podmiotem, odmiennym od ich dotychczasowego sprzedawcy prądu lub gazu - m.in. z uwagi na konsekwencje finansowe związane z zerwaniem stosunku terminowego z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej lub paliwa gazowego, bądź ze względu na zadowolenie ze świadczonej przez tego przedsiębiorcę usługi – nie byłiby nawet zainteresowani zapoznaniem się z przedstawianą im ofertą.

Należy podkreślić, iż każdy konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która - przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty kierowanych do niego przez przedsiębiorcę informacji - nie będzie wprowadzać w błąd. Wyjaśnienia wymaga, iż nie bez znaczenia jest sposób przekazania przeciętnemu konsumentowi informacji dotyczących produktu, bowiem prawo konsumenta do transparentnego przekazu profesjonalisty (należytego poinformowania) ma kardynalne znaczenie dla świadomego procesu decyzyjnego konsumenta. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może natomiast skutkować tym, iż nawet przeciętny konsument nie będzie w stanie wykorzystać swojej wiedzy, ostrożności, racjonalnego postrzegania rzeczywistości i rozpoznać grożące mu niebezpieczeństwa w postaci bezprawnych działań profesjonalisty. W tak zakłóconych warunkach przeciętny konsument nie będzie miał możliwości podjęcia świadomej decyzji.

Tym samym mając na uwadze poziom wiedzy konsumentów, w tym w szczególności osób starszych, na temat podziału podmiotów działających na rynku sprzedaży energii elektrycznej, Spółka powinna w szczególny sposób dotożyć staranności, aby konsumenci podpisujący z nią umowy mieli świadomość, z czym wiąże się powyższa transakcja.

Podkreślić należy, iż dla oceny wprowadzenia w błąd bez znaczenia jest sposób, w jaki do niego doszło. Wprowadzenie w błąd może bowiem dokonywać się przez mylące, dwuznaczne informacje lub celowo nieprecyzyjne oznaczenia odnoszące się m. in. do cech handlowych produktu.¹² W ocenie Prezesa Urzędu, sugerując się informacjami przekazywanymi przez osoby reprezentujące Fortum, konsument 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 z niego płyną. W orzecznictwie wskazuje się, iż 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 rynkowe.¹³ Poprzez informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Fortum konsument mógł z pewnością zostać przez Spółkę wprowadzony w

¹² Por. R. Walczak, Prawne aspekty reklamy w ustawodawstwie polskim, europejskim i międzynarodowym, Warszawa-Poznań 2001, s. 72-73.

¹³ Por. Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., VI ACa 567/14

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.

Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że działania osób reprezentujących Spółkę, mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do tożsamości Fortum oraz co do okoliczności złożenia tej propozycji, co mogło wpływać na zniekształcenie ich decyzji rynkowych.

Prezes Urzędu uznał tym samym, że w niniejszej sprawie zostało uprawdopodobnione, że Spółka mogła dopuszczać się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr. a w konsekwencji stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka opisana w punkcie I.2 sentencji decyzji

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Fortum mogła dopuścić się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, określonej w art. art. 6 ust. 1, ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Opisana w zarzucie praktyka polega na nieinformowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego z Fortum o tym, że skorzystanie z przewidzianego dla umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną lub zużywane paliwo gazowe (kWh) uzależnione jest od podjęcia przez konsumenta dodatkowych działań tj. możliwe jest jedynie w przypadku złożenia przez konsumenta w ściśle określonym terminie stosownego wniosku do Spółki, a także o tym, że prawo rozliczenia zużywanej energii elektrycznej po cenie obliczonej z uwzględnieniem powyższego rabatu przysługuje wyłącznie w ramach określonego w umowie maksymalnego limitu zużycia energii elektrycznej.

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że osoby reprezentujące Fortum nie przekazywały informacji o tym, że skorzystanie z przewidzianego dla umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego rabatu cenowego za zużycie jednostki energii elektrycznej lub paliwa gazowego (kWh) uzależnione jest od podjęcia przez konsumenta dodatkowych działań tj. możliwe jest jedynie w przypadku złożenia przez konsumenta stosownego wniosku do Spółki w ściśle określonym terminie, a także o tym, że prawo rozliczenia zużywanej energii elektrycznej po cenie obliczonej z uwzględnieniem powyższego rabatu przysługuje wyłącznie w ramach określonego w umowie maksymalnego limitu zużycia energii elektrycznej.

W niektórych przypadkach konsumenci byli bowiem zapewniani, że podpisanie umowy umożliwi im obniżenie cen za zużywaną energię elektryczną o 20% na okres 4 lat z gwarancją niezmienności ceny. Konsumenci nie byli jednak informowani, że prawo rozliczenia po cenie obliczonej z 20% rabatem od ceny przypisanej dla tej grupy taryfowej w aktualnie obowiązującej taryfie sprzedawcy z urzędu właściwego dla odbiorcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: „Taryfa Sprzedawcy



z Urzędu”) będzie przysługiwało wyłącznie pod warunkiem, że po opublikowaniu Taryfy Sprzedawcy z Urzędu, ale nie później niż w terminie 30 dni od jej opublikowania na stronie internetowej tego sprzedawcy, odbiorca (konsument) skieruje na adres siedziby Fortum pisemny wniosek o zastosowanie ceny z Taryfy Sprzedawcy z Urzędu uwzględniającej rabat. W przeciwnym wypadku tj. przy braku złożenia ww. wniosku przez odbiorcę lub przy złożeniu wniosku po terminie odbiorca będzie rozliczany z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z tzw. Cennikami Bazowymi, przewidującymi - jak wynika z oświadczeń konsumentów - ceny za zużycie jednostki energii elektrycznej znacznie przewyższające ceny u dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej.

Dodatkowo Cennik Bazowy znajduje w odniesieniu do konsumentów zastosowanie również w przypadku przekroczenia maksymalnego limitu zużycia określonego na poziomie 2500 kWh dla każdego 12-miesięcznego okresu prowadzenia sprzedaży, co oznacza, że w przypadku, gdy konsument przekroczy zużycie energii elektrycznej na poziomie 2500 kWh, wówczas nie będzie objęty rabatem - z oświadczeń konsumentów wynika, że o powyższej okoliczności również nie byli informowani.

W innych przypadkach konsumenci byli także zapewniani, że po podpisaniu umowy otrzymają 100% rabatu za paliwo gazowe (dla grupy taryfowej W-1) przez pierwsze 6 miesięcy obowiązywania umowy, zaś w pozostałym okresie obowiązywania umowy otrzymają gwarancję obniżenia ceny za paliwo gazowe o 20%. Konsumenci nie byli jednak informowani, że począwszy od 2-ego miesiąca sprzedaży, prawo rozliczenia po cenie obliczonej ze 100% rabatem od ceny przypisanej dla tej grupy taryfowej w aktualnie obowiązującej Taryfie PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „PGNiG”) będzie przysługiwało wyłącznie pod warunkiem, że po opublikowaniu Taryfy PGNiG, ale nie później niż w terminie 30 dni od jej opublikowania na stronie internetowej tego sprzedawcy, odbiorca (konsument) skieruje na adres siedziby Fortum pisemny wniosek o zastosowanie ceny z Taryfy PGNiG uwzględniającej odpowiedni rabat. W przeciwnym wypadku tj. przy braku złożenia ww. wniosku przez konsumenta lub przy złożeniu wniosku po terminie, konsument będzie rozliczany zgodnie z aktualnie obowiązującą *Taryfą dla Gazu Ziarnego Wysokometanowego* zatwierdzoną przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki dla Fortum - o powyższej okoliczności konsumenci również nie byli informowani.

Konsumenci byli również zapewniani, że po podpisaniu umowy otrzymają 100% rabatu za paliwo gazowe (dla grupy taryfowej W-1) w pierwszym miesiącu obowiązywania umowy, zaś w pozostałym okresie obowiązywania umowy otrzymają gwarancję obniżenia ceny za paliwo gazowe o 20%. W rzeczywistości umowa z konsumentem przewidywała natomiast, że począwszy od 2-ego miesiąca sprzedaży, prawo rozliczenia po cenie obliczonej ze 100% rabatem od ceny przypisanej dla tej grupy taryfowej w aktualnie obowiązującej Taryfie PGNiG będzie przysługiwało wyłącznie pod warunkiem, że po opublikowaniu Taryfy PGNiG, ale nie później niż w terminie 30 dni od jej opublikowania na stronie internetowej tego sprzedawcy, odbiorca (konsument) skieruje na adres siedziby Fortum pisemny wniosek o zastosowanie ceny z Taryfy PGNiG uwzględniającej odpowiedni rabat. W przeciwnym wypadku, tj. przy braku złożenia ww. wniosku przez odbiorcę lub przy złożeniu wniosku po terminie odbiorca będzie rozliczany zgodnie z aktualnie obowiązującą Taryfą dla Gazu Ziarnego Wysokometanowego zatwierdzoną przez Prezesa URE dla Fortum, która przewiduje wyższe ceny za zużycie paliwa gazowego niż ceny zawarte w taryfie PGNiG - o powyższej okoliczności konsumenci również nie byli informowani. Cyt.:



„Z opisu skarg konsumentów (seniorów) wynika, że do ich domów przybył przedstawiciel firmy Fortum i zaproponował umowę na sprzedaż prądu dla taryfy G11 w promocyjnej ofercie o 20% taniej. Umowy zostały zawarte 06.12.2018 r. na 48 miesięcy, z terminem rozpoczęcia świadczenia usługi od 01.04.2019 r. Konsumenti pierwszy rachunek za okres 01.04.2019 - 30.04.2019 otrzymali w bieżącym miesiącu na kwotę ok. 95 zł. U poprzedniego sprzedawcy - Energa Obrót S.A. - płacili zbliżone lub nawet niższe rachunki i to za okres dwumiesięczny. Po zapoznaniu się z treścią umowy wynika, że przez pierwszy miesiąc konsumenci za 1 kWh płacą 0,2384 zł brutto. Od 2 do 48 miesiąca cena za 1 kWh wynosi 0,4802 zł brutto, chyba, że konsument podejmie kroki wskazane w par. 5 ust. 2 Regulaminu Oferty Promocyjnej, polegające na cyt. (...) Brak złożenia wniosku przez Odbiorcę lub wniosek nieterminowy oznacza, że Odbiorca będzie rozliczany z tytułu sprzedaży energii elektrycznej zgodnie z cennikiem Bazowym tj. dla taryfy G11 jest to cena 0,4802 zł brutto”.

„(...) miały być zniżki 20% których nie było korekty rachunków nic takiego nie napisali.”

„nie miałem żadnych zniżek które były nam obiecane przy podpisaniu umowy. Gdy dzwonił mi obiecywali zniżki 20%, których nigdy nie było”.

„W PGNiG cena gazu wynosiła 10 gr/kWh, natomiast w Fortum miała wynosić 9 gr/kWh. (...) Za kwiecień cena gazu wynosiła 9 gr/kWh, czyli zgodnie z umową, natomiast za maj wynosi 12,5 gr/kWh czyli o 38% więcej niż w umowie i o 25% więcej niż w PGNiG. (...) Zadzwoiłem na infolinię celem wyjaśnienia i uzyskałem informację, że tak znaczne podwyższenie ceny jest spowodowane tym, że nie złożyłem wniosku o zastosowanie taryfy PGNiG z 10% rabatem. Nic nie wiedziałem o konieczności złożenia takiego wniosku, bo takiej praktyki nie było w dotychczasowej współpracy ze sprzedawcą gazu. Przedstawiciel handlowy przedstawiając ofertę także nic nie mówił o takim wniosku”.

„Oczywiście koronnym argumentem było zapewnienie konsultantki, że cena fakturowa będzie 20% tańsza niż w „ENERDZE”, przekazując mi stosowną ulotkę, której kopię załączam do pisma. Konsultantka nie przedstawiła także zapisów §5 pkt 4 „regulaminu oferty promocyjnej Fortum Marketing and Sales Polska S.A. pn. „Zawsze 20% taniej 4.0, jedynie bardzo mocno podkreślając, że 20 % obniżki będzie obowiązywało przez cały czas obowiązywania umowy, nie mówiąc, że coroczny limit obniżek dotyczy tylko 2500 kWh. Taki limit w moim przypadku wystarczyłby na półrocze, natomiast w drugim półroczu płaciłbym nie 20, a z 80% więcej niż w „ENERDZE”. Gdzie tu więc słynne zapewnienie „zawsze 20% rabatu na prąd od ceny taryfowej Energa obrót””.

„Przedstawiciel Fortum zaproponował przeczytanie i podpisanie umowy, w której są sprecyzowane owe korzystne dla mnie warunki. Ponieważ blankiet umowy był napisany bardzo drobnym drukiem, dla mnie trudnym do odczytania, zaoferował omówienie warunków i korzyści dla mnie jako klienta PGNiG. Oto najważniejsze z tych warunków:

- umowę należało podpisać na 4 lata;
- cena opłat gazowych miała być stabilna;
- po przejrzaniu faktur opłat za ubiegły rok przedstawiciel Fortum potwierdził, że ceny opłat nie wzrosną, a wręcz przeciwnie - zagwarantował 20% zniżki (...).”

„Rzeczywistość okazała się inna, wręcz dla mnie szokująca. Poza pierwszym miesiącem, gdzie gaz mam za darmo, koszt wyliczono na 47,74 zł miesięcznie, resztę miesięcy wyceniono na 53,95 zł miesięcznie przy 145,833 kWh. Okazuje się, że rabat 100% na cenę paliwa gazowego będzie naliczany jedynie tym, którzy będą śledzić stronę operatora (...).



Niestety o tym sposobie naliczania zniżki, przedstawiciele Państwa firmy również mnie nie poinformowali, nie wytłumaczyli, że tak należy robić i nie powiedzieli, jak to robić”.

Z treści sygnałów kierowanych do UOKiK wynika, że konsumenci w trakcie rozmowy sprzedażowej z przedstawicielem Fortum po podpisaniu umowy otrzymywali niekiedy dokument pn. „*KOMPENDIUM INFORMACYJNE DLA KLIENTA (PODSUMOWANIE WIZYTY PRZEDSTAWICIELA)*”. Treść ww. dokumentu również sugerowała, że konsument w ramach pakietu otrzyma „*atrakcyjne obniżki*” tj.:

- w taryfie W-1 przez okres umowy 100% rabatu za gaz lub taryfie W-2, W-3, W-4 przez okres umowy 10% rabatu za gaz,
- oraz zawsze 20% rabatu na prąd od ceny taryfowej sprzedawcy z urzędu.

Podkreślenia wymaga, iż w przedmiotowym dokumencie nie ma informacji o tym, że uzyskanie ww. rabatów uzależnione jest od złożenia do Spółki stosownego wniosku w określonym terminie.

W myśl art. 6 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przepis art. 6 ust. 1 upnpr zawiera zatem kumulatywne przesłanki uznania zaniechania wprowadzającego w błąd za nieuczciwą praktykę rynkową: pominięcie dotyczyć winno istotnych dla konsumenta przy podejmowaniu decyzji informacji oraz posiadać zdolność zniekształcenia zachowań rynkowych. 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).

Nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd przez zaniechanie dotyczą zatem tych sytuacji, w których przedsiębiorca jest obowiązany do udzielenia konsumentom określonych informacji. Posiadanie tych informacji jest niezbędne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia prawidłowej, czyli świadomej i zarazem efektywnej decyzji rynkowej. Im mniejszy zasób posiadanych przez konsumenta informacji, tym większe ograniczenie możliwości dokonania przez niego świadomego wyboru rynkowego (...). Brak posiadania przez nich dostatecznej wiedzy wpływa negatywnie lub wyłącza możliwość podjęcia przemyślanej i suwerennej decyzji rynkowej.¹⁴

Wskazać należy, że informacja o konieczności złożenia stosownego wniosku była kluczowa dla możliwości uzyskania przez konsumentów deklarowanej korzyści cenowej za zużycie jednostki energii elektrycznej lub paliwa gazowego (kWh). W przeciwnym razie obowiązujące ich ceny za zużycie energii elektrycznej lub paliwa gazowego na podstawie zawieranej z Fortum umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego począwszy od 2-go miesiąca wzrastały i - jak wynika z oświadczeń konsumentów - drastycznie przewyższały obowiązujące ceny u ich dotychczasowego sprzedawcy prądu lub gazu. Nie można było zatem w tym przypadku mówić o jakiegokolwiek korzyści cenowej. Konsumenci, którzy uzyskaliby powyższą informację i mieli świadomość, że uzyskanie rabatu za energię elektryczną lub paliwo gazowe albo jest praktycznie niemożliwe, albo wymagałoby od nich dodatkowych i uciążliwych czynności w postaci ciągłego śledzenia strony internetowej ich sprzedawcy

¹⁴ M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, s. 144-145.



z urzędu, najprawdopodobniej nie zdecydowałoby się na zawarcie umowy z Fortum. W szczególności dotyczy to osób starszych, które przeważnie nie mają dostępu do Internetu, nie potrafią obsługiwać lub nie mają komputera, dla których podjęcie ww. czynności w praktyce byłoby poza zasięgiem ich możliwości.

Podkreślenia przy tym wymaga, że termin na złożenie wniosku, umożliwiającego uzyskanie rabatu za zużywaną energię elektryczną lub paliwa gazowe, o którym mowa w treści postanowień regulaminów znajdujących zastosowanie do umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego i umów kompleksowych dla energii elektrycznej, m.in.: *Regulamin oferty Promocyjnej Fortum Marketing and Sales Polska S.A. pn. Zawsze 20% Taniej (wersja 2.0)* oraz *Regulamin oferty Promocyjnej Fortum Marketing and Sales Polska S.A. pn. Zawsze 20% Taniej (wersja 4.0)* wzorcach umów, w każdym przypadku wynosił 30 dni od opublikowania taryfy Sprzedawcy z Urzędu lub Taryfy PGNiG. Należy mieć na uwadze, że opublikowanie taryfy przez sprzedawcę z urzędu (energii elektrycznej lub paliwa gazowego) uzależnione jest od zatwierdzenia jej przez Prezesa URE. Z praktyki wynika, że niejednokrotnie dochodziło do sytuacji, w których Prezes URE odmawiał zatwierdzenia przedłożonej taryfy. Ponadto należy podkreślić, że sprzedawcy z urzędu zazwyczaj publikują swoje taryfy maksymalnie 1-2 razy do roku. Biorąc zatem pod uwagę treść postanowień ww. regulaminów znajdujących zastosowanie do umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego i umów kompleksowych dla energii elektrycznej dotyczących warunków uzyskania rabatu cenowego, uzyskanie stosownego rabatu przez konsumentów, którzy zawarli umowę z Fortum już po opublikowaniu taryfy, jest praktycznie niemożliwe, bowiem termin na złożenie wniosku do Fortum w tych przypadkach mógł dla tych konsumentów *de facto* upłynąć zanim zawarli oni umowę z Fortum.

Mając na uwadze przytoczone powyżej okoliczności wskazać należy, iż nieprzekazywanie konsumentom przedmiotowych informacji przy okazji składania im propozycji zawarcia umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków przyznania rabatu cenowego za zużywaną czynną energię elektryczną lub zużywane paliwo gazowe (kWh) i skutkowało podjęciem przez nich decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli.

Tym samym w ocenie Prezesa Urzędu zostało uprawdopodobnione, że Spółka mogła dopuszczać się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a w konsekwencji stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka opisana w punkcie I.3 sentencji decyzji

Zarzut określony w pkt I.3 sentencji decyzji dotyczy stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, polegającej na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem im propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dla energii elektrycznej lub umowy sprzedaży paliwa gazowego lub umowy kompleksowej sprzedaży paliwa gazowego, o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych rachunków za energię elektryczną lub paliwo gazowe w związku z zawarciem umowy z Fortum, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy ze Spółką rachunki konsumentów za energię elektryczną lub paliwo gazowe wzrastały.



Z treści oświadczeń konsumentów zgromadzonych w materiale dowodowym wynika, że przedstawiciele Fortum informowali konsumentów, że podpisanie umowy umożliwi im uzyskanie wymiernych korzyści ekonomicznych w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną lub paliwo gazowe. W rzeczywistości okazywało się jednak, że po zawarciu ze Spółką umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, otrzymywane przez konsumentów rachunki opiewały na kwoty wyższe niż u dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego. Cyt.:

„Przedstawiciel, który zjawił się w moim domu poinformował mnie przed zawarciem umowy, iż będę płacił mniejsze rachunki za gaz oraz energię elektryczną. Pod wpływem impulsu podpisałem umowy jednak po wyjściu przedstawiciela firmy Fortum oraz po przeanalizowaniu warunków stwierdziłem, że takie umowy będą dla mnie niekorzystne (tj. wbrew twierdzeniom przedstawiciela będę otrzymywał większe rachunki za prąd i gaz”.

„Odmówiłam zapłaty ponieważ rachunki za energię miały być niższe niż w firmie ENEA okazały się dużo wyższe”.

„(...) obiecywano nam niższe rachunki w ich firmie za energię elektryczną niż w firmie Enea - rachunki przekraczały ponad 500 złotych nigdy tyle nie płaciłem za prąd w Enea”.

„Niestety zostałam perfidnie oszukana przez pana (...), który przedstawił się jako pracownik firmy Enea i zaproponował sprzedaż energii elektrycznej o wiele taniej niż dotychczas. Niestety okazało się być to kłamstwem, rachunki pochodzą dwukrotnie wyższe niż przed podpisaniem umowy (...)”.

„(...) następny rachunek również opiewał na kwotę 2. 040,31 zł (...) Podaję jednak iż poprzednie rachunki na gaz były znacznie niższe, najwyżej opiewał na kwotę ok. 1.000 zł w okresie zimowym”.

Wskazać jednocześnie należy, że z oświadczeń konsumentów wynika, iż przedstawiciele Fortum w czasie rozmów z konsumentami manipulowali informacjami, zapewniając konsumentów o tym, że będą płacić niższe rachunki za energię elektryczną lub paliwo gazowe i nie informując o wszystkich kosztach związanych z zawarciem z Fortum umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, np. o comiesięcznej opłacie handlowej lub w niektórych przypadkach comiesięcznej *Opłacie za Dodatkowe Czynności*, czy opłacie za pakiet ubezpieczenia, które to opłaty powodowały, że rachunki konsumentów były wyższe niż dotychczas. Cyt.:

„Podsumowanie to sugeruje, że po podpisaniu umowy z Fortum gaz będzie tańszy niż w PGNiG (...). Podsumowanie nic nie wspomina o dodatkowej opłacie, którą pobiera Fortum za czynności dodatkowe w wysokości 12,99 zł brutto miesięcznie, o czym dowiedzieliśmy się dzwoniąc na infolinię do Fortum po otrzymaniu wykazu płatności”.

„Nie poinformowano o: (...) że do faktury będą doliczane opłaty dodatkowe - opłata handlowa w wysokości 21,93 zł (...)”.

„(...) gdy pytałam o dodatkowe koszty powiedziała, że żadnych nie ma. (...) Okazało się, że umowa jest niekorzystna i ma wiele ukrytych kosztów”.

„Oferta została świadomie przedstawiona przez Sprzedawcę w sposób niebudzący wątpliwości dla Klienta o tańszym dostarczaniu gazu (...), jednakże z pominięciem istotnych opłat, w tym opłaty za dodatkowe czynności i innych np. zwiększonej opłaty abonamentowej (...) Przedstawiciel Sprzedawcy (...) nie wspominał o opłatach dodatkowych, które będą wyższe w porównaniu do opłat z PGNiG, odnosił się jedynie do



wystawionej ostatniej faktury z PGNIG i każdej pozycji w niej zawartej (...), nie informując przy tym, iż opłata abonamentowa także ulegnie wzrostowi, co faktycznie podwyższa całościowo rachunek za dostawę gazu do lokalu”.

„Fortum doliczyło jeszcze 26.00 zł - opłat za jakieś dodatkowe czynności”.

„Z faktur wynika, że częścią składową mojej opłaty miesięcznej jest również opłata handlowa, która powiększyła moje rachunki o 10 zł. Będąc w PGE nie płaciłam tego typu opłat (...)”.

Przedstawiciel nie poinformował mnie o opłacie handlowej w wysokości 15 zł za miesiąc. W PGE S.A. nie było takiej opłaty”.

„Przedstawiciel firmy, z którym podpisałam umowę nie wspomniał nic o dodatkowych opłatach związanych z ubezpieczeniem (...)”

„W większości przypadków konsumenci nie zdawali sobie sprawy, że zawarli także umowę sprzedaży paliwa gazowego oraz ubezpieczenia. Nikt nie informował ich o dodatkowej opłacie handlowej doliczanej do rachunku”.

W myśl art. 5 ust. 3 pkt 5 upnpr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Czynniki takie są atrakcyjne, w szczególności dla emerytów i rencistów, ponieważ rachunki za energię elektryczną stanowią znaczne obciążenie dla ich budżetu.

Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej i gazu, Fortum 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 zdezorientowany i nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Spółka powinna zatem była dochować szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów którymi się posługuje, cenniki, regulaminy, mogą być kompletnie nieczytelne, w szczególności dla osób starszych. Takie osoby poza trudnościami z odczytaniem treści dokumentów (ze względu na bardzo małą czcionkę), mogą mieć bowiem problem z prawidłowym zrozumieniem ich treści, co wynikać może z ich schorzeń fizycznych, a także zaawansowanego stopnia demencji lub innych dolegliwości psychicznych.

W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące sposobu przedstawiania konsumentom oferty Spółki przez osoby ją reprezentujące, przytoczone w części uzasadnienia do zarzutu określonego w punkcie I.1 niniejszej decyzji, nie sposób uznać, że informacja na temat oferty cenowej była w tym przypadku przekazywana rzetelnie. Działanie przedstawicieli handlowych ograniczało się bowiem do wybiórczego przedstawiania konsumentom informacji o rzekomo niższych rachunkach za energię elektryczną lub paliwo gazowe, z pominięciem szeregu istotnych informacji na temat dodatkowych opłat, co uniemożliwiało konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji.

Mając na uwadze przytoczone powyżej okoliczności, w ocenie Prezesa Urzędu informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Fortum mogły z pewnością tworzyć mylne wyobrażenie o ofercie Spółki i korzyściach z niej wynikających i mogły doprowadzić



konsumenta do podjęcia decyzji dotyczącej umowy (zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego ze Spółką), której nie podjąłby, gdyby miał pełną wiedzę na temat cen, stawek i opłat stosowanych przez Spółkę.

W związku z powyższym, zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że osoby działające w imieniu i na rzecz Fortum, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej w związku z zawarciem przedmiotowych umów ze Spółką.

Prezes Urzędu uznał tym samym, że w niniejszym postępowaniu zostało uprawdopodobnione, że Spółka mogła dopuszczać się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust 2 upnpr, a w konsekwencji stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka opisana w punkcie I.4 sentencji decyzji

Opisany w punkcie I.4 sentencji decyzji zarzut dotyczy niewydawania przez Fortum konsumentom dokumentów umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia ich zawarcia.

Na podstawie informacji przekazanych przez konsumentów Prezes Urzędu ustalił, że konsumenci w wielu przypadkach mogli nie otrzymywać od przedstawicieli Spółki dokumentów umów sprzedaży energii elektrycznej lub umów kompleksowych dla energii elektrycznej lub umów sprzedaży paliwa gazowego lub umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego i załączników do przedmiotowych umów (Ogólnych Warunków Umowy, Cenników i Regulaminów) lub potwierdzeń zawarcia tych umów.

Z oświadczeń konsumentów wynika, że przedstawiciele Fortum niekiedy informowali ich, że otrzymają stosowne dokumenty po wprowadzeniu umów do systemu Spółki. Konsumenci wskazywali, że przedmiotowe dokumenty były zabierane bezpośrednio po ich podpisaniu, i pomimo deklaracji osób reprezentujących Fortum, były odsyłane do konsumentów dopiero po ich interwencji w Spółce. Cyt.:

„(...) z uwagi na celowe wprowadzanie mnie w błąd, co do warunków umowy tj. stosowania rzekomo korzystnych cen jak również nie doręczenie mi w chwili zawierania umowy niezbędnych dokumentów pozwalających na weryfikację w sposób pełny, tj. cennika oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy poza lokalem”.

„Gdy poprosiłam o umowę akwizytor pokazał mi formularz, który miał stanowić załącznik do umowy, zawierający wyłącznie rubryki do wypełnienia danych osobowych oraz zawierający oświadczenia, których treści nie mogłam przeczytać w związku z chaotycznym postępowaniem akwizytora, który począł przerzucać kartki formularza uniemożliwiając mi zapoznanie się z treścią oświadczeń. Następnie stwierdziłam, że wśród innych dokumentów znajduje się obszerna umowa wraz z innymi wzorcami, natomiast w chwili gdy chciałam zapoznać się z jej treścią, akwizytor stwierdził, że wszystko znajduje się na stronie internetowej firmy, a egzemplarza papierowego mi nie zostawi. Uznając więc, że nie zawrze ze mną umowy tak szybko jak zakładał poprzez wypełnienie wyłącznie formularza z danymi osobowymi i podpisanie oświadczeń (prawdopodobnie o tym, że z



umową zapoznałam się i akceptuję jej treść bez faktycznej możliwości zapoznania się z nią), spakował wzorce i wraz z koleżanką opuścili mój dom”.

„(...) przedstawiciel Fortum p. (...) zabrał wszystkie dokumenty i powiedział, że zostaną uzupełnione w firmie i przesłane do mnie do domu. (...) Na moją prośbę dokumenty te zostały przesłane przez Internet 20.03.2019 kiedy minął miesiąc i nie można było wycofać się z umowy”. [umowa została zawarta z konsumentem w dniu 6 lutego 2019 r.]

„Oświadczam, iż w dniu zawarcia umów (3 szt.) nie otrzymałem kopii umów. Dodatkowo wskazuję, że umowy zostały podpisane w jednym egzemplarzu oraz poinformowano mnie, że po wprowadzeniu do systemu otrzymam kopie umów”.

Zważywszy na okoliczności w jakich Fortum zawierała umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego (opisane w uzasadnieniu do zarzutu z pkt I.1 sentencji decyzji - wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu wizyty), wskazać należy, że osoby reprezentujące Fortum, mogły celowo nie wydawać konsumentom dokumentów zawartych umów, aby ci nie mogli zorientować się, że zostali wprowadzeni w błąd co do tożsamości Spółki.

W odniesieniu do powyższego zarzutu bezprawność działań Spółki należy wywieść z naruszenia określonego w art. 15 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta obowiązku wydawania konsumentom dokumentów umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenia ich zawarcia. Zgodnie z treścią ww. przepisu, przedsiębiorca jest bowiem zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

Podkreślenia wymaga, że opisane zachowanie Fortum może skutkować brakiem po stronie konsumenta informacji co do jego praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, ze względu na specyfikę okoliczności zawierania umowy konsument może nie zostać poinformowany o wszelkich warunkach wiążącego go kontraktu. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument miał możliwość zapoznać się z treścią zawartej umowy zarówno bezpośrednio po jej zawarciu, jak i w dowolnym momencie w trakcie trwania umowy.

Podkreślenia również wymaga, iż niewydanie konsumentowi dokumentów umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, *de facto* uniemożliwia mu skorzystanie z jego podstawowego uprawnienia, jakim jest prawo 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.

Mając na uwadze powyższe stwierdzić należy, że w ocenie Prezesa Urzędu zostało uprawdopodobnione, że Fortum swoim działaniem mogła naruszać przepisy art. 15 ust. 1 upk, a w konsekwencji stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik.

Praktyka opisana w punkcie I.5 sentencji decyzji

Praktyka opisana w punkcie I.5 sentencji decyzji dotyczy naruszenia przez Fortum obowiązków określonych w art. 12 ust. 1 pkt 9 ustawy o prawach konsumenta.



W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione bowiem, że Fortum mogła nie informować konsumentów o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 upk, a także nie wydawać wzoru formularza o odstąpieniu od umowy, a tym, samym utrudniać konsumentom skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy. Cyt.:

„Oświadczam, że Przedsiębiorca nie doręczył mi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy w trybie poza lokalem firmy (...).”

„Nie zostałam poinformowana o prawie odstąpienia od umowy (...).”

„P. (...) nie powiedział, że należy mi się miesiąc odstąpienia od umowy, ale jeżeli dalej jestem klientem PGNiG to nie było podejrzane.”

„Przedstawiciel nie poinformował mnie osobiście o przysługującym mi prawie do odstąpienia od umowy oraz nie wręczył formularza do złożenia takiego odstąpienia. Nadmieniam, że w załączniku nr 1 formularz odbiorcy, który podpisałem zawiera jest informacja o przysługującym mi prawie do odstąpienia od umowy oraz adnotacja, że taki formularz otrzymałem - nie jest to jednak prawdą.”

„(...) nie poinformował mnie o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy.”

„Nadmieniam, że od doradcy klienta, który był w moim mieszkaniu i przedłożył dokumenty nie wręczył mi druku oświadczenia o odstąpieniu od umowy.”

Biorąc pod uwagę sposób działania przedstawicieli Fortum i okoliczności, w jakich Spółka zawiera umowy sprzedaży energii elektrycznej (uzasadnienie do zarzutu z pkt I.1 sentencji decyzji - wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu prawdopodobnym jest, że osoby reprezentujące Fortum, mogły celowo pomijać informację o prawie do odstąpienia od umowy.

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 upk, a także wzorce formularza odstąpienia od umowy.

Wskazać przy tym należy, że przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utwalonych 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).

Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynika wprost z przepisów prawa i ma fundamentalne znaczenie dla ochrony praw konsumenta. W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem stanowi podstawowe uprawnienie 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.



Nieprzekazywanie konsumentom przez osoby reprezentujące Fortum informacji o prawie odstąpienia od umowy, a także o wzorze formularza odstąpienia od umowy negatywnie oddziałuje na interesy konsumentów, bowiem niedopełnienie powyższych obowiązków stwarza realne ryzyko, że konsumenci nie skorzystają z ustawowego prawa odstąpienia od umowy. W konsekwencji ww. bezprawnych działań Spółki, konsumenci nieposiadający wiedzy na temat przysługujących im uprawnień, pozostaną w stosunkach umownych, których nie mieli woli kontynuować, a z których mieli prawną możliwość wycofania się.

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, iż w toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Fortum mogła naruszać art. 12 ust. 1 pkt 9 upk, a w konsekwencji stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik.

Praktyka opisana w punkcie I.6 sentencji decyzji

W toku niniejszego postępowania zostało uprawdopodobnione, że Fortum może naruszać przepisy art. 31 ust. 1 w zw. z art. 27 ustawy o prawach konsumenta. Zarzucana praktyka dotyczy kontynuowania procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego oraz kierowaniu do konsumentów rachunków za sprzedaż energii lub paliwa gazowego i wezwań do zapłaty, pomimo skutecznego odstąpienia przez konsumenta od umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego.

Ze skarg konsumentów wynika bowiem, iż Spółka nie respektowała ich oświadczeń woli o odstąpieniu od umów zawartych z Fortum, pomimo że zostały one skutecznie złożone w przysługującym konsumentom (na mocy ustawy lub umowy) terminie. W konsekwencji Fortum nie przerywała procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego i konsumenci wbrew swojej woli stawali się klientami Spółki. Cyt:

„Z dokumentów przedstawionych przez konsumentkę wynika, iż w dniu 08.11.2018 r. odstąpiła od umowy kompleksowej dostawy i sprzedaży paliwa gazowego (...) oraz od umowy sprzedaży i świadczenia usługi dystrybucyjnej energii elektrycznej (...) zawartych w dniu 07.11.2018 r. Pismo zostało skutecznie doręczone do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. w dniu 09.11.2018 r. (...) Z analizy przedłożonych dokumentów wynika, że konsumentka odstąpiła od umowy w ustawowo określonym terminie, mimo tego pismem z dnia 21.12.2018 r. została poinformowana przez PGNiG o zmianie sprzedawcy paliwa gazowego”.

„Z dokumentów przedstawionych przez konsumentkę wynika, iż w dniu 14.05.2019 r. odstąpiła od umowy kompleksowej dostawy i sprzedaży paliwa gazowego (...) oraz od umowy sprzedaży i świadczenia usługi dystrybucyjnej energii elektrycznej (...) zawartych w dniu 13.05.2019 r. Pismo zostało skutecznie doręczone do Fortum Marketing and Sales Polska S.A. w dniu 15.05.2019 r. (...) Z analizy przedłożonych dokumentów wynika, że konsumentka odstąpiła od umowy w ustawowo określonym terminie, mimo tego pismem z dnia 03.07.2019 r. została poinformowana przez PGNiG o zmianie sprzedawcy paliwa gazowego”.

„(...) dnia 9.01.2019 roku sąsiadka napisała mi odstąpienie od umowy, wysłane było 9.01.2019 roku za potwierdzeniem SMS, dnia 10.01.2019 roku zostało dostarczone, natomiast dnia 12.03.2019 roku dostałem SMS - proces zmiany sprzedawcy paliwa gazowego dla punktu (...) planowany jest na 01.05.2019 roku (...)”



„W dniu 14.06.2019 r. zgłosił się do mnie młodym mężczyzna, który podpisał ze mną umowę dostawcy prądu i gazu. 21.06.19 wysłałem do Fortum pismo, w którym rozwiązuję zawartą umowę na prąd i gaz. We wrześniu otrzymałem harmonogram płatności za gaz, w dniu 14 września 19 r. wysłałem pismo do Fortum w którym wyjaśniłem iż nadesłane blankiety opłat są nieuzasadnione”.

„W dniu 15 V 19 r. przyszła do mojego mieszkania (...) przedstawicielka Firmy „FORTUM” przedstawiając mi korzystne opłaty za prąd i gaz (...). Po dokładnym zapoznaniu się z umową postanowiła zerwać umowę. W określonym terminie tj. 21 V19 r. wysłałam rezygnację z umowy. (...) Po 5-ciu miesiącach dostałam z firmy „FORTUM” do zapłaty na 3 m-ce po zł 69,36 (...)”

Wskazać ponadto należy, iż z wyjaśnień przekazanych przez Fortum w toku postępowania wyjaśniającego oraz w toku niniejszego postępowania wynika, że w latach 2013-2020¹⁵ prowadziła standardowe działania windykacyjne dążące do odzyskania należności wyłącznie z tytułu energii elektrycznej lub paliwa gazowego, pobranych na skutek nieprawidłowego rozpoczęcia realizacji umowy łącznie wobec [***] odbiorców (spośród [***]), co do których Spółka rozpoczęła proces zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, pomimo złożenia skutecznego oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Wskazać należy, że zgodnie z art. 27 upk 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. Stosownie zaś do art. 31 ust. 1 upk w przypadku odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowę uważa się za niezawartą.

Mając na uwadze powyższe wskazać należy, iż działanie Fortum polegające na nierespektowaniu skutecznie złożonych przez konsumentów oświadczeń o odstąpieniu od umowy mogło być sprzeczne z ww. wskazanymi przepisami ustawy o prawach konsumenta. Podkreślenia wymaga, że konsument po skutecznym złożeniu oświadczenia o odstąpieniu od umowy nie powinien być narażony ze strony Fortum na kontynuowanie procesu zmiany sprzedawcy energii oraz otrzymywanie rachunków za sprzedaż energii i wezwań do zapłaty. Skuteczne odstąpienie od umowy oznacza bowiem że umowa nie została w ogóle zawarta, a pomiędzy jej stronami nie ma żadnego stosunku prawnego. Uruchomienie procedury zmiany sprzedawcy pomimo skutecznego odstąpienia od umowy zagraża interesom konsumentów, zarówno o charakterze niemajątkowym, związanym ze stresem, czy stratą czasu w związku z koniecznością podjęcia dodatkowych działań w celu ponownego zawarcia umowy z poprzednim sprzedawcą energii elektrycznej lub paliwa gazowego, jak również interesom o charakterze majątkowym, związanym z koniecznością zapłaty ewentualnego odszkodowania przez konsumenta na rzecz dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub paliwa gazowego, w związku z zerwaniem umowy przed upływem okresu jej obowiązywania.

W konsekwencji w niniejszej sprawie zostało uprawdopodobnione, że Fortum mogła naruszać przepisy art. 31 ust. 1 w zw. z art. 27 ustawy o prawach konsumenta oraz stosować praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik.

¹⁵ Do dnia 14 lutego 2020 r.



Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Konieczność ochrony zbiorowych interesów konsumentów zachodzi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach¹⁶.

Zdaniem Prezesa Urzędu w rozpatrywanej sprawie możemy mieć do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Podkreślenia wymaga, iż działanie Spółki było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i liczego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Fortum 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. W świetle przedstawionych powyżej okoliczności kwestionowane zachowania Fortum mogły być dla konsumentów szkodliwe i mogły godzić w ich chronione prawem interesy.

Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów, który mógł zostać naruszony w wyniku działań podejmowanych przez Fortum nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te mogą godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Mając powyższe na względzie należy uznać za uprawdopodobnione, że opisane w punktach: I.1 - I.6 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyki Fortum godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

¹⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10.04.2008 r., sygn. akt: III SK 27/07, Lex nr 469180.

Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę i nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku wykonania tego zobowiązania

Fortum złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów na początkowym etapie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (niezwłocznie po zapoznaniu się z zarzutami Prezesa Urzędu w postanowieniu wszczynającym postępowanie). Uwzględniając uwagi Prezesa UOKiK Spółka zmodyfikowała i doprecyzowała złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. We wniosku tym Fortum zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania stwierdzonych naruszeń, m. in. w związku z rezygnacją z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej oraz paliwa gazowego z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumenta. Treść zobowiązań Spółki została przedstawiona w sentencji niniejszej decyzji [pkt I.A - I.B., str. 3-14].

W ocenie Prezesa Urzędu, zaproponowane przez Spółkę zobowiązanie nie budzi zastrzeżeń, a jego treść jest jednoznaczna, precyzyjna i pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi Fortum praktykami. Wskazać należy, że Fortum zobowiązała się do przyznania rekompensaty pieniężnej wszystkim konsumentom, którzy złożyli skargi zdefiniowane w sentencji decyzji w terminie 12 miesięcy od dnia zawarcia ze Spółką umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego, w kwocie 49 zł. Rekompensata ta prowadzi w konsekwencji do uzyskania realnych korzyści przez tych konsumentów. Dodatkowo Fortum zobowiązała się do umorzenia lub zwrotu wszelkich opłat stanowiących bezpośrednio koszty związane z rozwiązaniem umowy sprzedaży energii elektrycznej lub paliwa gazowego zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa ze Spółką przed upływem okresu, na jaki została zawarta. Spółka zobowiązała się także do dokonania korekty rachunków konsumentów poszkodowanych praktyką opisaną w punkcie I.2 sentencji decyzji, po przeprowadzeniu przez Fortum ponownych rozliczeń ich należności z tytułu zużytej energii elektrycznej lub paliwa gazowego z uwzględnieniem rabatu oferowanego w ramach umowy, za cały okres promocyjny przewidziany w umowie, niezależnie od osiągniętego przez konsumenta poziomu zużycia energii elektrycznej i wypłaty ww. konsumentom powstałej w ten sposób nadpłaty.

Należy wskazać, że wdrożenie zaproponowanych przez Fortum rozwiązań spowoduje usunięcie skutków naruszeń w możliwie największym stopniu, a jednocześnie pozwoli na skrócenie postępowania dowodowego. Podkreślenia bowiem wymaga, iż zakończenie prowadzonego przez Prezesa UOKiK postępowania w drodze decyzji zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki - wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Powyższa przesłanka została spełniona w przedmiotowej sprawie, ponieważ zebrany przez Prezesa Urzędu materiał dowodowy wskazuje na istnienie prawdopodobieństwa naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a Spółka nie kwestionowała zarzutów wskazanych w punktach I.1 - I.6 sentencji niniejszej decyzji.

Realizacja wnioskowanego przez Fortum zobowiązania pozwoli tym samym 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).



Dodatkowo wskazać należy, iż w toku postępowania Fortum oświadczyła, że [***]. Powyższe potwierdza również materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie, sygnaty [***].

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na Fortum obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu nałożył na Fortum obowiązek wykonania przedmiotowego zobowiązania w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Termin ten jest, w ocenie Prezesa Urzędu, odpowiedni i wystarczający do realizacji zobowiązania.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Nałożenie przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę obowiązku składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. Na podstawie tego przepisu Fortum została zobowiązana do złożenia - w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji zadeklarowanego przez Spółkę zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie.

Nałożone na Fortum w tym zakresie obowiązki są odpowiednie do tego, aby Prezes UOKiK 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 Fortum obowiązku sprawozdawczego. Jednocześnie terminy te umożliwią Prezesowi Urzędu weryfikację realizacji zobowiązania przez Spółkę.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm., dalej: kpc), w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r., poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 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. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki. Zgodnie z art. 105 ust. 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. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. 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. 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.

Otrzymuje:

1. **Fortum Marketing and Sales Polska S.A.**
Ul. Heweliusza 9
80-890 Gdańsk
reprezentowana przez:
[***]
2. a/a