

Warszawa, dnia 30.11.2015r.

## PETYCJA

### **W sprawie eliminacji nieuczciwych praktyk rynkowych związanych z procesem zmiany sprzedawcy energii elektrycznej przez odbiorcę będącego indywidualnym konsumentem.**

Federacja Konsumentów, jako niezależna organizacja konsumencka, która od 1981 roku dba o interesy indywidualnych konsumentów, obserwując dotychczasową sytuację na rynku detalicznym energii elektrycznej zwraca się z apelem o podjęcie natychmiastowych działań, mających na celu zapewnienie bezpieczeństwa konsumentom energii elektrycznej w gospodarstwach domowych, poprzez spowodowanie koniecznych zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

W Polsce aktualnie mamy ponad 14 milionów odbiorców, którzy regularnie nabywają energię elektryczną w celu zużycia jej na własne potrzeby w gospodarstwie domowym<sup>1</sup>. Począwszy od roku 2007 odbiorcy ci uprawnieni są do dokonania zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, co jest elementem liberalizacji krajowego i wspólnotowego rynku energii. Odbiorcy, którzy nie skorzystają z tego prawa, pozostają związani tzw. umową kompleksową ze sprzedawcą z urzędu. W roku 2014 w Polsce działało pięciu sprzedawców z urzędu oraz ponad sto podmiotów oferujących energię w oparciu o zasady rynkowe<sup>2</sup>.

O ile sposób zawierania, wykonywania i wypowiedzenia umów kompleksowych przez konsumentów szczegółowo uregulowany jest w ustawie z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (Dz.U. z 2012r. poz. 1059 z późn. zm.) i regulacja ta zapewnia odpowiedni sposób zabezpieczenia praw konsumentów, to kwestia umów zawieranych przez sprzedawcę energii z konsumentem korzystającym z prawa wyboru sprzedawcy na zasadach rynkowych została przez ustawodawcę całkowicie pominięta. Dotyczy to w szczególności rażąco

<sup>1</sup> Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w 2014r., str. 27, [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/sprawozdania/2916,Sprawozdania.html), <http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/sprawozdania/2916,Sprawozdania.html>, dostęp z dnia 10.11.2015r.

<sup>2</sup> Sprawozdanie z działalności Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki w 2014r., str. 26, [www.ure.gov.pl](http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/sprawozdania/2916,Sprawozdania.html), <http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/sprawozdania/2916,Sprawozdania.html>, dostęp z dnia 10.11.2015r.

wygórowanych kar umownych, związanych z przedterminowym rozwiązaniem przez konsumenta umowy zawartej na czas oznaczony oraz zasad łącznego oferowania energii elektrycznej z innymi usługami (takimi jak prywatna opieka medyczna), czy ubezpieczeniem.

Według stanu na koniec września 2015 r., liczba konsumentów, którzy skorzystali z prawa do zmiany sprzedawcy energii od momentu jego zagwarantowania, zgodnie z oficjalnymi danymi publikowanymi przez Urząd Regulacji Energetyki wyniosła 362 094. Z roku na rok liczba osób, które postanawiają z tego prawa skorzystać ciągle rośnie.

Niestety doświadczenia i praktyka Federacji Konsumentów pokazują, że istotna część osób mogła dokonać zmiany sprzedawcy energii nieświadomie, padając ofiarą nieuczciwej praktyki rynkowej lub nawet oszustwa. Praktyka pokazuje, że na rynku upowszechnił się model sprzedaży za pośrednictwem sieci akwizytorów, którzy nierzadko podają się za przedstawicieli dotychczasowego sprzedawcy, Urzędu Regulacji Energetyki, administracji budynku czy osiedla, bądź spółdzielni mieszkaniowej. Zdezorientowanemu konsumentowi przekazują informacje, że dotychczasowy sprzedawca zakończył działalność, zmienił logotyp lub, że przyszli sprawdzić prawidłowość funkcjonowania licznika energii. Należy tylko pokwitować czynność. Konsument nieświadomie zmienia sprzedawcę energii. Nie dowie się o tym do momentu otrzymania pisma od Operatora Systemu Dystrybucyjnego lub pierwszej faktury, bowiem częstokroć oba egzemplarze są zabierane przez akwizytora. W przypadku, gdy będzie chciał wyjaśnić zaistniałą sytuację dowie się, że rezygnacja wymaga zapłacenia opłaty jednorazowej w wysokości od kilkunastu do kilkudziesięciu złotych za każdy miesiąc pozostały do końca umowy. Okres ten jest ustalany przez przedsiębiorcę dowolnie, więc mogą to być kwoty od kilkuset do kilku tysięcy złotych.

Ofiarami takich praktyk padają szczególnie osoby starsze, które są naturalnie bardziej ufne i honorowo podchodzą do konieczności zapłaty takich kwot, nawet jeżeli w głębi serca czują się oszukane.

W naszej ocenie nie ma absolutnie żadnego uzasadnienia dla zastrzegania rażąco wysokich kar umownych w umowach z konsumentami, bowiem przedsiębiorcy zawierającemu takie umowy nie towarzyszy ryzyko, np. związane z wydaniem drogiego urządzenia telekomunikacyjnego, jak ma to miejsce w przypadku operatorów telekomunikacyjnych. Dodatkowo stawki za energię w takich umowach nie odbiegają w sposób znaczący od tych spotykanych na rynku regulowanym, czasem są wręcz mniej korzystne.

Możliwość dowolnego kształtowania wysokości kary umownej i okresu na jaki zawierana jest umowa, w naszej opinii prowadzi do sytuacji, gdzie w wielu przypadkach skłanianie konsumenta do szybkiej rezygnacji jest bardziej opłacalne niż sprzedawanie mu energii elektrycznej. Niestety, tą szkodliwą praktykę przyjęły także przedsiębiorstwa tzw. zasiedziałe, które pozostały po wyodrębnieniu operatorów sieci dystrybucyjnej.

Na obecną chwilę żądanie niczym nieuzasadnionych, zawyżonych kwot tytułem rezygnacji z umowy stało się przykrym skutkiem ubocznym procesu liberalizacji rynku energii, który miał dać wszystkim konsumentom prawo wyboru i uwolnić ich od monopoli.

Dlatego też Federacja Konsumentów postuluje dokonanie prostej zmiany w obowiązującym prawodawstwie, w szczególności art. 4j ust. 3a ustawy Prawo energetyczne.

Tekst art. 4j ust. 3a ustawy w aktualnym brzmieniu:

*Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z treści umowy, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie.*

Tekst art. 4j ust. 3a ustawy w proponowanym brzmieniu:

*Odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas oznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy paliwa gazowe lub energię, bez ponoszenia kosztów i odszkodowań innych niż wynikające z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, składając do przedsiębiorstwa energetycznego pisemne oświadczenie. W szczególności niedozwolone jest żądanie zapłaty przez odbiorcę końcowego opłaty z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy lub innych opłat o podobnym skutku.*

Z tych względów, mając na uwadze, że opisaną praktyką zagrożony jest potencjalnie każdy z czternastu milionów odbiorców energii, działając w interesie publicznym Federacja Konsumentów prosi o podjęcie niezwłocznych działań prawnych, które uniemożliwią zastrzeżenie nieuczciwych kar umownych w kontraktach z konsumentami oraz uregulują ich maksymalną długość oraz sposób zawierania.

Deklarujemy również chęć pomocy w zaproponowaniu konkretnych rozwiązań, które uwolnią detaliczny rynek energii elektrycznej od patologii i zapewnią polskim konsumentom realne prawo wyboru .