



PORADNIK KONSUMENTA

czyli jak ustrzec się
przed zawarciem
niekorzystnej umowy
sprzedaży energii
elektrycznej

Dbamy o Twój świat ENERGIA+



Wyjaśniamy, bo dbamy o Twój świat

Szanowny Kliencie,

w związku ze zgłoszeniami napływającymi od naszych Klientów przekazujemy w Twoje ręce poradnik, który ma na celu ustrzec Cię przed zawarciem niekorzystnej umowy sprzedaży energii elektrycznej.

W poradniku zostały wskazane ogólne zasady dotyczące podpisywania umów przez Klientów wraz ze wskazaniem na oświadczenia pozwalające odstąpić od niekorzystnej umowy bądź uchylić się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu.

Zachęcamy, by nasze wskazówki i podpowiedzi uwzględnić w rozmowach z przedstawicielami handlowymi podmiotów oferujących sprzedaż energii elektrycznej.

Mając na uwadze dobro Klientów, pragniemy ułatwić identyfikację najczęstszych problemów, jakie mogą powstać przy zawieraniu umów, a także udzielić odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

Nie lubimy niejasności, dlatego naświetlamy dla Ciebie:



01

Prawa Konsumenta

02

Zasady bezpiecznego
podpisywania umów

03

Jak zachować ostrożność wobec
nieuczciwych praktyk rynkowych

04

Instytucje pomocne w obronie praw
konsumenckich

05

Oświadczenia o odstąpieniu od umowy
lub uchyleniu się od skutków prawnych

01 Prawa Konsumenta



01.1.

Miej jasność – poznaj swoje prawa

To warto wiedzieć – kim jest Konsument

Konsument to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Konsument jest podmiotem szczególnie uprzywilejowanym i chronionym przez przepisy prawa. Wynika to z przyjęcia przez ustawodawcę założenia o jego słabszej pozycji względem przedsiębiorcy.

Przepisy prawa nakładają na przedsiębiorcę – jako profesjonalistę – obowiązek szczególnie starannego i uczciwego działania wobec Konsumenta i zakazują przedsiębiorcom wszelkich działań wobec Konsumenta, które godziłyby w jego interesy.

Na przedsiębiorcę energetycznego ustawodawca nałożył obowiązki mające na celu wzmocnienie pozycji Konsumenta.

I 01.2.

Objaśniamy obowiązki przedsiębiorstw energetycznych w zakresie sprzedaży i dystrybucji energii elektrycznej



umożliwienie Konsumentowi składania przez całą dobę reklamacji dotyczących dostarczania energii elektrycznej



doręczanie Konsumentom faktur VAT zawierających rozliczenie za świadczone usługi oraz pobraną energię elektryczną



udzielanie informacji o zasadach rozliczeń oraz aktualnych taryfach obowiązujących Konsumenta



zaopatrywanie odbiorcy w energię elektryczną w sposób ciągły, niezawodny, przy zachowaniu wymagań jakościowych



usuwanie zakłóceń i awarii dotyczących dostarczania energii elektrycznej, spowodowanych nieprawidłową pracą sieci



sprawdzanie liczników przez upoważnionego przedstawiciela przedsiębiorstwa energetycznego



powiadamianie odbiorców, z wyprzedzeniem, o terminach i czasie planowanych przerw w dostarczaniu prądu

02 Zasady bezpiecznego podpisywania umów

Umową zawartą poza lokalem przedsiębiorstwa nazywamy umowy zawierane:



osobiście – kontakt z przedstawicielem handlowym poza lokalem przedsiębiorstwa



korespondencyjnie – listy papierowe



telefonicznie – w wyniku kontaktu z konsultantem infolinii



elektronicznie – e-maile, formularze elektroniczne na stronie internetowej

Jak zawierane są umowy kompleksowe na odległość (umowa dystrybucji i sprzedaży) i umowy sprzedaży przez Enea S.A.?

- KROK 1.** Konsument inicjuje kontakt w sprawie zawarcia umowy, wypełniając formularz na stronie internetowej albo dzwoniąc pod numer infolinii.
- KROK 2.** Enea S.A. kontaktuje się z Klientem. W trakcie rozmowy telefonicznej przedstawiane są warunki oferty.
- KROK 3.** Ostatecznie umowa jest zawierana w formie pisemnej poprzez złożenie przez Klienta własnoręcznego podpisu na umowie doręczonej przez kuriera.

**PA
MIĘ
TAJ** !

Obecnie Enea S.A. uruchomiła także proces zawierania umów kompleksowych oraz umów sprzedaży za pośrednictwem serwisu internetowego (www.enea.pl). Umowy zawierane w tym trybie mają status umów zawieranych na odległość.

02.1.

Rozjaśniamy sposoby zawierania umów



Umowa zawarta na odległość

to umowa zawarta z Konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie (np. zakupy w e-sklepie, rejestracja w portalu internetowym).

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa

to natomiast umowa z Konsumentem zawarta przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy (np. w domu Konsumenta, na prezentacji organizowanej w hotelu), w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron (np. zaproszenie Konsumenta z ulicy na pokaz przedsiębiorcy) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z Konsumentami.

Lokalem przedsiębiorstwa jest

miejsce prowadzenia działalności będące nieruchomością albo częścią nieruchomości, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność na stałe; miejsce prowadzenia działalności będące rzeczą ruchomą, w którym przedsiębiorca prowadzi działalność zwyczajowo albo na stałe.

Co istotne, Klientem musi być Konsument, a usługodawcą lub sprzedającym – profesjonalista.

PA MIĘ TAJ

Po zawarciu umowy:

- Konsument powinien otrzymać pełną treść wzoru umowy w terminie umożliwiającym zapoznanie się z nim.
- Umowa powinna być sformułowana jednoznacznie i w sposób zrozumiały, stosownie do wytycznych ujętych w przepisach kodeksu cywilnego dotyczących wzorców umownych oraz pozostałych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym ustawy o prawach Konsumenta. Postanowienia umowy nie mogą budzić wątpliwości Konsumenta.

02.2.

Naświetlamy obowiązki informacyjne dla umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa

Przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania Konsumenta o:

- głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z Konsumentem,
- swoich danych identyfikacyjnych, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, a także numerze, pod którym działalność została zarejestrowana,
- adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu, jeżeli są dostępne, pod którymi Konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą,
- adresie, pod którym Konsument może składać reklamacje,
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami,
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się, a także sposobie i terminie zapłaty,

- sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedurze rozpatrywania reklamacji,
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy,
- istnieniu i treści gwarancji i usług posprzedażnych oraz sposobie ich realizacji,
- czasie trwania umowy lub o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy – jeżeli umowa jest zawarta na czas nieoznaczony lub jeżeli ma ulegać automatycznemu przedłużeniu,
- minimalnym czasie trwania zobowiązań Konsumenta wynikających z umowy,
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur.

WAŻNE



Przed zawarciem umowy pracownicy przedsiębiorstwa energetycznego mają obowiązek odpowiedzieć na wszystkie pytania dotyczące treści umowy.

PAMIĘTAJ



Przed podpisaniem umowy z innym sprzedawcą koniecznie sprawdź następujące kwestie:

- Identyfikator przedstawiciela sprzedawcy, który potwierdzi, że reprezentuje firmę, na którą się powołuje
 - Zanim podpiszesz, sprawdź, czy umowa zawiera wszystkie załączniki i czy jej treść jest dla Ciebie zrozumiała
 - Jak często będziesz otrzymywać fakturę
-

03 Prześwietlamy prawo do odstąpienia od umowy



Co oznacza odstąpienie od umowy?

- Umowa jest traktowana tak, jakby w ogóle nie została zawarta.
- Co do zasady, strony zwracają sobie to, co świadczyły – dotyczy to głównie zwrotu rzeczy sprzedanych, których zwrot jest możliwy.
- Obowiązek zapłaty za dostarczanie energii elektrycznej, mimo odstąpienia od umowy, powstaje, jeżeli Konsument zgłosił żądanie rozpoczęcia dostarczania energii przed upływem terminu na odstąpienie od umowy.



W jakiej formie Konsument może odstąpić od umowy?

- **Konsumentom mają prawo do odstąpienia od umowy** zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość, tj. podpisanej u Klienta w domu, zawartej przez telefon czy za pośrednictwem Internetu lub poczty, **w terminie 14 dni od dnia jej podpisania – bez podania przyczyny i bez ponoszenia żadnych kosztów z tego tytułu.**
- **Złożenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy po terminie 14 dni od daty jej podpisania może wiązać się z ewentualną karą od nowego sprzedawcy.**
- Jeżeli Konsument nie został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy, prawo to **wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu terminu 14 dni od dnia zawarcia umowy.**
- Jeżeli Konsument został poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie odstąpienia od umowy przed upływem ww. 12 miesięcy, termin do odstąpienia od umowy upływa po 14 dniach od udzielenia Konsumentowi tej informacji.

- Konsument ma prawo odstąpić od umowy w dowolnej formie – oświadczenie o odstąpieniu od umowy może być dostarczone na piśmie, za pośrednictwem poczty elektronicznej lub może być przesłane faksem. Jeżeli oświadczenie złożone jest drogą elektroniczną, to przedsiębiorca musi wysłać do Konsumenta potwierdzenie otrzymania oświadczenia (art. 30 ust. 4 UPK). Jeżeli Konsument wysła oświadczenie pocztą tradycyjną, to przedsiębiorca nie ma obowiązku wysyłania potwierdzenia otrzymania oświadczenia. Jeżeli Konsument składa oświadczenie osobiście w lokalu, w którym prowadzona jest obsługa Klienta, to na życzenie Konsumenta należy potwierdzić otrzymanie oświadczenia na przedłożonej przez Konsumenta kopii oświadczenia.

Co oznacza uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu?



- Jeżeli do zawarcia umowy z nowym sprzedawcą energii elektrycznej doszło na skutek wprowadzenia Konsumenta w błąd co do istotnych elementów umowy, a jeżeli błąd został spowodowany podstępnie przez drugą stronę umowy również co do nieistotnych jej elementów, ma on prawo uchylić się od skutków prawnych oświadczenia woli o przystąpieniu do umowy oraz o udzieleniu nowemu sprzedawcy pełnomocnictwa do reprezentowania Konsumenta w sprawach związanych ze zmianą sprzedawcy.
- Złożenie nowemu sprzedawcy energii elektrycznej pisemnego oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia o woli zawarcia nowej umowy i udzielenia mu pełnomocnictwa spowoduje unieważnienie takiej umowy wraz z udzielonym pełnomocnictwem.
- Złożenie oświadczenia o uchyleniu się od skutków prawnych możliwe jest w terminie roku od dnia wykrycia błędu. Jest to uprawnienie niezależne od omówionego wyżej prawa do odstąpienia od umowy.
- Nowy sprzedawca może kwestionować zasadność uchylenia się przez Konsumenta od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli. W takich wypadkach warto zwrócić się do właściwego miejscowo miejskiego bądź powiatowego rzecznika Konsumentów, do zadań którego należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów Klientów. Konsumenty mogą dochodzić swoich praw również na drodze sądowej. Podstawą prawną dla takich roszczeń jest ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

**PA
MIĘ
TAJ** !

Zanim podejmiesz poważniejsze kroki, najpierw skontaktuj się ze sprzedawcą energii i spróbuj wyjaśnić sytuację oraz rozwiązać spór polubownie.

04

Rzucamy światło na pozostałe instytucje, w których znajdziesz pomoc

- Federacja Konsumentów
- Urząd Regulacji Energetyki

Enea S.A.

W razie pytań jesteśmy do Twojej dyspozycji: **611 111 111**
Konsultanci są dostępni od poniedziałku do piątku w godz. 6.00-22.00
oraz w soboty w godz. 8.00-16.00

www.enea.pl

**WAŻ
NE** !

Enea S.A. przystąpiła do kodeksu dobrych praktyk „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej – czyli czego Klient może oczekiwać od rzetelnego sprzedawcy”, przygotowanego przez Towarzystwo Obrotu Energią. Ponadto kodeks dobrych praktyk przyjęła też spółka Enea Operator Sp. z o.o. Stosowanie kodeksu dobrych praktyk ma charakter dobrowolny.

05

Dla jasności – wzory oświadczeń o odstąpieniu od umowy lub uchyleniu się od skutków prawnych

Dane Klienta(ów):
imię i nazwisko Klienta(ów)

.....
Miejscowość, data

.....
Numer PESEL Klienta(ów)

.....
Nazwa nowego sprzedawcy

Adres punktu poboru energii (PPE):
ulica, numer domu/numer mieszkania

.....
Adres do korespondencji

.....
Kod pocztowy i miejscowość

.....
Numer telefonu

.....
Adres do korespondencji (jeśli inny niż adres PPE)

OŚWIADCZENIE O ODSZCZEPNIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ

(w terminie 14 dni od zawarcia umowy)

Niniejszym informuję o odstąpieniu na podstawie art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku (Dz.U. 2014.827) o prawach konsumenta od umowy kompleksowej/sprzedazy o numerze
..... zawartej w dniu oraz o odwołaniu udzielonego
Państwu pełnomocnictwa dotyczącego zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

.....
Podpis Klienta

Dane Klienta(ów):
imię i nazwisko Klienta(ów)

.....
Miejscowość, data

.....
Numer PESEL Klienta(ów)

.....
Nazwa nowego sprzedawcy

.....
Adres punktu poboru energii (PPE):
ulica, numer domu/numer mieszkania

.....
Adres do korespondencji

.....
Kod pocztowy i miejscowość

.....
Numer telefonu

.....
Adres do korespondencji (jeśli inny niż adres PPE)

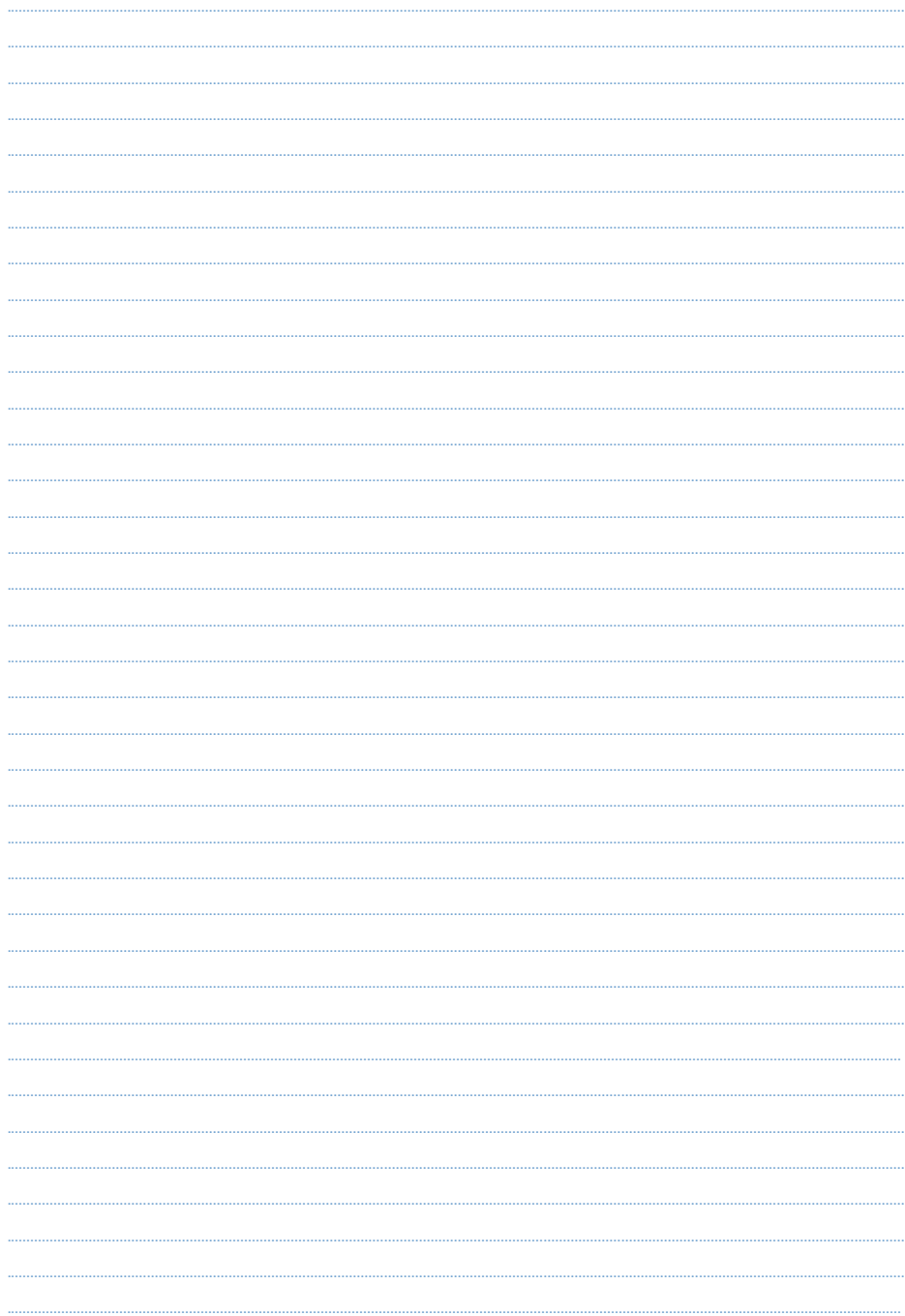
OŚWIADCZENIE O UCHYLENIU SIĘ OD SKUTKÓW PRAWNYCH OŚWIADCZENIA WOLI ZŁOŻONEGO POD WPŁYWEM BŁĘDU

Ja, niżej podpisany(-a), na podstawie art. 84 oraz art. 86 kodeksu cywilnego oświadczam, iż uchylam się od skutków prawnych oświadczenia woli, zgodnie z którym w dniuzawarłem(-am) umowę sprzedaży energii elektrycznej nr..... oraz udzieliłem(-am) Państwu pełnomocnictwa do dokonania czynności związanych ze zmianą Sprzedawcy. Informuję, że moją intencją nie było rozwiązanie dotychczasowej umowy z Enea S.A. oraz udzielenie Państwu jakichkolwiek pełnomocnictw, a moje oświadczenia w tej sprawie zostały złożone pod wpływem błędu, który Państwa przedstawiciel pośrednio spowodował w następujący sposób:.....
.....
.....

Niezależnie od powyższego zwracam uwagę, że stosowanie praktyk, których celem lub skutkiem jest wprowadzenie konsumenta w błąd, m.in. co do tożsamości podmiotu, z którym zawierana jest umowa, oraz co do skutków prawnych jej zawarcia, a także nakłanianie do rozwiązania umowy, stanowi czyn nieuczciwej konkurencji oraz niedozwoloną praktykę rynkową.

Pragnę również zwrócić Państwa uwagę na to, że w przypadku nieuwzględnienia mojego stanowiska przedstawionego w niniejszym piśmie, złożę zawiadomienie do właściwej delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dopuszczaniu się przez Państwa czynów nieuczciwej konkurencji oraz stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych, które to czyny – zgodnie z art. 24 ust. 2 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz.U. z 2015 r., poz. 184) – stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

.....
Podpis Klienta





www.enea.pl
infolinia: 611 111 111

Certyfikowany
Sprzedawca Energii
Towarzystwa Obrotu Energią

