



**Bądź ostrożny podczas zawierania umów!**

## **Poradnik konsumenta**

Przeczytaj i dowiedz się, jak uchronić się przed nieuczciwymi sprzedawcami

[enea.pl/badz-ostrozny](http://enea.pl/badz-ostrozny)

Skorzystaj z wachlarza możliwości od Enei i wybierz produkt najbardziej **dopasowany do Twoich potrzeb.**



### Enea Smart

- Przetłącz się na inteligentny dom
- Atrakcyjna cena prądu
- Kontrola zużycia energii elektrycznej i ciepłej
- Ochrona przed skutkami pożaru, zalania, a nawet włamania



### ENERGIA+ Fachowiec

- Stała cena prądu
- Profesjonalna pomoc elektryka, technika instalacji grzewczych oraz gazowych
- Nawet do **2400 zł** na interwencje



### ENERGIA+ Pewna cena

Stała cena prądu nawet **do 3 lat**



### STREFA ZAKUPÓW

Korzystaj ze Strefy Zakupów dostępnej dla Klientów Enei.  
Zarejestruj się i zyskaj nawet do 30% rabatu na markowe produkty dla siebie i swojej rodziny.

# Spis treści

Każdy konsument ma prawa.....	4
Nieuczciwi sprzedawcy pod lupą.....	5
Zasady bezpiecznego zawierania umów.....	9
Bądź asertywny, czyli jak rozmawiać ze sprzedawcą.....	13
Co zrobić, gdy podpiszesz niekorzystną umowę?.....	14
Podsumowanie najważniejszych informacji.....	15
Krzyżówka.....	16

Codziennie otrzymujemy kolejne zgłoszenia od Klientów, którzy padli ofiarą nieuczciwych sprzedawców energii podszywających się pod pracowników Enei.

Musimy zareagować i stanowczo powiedzieć:

## **Stop nieuczciwym sprzedawcom energii!**

W odpowiedzi przygotowaliśmy *Poradnik konsumenta*, w którym bierzemy ich pod lupę! Analizujemy metody ich działania i najczęstsze triki. Mówimy, na co zwrócić uwagę, i podpowiadamy, co robić, gdy do drzwi Twojego domu zapuka przedstawiciel z propozycją zawarcia nowej umowy na prąd.



# Każdy konsument ma prawa

Na początek musisz wiedzieć, kim jest konsument.

## Konsument

to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jako konsument jesteś uprzywilejowany i szczególnie chroniony przez prawo.



### Dobra wiadomość

Prawo nakłada na przedsiębiorców (zwłaszcza na firmy sprzedające energię elektryczną) obowiązek starannego i uczciwego działania wobec konsumenta – czyli Ciebie.



### Zła wiadomość

Niestety nie wszyscy przedsiębiorcy działają uczciwie. Niektórzy z premedytacją godzą w Twoje interesy, starają się osłabić Twoją pozycję i podstępem nakłonić do podpisania z nimi niekorzystnej dla Ciebie umowy.

# Nieuczciwi sprzedawcy pod lupą

## Czym najczęściej kuszą?

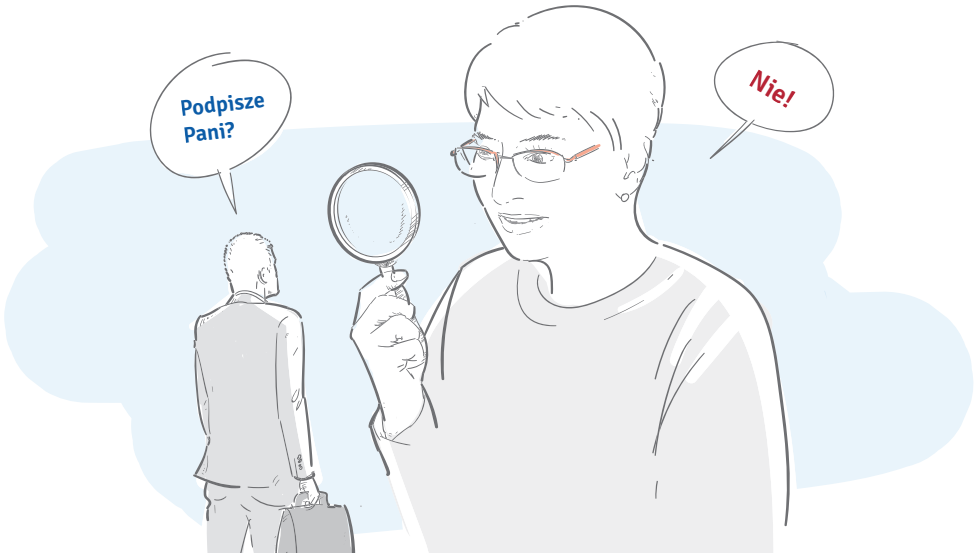
**Nieuczciwi akwizytorzy mówią o niższej cenie w stosunku do obecnej, ale w rzeczywistości:**

### Podają ceny bez podatku VAT

Często cena oferowana przez nieuczciwych sprzedawców nie zawiera podatku VAT (cena netto). W rzeczywistości nowa cena jest wyższa o „przemilczany” VAT.

### Podają ceny energii bez kosztów dystrybucji

Nieuczciwi sprzedawcy porównują starą cenę (zawierającą koszty dystrybucji prądu) z nową, niższą ceną, która tych opłat nie zawiera. W rezultacie nowy rachunek będzie wyższy niż przy obecnej umowie.



### **Nie informują o opłatach dodatkowych**

Nieuczciwi akwizytorzy nie informują Cię o „ukrytych” opłatach, np.: abonamentowej, za obsługę umowy/faktury, lub o innych kosztach, które znacząco podniosą Twój rachunek.

### **Inne sztuczki to:**

#### **Fałszywy aneks do umowy**

Nieuczciwi sprzedawcy mówią o rzekomych zbliżających się podwyżkach cen prądu i zapewniają, że podpisanie aneksu do umowy ochroni Cię przed nimi. W rzeczywistości nie podpisujesz aneksu, a nową, długoterminową umowę z inną firmą, która niekoniecznie zapewnia korzystne warunki.

#### **Straszenie zmianami**

Nieuczciwi akwizytorzy mówią o pogorszeniu warunków lub negatywnych konsekwencjach w przypadku braku akceptacji nowej umowy (np.: wstrzymanie dostaw prądu, podwyżka cen energii).

#### **Uważaj! Przez nieuczciwych sprzedawców możesz stracić podwójnie**

Jeśli masz umowę na czas określony z dotychczasowym sprzedawcą, to dodatkowo najprawdopodobniej poniesiesz koszty przedterminowego zerwania umowy.

Weź pod lupę umowę i dokładnie ją przeczytaj, zanim podpiszesz. Nie daj się nabrać na pozorne oszczędności.



## Jakie triki stosują nieuczciwi sprzedawcy, czyli co powinno wzbudzić Twoją czujność

### **Brak daty w umowie i innych istotnych danych (ceny, okresu obowiązywania umowy)**

Sprawdź, czy w umowie znajdują się: data, cena i okres, na który została zawarta. Jeśli tak, to czy data jest właściwa („dzisiejsza”)? W innym przypadku możesz mieć problem z rozwiązaniem umowy.

### **Nie informują Cię o nazwie firmy lub celowo wprowadzają w błąd**

Nieuczciwi akwizytorzy często celowo nie podają nazwy firmy, którą reprezentują lub podszywają się pod większe przedsiębiorstwa, wykorzystując ich materiały promocyjne lub znaki firmowe, które na identyfikatorze oraz dokumentach wyglądają uderzająco podobnie. Nierzadko zdarza się, że na pierwszych stronach umowy znajduje się logotyp (znak firmowy) inny niż w jej dalszej części.



### **Nie zostawiają Ci egzemplarza umowy**

Konieczniesz zadbać o to, by sprzedawca pozostawił Ci jeden egzemplarz umowy wraz ze wszystkimi załącznikami, w tym wzorem odstąpienia od umowy. Nigdy nie gódź się na dostanie umowy pocztą – najprawdopodobniej otrzymasz ją po długim czasie, kiedy będzie już za późno na odstąpienie od umowy.

### **Drobne druczki**

Często informacje o dodatkowych opłatach zostają opisane bardzo małą czcionką. Dlatego zawsze czytaj umowę z uwagą – sprawdź, czy nie zawiera ona ukrytych „drobnych druczków”.

### **Wręczają pełnomocnictwo do rozwiązania Twojej obecnej umowy**

Jeśli sprzedawca wraz z umową daje Ci taki dokument, zastanów się, czy nie masz przypadkiem do czynienia z nieuczciwym akwizytorem.

### **Nie informują Cię o możliwości odstąpienia od umowy**

Wraz z umową powinieneś otrzymać od sprzedawcy wzór odstąpienia od umowy. Dopilnuj, aby Ci go wręczył.

### **Aby podstępem wejść do Twojego domu, nieuczciwi sprzedawcy mogą się podawać za:**

- pracownika energetyki/elektrowni
- pracownika administracji
- uczciwe firmy energetyczne, również Eneę



# Zasady bezpiecznego zawierania umów

**Poza lokalem** przedsiębiorstwa możemy zawrzeć umowę:

## osobiście

gdy kontakt z przedstawicielem handlowym miał miejsce poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli np. w Twoim domu



## telefonicznie

w wyniku rozmowy z konsultantem



## elektronicznie

poprzez e-maile, formularze elektroniczne na stronie internetowej



## korespondencyjnie

za pomocą tradycyjnego listu



## O co pytać sprzedawcę

**Sprzedawca ma obowiązek odpowiedzieć na wszystkie Twoje pytania dotyczące umowy. Dlatego poświęć czas na rozmowę i dokładnie dopytaj go o:**

- ✓ nazwę firmy, z którą miałbyś zawrzeć umowę oraz dane kontaktowe przedsiębiorstwa (adres korespondencyjny, adres e-mail, numer telefonu lub faksu)

## ZASADY BEZPIECZNEGO ZAWIERANIA UMÓW

- ✓ główne cechy produktu lub usługi, które Ci oferuje
- ✓ wszystko, co wchodzi w skład ceny
- ✓ sposób, w jaki w razie potrzeby będziesz się z nim kontaktować
- ✓ adres, pod którym możesz składać reklamacje
- ✓ łączne koszty uwzględniające sprzedaż energii, jej dostarczenie\* do punktu wskazanego w umowie oraz wszelkie opłaty dodatkowe
- ✓ sposób i termin odstąpienia od umowy
- ✓ wzór formularza odstąpienia od umowy
- ✓ kary finansowe za zerwanie nowej umowy



\* Za dostarczanie energii odpowiedzialny jest lokalny dystrybutor, np. spółka Enea Operator.

### Pamiętaj!

Przed zawarciem umowy masz pełne prawo dowiedzieć się wszystkiego, co jej dotyczy. Jeśli sprzedawca odpowiada w niejasny sposób lub czujesz, że stara się coś przed Tobą ukryć – bądź czujny, prawdopodobnie jest to nieuczciwy akwizytor, dlatego **nie podpisuj umowy od razu**, poproś o czas do namysłu.



### Przed podpisaniem umowy koniecznie sprawdź następujące kwestie:

- ✓ identyfikator przedstawiciela, potwierdzający fakt, że reprezentuje on firmę, na którą się powołuje; możesz również zadzwonić na infolinię firmy i tam potwierdzić jego tożsamość
- ✓ czy umowa zawiera wszystkie dane i załączniki oraz czy jej treść jest dla Ciebie zrozumiała
- ✓ jak często będziesz otrzymywać fakturę za prąd
- ✓ czy umowa nie zawiera „drobnych druczków”
- ✓ czy umowa nie zawiera zapisów budzących Twoje podejrzenia, np. o bardzo wysokich karach umownych
- ✓ czy umowa zawiera dzisiejszą datę, cenę i okres obowiązywania umowy

**Ważne! Jeśli sprzedawca mówi, że dośle Ci Twój egzemplarz pocztą, istnieje zagrożenie, że odeśle go za późno na to, aby umowę rozwiązać w przeciągu 14 dni!**

### Pamiętaj!

Zanim podpiszesz, zawsze powinieneś otrzymać pełną treść umowy w terminie umożliwiającym dokładne jej przeczytanie i zapoznanie się z nią.

Umowa powinna być sformułowana w sposób zrozumiały, a jej postanowienia nie mogą budzić Twoich wątpliwości.



## Przedstawiciele Enei nie chodzą po domach!

Jeśli do Twoich drzwi zapuka przedstawiciel handlowy podający się za pracownika Enei i zaproponuje nową umowę na prąd, zakończ rozmowę i koniecznie zgłoś nam ten fakt! **Zadzwoń na infolinię: 611 111 111.**

## Jak bezpiecznie podpisać umowę z Eneą?

### KROK 1

Skontaktuj się w sprawie zawarcia umowy w jeden z poniższych sposobów:

- wypełnij formularz na stronie [www.enea.pl](http://www.enea.pl),
- zadzwoń pod numer infolinii 611 111 111.

### KROK 2

Po otrzymaniu zgłoszenia skontaktujemy się z Tobą, a w trakcie rozmowy odpowiemy na wszystkie Twoje pytania i zaproponujemy ofertę dopasowaną do Twoich potrzeb.

### KROK 3

W przypadku gdy nasza propozycja będzie Ci odpowiadała, wyślemy do Ciebie oryginały umowy w celu jej podpisania oraz odestania pod wskazany w umowie adres.

Zawsze możesz też odwiedzić najbliższe Biuro Obsługi Klienta i na miejscu zapytać o wszystkie szczegóły pracownika Enei.

# Bądź asertywny, czyli jak rozmawiać ze sprzedawcą

**To Ty jesteś panem w swoim domu! Nigdy nie zgadzaj się na nic, co stawia Cię w niekomfortowej sytuacji lub sprawia, że czujesz się niepewnie:**

- jeśli nie jesteś pewien tożsamości sprzedawcy albo gdy wydaje Ci się podejrzany – **nie wpuszczaj** go do środka
- **pytaj** o wszystko, co budzi Twoje wątpliwości
- **bądź asertywny** – nie bój się sprzeciwić, wtrącić, dopytać, podać w wątpliwość to, co wydaje Ci się podejrzane

## **Bądź asertywny – naucz się mówić NIE!**

Ktoś puka do Twoich drzwi, aby przedstawić Ci ofertę, która Cię nie interesuje?

**Nie bój się odmówić i zamknąć drzwi** przed nieuczciwymi sprzedawcami. Jak to zrobić?

### **Pamiętaj! Trzy proste zwroty:**

- **NIE** jestem zainteresowany – mam już podpisaną umowę
- **NIE** potrzebuję nowej oferty – jestem zadowolony ze swojej umowy oraz warunków mojego sprzedawcy
- **NIE** chcę podejmować rozmowy – nie ufam nieznanym mi osobom, które pukają do moich drzwi, dlatego z nimi nie rozmawiam



## Co zrobić, gdy podpiszesz niekorzystną umowę?

Zgodnie z prawem masz 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem/placówką przedsiębiorstwa, czyli np. w Twoim domu.

Możesz to zrobić bez podania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

Aby to zrobić, będziesz potrzebował swój egzemplarz umowy – odczytasz z niego dane sprzedawcy oraz datę zawarcia umowy (dlatego tak ważne jest to, byś otrzymał go w momencie podpisania).

Masz możliwość skorzystania z bezpłatnych porad prawnych świadczonych przez uprawnione do tego celu instytucje.



# Pamiętaj!

## Najważniejsze informacje w skrócie



Wytnij i zachowaj

1. Zanim wpuszczę sprzedawcę do domu, muszę sprawdzić kogo reprezentuje! Będę pamiętać, że przedstawiciele Enei nie chodzą po domach!



2. Nie podpiszę żadnej umowy bez jej dokładnego przeczytania!



3. Będę asertywny! Jestem panem w swoim domu i to ja dyktuję w nim warunki!



4. Nie zgadzam się na późniejsze dostanie mojego egzemplarza umowy!



5. Na odstąpienie od umowy podpisanej w moim domu mam 14 dni!



6. Jeden z egzemplarzy podpisanej umowy zachowam dla siebie, zwracając uwagę na to, czy są na niej:



- pełna nazwa firmy, z którą podpisuję umowę
- data zawarcia umowy
- cena energii i ewentualne opłaty dodatkowe
- okres obowiązywania umowy
- podpisy obu stron

# Krzyżówka

© Copyright by TECHNOPOL

Tabletka lub syrop	Jeden ... umowy zachowuje klient	Tafla lodu na rzece	Szata noszona przez ministranta	Skandynawska stolica z zamkiem Akershus	Rodzaj Indiańskie osiedle	Śliwkowy w stoiku	Syn Dedala Zawierana między stronami
Waga pięciu karatów	10	Rowy z żołnierzami	Płyta budowlana Duża papuga	Chrzaszcz lub auto Znak zodiaku	6		
Czasem zakręci się w oku	Pieniądze za pracę	Gorzkie ..., nabożeństwo	Rzymski bóg miłości	Bezgonowym jest zaba	Pracuje w cylindrze		
Sąsiaduje z Podhalem	Metal w „windzie”	Tytuł Seana Connery’ego	„Śmietnik” w wieżowcu	5	... Stewart, piosenkarz	„Wielki ...” film z J. Nowickim	Remisowa sytuacja szachowa
Pole po ściętej roślinie włóknodajnej	W wasie, z makaronem	Uderzenie różgą	Jeep z Rumunii	12	... Juis, piosenkarka		
Biurowe	Zjadany przez rosziczkę	Wypatrywany ze statku	Mały druk lub formularz	Postać z filmu „Psy” (Kondrat)	Angielski hektar	Wzory z płam na tkaninie	Jacques, belg, aktor i piosenkarz
Roztwór przechodzący w żel	Ma sumiasty zarost	Element broni automatycznej	Kocioł dla geologa	4	Nielad		
W nim śliwy, grusze	1	Matka wynalazców	Punkt kończący walkę w dżudo	...royce, luksusowe auto z Anglii	... Pakuła, reż. filmu „Klute”	Słynny amerykański tygodnik	Np. NATO
Jeden z siedmiu światów	Tony, b. premier W. Brytanii	W stajni lub na ringu	Nastrojowy wiersz	9	Damska bielizna dzienna		
Wietnamska metropolia	Waleriano- we lub do nosa	2	Część odcinka trasy rajdu	3	11		
W urnie wyborczej	Odbiorca usługi	Rodzaj lasu liściastego (anagram: sol)	7	11	... Cem- brzyńska, aktorka	Siała go baba w rymowan- ce	

Litery z pól ponumerowanych od 1 do 12 utworzą rozwiązanie.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----









# OSZCZĘDZAJ CZAS

z Elektronicznym Biurem Obsługi Klienta



Zaloguj się i załatwiasz sprawy od ręki na **ebok.enea.pl**

- Pobieraj e-faktury
- Przesyłaj odczyty licznika
- Płać rachunki i kontroluj ich historię

ebok.enea.pl

## Kontakt

---



Infolinia 611 111 111



Wejdź na [enea.pl/badz-ostrozny](https://www.enea.pl/badz-ostrozny)



Zapytaj w najbliższym  
Biurze Obsługi Klienta Enei

