

Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/konsumenci/nieetyczne-praktyki-spr/5935,Material-informacyjny-Urzedu-Regulacji-Energetyki-dotyczacy-nieuczciwych-dzialan.html>
02.05.2024, 02:02

Materiał informacyjny Urzędu Regulacji Energetyki dotyczący nieuczciwych działań niektórych przedstawicieli handlowych sprzedawców energii elektrycznej

W ostatnim czasie do Urzędu Regulacji Energetyki wpłynęły liczne skargi (telefoniczne, pisemne, osobiste) dotyczące praktyk przedstawicieli handlowych w kontekście zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

Najczęściej zgłaszane skargi związane były z wprowadzeniem konsumenta w błąd przy podpisywaniu umowy sprzedaży energii z nowym sprzedawcą. Z analizy skarg wynika, że dominowały sytuacje, w których przedstawiciele handlowi reprezentujący przedsiębiorstwa energetyczne zajmujące się sprzedażą energii:

- przedstawiali się, niezgodnie z prawdą, jako pracownicy sprzedawcy z urzędu (przedsiębiorstwa z którym odbiorca miał podpisaną umowę), w związku z czym odbiorcy zawierali nową umowę z innym sprzedawcą będąc przekonanymi, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą;
- przedstawiali się, niezgodnie z prawdą, jako pracownicy Urzędu Regulacji Energetyki, namawiając do podpisania nowej umowy;
- fałszywie informowali odbiorców, że dotychczasowy sprzedawca kończy działalność i w związku z tym odbiorcy muszą podpisać nowe umowy;
- fałszywie informowali odbiorców, że w związku ze zmianami przepisów prawa konieczna jest aktualizacja umów, w wyniku czego odbiorcy podpisywali umowy z nowym sprzedawcą będąc przekonanymi, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą;
- fałszywie obiecywali sprzedaż energii po niższej cenie niż ta, którą dotychczas płacił odbiorca, po czym odbiorca już przy pierwszym rachunku zauważał, że płatności są większe niż dotychczas;
- nie informowali przy zawieraniu umów o usługach dodatkowych - np. ubezpieczeniu, które wiążą się z dodatkowymi opłatami;
- informowali, niezgodnie z prawdą, że umowa z dotychczasowym sprzedawcą zostanie rozwiązana bez żadnych konsekwencji finansowych wobec odbiorcy;
- nie informowali o 10-dniowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem dostawcy (od 25 grudnia 2014 r. to prawo obowiązuje przez 14 dni);
- ponagłali konsumentów do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości

wcześniejszego zapoznania się z ich treścią.

Urząd Regulacji Energetyki podejmuje działania na rzecz eliminowania takich praktyk i zapobiegania ich negatywnym konsekwencjom. URE przypomina, że w przypadku otrzymania oferty zmiany sprzedawcy energii odbiorca powinien:

- upewnić się, że osoba składająca ofertę jest rzeczywiście przedstawicielem przedsiębiorstwa energetycznego, za którego się podaje; odbiorca powinien zatem poprosić o okazanie legitymacji służbowej bądź identyfikatora lub upoważnienia;
- przed podpisaniem umowy sprzedaży energii należy dokładnie zapoznać się z jej treścią, sprawdzając m.in. nazwę dostawcy, określone w umowie opłaty, okres obowiązywania umowy, warunki jej rozwiązania;
- nie należy ulegać presji przedstawiciela handlowego, w przypadku namawiania do szybkiego podpisania umowy bez uprzedniego jej przeczytania; odbiorca nie powinien podpisywać umowy tylko na podstawie zapewnienia ze strony przedstawiciela handlowego, że ten dokładnie przedstawił ofertę;
- w przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do treści umowy należy poprosić przedstawiciela handlowego, aby pozostawił druk umowy oraz kontakt do siebie, a wątpliwości można wyjaśnić kontaktując się - na przykład - telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta danego przedsiębiorstwa lub z Punktem Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych Urzędu Regulacji Energetyki, tel. 22 244 26 36;
- dopilnować by po zawarciu umowy odbiorca otrzymał egzemplarz podpisanej umowy wraz ze wszystkimi jej załącznikami (cennik, ogólne warunki umowy, wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem nazwy oraz adresem siedziby tego przedsiębiorstwa).

Niechęć przedstawiciela handlowego do postępowania w opisany wyżej sposób może być sygnałem o nieuczciwej ofercie z jego strony.

Urząd Regulacji Energetyki informuje, że:

- nie wysyła swoich przedstawicieli, ani pracowników Urzędu, do domów konsumentów;
- nie udziela przedsiębiorstwom energetycznym żadnych upoważnień do występowania w imieniu Urzędu;
- nie jest stroną umów sprzedaży energii elektrycznej lub paliw gazowych;
- traktuje wszystkich sprzedawców energii w sposób równoważny i niedyskryminacyjny - nie rekomenduje zatem wyboru oferty konkretnego, wybranego sprzedawcy.

Urząd Regulacji Energetyki zachęca do zapoznania się z publikowanymi w serwisie internetowym Urzędu [Zbiorami Praw Konsumentów](#) oraz w przypadku jakichkolwiek

wątpliwości do kontaktu telefonicznego z [Punktem Informacyjnym dla Odbiorców Energii i Paliw Gazowych URE tel. 22 244 26 36](#).

Data publikacji : 24.12.2014

Data modyfikacji : 20.01.2015