

Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogólne/aktualności/6302,Akwizytor-proponuje-zmiane-sprzedawcy-pradu-Poznaj-swoje-prawa.html>
2019-09-15, 22:08

[Strona znajduje się w archiwum.](#)

Akwizytor proponuje zmianę sprzedawcy prądu? Poznaj swoje prawa.

Urząd Regulacji Energetyki przypomina o prawach konsumentów, którzy zawierają umowy poza lokalem przedsiębiorcy. Okazją do tego jest Dzień Sprzedaży Bezpośredniej, który przypada 17 października.

Prawo konsumenta do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej czy gazu jest od kilku lat ważnym elementem wzmocnienia konkurencyjności na tych rynkach. Z comiesięcznego monitoringu prowadzonego przez URE wynika, że do końca sierpnia tego roku ponad 350 tysięcy gospodarstw domowych i niemal 150 tysięcy innych podmiotów zdecydowało się na zmianę sprzedawcy energii. Niejednokrotnie na zmianę sprzedawcy decydujemy się, gdy np. akwizytor puka do naszych drzwi z ofertą.

Gdy przychodzi „Pan z energetyki” ...

Niestety nie wszystkie oferty są dla konsumenta korzystne i nie wszystkie są przedstawiane w uczciwy sposób. Analiza skarg i sygnałów zgłaszanych do Urzędu wskazuje, że na liście najczęściej stosowanych nieuczciwych działań znajdują się takie działania handlowców związane głównie z wprowadzeniem w błąd przy podpisywaniu umowy sprzedaży energii z nowym sprzedawcą jak:

- akwizytor przedstawiał się jako pracownik sprzedawcy z urzędu (przedsiębiorstwa, z którym zazwyczaj odbiorca miał podpisaną umowę kompleksową na sprzedaż i dystrybucję energii), w związku z czym odbiorcy zawierali nową umowę z innym sprzedawcą będąc przeświadczeniymi o tym, że umowa dotyczy dotychczasowego sprzedawcy;

- handlowiec przedstawiał się jako pracownik Urzędu Regulacji Energetyki namawiając do podpisania nowej umowy;

- informowanie odbiorców, iż dotychczasowy sprzedawca kończy działalność i w związku z tym odbiorcy ci muszą dokonać wyboru nowego sprzedawcy (podpisać nowe umowy),

- w przeciwnym razie zostaną pozbawieni dostaw energii;

informowanie odbiorców, iż w związku ze zmianami przepisów prawa konieczna jest aktualizacja dotychczasowych umów, w związku z czym odbiorcy podpisywali umowy z nowym sprzedawcą będąc przekonanymi, iż jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą;

obiecywali sprzedaż energii po niższej cenie niż ta, którą dotychczas płacił odbiorca, nie informując o dodatkowych kosztach i opłatach, a odbiorca o tym, że zawarł niekorzystną umowę dowiadywał się dopiero po otrzymaniu pierwszych faktur;

przy zawieraniu umów nie informowali o usługach dodatkowych - np. ubezpieczeniu, nie informowali także o zmianie zasad rozliczeń związanej z rozdzieleniem dotychczasowej umowy kompleksowej na umowę sprzedaży i umowę o świadczenie usług dystrybucji;

nie informowali o prawie do odstąpienia od umowy, nie pozostawiali odbiorcom dokumentów oraz formularza odstąpienia od umowy;

doręczając umowę przez „kuriera”, odbiorcy byli ponaglani do jak najszybszego podpisania dokumentów bez możliwości wcześniejszego zapoznania się z ich treścią.

Często konsumenci chcą odstąpić od umowy, ale z uwagi na fakt, iż przedstawiciel handlowy sprzedawcy nie pozostawił im żadnych dokumentów, nie wiedzieli, do jakiego przedsiębiorstwa skierować swoje odstąpienie od umowy.

Dlatego Urząd Regulacji Energetyki po raz kolejny apeluje do odbiorców, żeby dokładnie czytali umowy przed ich podpisaniem. Oprócz ceny usługi, zwracamy uwagę na jaki okres zawierany jest kontrakt, czy jest automatycznie przedłużany, czy nie ma zapisów np. o dodatkowych opłatach lub karach. Należy pamiętać również, że od niekorzystnej umowy można odstąpić. Konsument ma na to 14 dni od dnia jej zawarcia, ale tylko, gdy kontrakt został podpisany poza lokalem firmy.

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, który działa od poniedziałku do piątku w godzinach pracy Urzędu (8.15 - 16.15) pod numerem telefonu 22 244 26 36. W razie problemów ze zmianą sprzedawcy energii można również zwrócić się do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.

Skargi odbiorców na nieuczciwe praktyki handlowe URE przekazuje do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który zajmuje się ochroną praw konsumentów. Po analizie skarg UOKiK wszczął postępowania przeciwko trzem sprzedawcom energii elektrycznej : Polska Energetyka Pro, Novum

i Energetyczne Centrum. UOKiK sprawdza m.in. czy konsumenci byli wprowadzani w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy.

Pamiętaj! Odbiorca przed podpisaniem umowy 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;

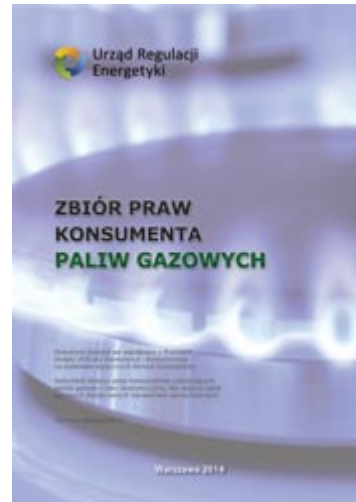
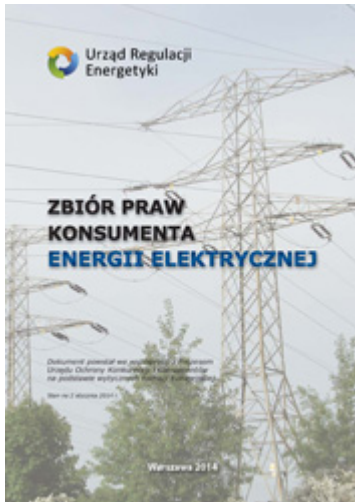
nie należy ulegać presji przedstawiciela handlowego czy kuriera, w przypadku namawiania do szybkiego podpisania umowy bez uprzedniego jej przeczytania; odbiorca nie powinien podpisywać umowy tylko na podstawie zapewnienia ze strony przedstawiciela handlowego, że ten dokładnie przedstawił ofertę;

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 zachęca także do zapoznania się z publikowanymi [Zbiorami Praw Konsumentów](#). Publikacje zawierają szczegółowe i przydatne informacje dotyczące funkcjonowania rynku energii i gazu, ze szczególnym uwzględnieniem procedury zmiany sprzedawcy oraz charakterystyką potencjalnie zawieranych umów.



We wstępnym porównaniu ofert sprzedawców energii może pomóc przygotowany przez URE [Cenowy Energetyczny Kalkulator Internetowy](#).

Bezpłatna kawa, sprzedawcy przebrani w lekarskie fartuchy, „ostatnia okazja” – to przykłady manipulacji wykorzystywanych przez akwizytorów. Przed dniem sprzedaży bezpośredniej, po raz drugi wspólnie, 24 instytucje przypominają o czym warto pamiętać, kupując od akwizytora.

Informacji szukaj też na stronach internetowych uczestników projektu.

Gdy doszło do oszustwa - [Prokuratura Generalna](#).

Jak bronić się przed nieuczciwymi praktykami na rynku telekomunikacyjnym - [Urząd Komunikacji Elektronicznej](#).

Techniki wywierania wpływu stosowane przez handlowców - [Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów](#).

Umowy sprzedaży energii - [Urząd Regulacji Energetyki](#).

Sprzedaż usług medycznych - [Federacja Konsumentów](#).

Umowy poza lokalem przedsiębiorcy - [Stowarzyszenie Konsumentów Polskich](#).

W akcji biorą także udział: [Rzecznik Praw Obywatelskich](#), [Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej](#) i Wojewódzkie Inspektoraty Inspekcji Handlowej: Wrocław, [Bydgoszcz](#), [Lublin](#), [Gorzów Wielkopolski](#), [Łódź](#), Kraków, [Warszawa](#), [Opole](#), [Rzeszów](#), [Białystok](#), [Gdańsk](#), [Katowice](#), [Kielce](#), [Olsztyn](#), [Poznań](#), [Szczecin](#).

Data publikacji : 16.10.2015

Data modyfikacji : 16.10.2015

[Następny](#)