

Urząd Regulacji Energetyki

<http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/7201,Uwaga-na-praktyki-przedstawicieli-handlowych-Polski-Prąd-i-Gaz-Sp-z-oo.html>
2019-09-15, 22:11

[Strona znajduje się w archiwum.](#)

Uwaga na praktyki przedstawicieli handlowych Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o.

Prezes Urzędu Regulacji Energetyki działając na podstawie art. 23 ust. 2 pkt 21d ustawy - Prawo energetyczne informuje, że w ostatnim czasie odnotowuje znaczący wzrost pisemnych oraz telefonicznych zgłoszeń odbiorców dotyczących praktyk stosowanych przez przedstawicieli przedsiębiorstwa Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. (poprzednia nazwa: Polska Energetyka Pro Sp. z o.o.), którym odbiorcy zarzucają:

brak rzetelnej, niepełnej informacji o warunkach przedstawianej oferty/umowy;

podsywanie się pod pracownika dotychczasowego sprzedawcy, bądź sugerowanie, że reprezentuje dotychczasowego sprzedawcę;

wprowadzanie w błąd co do celowości zawarcia umowy, tłumacząc to m.in. koniecznością aktualizacji dotychczasowej umowy - przedstawiciele handlowi „podsuwali” odbiorcom dokumenty do podpisu, w konsekwencji odbiorca nie czytając podpisywał dokumenty, a tym samym zawierał umowę;

nie pozostawianie konsumentom egzemplarza zawartej umowy sprzedaży energii elektrycznej, co uniemożliwiało identyfikację przedsiębiorstwa oraz skuteczne skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu Regulacji Energetyki zaleca odbiorcom aby:

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 podjęciem decyzji o podpisaniu umowy i upewnieniu się, co do tożsamości sprzedawcy, nie okazywać dokumentów umożliwiających nieuczciwym przedstawicielom spisywanie danych osobowych konsumenta (dowodów, legitymacji, poprzednich faktur za energię itp.);

przed podpisaniem umowy sprzedaży energii należy dokładnie zapoznać się z jej treścią, sprawdzając m.in. nazwę sprzedawcy, określone w umowie ceny i stawki opłat, okres obowiązywania umowy, warunki jej rozwiązania i wynikające z nich kary

umowne;

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.

URE przypomina

1. Konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa¹⁾, zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny.
2. W sytuacji, gdy odbiorca nie wie z jakim sprzedawcą zawarł umowę (na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa), a przedstawiciel handlowy przedsiębiorstwa nie pozostawił odbiorcy żadnych dokumentów związanych z zawartą umową, odbiorcom sugerowany jest bezpośredni kontakt z właściwym dystrybutorem celem ustalenia informacji, z jakim sprzedawcą zawarł umowę.
3. W przypadku problemów z rozwiązaniem lub odstąpieniem od umowy, konsument może zgłosić sprawę do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumentów. Do kompetencji Rzeczników Konsumentów należy m.in. zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów, wytaczanie powództwa na rzecz konsumentów oraz wstępowanie za ich zgodą do toczącego się postępowania w sprawach o ochronę interesów konsumentów.
4. Jeżeli doszło do oszustwa ze strony przedstawiciela sprzedawcy energii, konsument powinien zgłosić ten fakt do organów ścigania.

Jednocześnie przypominamy, że w Urzędzie Regulacji Energetyki toczy się postępowanie w sprawie cofnięcia koncesji na obrót energią elektryczną udzielonej przedsiębiorcy Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, co do którego zachodzi podejrzenie, że Koncesjonariusz mógł dopuścić się rażącego naruszenia warunku 2.2.2. udzielonej mu

koncesji na obrót energią elektryczną oraz innych warunków wykonywania koncesjonowanej działalności gospodarczej, określonych przepisami prawa - w szczególności - poprzez wprowadzanie odbiorców w błąd w czasie sprzedaży bezpośredniej, co do swojej nazwy, rzeczywistego celu wizyty oraz warunków dostarczania im energii elektrycznej, a także poprzez nieudzielanie im pełnych, rzetelnych i wyczerpujących informacji dotyczących ich uprawnień i obowiązków, co spowodowało wpływ skarg do Prezesa URE. Szczegóły w komunikacie: [Działania Prezesa URE w zakresie ochrony uzasadnionych interesów odbiorców ws. Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o.](#)

Ponadto 30 grudnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał Decyzję nr DDK 25/2016 stwierdzającą stosowanie przez przedsiębiorcę Polski Prąd i Gaz Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r. poz. 229 z późn. zm.) i nakazującą zaniechanie ich stosowania.

Prokuratura Okręgowa w Płocku prowadzi śledztwo w sprawie doprowadzenia w różnych miastach i miejscowościach na terenie całego kraju do niekorzystnego rozporządzenia mieniem wielu osób fizycznych poprzez wprowadzenie w błąd co do faktu zawarcia umowy z różnymi sprzedawcami energii elektrycznej. Prokuratura prosi osoby, które zawarły umowy z nieuczciwymi firmami i czują się oszukane ich działaniem, o zgłaszanie takich przypadków na adres:

Prokuratura Okręgowa w Płocku

Pl. Obrońców Warszawy 8

09-402 Płock

Szczegóły pod adresem: <http://www.poplock.pl/index.php?p=new&idg=mg,1&id=331>.

¹⁾ Przez umowę poza lokalem przedsiębiorstwa należy rozumieć taką umowę (sprzedaży, umowę o świadczenie usług), którą zawiera z jednej strony konsument, z drugiej zaś profesjonalista - przedsiębiorca, który w ten sposób zorganizował swoją działalność, że do zawierania umów z konsumentami dochodzi poza lokalem przedsiębiorstwa (tzn. na ulicy, na wczasach, w naszej pracy, na wycieczce, w domu).

Data publikacji : 15.09.2017

[Poprzedni](#)
[Następny](#)

