

# Urząd Regulacji Energetyki

<https://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/6009,15-marca-obchodzimy-Swiatowy-Dzien-Konsumenta.html>  
2020-09-19, 10:09

[Strona znajduje się w archiwum.](#)

## 15 marca obchodzimy Światowy Dzień Konsumenta

Z tej okazji Urząd Regulacji Energetyki przypomina o najważniejszych uprawnieniach, które przysługują każdemu konsumentowi energii i gazu oraz zwraca uwagę na problemy odbiorców na tych rynkach.

Podstawą działań informacyjnych i edukacyjnych Prezesa URE jest przekonanie o tym, że tylko odpowiednio poinformowany odbiorca może skutecznie dbać o własne interesy na rynku energii.

*- Zwiększenie świadomości i wiedzy odbiorców, łatwiejszy dostęp do informacji o swoich prawach oraz edukacja konsumentów wywierają presję na sprzedawców. W efekcie sprzedawcy muszą zapewnić odpowiednie standardy obsługi świadomych swoich praw konsumentów - podkreśla Maciej Bando, Prezes URE.*

### Zmieniaj świadomie

Coraz większa liczba konsumentów decyduje się na zmianę sprzedawcy energii. Tylko w 2014 roku na taką zmianę zdecydowało się ponad 150 tysięcy konsumentów z grupy gospodarstw domowych. Tym samym liczba wszystkich odbiorców, którzy zrezygnowali z zakupu prądu u tzw. sprzedawcy z urzędu sięgnęła prawie 290 tysięcy.

Niestety do Urzędu trafiały skargi związane z wprowadzeniem konsumentów w błąd przy podpisywaniu umowy sprzedaży energii z nowym sprzedawcą. Z analizy skarg wynika, że zdarzały się sytuacje, w których przedstawiciele handlowi reprezentujący przedsiębiorstwa zajmujące się sprzedażą energii przedstawiali się, niezgodnie z prawdą, jako pracownicy

sprzedawcy z urzędu (przedsiębiorstwa z którym odbiorca miał podpisaną umowę). Odbiorcy zawierali nową umowę z innym sprzedawcą będąc przekonanymi, że jest to umowa z dotychczasowym sprzedawcą. Zdarzało się także, że przedstawiciele handlowi fałszywie informowali klientów, że dotychczasowy sprzedawca kończy działalność i w związku z tym odbiorcy muszą podpisać nowe umowy.

Urząd Regulacji Energetyki podejmuje działania na rzecz eliminowania takich praktyk i zapobiegania ich negatywnym konsekwencjom. Dlatego 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;

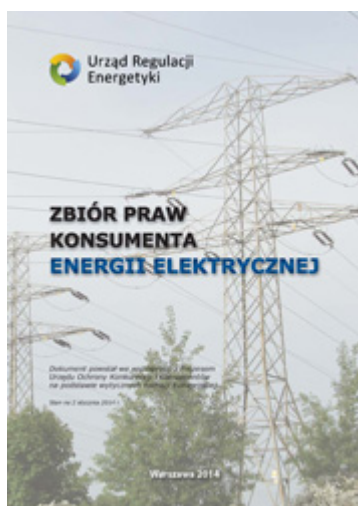
w przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do treści umowy należy poprosić przedstawiciela handlowego, aby pozostawił druk umowy oraz kontakt do siebie, a wątpliwości można wyjaśnić kontaktując się - na przykład - telefonicznie z Biurem Obsługi Klienta danego przedsiębiorstwa lub z Punktem Informacyjnym 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).

Solidnym wsparciem informacyjnym dla konsumentów jest serwis URE poświęcony zmianie sprzedawcy oraz zamieszczony tam Cenowy ENergetyczny Kalkulator Internetowy – CENKI. Przygotowana przez Urząd Regulacji Energetyki strona [www.maszwybor.ure.gov.pl](http://www.maszwybor.ure.gov.pl) pomoże odbiorcom w gospodarstwach domowych zapoznać się z procedurą zmiany sprzedawcy. Korzystając ze znajdującego się na stronie kalkulatora możemy także zapoznać się z ofertami sprzedawców energii i policzyć jej ceny, tj. koszty zakupu i dostarczenia do domu. Pamiętajmy przy tym, że kalkulator pokazuje różnicę w koszcie zakupu energii elektrycznej w ujęciu rocznym. Gdy jednak podpisujemy umowę wieloletnią skala oszczędności może ulec zmianie. Niektóre oferty sprzedawców zawierają bowiem różne ceny energii w kolejnych latach trwania umów wieloletnich. Dlatego zawsze należy dokładnie zapoznać się z ofertą przedstawianą przez sprzedawcę energii.

**PAMIĘTAJ!** Przed podpisaniem umowy wnikliwie zapoznaj się z jej warunkami, Jeśli umowa zostaje zawarta poza lokalem przedsiębiorcy (zazwyczaj umowy sprzedaży energii elektrycznej zawierane są w domach odbiorców, a przedsiębiorstwo reprezentowane jest przez akwizytora) i jej zapisy po wnikliwej lekturze nie odpowiadają odbiorcy - może ulec rozwiązaniu w ciągu 14 dni. Informację o odstąpieniu od zawartej umowy należy wysłać pocztą, koniecznie za potwierdzeniem odbioru. Odstąpienia można dokonać także osobiście, w siedzibie przedsiębiorstwa.

Szczegółowe i przydatne informacje dotyczące praw konsumentów na rynku energii i gazu, ze szczególnym uwzględnieniem sposobu zmiany sprzedawcy oraz charakterystyką potencjalnie zawieranych umów znajdują się w kompendium wiedzy przygotowanym z myślą o grupie odbiorców w gospodarstwach domowych - Zbiorze Praw Konsumenta Energii Elektrycznej i Zbiorze Praw Konsumenta Paliw Gazowych. Poradniki przygotowane przez Urząd Regulacji Energetyki we współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów są dostępne na stronie internetowej URE w zakładce Poradnik Odbiorcy.



Więcej na temat praw konsumentów pisaliśmy także:

Praktyki akwizytorów - poznaj swoje prawa

[www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5757,Praktyki-akwizytorow-poznaj-swoje-prawa.html](http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5757,Praktyki-akwizytorow-poznaj-swoje-prawa.html)

Uwaga na nieuczciwych sprzedawców

[www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5934,Uwaga-na-nieuczciwych-sprzedawcow.html](http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogolne/aktualnosci/5934,Uwaga-na-nieuczciwych-sprzedawcow.html)

Nowe prawa konsumentów od 25 grudnia 2014 r.

[www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogólne/aktualnosci/5933,Nowe-prawa-konsumentow-od-25-grudnia-2014-r.html](http://www.ure.gov.pl/pl/urząd/informacje-ogólne/aktualnosci/5933,Nowe-prawa-konsumentow-od-25-grudnia-2014-r.html)

Dla ułatwienia poszukiwania interesujących odbiorców problemów i zagadnień Urząd przygotował [listę odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania](#).

W Urzędzie, od poniedziałku do piątku w godzinach pracy, tj. od 8.15 do 16.15, działa także infolinia, gdzie można uzyskać informacje telefoniczne. W razie pytań zapraszamy do kontaktu pod numerem telefonu : 22 244 26 36

Światowy Dzień Konsumenta, znany też jako Światowy Dzień Praw Konsumenta, to międzynarodowe święto obchodzone corocznie.

Po raz pierwszy obchody odbyły się w 1983 roku w rocznicę przemówienia prezydenta Johna Kennedy'ego, wygłoszonego w roku w Kongresie Stanów Zjednoczonych. Dotyczyło ono projektu ustawy o ochronie praw konsumenta.

Data publikacji : 13.03.2015

[Następny](#)