PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RGD.610.9.18.IW

/wersja jawna/
Gdańsk, 20 listopada 2019 r.

DECYZJA RGD – 7/2019

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (*wcześniej:* Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na:

1) wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do:

   a) tożsamości Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:

      – reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub dotychczasowego sprzedawcę gazu, z którego usług konsument korzysta,

      lub

      – wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika m.in. z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących, zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną i/lub gaz, potwierdzenia wykonania prac lub odczytu licznika,

   podczas, gdy w rzeczywistości, czynności te miały doprowadzić do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i zmiany sprzedawcy energii i/lub gazu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

   b) istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. opłaty te wzrastały, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2) zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:

   – umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego

   lub

   – umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej,

   co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3) stosowaniu przez:

   a) osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

   b) Spółkę Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

4) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, co narusza art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza ich zaniechanie z dniem:

- **19 maja 2018 r. - w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych i**
- **7 sierpnia 2018 r. - w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych.**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (*wcześniej:* Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu *Rzetelna Firma*, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 28 marca 2018 r.

III. Na podstawie art. 26 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie **Proton**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (*wcześniej:* Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na stosowaniu wzorców umów zatytułowanych:

- *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G,*
- *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*
- *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,*
- *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego,*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje zaniechanie jej stosowania.

IV. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (*wcześniej:* Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) **obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,** w związku z praktykami stwierdzonymi w pkt I ppkt 1-5, pkt II i pkt III sentencji decyzji, poprzez skierowanie - w terminie 2 (dwóch) miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - korespondencji do wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (*wcześniej*: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie i Joy Energia Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu) w okresie od 1 września 2016 r. do 6 sierpnia 2018 r. umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej oraz w okresie od 1 września 2016 r. do 18 maja 2018 r. umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego, spełniającej poniższe warunki:

- w warstwie wizualnej: - sporządzonej czcionką *Times New Roman* w rozmiarze 11, kolor czarny, na białym tle,
- dostarczona konsumentom za pomocą listów poleconych,
- mającej następującą treść:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z 20 listopada 2019 r., nr RGD - 7/2019:

I. *na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.)* ***uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów,*** *o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania* ***Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą***

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

w Warszawie *(wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na:*

1) *wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do:*

   a) *tożsamości Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:*

      – *reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub dotychczasowego sprzedawcę gazu, z którego usług konsument korzysta,*

      lub

      – *wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika m.in. z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących, zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną i/lub gaz, potwierdzenia wykonania prac lub odczytu licznika,*

      podczas, gdy w rzeczywistości, czynności te miały doprowadzić do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i zmiany sprzedawcy energii i/lub gazu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

   b) *istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. opłaty te wzrastały, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

2) *zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:*

   – *umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego*

   lub

   – *umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej,*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3) *stosowaniu przez:*

   a) *osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

   b) *Spółkę Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

4) *niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, co narusza art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

5) *nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdził ich zaniechanie z dniem:

- ***19 maja 2018 r. w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych i***
- ***7 sierpnia 2018 r. w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych,***

II. *na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ***uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,*** *o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie* ***Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*** *(wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu Rzetelna Firma, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

i stwierdził jej zaniechanie z dniem 28 marca 2018 r.,

III na podstawie art. 26 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ***uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,*** *o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie* ***Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*** *(wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na stosowaniu wzorców umów zatytułowanych:*

- *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G,*
- *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*
- *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,*
- *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego,*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został naruszony może żądać m.in. naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych. Konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń indywidualnie, na drodze cywilnoprawnej, mogą również zwrócić się z prośbą o pomoc do organizacji konsumenckich oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, właściwych ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, wykonujących zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów.

Jawna treść decyzji Prezesa UOKiK nr RGD- 7/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

***Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK** mają charakter **prejudykatu w postępowaniu sądowym**. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie."*

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.), oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (*wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*):

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 1 lit. a)** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **37.924 zł** (słownie: trzydzieści siedem tysięcy dziewięćset dwadzieścia cztery złote), płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 1 lit. b)** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **37.924 zł** (słownie: trzydzieści siedem tysięcy dziewięćset dwadzieścia cztery złote), płatną do budżetu państwa,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 2** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **37.924 zł** (słownie: trzydzieści siedem tysięcy dziewięćset dwadzieścia cztery złote), płatną do budżetu państwa,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 3 lit. a)** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa,
5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 3 lit. b)** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa,
6. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 4** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa,
7. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt I ppkt 5** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

8. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt II s**entencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa,

9. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w **pkt III** sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **44.245 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dwieście czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

postanawia się obciążyć **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (*wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*) **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się ww. Spółkę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 101,60 złotych (słownie: sto jeden złotych 60/100 groszy) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

[1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: *Prezes Urzędu, Prezes UOKiK,* otrzymał liczne wystąpienia i sygnały od konsumentów, powiatowych/miejskich rzeczników konsumentów oraz od Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki, dalej: *Prezes URE,* mogące świadczyć o nieprawidłowościach, jakich dopuszczała się Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (*wcześniej: Joy Energia Sp. z o.o. z siedziba we Wrocławiu, a obecnie: Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*), dalej: *Przedsiębiorca, Spółka, Proton, Gasoenergia, Joy,* podczas składania konsumentom propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego.

[2] W związku z powyższym Prezes Urzędu na podstawie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 1a i pkt 2 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), dalej: *uokik,* przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy zachowania rynkowe spółki Gasoenergia związane z prowadzoną działalnością gospodarczą polegającą na świadczeniu usług kompleksowych i usług sprzedaży energii elektrycznej oraz gazu odbiorcom w gospodarstwach domowych, w zakresie:

- stosowanych procedur i form zawierania umów kompleksowych i sprzedaży energii elektrycznej oraz gazu, trybu realizacji tych umów, akwizycji usług, w tym reklam,
- ofert produktowych i wykorzystywanych wzorów umów kompleksowych i sprzedaży energii elektrycznej oraz gazu, w tym ogólnych warunków umów, regulaminów, cenników, pełnomocnictw i innych dokumentów do nich załączanych,

nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w sprawie o uznanie postanowień wzorców umów za niedozwolone .

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[3] W toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej i umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych Spółka zawierała w formie pisemnej poza lokalem przedsiębiorstwa. Ww. umowy kompleksowe zawierane były na rzecz i w imieniu Spółki przez *Partnerów*, których łączyły ze Spółką *Umowy partnerstwa handlowego*. *Partner* – w celu wykonania przedmiotu zawartej *Umowy partnerstwa handlowego* – mógł posługiwać się *Autoryzowanym Doradcą Handlowym,* za którego działania ponosił odpowiedzialność jak za swoje własne […]. W latach 2016 – 2018 Spółka współpracowała na podstawie *Umów partnerstwa handlowego* z następującymi podmiotami:

1) […], dalej: […],

Dowód: Umowa partnerstwa handlowego zawarta przez Joy z […] - karty akt postępowania nr 111 – 142,

2) […], dalej: […], (umowa partnerstwa z […]),

Dowód: Umowa partnerstwa handlowego zawarta przez Gasoenergia z […] – k. 3125- 3150,

3) […], dalej: […],

Dowód: Umowa partnerstwa handlowego zawarta przez Gasoenergia z […] – k. 166- 202

4) […], dalej: […].

Dowód: Umowa partnerstwa handlowego zawarta przez Gasoenergia z […] – k. 143 - 165

[4] Z przekazanych przez Spółkę w pismach z 26 czerwca 2017 r. i 6 listopada 2017 r. informacji wynika, że zaprzestanie współpracy z ww. podmiotami (*Partnerami*) - poza […] - nastąpiło w okresie maj/czerwiec 2017 r. Pomimo zaprzestania współpracy nie doszło do formalnego rozwiązania *Umów partnerstwa handlowego*, tym niemniej poza […] pozostałe podmioty wstrzymały działania mające na celu pozyskanie klienta indywidulanego. Oświadczeniom tym przeczą jednak dane przekazane przez Spółkę Prezesowi UOKiK, przedstawione w pkt [29] i [46] ustaleń faktycznych niniejszej decyzji. Wynika z nich, że w 2018 […] w imieniu Spółki zawarło […] umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej w gospodarstwach domowych i […] dostarczania paliwa gazowego w gospodarstwach domowych.

Dowód: pisma Spółki z 26 czerwca 2017 r., 6 listopada 2017 r. i 18 lutego 2019 r. – k. 53-56, 108, 1580- 1582

[5] W piśmie z 26 czerwca 2017 r. Spółka wyjaśniła, że w okresie, gdy umowy z odbiorcami energii elektrycznej i gazu były zawierane przy współpracy z jej ww. *Partnerami*:

- Do nawiązania kontaktu z klientem dochodziło poprzez kontakt telefoniczny *Partnera* Spółki. W rozmowie tej przedstawiano potencjalnemu klientowi ofertę umów kompleksowych dostarczania gazu i/lub energii elektrycznej. Rozmowa telefoniczna miała na celu przedstawienie warunków umów kompleksowych oraz ustalenie terminu wizyty przedstawiciela w celu zawarcia umowy, w przypadku zainteresowania ofertą Spółki przez potencjalnego klienta.
- Podczas pierwszego kontaktu osobistego poza lokalem przedsiębiorstwa klientowi przekazywany był egzemplarz umowy wraz z załącznikami, konsument pouczany był przy tym o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia i przedstawiane były mu warunki umowy.
- Podczas pierwszego kontaktu telefonicznego z konsumentem (rozmowy te nie były nagrywane), przedstawiana była oferta umów kompleksowych Spółki, a *Partner,* zgodnie z treścią zawartej *Umowy partnerstwa handlowego* miał obowiązek:
  - dokładnego i jednoznacznego podania nazwy Spółki: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- ustalenie czy rozmowa jest prowadzona z potencjalnym odbiorcą – osobą decyzyjną,
- przedstawienia prośby dotyczącej możliwości zaprezentowania oferty Spółki,
- przeprowadzić szczegółową prezentację oferty,
- przeprowadzenia rozmowy handlowej, która zawierała odpowiedzi na pytania i wątpliwości oraz jej podsumowanie,
- pozyskania danych niezbędnych do zawarcia umowy, w tym w szczególności danych odbiorcy oraz innych niezbędnych do skutecznego zawarcia ważnej umowy,
- przygotowania (umówienia dogodnego terminu) wizyty przedstawiciela w celu podpisania umowy, poinformowania potencjalnego odbiorcy o przysługującym mu terminie na odstąpienie od zawartej umowy.

➢ Spółka nie posiada scenariuszy rozmów z osobami, którym proponowano zawarcie umowy sprzedaży energii elektrycznej i/lub gazu oraz zmianę sprzedawcy.

Dowód: pismo Spółki z 26 czerwca 2017 r.- k. 53-56

[6] Spółka oświadczyła, że w trakcie realizacji procesu sprzedażowego:

➢ *(…) bezwzględnie wymaga od Partnera:*

- *działania etycznego w stosunku do potencjalnych klientów GasoEnergia,*
- *działania zgodnego z prawem,*
- *rzetelnego informowania o ofercie GasoEnergia,*
- *uczciwego i pełnego przedstawiania informacji dotyczących Spółki, przez co rozumie się w szczególności informowanie potencjalnych Odbiorców, że oferta pochodzi od Spółki GasoEnergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i wyraźne odróżnienie jej od ofert innych dostawców zwłaszcza oferty dotychczasowego dostawcy,*
- *sumiennego wypełniania dokumentacji,*
- *weryfikowania i analizowania jakości pracy wykonywanej poprzez zatrudniony (podległy) personel,*
- *terminowego dostarczania dokumentów zarówno do Odbiorcy jak i do Spółki w szczególności bezwzględnego pozostawiania egzemplarza umowy u Odbiorcy,*
- *dbania o właściwy poziom wiedzy pracowników w zakresie prezentowanych ofert i promocji. (…)*

➢ nie szkoliła ww. *Partnerów* i ich współpracowników;

➢ nie jest w stanie określić, na jakim obszarze geograficznym poszczególni *Partnerzy* zawierali w jej imieniu umowy z odbiorcami energii i gazu - ich zakres działania obejmował całe terytorium Polski i od wyłącznej woli *Partnera* zależało, w jakich województwach prowadził sprzedaż usług świadczonych przez Spółkę;

➢ w ramach kontroli prawidłowości wykonania przez wskazanych *Partnerów* powierzonych im zadań, przekazywali oni Spółce nagrania rozmów weryfikacyjnych. Rozmowa weryfikacyjna to rozmowa telefoniczna, w której *Partner* przedstawia się, podaje nazwę Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o., informuje odbiorcę o rejestracji rozmowy, potwierdza tożsamość odbiorcy, informuje odbiorcę o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni, uzyskuje od odbiorcy odpowiedzi twierdzące na wszystkie następujące pytania:

- Czy podpisał(a) Pan(i) umowę kompleksową sprzedaży energii elektrycznej/dostarczania paliwa gazowego?
- Czy przedstawiciel dostarczył umowę wraz z kompletem dokumentów?;

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- wymagała od *Partnera* nagrań rozmów weryfikacyjnych wraz z przekazanym kompletem dokumentów umownych. Nagrania te stanowiły narzędzie kontroli prawidłowości wywiązywania się przez *Partnerów* z obowiązków wynikających z umowy;
- nie zawiera umów na odległość i nie współpracuje z podmiotami, które zawierałyby w jej imieniu umowy w tym trybie;
- nie korzystała i nie korzysta z usług firm kurierskich, którym zlecałaby wykonanie na jej rzecz usług dostarczania korespondencji kierowanej do odbiorców energii elektrycznej i odbiorców gazu, zawierającej egzemplarze umów kompleksowych; na podstawie zawartych *Umów partnerstwa handlowego – Partnerzy* i upoważnieni przez nich *Autoryzowani Doradcy Handlowi*, zwani dalej również: *przedstawicielami Spółki*, zawierali ww. umowy w imieniu Spółki, nie były to jednak umowy kurierskie, które miałyby polegać jedynie na dostarczeniu kompletu dokumentów umownych;
- na koniec 2015 r. nie miała zawartych kompleksowych umów sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami w gospodarstwach domowych/konsumentami, na koniec 2016r. posiadała […] energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a na koniec I kwartału 2017 r. – […] odbiorców;
- na koniec 2015 r. i 2016 r. nie miała zawartych kompleksowych dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych/konsumentami, a na koniec I kwartału 2017 r. – […] odbiorców paliwa gazowego w gospodarstwach domowych.

Dowód: pisma Spółki z 26 czerwca 2017 r. i 16 listopada 2017 r. – k. 53-56, 203 – 204, załącznik do pisma Spółki z 6 listopada 2017 r. - płyta CD-R – k. 110

[7] Z wystąpień konsumentów wynika, że po przeprowadzeniu przez przedstawiciela Spółki rozmowy telefonicznej z konsumentem i pozyskaniu w jej trakcie danych osobowych następowała wizyta przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta. Osoba odwiedzająca konsumenta podawała się za kuriera i przedstawiała mu do podpisania dokumenty. Po podpisaniu przez konsumenta dokumentów kurier nawiązywał kontakt telefoniczny z przedstawicielem *Partnera* Gasoenergii, przekazywał konsumentowi telefon w celu przeprowadzenia rozmowy mającej na celu potwierdzenie przez konsumenta przebiegu procesu zawarcia umowy.

[8] W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego zwrócono się do ww. *Partnerów* Spółki o przekazanie informacji dotyczącej prowadzonej współpracy. Stanowiska zajęły jedynie […] oraz […], a w uzyskanych odpowiedziach:

1) […] w piśmie z 13 listopada 2017 r. wskazała, że:

- ✓ na podstawie umowy partnerstwa zawiera w imieniu Gasoenergia umowy konsumenckie i dostarcza do ww. Spółki komplet dokumentów związanych z jej zawarciem. *(…) Konsultant telefoniczny kontaktuje się w celu przedstawienia oferty zmiany sprzedawcy energii elektrycznej bądź paliwa gazowego i umówienia terminu wizyty, w trakcie której przekazywane są dokumenty umowne do podpisu. Wszystkie dane potrzebne do zawarcia umowy podawane są dobrowolnie przez Odbiorcę. W przypadku zainteresowania ofertą zmiany sprzedawcy w rozmowie telefonicznej umawiany jest termin podpisania umowy. Przedstawiciel jechał do klienta. Do jego obowiązków należało zweryfikowanie zgodności danych Klienta w oparciu o treść faktury oraz dowodu osobistego. Przedstawiciel upewniał się, czy klient może bez narażenia się na karę umowną dokonać zmiany sprzedawcy energii elektryczne lub paliwa gazowego. Przedstawiciel informował konsumenta, że umowa dotyczy zmiany sprzedawcy. Wskazywał wysokość stawek wynikających z umowy. Przedstawiciel dostarczał komplet dokumentów, tj. umowę, cennik, regulaminy, informację o prawie do odstąpienia od Umowy itp. Przedstawiciel czekał aż konsument zapozna się z umową lub na prośbę konsumenta pozostawiał je celem uważnego przeczytania ich treści. Podpisane dokumenty umowne przedstawiciel*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

dostarczał do siedziby […], skąd następnie były przekazywane do Gasoenergii. (…) po zawarciu umowy, czyli po jej podpisaniu przez odbiorcę, przeprowadzana była tzw. rozmowa weryfikacyjna, w trakcie której rozmówca przedstawiał się pełną nazwa Spółki, czyli Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne sp. z o.o. Padało pytanie czy klient podpisał Umowę kompleksową na prąd lub gaz. Klient potwierdzał podpisanie umowy, pozostawienie egzemplarza dokumentów umownych przez przedstawiciela. Na koniec konsument był pouczany o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni a także miał możliwość oceny pracy przedstawiciela. Rozmowy te były nagrywane, a nagrania przekazane Spółce Gasoenergia.

- ✓ *W […] nie znajdują się nagrania rozmów weryfikacyjnych, wszystkie przeprowadzone przekazane zostały do Gasoenergia,*
- ✓ *Przedstawiciele […] nie posługiwali się żadnymi identyfikatorami,*
- ✓ Kontrola prawidłowości wykonywania przez […] zadań w imieniu i na rzecz Gasoenergia w zakresie realizacji *Umowy partnerstwa handlowego* polegała na weryfikacji nagrań rozmów weryfikacyjnych w przypadku złożenia reklamacji przez konsumenta,
- ✓ Gasoenergia nie szkoliła pracowników/przedstawicieli […],
- ✓ Przedstawianie oferty Gasoenergia za pośrednictwem call center (telefonicznie) rozpoczęło się od dnia zawarcia *Umowy partnerstwa handlowego*;

Dowód: pismo […] z 13 listopada 2017 r. – k. 1128- 1129

2) […] wskazała, że:

- ✓ proces oferowania usług w imieniu Gasoenergia przebiega następująco: *(…) Konsultant kontaktuje się telefonicznie celem przedstawienia propozycji zmiany sprzedawcy energii elektrycznej/gazu i umówienia wizyty handlowej. Spółka […] korzysta z numerów telefonów klientów znajdujących się w Książce Telefonicznej. Wszystkie inne dane podawane były dobrowolnie przez Właściciela Licznika. Spółka […] współpracowała z GASOENERGIA na podstawie Umowy Agencyjnej w pośrednictwie w dostarczeniu do Spółki GASOENERGIA dokumentów związanych z zawarciem Umowy konsumenckiej. Nie było wytycznych od GASOENERGIA, aby nagrywać rozmowy będące przedmiotem oferty. Nagrywane były tylko dla własnych potrzeb, aby sprawdzić rozmowę konsultanta, czy została przeprowadzona prawidłowo. Rozmowy były przechowywane do momentu odsłuchania rozmowy przedstawiającej ofertę lub podpisania Umowy przez Klienta. Jeżeli konsultant powiedział wszystko prawidłowo i Klient wyraził zgodę wówczas taka rozmowa była kasowana automatycznie i zastępowana następnymi. Umowy – dokumenty są przydzielane losowo dla handlowców lub wysyłane pocztą. Zawsze handlowiec/przedstawiciel lub osoba dostarczająca komplet dokumentów jechała bezpośrednio do Klienta. Najpierw była rozmowa telefoniczna z przedstawieniem propozycji zmiany sprzedawcy/gazu. Następnie Klient musiał wyrazić zgodę, aby przysłać do niego komplet dokumentów związanych ze zmianą sprzedawcy tj.: umowę, cennik, regulamin itp. Do obowiązków dostarczającego należało zweryfikowanie godności Klienta na podstawie Faktury, dowodu osobistego. Sprawdzenie czy posiada umowę na czas nieokreślony, czy może bez ponoszenia konsekwencji finansowych zmienić sprzedawcę energii elektrycznej/gazu. Klient był informowany, że umowa zawarta będzie z nową Spółką, o stawkach wynikających z umowy, o jej adresie, dostarczany był komplet dokumentów – umowa, cennik, regulamin, informacja o prawie do odstąpienia od Umowy itp. Handlowiec/ przedstawiciel lub osoba dostarczająca dokumenty umowne każdorazowo czekała, aż Klient się zapozna z dokumentami lub pozostawiał komplet tych dokumentów do przeanalizowania przez Klienta. Następnie kom-*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

plet podpisanych dokumentów umownych był dostarczany do biura […] do weryfikacji poprawności wykonania zlecenia. Dodatkowym etapem weryfikacji była rozmowa nagrywana (rozmowa weryfikacyjna) która wyglądała następująco:

- Przedstawienie się pełną nazwą Spółki, tj. Gasoenergia

- pytanie czy Klient podpisał Umowę kompleksową na prąd, gaz lub prąd i gaz;

- weryfikacja godności właściciela licznika energii elektrycznej/gazu,

- Informacja na temat przysługującego mu prawa 14 dni na odstąpienia od zawartej Umowy,

- pytanie czy handlowiec/kurier zostawił kopie dokumentów,

- ocena przedstawiciela/kuriera przez Klienta,(…)

- ✓ nie archiwizowała nagrań rozmów weryfikacyjnych - wszystkie nagrania rozmów weryfikacyjnych były na bieżąco przekazywane do Gasoenergia wraz z kompletem dokumentów umownych, w związku z czym nie posiada ona informacji o ilości przeprowadzonych rozmów weryfikacyjnych,
- ✓ posiadała wzory identyfikatorów, które były stosowane,
- ✓ Gasoenergia kontrolowała […] na podstawie poprawności przekazywanej dokumentacji i nagrań rozmów weryfikacyjnych.
- ✓ Gasoenergia nie przeprowadzała żadnych szkoleń dla […],
- ✓ w okresie od 1 grudnia 2016 r. do 28 kwietnia 2017 r. świadczyła ona na rzecz Gasoenergia zgodnie z *Umową partnerstwa handlowego* usługi, które nie były usługami *stricte* pocztowymi ani kurierskimi, polegały one na pośrednictwie w zawieraniu umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej/dostarczania paliwa gazowego poza lokalem przedsiębiorstwa, w domu klienta,
- ✓ w okresie od 1 grudnia 2016 r. do 28 kwietnia 2017 r. świadczyła ona na rzecz Gasoenergia zgodnie z *Umową partnerstwa handlowego* usługi polegające na telefonicznym przedstawianiu oferty Gasoenergia.

Dowód: pismo […] z 8 listopada 2017 r. – k. 1098- 1101

[9] Analiza zebranych informacji, tj. wyjaśnień Spółki oraz wystąpień otrzymanych od konsumentów, Prezesa URE oraz miejskich i powiatowych rzeczników konsumentów, dała Prezesowi UOKiK podstawy do uznania, że istnieją uzasadnione przesłanki do postawienia Spółce zarzutu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowieniem nr 48 z dnia 24 sierpnia 2018 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1) działaniu wprowadzającym w błąd, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do:

   a) tożsamości Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:

      – reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub dotychczasowego sprzedawcę gazu, z którego usług konsument korzysta,

      lub

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

– wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika m.in. z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących, zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną i/lub gaz, potwierdzenia wykonania prac lub odczytu licznika,

podczas, gdy w rzeczywistości, czynności te mają doprowadzić do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i zmiany sprzedawcy energii i/lub gazu, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070), zwanej dalej: *upnpr*, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

b) istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. opłaty te wzrastają, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik,

2) zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:

– umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego

lub

– umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik,

3) stosowaniu przez:

a) osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

b) przez Spółkę Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik,

4) niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku,

co może naruszać art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.), dalej: *upk*, oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik,

5) nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik,

6) nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się przez Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu *Rzetelna Firma*,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik,

7) stosowaniu wzorców umów zatytułowanych:

– *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G*,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*
- *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,*
- *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Karty akt postępowania: 6-41

[10] W toku postępowania Prezes Urzędu postanowieniami nr 49 z dnia 24 sierpnia 2018 r. i nr 19/2019 z dnia 25 marca 2019 r. zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu informacje uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego oraz uzyskane od konsumentów, Prezesa URE oraz miejskich/powiatowych rzeczników konsumentów.

Karty akt postępowania: 42-45, 2010-2011

[11] Postanowieniami nr 64 z 17 września 2018 r. i nr 20/2019 z dnia 25 marca 2019 r. ograniczył Spółce prawo wglądu do materiału dowodowego załączonego do akt postępowania w części stanowiącej dane osobowe konsumentów, które nie zostały bezpośrednio ujawnione Spółce przez konsumentów.

Karty akt postępowania: 1484-1488, 3067-3072

[12] W toku niniejszego postępowania Spółka dokonała zmiany nazwy z Gasoenergia na Proton oraz dwukrotnie zmieniła adres siedziby, w związku z czym w piśmie z 28 marca 2019 r. została pouczona, że zgodnie z art. 41 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 2096 z późn. zm.), dalej: *kpa*, w toku postępowania strony oraz ich przedstawiciele i pełnomocnicy mają obowiązek zawiadomić organ administracji publicznej o każdej zmianie swojego adresu, w tym adresu elektronicznego. Zgodnie z art. 41 § 2 kpa w razie zaniedbania obowiązku określonego w § 1 doręczenie pisma pod dotychczasowym adresem ma skutek prawny.

Dowód: KRS Spółki k. 49-52, 1496-1503, 3073-3078
pismo Prezesa UOKiK z 28 marca 2019 r. – k. 3079-3080

[13] Pismem z 28 września 2018 r. Spółka udzieliła odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i odniosła się do zarzutów Prezesa Urzędu. Do ww. pisma załączono kopię pełnomocnictwa procesowego udzielonego 16 marca 2017 r. przez Prezesa Spółki – Pana Roberta Dulębę - radcy prawnemu […] wpisanej na listę radców prawnych prowadzonych przy Okręgowej Izbie Radców Prawnych we Wrocławiu, dalej: *OIRP we Wrocławiu,* pod numerem […]. Kopia załączonego pełnomocnictwa została w dniu 28 września 2018 r. potwierdzona za zgodność z oryginałem przez […] posługującą się tytułem radcy prawnego. W ww. piśmie Spółka oświadczyła, że nie zgadza się w całości z postawionymi zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do pisma załączono nagrania rozmów telefonicznych przeprowadzonych pomiędzy

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

konsumentami i przedstawicielami podmiotów oferujących usługi Spółki, zarejestrowanych bezpośrednio po podpisaniu umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej bądź umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego. W ocenie Spółki - przedstawionej w ww. piśmie - z treści załączonych przez nią nagrań wspomnianych rozmów wynika:

1) z jakim przedsiębiorcą zawarta została umowa (podawano pełna nazwę przedsiębiorcy),
2) czego ona dotyczyła (kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej lub kompleksowej dostawy paliwa gazowego),
3) konsument był pouczany o prawie do odstąpienia od zawartej umowy w terminie 14 dni,
4) konsument potwierdzał otrzymanie kompletu dokumentów umownych (pozostawienia egzemplarza umowy w domu konsumenta), a także oceniał prace jej przedstawiciela.

[14] W ocenie Spółki wskazane przez nią okoliczności wynikające z załączonych nagrań rozmów przeczą prawidłowości postawionych jej przez Prezesa UOKiK w piśmie z 24 sierpnia 2018 r. zarzutów. Spółka w przywołanej wyżej odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania wskazała, że:

1) nie oferowała ona swych usług podając się za dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub gazu. Jej przedstawiciele nie informowali konsumentów, że wymóg podpisania dokumentów wynika m.in. z konieczności aktualizacji umów obowiązujących czy zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną (gaz), potwierdzenie wykonania prac czy też odczytu licznika,
2) nie stosowała wobec konsumentów nacisku, polegającego na wywoływaniu u nich przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną, do której konsumenci byli ponaglani oraz nie uniemożliwiała im swobodnego zapoznania się z treścią dokumentów. *(…) Pod koniec rozmowy konsumenci oceniali pracę przedstawicieli i oceny te były zawsze bardzo dobre. Z samego nagrania nie wynika również, by podpisywanie przez konsumentów dokumentów umownych miało miejsce w atmosferze ponaglania i wywoływania presji przez przedstawicieli Spółki. Dodatkowo (…) konsumenci pouczani byli o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Zatem nawet gdyby przyjąć, iż w trakcie wizyty przedstawiciela Spółki konsumenci nie mieli możliwości dokładnego zapoznania się z treścią np. ogólnych warunków umownych, to sposobność taką mieli przez kolejne 14 dni i ewentualne podjęcie decyzji, czy od umowy odstąpić, czy też nie. Potwierdzenie otrzymania egzemplarza umowy konsumenci potwierdzali również w rozmowie. (…)*
3) całkowicie błędnym jest zarzut stosowania przez nią wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karą umowną. *(…) to na konsumencie przy zawieraniu umowy ciąży obowiązek podania prawidłowych danych umożliwiających „przeprocesowanie" umowy u dystrybutora i wypowiedzenie umowy u dotychczasowego sprzedawcy. Każdorazowo, gdy proces zmiany sprzedawcy i zgłoszenie zmiany sprzedawcy w dystrybucji zainicjowany przez Spółkę na podstawie danych podanych w umowie przez konsumenta został przerwany z uwagi na komunikat dotychczasowego sprzedawcy lub dystrybucji o błędnych danych odbiorcy (przykładowo: błędny nr PPE, błędny adres PPE), Spółka kontaktowała się z odbiorcą telefonicznie oraz listownie w celu poprawienia tych danych i podania prawidłowych informacji umożliwiających przeprocesowanie zawar-*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

tej umowy. (…) Spółka dążyła do tego, by dane te zostały przez konsumenta uzupełnione, wyznaczając mu dodatkowy termin na podanie prawidłowych danych, które znajdują się na fakturze od poprzedniego dostawcy. Spółka wysyłała wezwania do wskazania prawidłowych danych czekając nawet 2 miesiące na ich skorygowanie. Były to każdorazowo dane nieprawidłowe, a nie brak danych wynikających z niepozyskania ich przez przedstawicieli Spółki. (…)

4) w odniesieniu do zarzutu stosowania nieczytelnej formy stosowane przez nią wzorców umownych, dokumenty te *(…) nie odbiegają od innych wzorców umownych stosowanych przez inne przedsiębiorstwa świadczące usługi sprzedaży energii i gazu. (…)*

Dowód: pismo Spółki z 28 września 2018 r.- k. 1492- 1495, płyta CD-R – k. 1504

[15] Pismem z 19 listopada 2018 r. Prezes UOKiK wezwał Spółkę Proton do przekazania niezbędnych informacji i dokumentów. Wezwanie to zostało skierowane do wskazanego przez Spółkę pełnomocnika – […], na wskazany w piśmie z 28 września 2018 r. adres do doręczeń: […]. Ww. pismo Prezesa UOKiK zostało zwrócone do Delegatury UOKiK w Gdańsku z powodu jego niepodjęcia w terminie (nr przesyłki […]).

Dowód: zwrócone pismo Prezesa UOKiK z 19 listopada 2018 r. wraz z kopertą - k. 1505- 1508

[16] W związku z nieodebraniem przez […] ww. korespondencji prawidłowo kierowanej na wskazany adres do doręczeń ustalono, że […]. Treść stanowiska zaprezentowanego w ww. piśmie Spółki przedstawiono w pkt [13] i [14] ustaleń faktycznych niniejszej decyzji.

Dowód: zaświadczenie OIRP we Wrocławiu – k. 1509
pismo Prezesa UOKiK z 7 stycznia 2018 r. - k. 1510- 1518

[17] Pismem Prezesa UOKiK z 13 września 2019 r. Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy i złożenia dodatkowych wyjaśnień.

Karty akt postępowania: pismo Prezesa UOKiK z 13 września 2019 r. – k. 3168

[18] Spółka nie skorzystała z prawa zapoznania się z aktami sprawy, jednak w piśmie z 4 października 2019 r. złożyła wnioski, które są tożsame z jej stanowiskiem prezentowanym w piśmie z 28 września 2018 r., stanowiącym odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu niniejszego postępowania. W piśmie z 4 października 2019 r. Spółka ponownie zaprzeczyła, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Spółki stosowaniu tych praktyk zaprzeczają tzw. *„rozmowy powitalne”*, stanowiące nagrania rozmów telefonicznych między jej przedstawicielami i osobą, która zawarła z nią umowę. Nagrania rozmów przeprowadzanych z konsumentami bezpośrednio po wizycie przedstawiciela *Partnera handlowego* Spółki przekazano na płycie CD-R. Do stanowiska Spółki prezentowanego w piśmie z 28 września 2018 r. stanowiącego odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania oraz wniosków przedstawionych przez nią w piśmie z 4 października 2019 r. Prezes UOKiK ustosunkuje się w dalszej części uzasadnienia decyzji stanowiącego ocenę prawną postawionych zarzutów.

Karty akt postępowania: pisma Spółki z 4 października 2019 r. wraz z płytą CD-R – k. 3175-3179

[19] Prezes UOKiK wezwał pismem z 26 września 2019 r. Spółkę Proton i pismem z 30 września 2019 r. […] do przekazania informacji i dokumentów potwierdzających […], zaznaczając, że w sytuacji, jeśli:

- […],
- […].

W wyznaczonym terminie adresaci ww. pism nie przedstawili żądanych informacji i dokumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Dowód: pisma Prezesa UOKiK z 26 i 30 września 2019 r. wraz z wydrukami z systemu Poczty Polskiej śledzenie przesyłek - k. 3180-3184

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny.

[20] Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej: KRS) pod numerem: 0000583971. W dniu wszczęcia niniejszego postępowania Spółka funkcjonowała pod nazwą Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Z informacji pochodzącej z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego wynika, że w dniu 2 listopada 2015 r. została ona wpisana do KRS pod nazwą Joy Energia Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, dalej: *Joy*, i pod tą nazwą prowadziła działalność do 18 stycznia 2017 r. W dniu 19 stycznia 2017 r. dokonano w KRS wpisu zmieniającego nazwę Spółki z Joy na Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. W dniu 26 września 2018 r. dokonano w KRS kolejnego wpisu zmieniającego nazwę Spółki z Gasoenergia na Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Zgodnie z KRS Spółka prowadzi działalność m.in. w zakresie handlu energią elektryczną oraz handlu i dystrybucji paliwa gazowego w systemie sieciowym.

Dowód: kopia KRS – k. 1496 – 1503, 3073- 3078

Sprzedaż energii elektrycznej

[21] Prezes Urzędu Regulacji Energetyki decyzją z dnia 22 lutego 2016 r. Nr OEEG/888/ 26685/W/DRE/BT udzielił przedsiębiorstwu energetycznemu Joy koncesji na obrót energią elektryczną na okres od 27 stycznia 2016 r. do 31 grudnia 2030 r. Decyzją z dnia 28 kwietnia 2017 r. zmieniono oznaczenie przedsiębiorcy na Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Obecnie wobec Spółki Proton toczy się postępowanie administracyjne w przedmiocie cofnięcia koncesji na obrót energią elektryczną, wszczęte 21 lipca 2017 r. w oparciu o przepisy art. 41 ust. 2 pkt 4 w związku z art. 33 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (Dz. U. z 2019 r. poz. 755 ze zm.), dalej: *pe*.

Dowód: pismo URE z 4 marca 2019 r. – k. 1585 - 1586

[22] W zakresie handlu energią elektryczną Spółka w obrocie z konsumentami do 25 września 2018 r. posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowiły:

- *Załącznik 1 - Dane i oświadczenia dotyczące pozostałych miejsc dostarczania objętych Umową,*
- *Załącznik 2 - Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 - Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Załącznik 4 - Wyciągi z taryf OSD,*
- *Załącznik 5 - Pełnomocnictwo dla sprzedawcy do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy,*
- *Załącznik 6 – Kopia zbioru Praw Konsumenta,*
- *Załącznik 7 - Pełnomocnictwo do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej,*
- *Załącznik 8 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej przez Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie dla Odbiorców z Grup Taryfowych G,*
- *Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej - Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość oraz wzór oświadczenia.*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Dowód: wzorce umowne - k. 57- 94

[23] Od 26 września 2018 r. Spółka w obrocie z konsumentami posługuje się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów,* którego integralną część stanowią:

- *Załącznik 1 – Paszport PPE,*
- *Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE),*
- *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k),*
- *Załącznik 4 - Wyciągi z taryf OSD,*
- *Załącznik 5 - Pełnomocnictwo dla OSD do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej,*
- *Załącznik 6 – Klauzula informacyjna Sprzedawcy,*
- *Załącznik 7 - Klauzula informacyjna OSD.*

Dowód: wzorce umowne - k. 1524 - 1572

[24] Postanowienia stosowanego przez Spółkę od 26 września 2018 r. wzorca umownego zatytułowanego *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* przewidują m.in., że:

Pkt 7:

Rozliczenia odbywać się będą na podstawie wskazań układu pomiarowo – rozliczeniowego, z tytułu świadczenia usługi dystrybucji energii elektrycznej – zgodnie z aktualną Taryfa OSD, zaś z tytułu sprzedaży energii elektrycznej – zgodnie z poniższymi warunkami: (…)

a) Gwarantowana cena z 1 kWh, której wysokość w danym roku kalendarzowym dostaw energii na podstawie Umowy będzie niższa od poziomu stawek obowiązujących odpowiednio w taryfie dla energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G niekorzystających z prawa wyboru sprzedawcy zatwierdzonej przez Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki dla odpowiednio:
*_____ **
obowiązującej w okresie świadczenia usług na podstawie Umowy (dalej: Taryfa sprzedawcy z urzędu);

**Wpisz właściwe: ENERGA Obrót S.A. w przypadku odbiorców przyłączonych do sieci ENERGA Operator S.A./ PGE Obrót S.A. w przypadku odbiorców przyłączonych do sieci PGE Dystrybucja S.A./ TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. w przypadku odbiorców przyłączonych do sieci TAURON Dystrybucja S.A./ ENEA S.A. w przypadku odbiorców przyłączonych do sieci ERNEA Operator Sp. z o.o.*

b) Cena za zużycie 1 kWh obowiązująca w dniu podpisania Umowy wynosi _____ zł netto (_____ brutto);

c) Miesięczna oplata handlowa wynosi _____ zł netto (_____ brutto);

d) W przypadku zmiany cen w Taryfie sprzedawcy z urzędu wskazanej w ust. 1 lit. a) powyżej w danym roku kalendarzowym, Sprzedawca będzie odpowiednio aktualizować stawkę za 1 kWh obowiązująca w ramach Umowy. Aktualizacja ceny w takim trybie nie będzie stanowić zmiany warunków Umowy oraz nie będzie stanowić podstawy do rozwiązania umowy przez Odbiorcę.

Pkt. 10:

Na ostateczne wynagrodzenie za Usługę Kompleksową, które Klient zobowiązany jest zapłacić na rzecz Sprzedawcy składają się: opłata za świadczoną usługę dystrybucji energii elektrycznej, opłata za zakupiona przez Klienta energię elektryczną, Opłata

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

handlowa oraz Gwarancja niezmiennej ceny. Należności z tytułu opłaty za usługę dystrybucji oraz Opłata handlowa i Gwarancja niezmiennej ceny są należne bez względu na ilość energii elektrycznej zakupionej przez Klienta.

POUCZENIE SPRZEDAWCY:

Niniejsza umowa została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa Proton Polska Energia Sp. z o.o., I Oddział we Wrocławiu, w związku z czym Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia.

Klient oświadcza, że został pouczony, że rozwiązanie umowy zawartej na czas określony przed upływem okresu, na jaki została zawarta, może się wiązać z koniecznością zapłaty kary umownej na rzecz sprzedawcy, której wysokość określają Ogólne Warunki Umowy, stanowiące załącznik do umowy.

[25] Pomimo tego, że postanowienia ww. wzorca umowy przewidują, że odbiorca energii elektrycznej będący konsumentem będzie zobowiązany do ponoszenia na jej podstawie na rzecz Spółki opłat, na które składać się będą: opłata za zakupioną przez Klienta energię elektryczną, Opłata handlowa oraz opłata za Gwarancję niezmiennej ceny, Spółka w piśmie z 15 kwietnia 2019 r. oświadczyła, że nie posiada ofert ani cenników energii elektrycznej stosowanych i proponowanych odbiorcom energii w gospodarstwach domowych od 26 września 2018 r.

Dowód: pisma Spółki z 5 lutego 2019 r. i 15 kwietnia 2019 r. – k. 1522 – 1523, 3087 - 3088, wzorce umów - k. 1524 - 1572

[26] W toku postępowania Spółka przedstawiła następujące informacje dotyczące dat zaprzestania jej współpracy z *Partnerami* i stosowanego od 26 września 2018 r. modelu zawierania umów z odbiorcami energii elektrycznej:

1) w piśmie z 5 lutego 2019 r. oświadczyła, że:

- w 2018 r. zaprzestała zawierania umów za pośrednictwem partnerów handlowych i zawiera umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej poprzez zainicjowany przez konsumentów kontakt z biurem obsługi klienta i wysyłkę pocztą tradycyjną kompletu dokumentów umownych, które po podpisaniu konsument odsyła do Spółki,
- pod koniec września 2018 r. miała w planach […]. Wobec wzrostu cen energii elektrycznej na giełdzie energii oraz zapowiedzianych przez ustawodawcę zmian w przepisach dotyczących zamrożenie cen energii elektrycznej w 2019 r., […],
- nie współpracuje z żadnym partnerem na podstawie umowy partnerstwa handlowego w zakresie zawierania w jej imieniu umów z konsumentami, a rozwiązanie umów ze wszystkimi partnerami handlowymi nastąpiło poprzez czynności konkludentne.

Dowód: pismo Spółki z 5 lutego 2019 r. – k. 1522 – 1523

2) w piśmie z 11 czerwca 2019 r. uściśliła, że:

- ze względu na wprowadzenie przepisów dotyczących zamrożenia cen energii elektrycznej w 2019 r. – po opracowaniu wzorca umownego zatytułowanego *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* – […],
- ostateczną datą zaprzestania współpracy z partnerami handlowymi w przedmiocie zawierania kompleksowych umów sprzedaży energii elektrycznej do odbiorców w gospodarstwach domowych w oparciu o łączące strony umowy o współpracy jest 6 sierpnia 2018 r., kiedy to została zawarta przez partnera ostatnia umowa.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Dowód: pismo Spółki z 11 czerwca 2019 r. wraz z kopiami umów z 6 sierpnia 2018 r., 8 czerwca 2017 r. i 18 maja 2018 r. – k. 3109-3110, 3111-3117, 3151-3155, 3156-3158

[27] W okresie od 1 września 2016 r. do 30 września 2017 r. Spółka zawarła […] umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G, natomiast w okresie od 1 października 2017 r. do 31 grudnia 2018 r. – […] umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców w gospodarstwach domowych, co stanowi łącznie […] umów.[…]. Do umów tych ma zastosowanie *Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016* i *Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony Spółki*. Spółka od 1 września 2016 r. do 31 grudnia 2018 r. […]. W piśmie z 15 kwietnia 2019 r. Spółka oświadczyła, że odbiorcy z którymi zawarto umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej przed 26 września 2018 r. są rozliczani na podstawie *Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016* dotyczącej umów zawartych na czas określony stanowiącej załączniki do obowiązującego do 25 września 2018 r. wzorca *Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G*.

Dowód: pisma Spółki z 16 listopada 2017 r., 5 lutego 2019 r., 18 lutego 2019 r. i 15 kwietnia 2019 r. – k. 203-204, 1522 – 1523, 1580 - 1582, 3087 - 3088

[28] W 2018 r. Spółka realizowała sprzedaż energii elektrycznej do […] gospodarstw domowych, natomiast na dzień 31 grudnia 2018 r. do […] gospodarstwach domowych.

Dowód: pisma Spółki z 5 lutego 2019 r. i 18 lutego 2019 r. – k. 1522 – 1523, 1580 - 1582

[29] Liczba *Umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami w gospodarstwach domowych* zawartych w imieniu Spółki przez poszczególnych przedsiębiorców współpracujących z nią na podstawie *Umów partnerstwa handlowego*, od daty rozpoczęcia współpracy do 31 grudnia 2018 r., w poszczególnych latach przedstawia się następująco:

Tabela 1

Nazwa przedsiębiorcy, z którym Spółka współpracuje na podstawie umowy o współpracy	Data zawarcia umowy o współpracy	Ilość umów *kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami w gospodarstwach domowych* zawartych w imieniu Spółki przez tego przedsiębiorcę w poszczególnych latach:		
		2016	2017	2018
[…]	[…]	[…]	[…]	[…]
RAZEM		[…]	[…]	[…]

Dowód: pisma Spółki z 18 lutego 2019 r. i 15 kwietnia 2019 r. – k.1580 - 1582, 3087 - 3088

[30] Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że w okresie od 1 września 2016 r. do 31 grudnia 2018 r. zawarła ona następująca ilość umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych w następujących przedziałach wiekowych odbiorców:

- do 40 lat – […] umów,
- od 41 do 60 lat – […] umów,
- od 61 do 75 lat – […] umów,
- od 76 do 85 lat – […] umów,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- powyżej 85 roku życia – […] umów.

Dowód: pismo Spółki z 18 lutego 2019 r. – k. 1580 - 1582

[31] Jak wynika z powyższych danych łącznie zawarto […] umów, z czego umowy kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej zawarte z odbiorcami w poszczególnych przedziałach wiekowych stanowiły:

- do 40 lat – 2,5% zawartych umów;
- od 41 do 60 lat – 15,85% zawartych umów,
- od 61 do 75 lat – 39,60% zawartych umów,
- od 76 do 85 lat – 31,10% zawartych umów,
- powyżej 85 roku życia – 10,95% zawartych umów.

Dowód: pismo Spółki z 18 lutego 2019 r. – k. 1580 - 1582

[32] W *Cenniku sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku,* stanowiącym załącznik 2 do stosowanego przez Spółkę do 25 września 2018 r. wzorca umowy zatytułowanego: *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* przewidziano - w zamieszczonej w § 4 cennika tabeli cen, stawek i opłat stosowanych w poszczególnych Typach Rozliczeń - następujące opłaty brutto za energie elektryczną:

Tabela 2

Typ rozliczeń (warianty odpowiadające ilości średniego zużycia energii w miesiącu)	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc	Opłata miesięczna (zł brutto)	Cena za Energię w Taryfie (zł/kWh brutto)	Cena za Energię poza Taryfą (zł/kWh brutto)	Opłata handlowa (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo – Rozliczeniowy brutto)	Opłata aktywacyjna (zł/Układ Pomiarowo – Rozliczeniowy brutto)
MINI 60	60	25,42	0,4237	0,4797	18,45	603,76
MINI 75	75	31,32	0,4175	0,4360	18,45	603,76
MINI 90	90	37,04	0,4115	0,4293	18,45	603,76
MEDIUM 120	120	48,02	0,4002	0,4237	18,45	603,76
MEDIUM 160	160	63,25	0,3953	0,4176	18,45	603,76
MEDIUM 240	240	93,70	0,3904	0,4121	18,45	603,76
MEDIUM 330	330	127,24	0,3856	0,4059	18,45	603,76
MAXI 750	750	284,90	0,3799	0,4028	18,45	603,76
MAXI 1000	1000	376,38	0,3764	0,3998	18,45	603,76
MAXI 1500	1500	559,34	0,3729	0,3967	18,45	603,76
MAXI 2000	2000	738,00	0,3690	0,3936	18,45	603,76

Źródło: opracowanie własne UOKiK na podstawie Cennika sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku - k. 69

[33] Cena energii elektrycznej w taryfie i poza taryfą oraz wysokość pobieranej przez przedsiębiorcę opłaty miesięcznej przewidziana w ww. *Cenniku sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony* warunkowana

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

jest miesięcznym poziomem średniego zużycia energii przez odbiorcę energii elektrycznej w poszczególnych typach rozliczeń odnoszących się do średniego, deklarowanego przez odbiorcę miesięcznego zużycia energii. Zgodnie z postanowieniami § 7 - § 11 ww. cennika: opłata handlowa naliczana jest w stałej wysokości za każdy miesiąc obowiązywania umowy, bez względu na to czy w danym miesiącu miał miejsce rzeczywisty pobór energii, czy też nie. Opłata aktywacyjna pobierana jest jednorazowo przy zawarciu umowy. Opłatę miesięczną odbiorca zobowiązany jest uiszczać w każdym miesięcznym cyklu rozliczeniowym – za niepełne miesiące obowiązywania umowy uiszczana jest ona proporcjonalnie w oparciu o iloraz liczby dni w danym miesiącu, w którym realizowane jest umowa oraz łącznej liczby dni tego miesiąca. Należność za energię w danym miesiącu jej dostarczania jest obliczana – w odniesieniu do wybranego Typu Rozliczeń - jako iloczyn ilości energii sprzedanej w danym miejscu dostarczania (kWh) oraz ceny jednostkowej za energie wskazanej w tabeli zamieszczonej w § 4 cennika. Energia niewykorzystana w ramach przyznanego limitu w danym Typie Rozliczeń nie może zostać wykorzystana w kolejnych miesiącach obowiązywania umowy.

Dowód: Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku - k. 69

[34] W § 4 *Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016 stanowiącej załącznik 3* do stosowanego przez Spółkę do 25 września 2018 r. wzorca umowy zatytułowanego: *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G* przewidziano, że: *Stosowanie cen i stawek opat za energię elektryczną określonych w Ofercie promocyjnej jest uwarunkowane zawarciem przez Odbiorcę Umowy Kompleksowej na czas oznaczony: 12 lub 24 miesięcy oraz na 36 lub 48 miesięcy od rozpoczęcia świadczenia usługi kompleksowej. Okres na jaki została zawarta Umowa odpowiada okresowi gwarancji Niezmienności Ceny. Po zakończeniu wybranego Okresu Gwarancji Niezmienności Ceny stosuje się ceny jednostkowe za Energię i stawki przewidziane jak dla sprzedaży Energii dla której Odbiorcy zawarli Umowy kompleksowe na czas nieoznaczony (patrz Cennik).* Zgodnie natomiast z postanowieniami § 8 - § 12 ww. oferty promocyjnej: niewykorzystana w ramach przyznanego limitu w danym Typie Rozliczeń nie może zostać wykorzystana w kolejnych miesiącach obowiązywania umowy. Opłata handlowa zgodnie z ww. ofertą promocyjną naliczana jest w stałej wysokości za każdy miesiąc obowiązywania umowy, bez względu na to, czy w danym miesiącu miał miejsce rzeczywisty pobór energii, czy też nie. Opłata aktywacyjna pobierana jest jednorazowo przy zawarciu umowy. Opłatę miesięczną odbiorca zobowiązany jest uiszczać w każdym miesięcznym cyklu rozliczeniowym – za niepełne miesiące obowiązywania umowy uiszczana jest ona proporcjonalnie w oparciu o iloraz liczby dni w danym miesiącu, w którym realizowane jest umowa oraz łącznej liczby dni tego miesiąca.

Dowód: Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016 – k. 70 - 73

[35] Zamieszczona § 5 ww. *Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016* tabela cen, stawek i opłat stosowanych w poszczególnych Typach Rozliczeń z uwzględnieniem okresu ich obowiązywania przewiduje następujące opłaty brutto:

Tabela 3

Rodzaj opłat	Typ rozliczeń	MINI 60	MINI 75	MINI 90
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	60	75	90
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY 48 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		19,51	25,66	31,81
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)		0,3251	0,3421	0,3534

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3576	0,3763	0,3888
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	10,45	10,45	10,45
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 36 MIESIĘCY			
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	20,44	27,21	33,97
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3407	0,3628	0,3775
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3598	0,3990	0,4152
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	11,68	11,68	11,68
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 24 MIESIĘCY			
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	22,07	29,45	35,60
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3678	0,3653	0,3629
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4413	0,4384	0,4354
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	12,92	12,92	12,92
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 12 MIESIĘCY			
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	22,56	29,94	34,86
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3760	0,3992	0,3873
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4512	0,4790	0,4648
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	15,38	15,38	15,38
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59

Rodzaj opłat	Typ rozliczeń	MEDIUM 120	MEDIUM 160	MEDIUM 240	MEDIUM 330
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	120	160	240	330
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY 48 MIESIĘCY					
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		43,35	57,81	83,05	110,00
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)		0,3612	0,3613	0,3460	0,3333
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)		0,3793	0,3794	0,3633	0,3500

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	10,46	10,46	10,46	10,46
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 36 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	44,92	59,09	83,89	111,25
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3743	0,3693	0,3495	0,3371
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4005	0,3952	0,3740	0,3607
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	11,69	11,69	11,69	11,69
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 24 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	45,71	60,96	85,31	113,64
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3809	0,3810	0,3555	0,3444
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4114	0,4115	0,3839	0,3719
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	12,92	12,92	12,92	12,92
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 12 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	47,92	62,68	87,28	115,10
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3993	0,3918	0,3637	0,3488
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4393	0,4309	0,4000	0,3837
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	15,38	15,38	15,38	15,38
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59

Rodzaj opłat	Typ rozliczeń	MAXI 750	MAXI 1000	MAXI 1500	MAXI 2000
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	750	1000	1500	2000
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY 48 MIESIĘCY					
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		258,77	338,25	483,08	634,68
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)		0,3450	0,3383	0,3221	0,3173
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)		0,3623	0,3552	0,3382	0,3332

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	10,46	10,46	10,46	10,46
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 36 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	264,45	344,40	504,92	646,98
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3526	0,3444	0,3366	0,3235
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3773	0,3685	0,3602	0,3461
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	11,69	11,69	11,69	11,69
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 24 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	270,14	350,55	517,52	662,97
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3602	0,3506	0,3450	0,3315
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3890	0,3786	0,3726	0,3580
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	12,92	12,92	12,92	12,92
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59
CZAS OZNACZONY 12 MIESIĘCY				
Opłata Miesięczna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	277,37	351,17	529,52	685,11
Cena za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,3698	0,3512	0,3530	0,3426
Cena za Energię poza Taryfą w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/kWh)	0,4068	0,3863	0,3883	0,3768
Opłata Handlowa w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	15,38	15,38	15,38	15,38
Opłata aktywacyjna w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	24,59	24,59	24,59	24,59

Źródło: opracowanie własne UOKiK na podstawie Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016 - k. 70 - 73

[36] Zgodnie z § 6 ww. oferty promocyjnej: *Odbiorca jest uprawniony dokonać zmiany Typu Rozliczeń co 12 miesięcy, ponosząc z tego tytułu opłatę dodatkową, w wysokości określonej w Tabeli poniżej:*

Tabela 4

Stawki opłaty dodatkowej	Opłata za zmianę Typu Rozliczeń na typ Rozliczeń obejmujący niższą ilość Energii	Opłata za zmianę Typu Rozliczeń na typ Rozliczeń obejmujący wyższą ilość Energii	Opłata za wstrzymanie lub wznowienia dostarczania energii elektrycznej uiszczana na rzecz OSD

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

	100 zł/brutto	0 zł	Zgodnie z Taryfą OSD

Dowód: Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016 – k. 70 - 73

[37] W § 7 ww. oferty przewidziano, że: *W przypadku rozwiązania umowy kompleksowej zawartej na czas oznaczony przez Odbiorcę przed upływem Okresu Gwarancji Niezmienności Ceny na jaki została zawarta to Umowa, lub jej rozwiązania przez Sprzedawcę z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Sprzedawcy kary umownej stanowiącej sumę udzielonych rabatów z tytułu zawarcia Umowy z Okresem Gwarancji Niezmienności Ceny wynikających z Oferty promocyjnej w wybranym okresie Gwarancji Niezmienności Ceny obliczonej proporcjonalnie za każdy miesiąc o jaki został skrócony okres obowiązywania niniejszej Umowy.* W § 15 oferty wskazano sposób obliczania rabatów dla umów zawartych na czas określony i zamieszczono *Tabelę rabatów w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny 48, 36, 24, 12 miesięcy (zł)* przewidującą następujące rabaty (*tabela zmodyfikowana przez UOKiK – odnosi się tylko do stawek brutto, dodano wiersze: miesięczny rabat (suma udzielonych rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą):*

Tabela 5

Rodzaj opłat	Typ rozliczeń	**MINI 60**	**MINI 75**	**MINI 90**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	60	75	90
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY 48 MIESIĘCY				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		283,98	271,58	250,92
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1246,91**	**1234,51**	**1213,85**
Miesięczny rabat (suma udzielonych rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**25,98**	**25,72**	**25,29**
CZAS OZNACZONY 36 MIESIĘCY				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		179,334	147,8952	110,2572
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		243,54	243,54	243,54
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,04	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1002,04**	**970,61**	**932,97**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**27,83**	**26,96**	**25,92**
CZAS OZNACZONY 24 MIESIĘCY				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		80,59	44,87	34,54
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		132,84	132,84	132,84
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**792,60**	**756,88**	**746,55**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**33,03**	**31,54**	**31,11**
CZAS OZNACZONY 12 MIESIĘCY			
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	34,39	16,53	26,13
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**650,4609**	**632,6013**	**642,1953**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**54,20**	**52,72**	**53,52**

Rodzaj opłat	Typ rozliczeń	**MEDIUM 120**	**MEDIUM 160**	**MEDIUM 240**	**MEDIUM 330**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	120	160	240	330
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY 48 MIESIĘCY					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		224,35	260,96	511,29	827,74
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1187,28**	**1223,89**	**1474,22**	**1790,67**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**24,74**	**25,50**	**30,71**	**37,31**
CZAS OZNACZONY 36 MIESIĘCY					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		111,5856	149,6664	353,3544	575,64
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		243,54	243,54	243,54	243,54
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**934,30**	**972,38**	**1176,06**	**1398,35**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**25,95**	**27,01**	**32,67**	**38,84**
CZAS OZNACZONY 24 MIESIĘCY					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		55,50	54,91	201,33	326,49
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		132,84	132,84	132,84	132,84

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**767,51**	**766,92**	**913,34**	**1038,50**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**31,98**	**31,96**	**38,06**	**43,27**
CZAS OZNACZONY 12 MIESIĘCY				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	1,18	6,79	77,05	145,68
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**617,2509**	**622,597**	**693,1173**	**761,7513**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**51,44**	**51,88**	**57,76**	**63,48**

Rodzaj opłat	**Typ rozliczeń**	**MAXI 750**	**MAXI 1000**	**MAXI 1500**	**MAXI 2000**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	**750**	**1000**	**1500**	**2000**
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY **48 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		1254,60	1830,24	3660,48	4959,36
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**2217,53**	**2793,17**	**4623,41**	**5922,29**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**46,20**	**58,20**	**96,32**	**123,38**
CZAS OZNACZONY **36 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		736,3764	1151,28	1959,39	3276,72
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		243,54	243,54	243,54	243,54
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1559,09**	**1973,99**	**2782,10**	**4099,43**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**43,31**	**54,83**	**77,28**	**113,87**
CZAS OZNACZONY **24 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		354,24	619,92	1003,68	1800,72

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	132,84	132,84	132,84	132,84
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**1066,25**	**1331,93**	**1715,69**	**2512,73**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**44,43**	**55,50**	**71,49**	**104,70**
CZAS OZNACZONY **12 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	90,48	302,58	357,93	634,68
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**706,5489**	**918,6501**	**974,0001**	**1250,7501**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**58,88**	**76,55**	**81,17**	**104,23**

Źródło: opracowanie własne UOKiK na podstawie Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016 - k. 70 - 73

[38] Łączną wartość kar umownych, o których mowa w § 3 *Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* jakimi Spółka obciążyła odbiorców energii elektrycznej od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. to kwota […] zł, w tym wartość ww. kar, jakie w tym okresie zostały przez odbiorców ww. usług uiszczone na rzecz Spółki, to […] zł. Natomiast od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. Spółka obciążyła odbiorców energii elektrycznej karami w kwocie […] zł, w tym wartość ww. kar, jakie w tym okresie zostały przez odbiorców ww. usług uiszczone na rzecz Spółki wyniosła […] zł.

Dowód: pisma Spółki z 13 kwietnia 2018 r. i 18 lutego 2019 r. – k.1093 – 1094, 1580 - 1582

Sprzedaż paliwa gazowego

[39] Prezes URE decyzją z 22 lutego 2016 r. Nr OPG/328/26685/W/DRG/MŻ udzielił przedsiębiorstwu energetycznemu Joy koncesji na obrót paliwami gazowymi na okres od 25 lutego 2016 r. do 31 grudnia 2030 r. Decyzją z 13 kwietnia 2017 r. zmieniono oznaczenie przedsiębiorcy na Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

[40] Prezes URE decyzją z 30 września 2016 r., znak: DRG-2.4212. 47.2016.AIK, zatwierdził Spółce, na okres 12 miesięcy od dnia wprowadzenia taryfy do stosowania, *Taryfę dla gazu ziemnego wysokometanowego nr 1/2016.* Spółka wprowadziła tę taryfę do stosowania z dniem 1 listopada 2016 r. Prezes URE decyzją z 28 marca 2018 r., znak: DRG.DRG-2.4212. 69.2017.AG, zatwierdził Spółce, na okres 12 miesięcy od dnia wprowadzenia taryfy do stosowania, *Taryfę Nr 2 dla gazu ziemnego wysokometanowego.* Taryfa została wprowadzona przez Spółkę w dniu 1 maja 2018 r.

Dowód: pismo Spółki z 15 kwietnia 2019 r. – k. 3087 - 3088

[41] Decyzją z 13 września 2018 r., znak: DRG.DRg-1.4112.41.2017.KL Prezes URE cofnął Spółce koncesję na obrót paliwami gazowymi. Decyzja nie jest prawomocna, Spółka

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

wniosła odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: *SOKiK*. Podstawą prawną cofnięcia koncesji stanowił przepis art. 41 ust. 2 pkt 4 w związku z art. 33 ust. 1 pkt 2 pe. Zgodnie z art. 33 ust. 1 pkt 2 pe Prezes URE udziela koncesji wnioskodawcy, który dysponuje środkami finansowymi w wielkości gwarantującej prawidłowe wykonywanie działalności bądź jest w stanie udokumentować możliwość ich pozyskania. Z uwagi na wniesione przez Spółkę odwołanie od ww. decyzji Prezesa URE do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej: *SOKiK*, posiada ona ważną koncesję na obrót paliwami gazowymi obowiązującą do 31 grudnia 2030 r.

Dowód: pismo URE z 4 marca 2019 r. – k. 1585 - 1586

[42] W zakresie dystrybucji paliwem gazowym w systemie sieciowym Spółka w obrocie z konsumentami posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,* którego integralną część stanowiły:

- *Załącznik nr 1 - Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,*
- *Załącznik nr 2 - Wyciąg z Taryfy sprzedawcy oraz wyciąg z Taryfy OSD,*
- *Załącznik nr 3 – Pełnomocnictwo,*
- *Załącznik 4 - Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość oraz wzór oświadczenia,*
- *Załącznik nr 5 – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego,*
- *Załącznik nr 6 – Cennik Oferty Promocyjnej,*
- *Załącznik nr 7 – Informacje wymagane na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,*
- *Załącznik 8 - Dane i oświadczenia dotyczące pozostałych miejsc dostarczania objętych Umową.*

Dowód: wzorce umów – k. 95 - 107

[43] W piśmie z 5 lutego 2019 r. Spółka oświadczyła, że nie posiada nowego wzoru umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego dla odbiorców w gospodarstwach domowych, gdyż nie oferuje sprzedaży tych usług dla nowych odbiorców. W piśmie z 15 kwietnia 2019 r. Spółka poinformowała, że zaprzestała zawierania umów z odbiorcami paliwa gazowego w III kwartału 2017 r. W piśmie z 11 czerwca 2019 r. wskazała ona, że:

- ostateczną datą zaprzestania współpracy z partnerami handlowymi w przedmiocie zawierania kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego do odbiorców w gospodarstwach domowych w oparciu o łączące strony umowy o współpracy jest 8 czerwca 2017 r., kiedy to została zawarta przez partnera ostatnia umowa,
- w 2018 r. osoba, będąca pełnomocnikiem Spółki i posługująca się wzorcem umowy, w której wskazano pierwotną nazwę i siedzibę Spółki - Joy Energia Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zawarła […] dostarczania paliwa gazowego […] na 18 maja 2018 r.

Umowy zawarte we wcześniejszych okresach wg danych na 31 grudnia 2018 r. Spółka nadal realizuje na określonych w nich warunkach.

Dowód: pisma Spółki z 5 lutego 2019 r., 15 kwietnia 2019 r. i 11 czerwca 2019 r. - k. 1585 - 1586, 3087 – 3088, 3109-3110, 3151-3155, 3156-3158

[44] W okresie od 1 września 2016 r. do 31 grudnia 2017 r. Spółka zawarła […] umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego, w tym […] zawarto na czas nieokreślony, […] ma zastosowanie taryfa paliwa gazowego zatwierdzana przez Prezesa URE. Na czas określony Spółka zawarła w tym okresie […] umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, do których ma zastosowanie Cennik Oferty promocyjnej Spółki. W okresie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. Spółka zawarła […] umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, […].

Dowód: pisma Spółki z 13 kwietnia 2018 r., 5 lutego 2019 r., 18 lutego 2019 r. – k. 1093 - 1094, 1522 - 1523, 1580 - 1582

[45] W 2018 r. Spółka realizowała sprzedaż paliwa gazowego do […] gospodarstw domowych, natomiast na dzień 31 grudnia 2018 r. sprzedaż paliwa gazowego realizowała ona do […] gospodarstw domowych.

Dowód: pisma Spółki z 5 lutego 2019 r. i 18 lutego 2019 r. – k.1522 – 1523, 1580 - 1582

[46] Liczba *Umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych* zawartych w imieniu Spółki przez poszczególnych przedsiębiorców, współpracujących z nią na podstawie *Umów partnerstwa handlowego*, od daty rozpoczęcia współpracy do 31 grudnia 2018 r., w rozbiciu na poszczególne lata przedstawia się następująco:

Tabela 6

Nazwa przedsiębiorcy, z którym Spółka współpracuje na podstawie umowy o współpracy	Data zawarcia umowy o współpracy	Ilość *Umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych* zawartych w imieniu Spółki przez tego przedsiębiorcę w poszczególnych latach:		
		2016	2017	2018
[…]	[…]	[…]	[…]	[…]
RAZEM	-	[…]	[…]	[…]

Dowód: pisma Spółki z 18 lutego 2019 r. i 15 kwietnia 2019 r. – k. 1580 - 1582, 3087 - 3088

[47] Z przekazanych przez Spółkę informacji wynika, że w okresie od 1 września 2016 r. do 31 grudnia 2018 r. z odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych zawarła ona następująca liczbę umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego w określonych przedziałach wiekowych odbiorców:

- do 40 lat – […] umów,
- od 41 do 60 lat – […] umów,
- od 61 do 75 lat – […] umów,
- od 76 do 85 lat – […] umów,
- powyżej 85 roku życia – […] umów.

Dowód: pismo Spółki z 18 lutego 2019 r. – k. 1580 - 1582

[48] Jak wynika z powyższych danych łącznie zawarto […] umów, z czego umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego zawarte z odbiorcami w poszczególnych przedziałach wiekowych stanowiły:

- do 40 lat – 1,26% zawartych umów,
- od 41 do 60 lat – 7,60% zawartych umów,
- od 61 do 75 lat – 32,30% zawartych umów,
- od 76 do 85 lat – 43,08% zawartych umów,
- powyżej 85 roku życia – 15,75% zawartych umów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Dowód: pismo Spółki z 18 lutego 2019 r. – k. 1580 - 1582

[49] Zgodnie ze stosowaną przez Spółkę Gasoenergia w okresie od 1 listopada 2016 r. do 30 kwietnia 2018 r. taryfą sprzedawcy paliwa gazowego, zatwierdzoną przez Prezesa URE decyzją z 30 września 2016 r., znak: DRG-2.4212. 47.2016.AIK, cena za gaz dla grupy taryfowej WS (odbiorcy pobierający gaz wysokometanowy z sieci dystrybucyjnej OSD o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h) z zerową stawką akcyzy lub uwzględniającą zwolnienia od akcyzy wynosiła 9,993 zł/kWh netto oraz przeznaczony dla celów opałowych – 10,355 zł/kWh netto. Stawka miesięcznej opłaty abonamentowej wynosiła 15,00 zł/m-c netto.

Dowód: taryfa Spółki – k. 207- 217

[50] Zgodnie ze stosowaną przez Spółkę Gasoenergia w okresie od 1 maja 2018 r. taryfą sprzedawcy paliwa gazowego zatwierdzoną przez Prezesa URE decyzją z 28 marca 2018r., znak: DRG.DRG-2.4212. 69.2017.AG, cena za gaz dla grupy taryfowej WS (odbiorcy pobierający gaz wysokometanowy z sieci dystrybucyjnej OSD o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h) z zerową stawką akcyzy lub uwzględniającą zwolnienia od akcyzy wynosiła 9,878 zł/kWh netto oraz przeznaczony dla celów opałowych – 10,240 zł/kWh netto. Stawka miesięcznej opłaty abonamentowej wynosiła 15,00 zł/m-c netto.

Dowód: taryfa Spółki – k. 3159-3167

[51] Spółka stosuje również *Cennik Oferty Promocyjnej* stanowiący załącznik nr 6 do *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Cennik ten zgodnie z* § 2 ust. 4 przewiduje, że ma on zastosowanie do rozliczeń z tytułu sprzedaży gazu na podstawie *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* w sytuacji gdy umowa jest zawierana na okres Gwarancji Obniżonej Ceny wynoszący 36 miesięcy. W § 3 cennika zamieszczono tabelę zatytułowaną: *Tabela cen dla Minimalnej Ilości Gazu:*

Tabela 7

Grupa Taryfowa w taryfie Sprzedawcy	Minimalna Ilość Gazu [kWh/rok]	Ceny jednostkowe dla wolumenu Gazu mieszczącego się w minimalnej Ilości gazu				Opłata Abonamentowa	
		Sprzedaż gazu z zerową stawką akcyzy lub zwolniona z akcyzy		Sprzedaż Gazu przeznaczonego do celów opałowych			
		netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]	netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]	netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]
WS	369	9,992	12,290	10,354	12,735	15,00	18,45
	660	9,942	12,229	10,302	12,672		
	1188	9,893	12,168	10,251	12,609		
	1584	9,796	12,049	10,151	12,486		
	2508	9,608	11,817	9,956	12,246		
	2904	9,338	11,486	9,677	11,902		

Dowód: Cennik Oferty Promocyjnej Spółki – k. 105

[52] W § 4 ww. *Cennika Oferty Promocyjnej* zamieszczono następujące postanowienia:

1) § 4 ust. 1: *Ceny jednostkowe określone w § 3 stanowią ceny obniżone w stosunku do cen jednostkowych Gazu określonych w taryfie Sprzedawcy, przy czym warunkiem ich stosowania jest zawarcie Umowy na czas oznaczony równy okresowi Gwarancji Obniżonej Ceny oraz zobowiązanie się Odbiorcy do zakupu Gazu w ilości odpowiadającej co najmniej wybranej przez Odbiorcę Minimalnej Ilości Gazu.*

2) § 4 ust. 2: *Ceny jednostkowe Gazu netto określone w § 3 nie mogą być wyższe, aniżeli ceny jednostkowe Gazu netto określone w taryfie Sprzedawcy. W przypadku obniżenia cen jednostkowych Gazu netto w Taryfie Sprzedawcy poniżej cen jednostkowych Gazu netto określonych w § 3, ceny jednostkowe Gazu netto określone*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

w § 3 podlegają automatycznemu obniżeniu do wysokości cen jednostkowych Gazu netto określonych w Taryfie Sprzedawcy pomniejszonych o 1 gr (jeden grosz).

3) § 4 ust. 3: *Ceny jednostkowe Gazu netto określone w § 3 są stosowane w rozliczeniach z tytułu sprzedaż Gazu w odniesieniu do wolumenu Gazu, który w danym Okresie MIG mieści się w zakresie wybranej przez odbiorcę Minimalnej ilości Gazu. Rozliczenia z tytułu sprzedaży gazu odebranego przez Odbiorcę w Okresie MIG ponad Minimalna Ilość Gazu będą odbywały się z zastosowaniem cen jednostkowych Gazu określonych w Taryfie Sprzedawcy.*

4) § 4 ust. 4: *O ile rzeczywista ilość Gazu odebrana przez Odbiorcę w Miejscu Dostarczania w danym Okresie MIG będzie niższa niż Minimalna Ilość Gazu obliczona dla tego Okresu MIG, po zakończeniu tego okresu Odbiorca zobowiązany będzie do uiszczenia Sprzedawcy opłaty za naruszenie zobowiązania do zakupu Minimalnej Ilości gazu w kwocie równej iloczynowi:*

   i. określonej w § 3 ceny jednostkowej brutto stosowanej w odniesieniu do Minimalnej Ilości Gazu wybranej przez Odbiorcę, oraz

   ii. różnicy pomiędzy Minimalna Ilością Gazu oraz ilością energii w Gazie odebranym w miejscu dostarczania w Okresie MIG (a w przypadku ostatniego Okresu MIG – różnicy pomiędzy Minimalna Ilością Gazu dla tego Okresu MIG oraz ilością energii w Gazie odebranym w Miejscu Dostarczania w Okresie rozliczeniowym kończącym się bezpośrednio po zakończeniu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny).

   Opłata za naruszenie zobowiązania do zakupu Minimalnej Ilości gazu, obliczona zgodnie z niniejszym postanowieniem, jest przedstawiana Odbiorcy wraz z fakturą określającą należności z tytułu dostarczania Gazu za okres rozliczeniowy kończący się nie wcześniej niż w ostatni dniu Okresu MIG i jest płatna w terminie zapłaty tej należności.

5) § 4 ust. 5: *Jeżeli Sprzedawca nie otrzyma od OSD informacji o faktycznym zużyciu Gazu przez Odbiorcę w porównywanym okresie lub okresach poprzedzających dokonanie prognozy zużycia gazu w poszczególnych miesiącach danego Okresu rozliczeniowego w rozumieniu Taryfy Sprzedawcy, miesięczne opłaty za dostarczanie gazu na podstawie prognozowanego jego zużycia oblicza się jako iloczyn:*

   i. liczby dni w miesiącu, za który obliczana jest opłata za dostarczanie gazu na podstawie prognozowanego jego zużycia,

   ii. określonej w § 3 ceny jednostkowej brutto stosowanej w odniesieniu do Minimalnej Ilości Gazu wybranej przez Odbiorcę, oraz

   iii. ilorazu wybranej przez odbiorcę Minimalnej Ilości Gazu określonej w § 3 wkWh/rok oraz liczby dni w danym roku kalendarzowym.

Dowód: Cennik Oferty Promocyjnej Spółki – k. 105

[53] W § 5 ust. 1 ww. cennika przewidziano, że: *W wypadku rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia dokonanego przez Odbiorcę (np. w trybie Art. 11 ust. 1 OWU) ze skutkiem wcześniejszym, niż moment zakończenia okresu Gwarancji Obniżonej Ceny ustalonego w § 3 ust. 3 Umowy, jak również w przypadku rozwiązania umowy przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy (na przykład w trybie Art. 10 ust. 3 OWU) ze skutkiem wcześniejszym niż moment zakończenia okresu gwarancji Obniżonej Ceny ustalonego w § 3 ust. 3 Umowy, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty Sprzedawcy odszkodowania płatnego przy rozwiązaniu umowy z ustalonym okresem Gwarancji Obniżonej Ceny, w kwocie obliczonej zgodnie z powyższym wzorem:*

***LM** x **MKO** (tj. iloczyn LM oraz 40 zł), gdzie*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

LM *- oznacza liczbę miesięcy przypadających pomiędzy dniem rzeczywistego rozwiązania umowy, a dniem upływu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny, wskazanym w § 3 ust. 3 Umowy;*

MKO *– miesięczna kwota odszkodowania, wynosząca 40 zł.*

Dowód: Cennik Oferty Promocyjnej Spółki – k. 105

[54] Łączną wartości kar umownych, o których mowa w § 5 ust. 1 załącznika nr 6 *Cennik oferty promocyjnej* do *umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,* jakimi Spółka obciążyła odbiorców gazu od 1 stycznia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. to kwota […] zł, w tym wartość ww. kar, jakie w tym okresie zostały przez odbiorców ww. usług uiszczone na rzecz Spółki to […] zł. Natomiast od 1 stycznia 2018 r. do 31 grudnia 2018 r. Spółka obciążyła odbiorców gazu karami umownymi w kwocie […] zł, w tym wartość ww. kar, jakie w tym okresie zostały przez odbiorców ww. usług uiszczone na rzecz Spółki to […] zł.

Dowód: pisma Spółki z 13 kwietnia 2018 r. i 18 lutego 2019 r. – k.1093 – 1094, 1580 - 1582

Oceniając przedstawiony stan faktyczny Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Naruszenie interesu publicznego

[55] Podstawowym warunkiem determinującym rozstrzygnięcie sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny. Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Interpretacja pojęcia interesu publicznoprawnego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku", a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.). W przedmiotowym aspekcie, warunkiem koniecznym do zastosowania ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy, któremu zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.

[56] Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy skorzystali lub mogli skorzystać z oferty Spółki dotyczącej zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej oraz usług kompleksowych dostarczania paliwa gazowego dla gospodarstw domowych. W związku z powyższym uznać należy, że w niniejszej sprawie możliwość zagrożenia interesu publicznoprawnego uzasadnia ocenę zachowań Spółki w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

[57] Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

[58] W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

[59] Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz. U. z 2019, poz. 1292, 1495), zwanej dalej: *pp*. Jednocześnie art. 4 ust. 1 uokik reguluje, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast stosownie do art. 3 pp, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.

[60] Spółka Proton (wcześniej: *Gasoenergia* oraz *Joy*) jest spółką prawa handlowego wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000583971. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

[61] Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 uokik, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji; proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. Zgodnie z art. 24 ust. 3 uokik nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

[62] Jako *sprzeczne z prawem* należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Art. 24 ust. 2 uokik zawiera również przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wśród których znajduje się w szczególności stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Nieuczciwe praktyki rynkowe są działaniami zakazanymi na podstawie upnpr, a zatem są praktykami bezprawnymi. Niniejsze postepowania dotyczy zachowań przedsiębiorcy, które mogą być sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami i godzić w zbiorowe interesy konsumentów oraz stosowania przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych.

[63] W ocenie Prezesa Urzędu w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami zachowań Spółki może polegać na naruszeniu określonego w art. 3 upnpr zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz niezgodności podejmowanych działań z przepisami upk, która określa w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym Spółka stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów rynkowe określone w pkt I – III sentencji decyzji.

[64] Przed przedstawieniem szczegółowych rozważań w kwestii stosowania przez Spółkę Proton zarzuconych jej praktyk, należy odnieść się do specyfiki jej działalności, wynikającej z faktu posługiwania się podmiotami trzecimi przy prezentowaniu oferty i zawieraniu umów z konsumentami. Prezes Urzędu stwierdza, że fakt ten w żadnej mierze nie wpływa na możliwość przypisania Spółce praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Istotne są bowiem relacje Spółki z tymi podmiotami, wynikające z zawartych *Umów partnerstwa handlowego*.

[65] *Umowy partnerstwa handlowego* zawarte przez Spółkę z *Partnerami […]* określają m.in. obowiązki stron umowy, zasady działania *Autoryzowanych Doradców Handlowych* i *Autoryzowanych Punktów Sprzedaży,* zasady rozliczeń i ustalania wynagrodzenie *Partnera*, sposób zabezpieczenia wierzytelności Spółki i kary umowne, plan sprzedaży usług ([…]), jakość świadczonych usług i zasady organizowania szkoleń, zachowanie zakazu konkurencji, czas obowiązywania umowy, zasady jej wypowiedzenia oraz wzajemne zobowiązania stron.

[66] Na podstawie *Umów partnerstwa handlowego* Spółka powierzyła *Partnerom* zawieranie w jej imieniu i na jej rzecz umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego. Na podstawie tych umów *Partnerzy* zostali umocowani do działania w imieniu i na rzecz Spółki. *Partner* - za wykonywane na rzecz Spółki czynności – otrzymywał ustalone w umowie wynagrodzenie. Mógł on powierzyć (na podstawie odrębnych umów) - wykonywanie czynności objętych zawartą ze Spółką *Umową partnerstwa handlowego* osobom trzecim - *Autoryzowanym Doradcom Handlowym*, za działania których ponosił odpowiedzialność jak za własne. […].

[67] Niezależnie od tego, czy w *Umowach partnerstwa handlowego* przedsiębiorca uregulował bardziej lub mniej szczegółowo obowiązki *Partnerów* i *Autoryzowanych Doradców Handlowych,* w kontaktach z konsumentami, osoby prezentujące ofertę Spółki Gasoenergia, dążyły do podpisania przez konsumenta umowy właśnie ze Spółką. Tak więc nie może ona uchylać się od odpowiedzialności za działania jej *Partnerów* i *Autoryzowanych Doradców Handlowych* względem konsumentów podejmowane na podstawie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

zawartych umów. To do Spółki należy ocena, czy osoby te wykonują prawidłowo przewidziane w umowie obowiązki. Na podstawie zawartych umów Spółka miała możliwość zareagowania, jeżeli *Partner* lub *Autoryzowany Doradca Handlowy* nie wykonywał ich należycie, np. poprzez nałożenie kary umownej lub rozwiązania zawartej z nim umowy ze skutkiem natychmiastowym. W umowach zawieranych z *Partnerami* Spółka zapewniła sobie także bezpośredni, realny i szeroki wpływ na to, jak wyglądać ma sprzedaż jej usług. Integralną częścią *Umów partnerstwa handlowego* stanowi załącznik 2 - *Procedury Sprzedaży*. W dokumencie tym określono […]. Z wyjaśnień Spółki wynika, że nie szkoliła ona *Partnerów* i ich współpracowników. Wymagała natomiast od *Partnerów* nagrań rozmów weryfikacyjnych wraz z przekazanym kompletem dokumentów umownych. Nagrania te stanowiły narzędzie kontroli prawidłowości wywiązywania się przez *Partnerów* z obowiązków wynikających z umowy. Spółka - pomimo otrzymywanych od konsumentów sygnałów dotyczących nieprawidłowości w działaniach jej *Partnerów* lub *Autoryzowanych Doradców Handlowych* nie podejmowała żadnych działań zmierzających do wyciągnięcia wobec nich konsekwencji przewidzianych w *Umowie partnerstwa handlowego*. W materiale dowodowym wskazała przy tym, że nie było przypadków nieprzestrzegania przez *Partnerów* zasad współpracy określonych w zawartych z nimi umowach. W ocenie Spółki dowodem na przestrzeganie przez jej *Partnerów* postanowień tychże umów są przekazywane przez nich rozmowy weryfikacyjne.

Dowód: pismo Spółki z 16 listopada 2017 r. – k. 203- 204

[68] Przy takim ukształtowaniu praw i obowiązków stron *Umów partnerstwa handlowego* i roli Spółki w procesie proponowania i oferowania konsumentom kompleksowych umów sprzedaży energii elektrycznej i/lub kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego, w pełni uzasadnione jest stwierdzenie, że Spółka jest przedsiębiorcą stosującym zakwestionowane praktyki. Przyjęcie odmiennego stanowiska spowodowałoby, że Spółka - pomimo, że jest głównym beneficjentem ww. praktyk - nie ponosiłaby odpowiedzialności za ich stosowanie tylko i wyłącznie z tej przyczyny, że wobec konsumentów działa za pośrednictwem podmiotów trzecich. Nieuwzględnienie relacji umownych łączących Spółkę z jej *Partnerami* oznaczałoby, że ryzyko stosowania praktyk, które mogą być zakazane na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ponosiłyby osoby trzecie, które w znikomym stopniu odnoszą korzyści z tytułu ewentualnego naruszenia praw konsumentów.

Model przeciętnego konsumenta

[69] Ocena każdej praktyki rynkowej dokonywana jest z punktu widzenia przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 upnpr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Zachowanie Spółki w zakresie stawianych zarzutów stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych powinno zatem podlegać ocenie w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W przedmiotowej sprawie oferta zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, a w konsekwencji zmiana sprzedawcy energii elektrycznej i/lub sprzedawcy gazu, nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych w tym zakresie przez Spółkę są osoby pełnoletnie, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej je rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej i/lub gazu zużywanych w gospodarstwach domowych. W świetle kwestionowanych praktyk Spółki, model przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

konsumentów. Jednakże, określając model przeciętnego konsumenta w niniejszej sprawie, nie można zignorować specyfiku rynku, na którym działa Spółka. Trzeba bowiem zwrócić uwagę, iż w potocznej świadomości wielu osób, nie tylko starszych, podmiotem, który dostarcza energię elektryczną (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora) jest *zakład energetyczny* lub *firma energetyczna,* natomiast podmiotem, który dostarcza gaz (bez rozróżnienia na sprzedawcę i dystrybutora) jest: *gazownia*.

[70] Podkreślenia natomiast wymaga, iż liberalizacja rynku energii elektrycznej w Polsce, która miała miejsce w 2007 r., doprowadziła do rozdzielenia sprzedaży energii elektrycznej od świadczenia usługi dystrybucji. Podobna sytuacja miała miejsce na rynku paliwa gazowego, gdzie gospodarstwa domowe od 2014 r. mogą swobodnie decydować o tym, jaki podmiot będzie sprzedawał im gaz. Operator systemu dystrybucyjnego energii elektrycznej oraz sprzedawca energii elektrycznej to dwa różne podmioty działające na rynku energii elektrycznej. Podobnie wygląda sytuacja na rynku gazu – operator sieci dystrybucyjnej gazu i sprzedawca gazu – to dwa różne podmioty działające na rynku dostaw paliwa gazowego. Wiele osób nie jest świadomych tej kwestii, nie posiadając rzeczywistego zorientowania o powstałym na rynku podziale przedsiębiorstw energetycznych i gazowych, m. in. na sprzedawców i dystrybutorów. Do 2007r. w ich świadomości funkcjonował bowiem jeden podmiot dostarczający energię elektryczną, który miał ugruntowaną pozycję na rynku, a dla wielu konsumentów był potocznie znany jako przedsiębiorstwo państwowe – zakład energetyczny. Podobnie wygląda sytuacja na rynku gazu, którego liberalizacja nastąpiła w 2014 r., jednak dla wielu konsumentów sprzedawca gazu jest utożsamiany z przedsiębiorstwem państwowym i funkcjonuje w ich potocznej świadomości jako – *gazownia, PGNiG*. Z powyższego wynika zatem, iż nawet świadomy i wyedukowany konsument może mieć problem z rozróżnieniem podmiotów działających na rynku energii elektrycznej i gazu. W szczególności problem ten dotyczy osób starszych, które w praktyce mają bardzo niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawno – gospodarczego i nie orientują się w funkcjonowaniu rynku energii elektrycznej i gazu zaś *zakład energetyczny* lub *gazownia* w ich świadomości to zarówno dystrybutor, jak i sprzedawca energii elektrycznej lub gazu.

[71] Konsumenci na rynku energii elektrycznej i gazu, ze względu na skalę i tempo zmian, będących efektem dokonującego się postępu, nie mają odpowiedniej wiedzy, zarówno ekonomicznej, jak i specjalistycznej. Podkreślenia wymaga, iż poza zagadnieniami dotyczącymi struktury rynku energii elektrycznej i gazu oraz jego segmentacji z podziałem na różne przedsiębiorstwa, dla przeciętnego konsumenta problematyczną kwestię stanowi analiza dokumentów dotyczących dostarczania energii elektrycznej i gazu, w tym w szczególności dotyczących sprzedaży energii elektrycznej oraz sprzedaży paliwa gazowego. Wskazać należy, że stosowane przez sprzedawców energii i sprzedawców gazu wzorce umowne (wzorce umów kompleksowych i sprzedaży energii elektrycznej, wzorce umów kompleksowych i sprzedaży paliwa gazowego czy Ogólne Warunki Umów) charakteryzuje niski stopień przejrzystości, ze względu na formę graficzną, w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi, tj. nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, czy odesłania. Co więcej, sama treść wzorca, z uwagi na zawiłą terminologię (techniczną, prawniczą) i szeroką siatkę pojęć, nie jest łatwa do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta. Ponadto dla konsumentów szczególnie złożoną i skomplikowaną problematykę stanowi kwestia ustalania kosztów za energię elektryczną lub gaz. Powyższe dotyczy również samych taryf oraz cenników i zawartych w nich stawek opłat za zużycie energii elektrycznej lub gazu, których analiza może przysporzyć problemów przeciętnemu konsumentowi, a w szczególności osobie starszej. W związku z powyższym przedsiębiorca energetyczny składając konsumentom swoją ofertę winien dołożyć należytej staranności w przekazywaniu informacji na temat warunków umowy.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[72] Pokłosiem uwolnienia – wskutek liberalizacji - rynku sprzedaży energii elektrycznej i rynku sprzedaży paliwa gazowego było pojawienie się bardzo wielu podmiotów świadczących usługi sprzedaży energii elektrycznej i usługi sprzedaży paliwa gazowego oraz rozpoczęcie przez nie gry konkurencyjnej na rynku i rywalizacji o klientów. Powyższe doprowadziło do sytuacji, w której przedsiębiorcy ci zaczęli wykorzystywać całkiem nowe kanały dystrybucji swojej oferty wśród konsumentów. Ponieważ sprzedaż energii elektrycznej i gazu dokonywana poza lokalem przedsiębiorstwa była dla konsumentów czymś zupełnie nieznanym, wizyty przedstawicieli przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie sprzedaży energii elektrycznej i gazu mogą stanowić dla nich zaskoczenie. Co więcej konsumenci w trakcie powyższych wizyt najczęściej nie posiadają szczegółowej wiedzy dotyczącej obecnej sytuacji, jaka panuje na rynku energii elektrycznej lub gazu. Konsumenci korzystający z usług tzw. sprzedawców z urzędu z reguły nie spotykali się z większymi nieprawidłowościami w związku z zawartą z nim umową. W konsekwencji trudno oczekiwać, aby wykazywali wzmożoną czujność i podejrzliwość co do działań odwiedzających ich domy przedstawicieli tych przedsiębiorców. W związku z powyższym jakiekolwiek nieuczciwe działanie ze strony sprzedawców energii elektrycznej lub gazu działających w warunkach wolnorynkowych, w tym brak transparentności w przekazywaniu konsumentom informacji w trakcie wizyt w ich domach, może prowadzić do podejmowania przez nich decyzji o transakcjach z tymi przedsiębiorcami, jakich by w innych okolicznościach nie podjęli. Ponadto wielu konsumentów nie zawsze wie, jak może dochodzić ewentualnych roszczeń, gdy ich interes jest naruszany, gdyż nie mają takiej wiedzy technicznej, ekonomicznej, prawnej oraz doświadczenia rynkowego, jakim dysponują dostawcy energii elektrycznej na rynku energii.[1]

[73] Należy zauważyć, że liberalizacja rynku energii elektrycznej w innych krajach europejskich również zwiększyła różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami i przedsiębiorcami, a sytuację tę wykorzystywali nieuczciwi sprzedawcy energii elektrycznej. Tytułem przykładu należy wskazać decyzję włoskiego organu ochrony konkurencji i konsumentów (AGCM) – sprawa *Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, Sezione I, Sentenza del 25 Marzo 2009 caso Enel S.p.A. contro Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*. Sprawa ta dotyczyła wprowadzających w błąd i agresywnych praktyk handlowych w zakresie promocji i dostawy energii elektrycznej we Włoszech po liberalizacji rynku i została rozpatrzona przez trybunał administracyjny regionu Lacjum, który uznał, że na rynku energii elektrycznej przejście z monopolu na rynek zliberalizowany nie tylko zmieniło relacje między ofertą a popytem, ale również zwiększyło różnicę w poziomie wiedzy między konsumentami a przedsiębiorcami. Trybunał uznał, że w takim kontekście nie można oczekiwać, że przeciętny konsument (tj. osoba, która z reguły jest dostatecznie dobrze poinformowana, jeżeli chodzi o warunki rynkowe), ma lub uzyska niezbędną wiedzę lub informacje pozwalające na zlikwidowanie tej różnicy. Zasadniczo ww. trybunał wziął pod uwagę fakt, że na detalicznym rynku energii elektrycznej przeciętny konsument nie przystosował się jeszcze do nowej sytuacji rynkowej i że należy odpowiednio ustalić rozsądny poziom wiedzy, jakiej można oczekiwać od przeciętnego konsumenta. Trybunał wskazał przy tym, że poziomu wiedzy przeciętnego konsumenta nie można ocenić w kategoriach jedynie statystycznych, ale że *(…) należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe i gospodarcze, w tym kontekst gospodarczy i warunki rynkowe, w których działa konsument (…)* i nie można ignorować znaczenia cech towarów lub usług wraz ze specyfiką odpowiedniego sektora rynku.[2]

[1] za decyzją Prezesa UOKiK nr DOK-25/2016: S. Smyczek, „Edukacja rynkowa konsumentów na rynku energii elektrycznej" (w:) „Konsument na rynku energii elektrycznej" pod red. M. Czarneckiej, wyd. C.H. Beck 2013, s. 2-3.

[2] Dokument roboczy Komisji Europejskiej z dnia 3 grudnia 2009 r. *„Wytyczne w sprawie wdrożenia /wykonania dyrektywy 2005/29/WE dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych"*, s. 28.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[74] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu konstruując wzorzec przeciętego konsumenta na potrzeby przedmiotowego postępowania, musi wziąć pod uwagę wszystkie okoliczności niniejszej sprawy, tj.: specyfikę rynku energii elektrycznej i rynku gazu oraz poziom wiedzy konsumentów na temat zachodzących na nim zmian. W przedmiotowej sprawie tryb oferowania przez przedsiębiorcę i tryb zawarcia umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i/lub umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, czy zmiana sprzedawcy energii elektrycznej i/lub gazu nie były skierowane do szczególnej grupy konsumentów. Odbiorcami usług świadczonych przez Spółkę są osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości o otaczającej ich rzeczywistości. Osoby te są odbiorcami energii elektrycznej i/lub gazu zużywanych w gospodarstwach domowych. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

[75] Zauważyć należy, że oferta Spółki Proton (*wcześniej:* Gasoenergia i Joy) – usługa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej oraz usługa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego - skierowana jest teoretycznie do wszystkich konsumentów, w praktyce jednakże zdecydowaną większość klientów w okresie od rozpoczęcia działalności od 1 września 2016 r. do 31 grudnia 2018 r. stanowiły osoby, które ukończyły 60 rok życia. W przypadku odbiorców energii elektrycznej grupa tych osób stanowiła 82% wszystkich odbiorców, którzy zawarli umowy ze Spółką *[zobacz: pkt [30] i [31] ustaleń faktycznych niniejszej decyzji]*. W przypadku odbiorców paliwa gazowego grupa ta w ww. okresie stanowiła 91% wszystkich odbiorców, którzy zawarli umowy ze Spółką *[zobacz: pkt [47] i [48] ustaleń faktycznych niniejszej decyzji]*. Kształtująca się w ten sposób struktura klientów Spółki wskazuje, że osoby starsze są konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki, a także może sugerować, że Spółka dokonywała pewnej selekcji w doborze osób, do których kierowała swoją ofertę. Również wystąpienia dotyczące zachowań Spółki kierowane bezpośrednio do Prezesa UOKiK, jak i przekazywane mu przez rzeczników konsumentów oraz Prezesa URE pochodzą głównie od osób starszych.

[76] Z doświadczenia Prezesa UOKiK wynika, że osoby starsze z reguły charakteryzują się pewnymi cechami, które sprawiają, iż są szczególnie podatne na praktykę stosowaną przez Spółkę. W tej grupie konsumentów dominują osoby, które mają dosyć niską świadomość zmieniającego się otoczenia prawno – gospodarczego na rynku energetycznym. Są to również często osoby w trudnej sytuacji materialnej, która może ograniczać racjonalne podejście przy podejmowaniu decyzji finansowych. Jednocześnie osoby starsze charakteryzują się zwykle wyższym poziomem zaufania i łatwowiernością wobec osób trzecich, są bezkrytyczne wobec przekazywanych im informacji. Osoby te z reguły nie posiadają także wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Osoby te nie są także przyzwyczajone i przygotowane do takich form sprzedaży towarów i usług jak sprzedaż poza lokalem przedsiębiorstwa lub sprzedaż na odległość. Ze względu na wiek mogą również stanowić grupę konsumentów bardziej podatną na niektóre praktyki, np. na sprzedaż pod naciskiem. Osoby starsze często zmagają się z różnego rodzaju chorobami i dolegliwościami utrudniającymi im codzienne funkcjonowanie, jak również właściwą ocenę kierowanych do nich komunikatów marketingowych, czy też przedstawianych im do podpisania umów. Konsumenci w wystąpieniach znajdujących się w aktach niniejszego postępowania wskazują na swoje liczne schorzenia (m.in. karty nr: 225, 241, 310, 340, 362, 469, 490, 557, 826, 869, 971, 987, 1182, 1186, 1277, 1327, 1332, 1334, 1336, 1348, 1396, 1408, 1418-1419, 1437, 1441, 1446, 1466, 1745, 1765, 1851-1853, 1897, 1926, 2081). W niektórych przypadkach osoby te wskazywały też, że posiadają orzeczenie o niepełnosprawności, a także załączały do skarg zaświadczenia lekarskie o chorobach lub o stopniu niepełnosprawności (m.in. karty nr: 333-334, 429-430, 502-505, 628, 998, 1289-1290, 1384, 1467, 1880, 1973-1977, 1991-1992).

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Ocena prawna zarzutów postawionych Spółce

[77] Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikającego z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów[3]. Rozważenia, przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

[78] W niniejszej sprawie sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami zachowań Spółki może polegać na naruszeniu określonego w art. 3 upnpr zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych oraz niezgodności podejmowanych działań z przepisami upk, która określa w szczególności: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa, a także zasady i tryb wykonywania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa.

[79] W ocenie Prezesa Urzędu, w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem działań podejmowanych przez Spółkę polega na naruszeniu obowiązku określonego w art. 15 ust. 1 upk (pkt I ppkt 4 sentencji decyzji) oraz zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 4 ust. 1 upnpr (pkt I ppkt 2 i pkt III sentencji decyzji), art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr (pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji), art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr (pkt I ppkt 1 lit. b) sentencji decyzji), art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr (pkt I ppkt 5 sentencji decyzji), art. 7 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr (pkt II sentencji decyzji), art.8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr (pkt I ppkt 3 lit. a) i b) sentencji decyzji), co w konsekwencji może stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Nieuczciwa praktyka rynkowa

[80] Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

[81] Odnosząc się do zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych należy wskazać, że zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców

[3]Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przepis ten ma charakter klauzuli generalnej, która w celu wykazania stosowania danej praktyki wymaga odpowiedniej konkretyzacji.

[82] Jako bezprawne kwalifikuje się zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Bezprawność ma charakter obiektywny, niezależny od wystąpienia szkody i zamiaru podmiotu dopuszczającego się bezprawnych działań.

[83] Artykuł 4 ust. 2 upnpr stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1.

[84] Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr). Zgodnie natomiast z art. 5 ust. 3 pkt 5 ww. ustawy wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności: ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej.

[85] Zgodnie z art. 6 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W razie wątpliwości za istotne informacje, o których mowa powyżej, uważa się informacje, które przedsiębiorca stosujący praktykę rynkową jest obowiązany podać konsumentom na podstawie odrębnych przepisów (art. 6 ust. 2 upnpr). Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 upnpr). Zgodnie natomiast z art. 6 ust. 4 upnpr w przypadku propozycji nabycia produktu, za istotne informacje uznaje się w szczególności imię, nazwisko (nazwę) i adres przedsiębiorcy (siedzibę) oraz przedsiębiorcy, na którego rzecz działa (pkt 2), cenę uwzględniającą podatki lub, w przypadku gdy charakter produktu nie pozwala w sposób racjonalny na wcześniejsze obliczenie ceny, sposób, w jaki cena jest obliczana, jak również wszelkie dodatkowe opłaty za transport, dostawę lub usługi pocztowe lub, w sytuacji gdy wcześniejsze obliczenie tych opłat nie jest w sposób racjonalny możliwe, informację o możliwości powstania takich dodatkowych kosztów (pkt 3), a także informacje o istnieniu prawa do odstąpienia od umowy lub rozwiązania umowy, jeżeli takie prawo wynika z ustawy lub umowy (pkt 5).

[86] Stosownie do art. 7 pkt 2 upnpr nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są praktyki rynkowe wprowadzające w błąd polegające na posługiwaniu się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniem, nie mając do tego uprawnienia.

[87] Natomiast zgodnie z treścią art. 8 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważany jest natomiast każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (art. 8 ust. 2 upnpr). Przy ocenie zaś, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności bariery umowne lub pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego ustawowych praw (art. 8 ust. 3 pkt 3 upnpr).

[88] Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

Praktyka określona w pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji

[89] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do tożsamości Spółki i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:

- reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub dotychczasowego sprzedawcę gazu, z którego usług konsument korzysta,

  lub

- wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika m.in. z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących, zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną i/lub gaz, potwierdzenia wykonania prac lub odczytu licznika,

podczas, gdy w rzeczywistości, czynności te doprowadzały do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z Gasoenergia i zmiany sprzedawcy energii i/lub gazu.

[90] Konsumenci w znajdujących się w materiale dowodowym wystąpieniach wskazują m.in. na następujące okoliczności zawierania umów ze Spółką *(wszystkie cytaty w decyzji oryginalne)*:

1) *(…) w dniu 10.03.2017 przedstawiciel Państwa firmy Pan (…) zjawił się u mnie w domu z wypisaną umową na dostarczanie gazu do wyżej wymienionego punktu odbioru. Przedstawiciel poinformował mnie jedynie, iż jest to umowa gwarantująca obniżenie ceny dostarczania gazu a tym samym zmniejszenie faktur za gaz. Nie zostałam poinformowana, że zmianie ulega firma z którą dotychczas miałam podpisaną umowę. Nie zostałam poinformowana o sposobie oraz terminie wykonania prawa do odstąpienia od umowy. Co najważniejsze nie został mi dostarczony nieodłączny element umowy w postaci formularza odstąpienia od umowy. (…) Ze względu na wiek 83 lat oraz postępującą zaćmę nie byłam w stanie przeczytać na miejscu umowy i zawierzyłam uczciwości Państwa przedstawiciela. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 10 kwietnia 2017 r. – k. 225)

2) *(…) W dniu 24 stycznia 2017 r. podpisałem z firmą Joy Energia Sp. z o.o. (…), na dostawę do mojego mieszkania przy (…) paliwa gazowego i energii elektrycznej. Tym samym (jak się później okazało) zerwałem obowiązujące mnie umowy na dostawę tych produktów do mojego mieszkania przez firmy Tauron i PGNiG. (…) Osoba przedstawiająca mi telefonicznie konieczność zmiany sprzedaży paliwa gazowego*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

i energii elektrycznej zrobiła to w taki sposób, iż zrozumiałem że jest to przedstawiciel mojego dotychczasowego sprzedawcy i że są to tylko zmiany dotychczasowych umów, nie powodujących dla mnie żadnych konsekwencji. Przekonany, że te trzy firmy przekazują między sobą obowiązki w zakresie dystrybucji paliwa gazowego i energii elektrycznej, nie podejrzewając niczego złego, podpisałem dostarczone mi do mieszkania dokumenty (umowy).(…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 27 kwietnia 2017 r. –k. 241)

3) *(…) W trakcie rozmowy telefonicznej pani przedstawiła się że jest z PGNiG z tej przyczyny podpisałem umowę. W załączeniu przesyłam nie podpisany egzemplarz waszej umowy który otrzymałem. Brak podpisu sprzedawcy.(…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 11 kwietnia 2017 r. – k. 257)

4) *(…) Oświadczam, że zostałam wprowadzona w błąd przez waszych pracowników, którzy oświadczyli, że sprawdzają prąd i gaz. Sprawdzili nieprawnie moje rachunki za prąd i gaz i nie wyjaśniając o co chodzi kazali mi podpisać nowe umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 26 kwietnia 2017 r. – k. 273)

5) *(…) Powyższe umowy zostały zawarte podstępnie, czyli drogą oszustwa. Od dawna nosiłam się z zamiarem powrotu do umów sprzed trzech lat, czyli do całkowitej obsługi przez TAURON i PGNiG. Prowadziłam, w związku z moim zamiarem, rozmowy telefoniczne, zarówno z Energetycznym Centrum, jak i z TAURONEM. Państwa Firma jest i była mi zupełnie nieznana, a co za tym idzie – nieplanowana do żadnych umów. Kiedy 13 marca 2017 r. dwóch panów przedstawiło mi przez płot (mam świadka) gotowe dwie umowy na „powrót", jak zapewniali do dostawców sprzed lat, zapytałam tylko, czy wszystko zostało sprawdzone i omówione z dotychczasowym dostawcą (Energetyczne Centrum). Zapewnili, że tak. Nowe Umowy były gotowe. Podpisałam więc obie, nie podejrzewając niczego złego. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 20 kwietnia 2017 r. – k. 299)

6) *(…) Uważam, że zostałem oszukany ponieważ Przedstawiciel Waszej firmy w czasie rozmowy telefonicznej poprzedzającej wizytę w moim domu jak i podczas zawierania umowy sprzedaży przedstawił się jako pracownik firmy Tauron i oferował korzystniejsze warunki umowy. W związku z tym byłem pewny że zawieram umowę z firmą Tauron. Nadmieniam że mam skończone 86 lat i działanie pracownika waszej firmy wprowadziło mnie w błąd. W mojej ocenie był to podstęp mający na celu doprowadzenie mnie do podpisania z Państwem umowy sprzedaży energii. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 18 kwietnia 2017 r. – k. 317)

7) *(…) W dniu 20 lutego 2017 roku zgłosił się do mnie bez zapowiedzi przedstawiciel handlowy i podając się wyraźnie za przedstawiciela mojego aktualnego dostawcy energii elektrycznej tj. firmy „Tauron" przedłożył mi do podpisu umowę kompleksową sprzedaży energii elektrycznej. W związku z tym, że przedstawiciel handlowy deklarował, że jest pracownikiem „Tauron" i że dostarczona przez niego umowa spowoduje znaczne obniżenie moich opłat za energię elektryczną podpisałam przedłożoną przez przedstawiciela handlowego umowę.(…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 387)

8) *(…) Mam 81 lat i kłopoty ze zdrowiem. Jestem po udarze i zatorze płucnym, biorą bardzo dużo leków (…). Osoba, która podsunęła mi te umowę do podpisu nic nie mówiła, że jest to umowa zmieniająca dostawcę energii elektrycznej. Nie przedstawiła się z jakiej jest firmy i o co chodzi. Pokazała na licznik, który jest na klatce schodowej i mówił o jego wymianie. Z wypowiedzi tej osoby zrozumiałem, że jest pracownikiem dotychczasowej firmy, z którą mam podpisaną umowę i płacę co mie-*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

siąc rachunki. Mówiono coś o wymianie licznika i dano mi jakieś papiery, które podpisałem. Żadnej kopii mi nie zostawiono.(…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 25 marca 2017 r. – k. 422)

9) *(…) Umowa o Dostawę Gazu z firmy Polskie Zakłady Energetyczne podpisana przeze mnie w dniu 19.04.2017 r. (….) około godz. 17.30, doręczona przez Pana „Kuriera", który mi się nie przedstawił ani nie wylegitymował jaką prezentuje firmę, powiedział tylko, że dla niego najważniejszy jest mój czytelny podpis pod umowa to jest pełne imię i nazwisko napisane czytelnie i wyraźnie na każdej stronie pisma. Pan „Kurier" przy podpisywaniu każdej strony pisma trzymał pismo z nazwą firmy w swoim ręku, żeby nie było widać nagłówka pisma z nazwą firmy, której był „Kurierem" to jest: „Gaso-Energia, Polskie Zakłady Energetyczne (…). (*załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 19 kwietnia 2017 r. – k. 573)

10) *(…) z wypowiedzi Waszego pełnomocnika zrozumiałam, że jest przedstawicielem ENEA ZAKŁ. i spisuje ze mną aneks do wcześniejszej, aktualnej umowy. Przedstawił mi, że jest to oferta dla odbiorców, którzy mogą skorzystać z ulgi aby podwyżki w tym 4-letnim okresie, mnie nie dotyczyły. Kilka razy pytałam tego Pana czy jest przedstawicielem Zakł. ENEA, potwierdził cyt. „to jest to samo". (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 25 kwietnia 2017 r. – k. 671)

11) *(…) niniejszą umowę w dniu 23.03.2017 dostarczył „kurier" (Pan który rzekomo był kurierem Taurona), który nie przedstawił się z imienia i nazwiska i nie pozwolił mi przeczytać umowy przed podpisaniem. Niestety podczas rozmowy telefonicznej poprzedzającej podpisanie umowy zostałam wprowadzona w błąd – powiedziano mi, że rachunki które będą płaciła będą niższe niż dotychczasowe, a z kontekstu umowy wynikało że nowa umowa dotyczy Tauron, z którą miałam dotychczasową umowę. (…) W związku z odstąpieniem od umowy oczekuję zwrotu dokumentów, które zabrał mi „kurier" w dniu wizyty w moim domu (Kurier zabrał mi umowę, która mieliśmy podpisaną z spółką Tauron). (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 24 marca 2017 r. – k. 704)

12) *(…) Kurier (….) przyniósł UMOWĘ sugerując, że reprezentuje PGNiG, a chodzi o obniżkę 10% ceny gazu, więc potrzebna jest do tego UMOWA. Po wyjściu Kuriera zorientowałam się, że zostałam wprowadzona w błąd, a ów Kurier reprezentował wasza firmę GAZ. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 5 kwietnia 2017 r. – k. 745)

13) *(…) Niniejszym wypowiadam umowę zawartą w dn. 13.03.2017 z firma Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne. Umowa ta została zawarta w wyniku oszustwa, gdyż zostałam poinformowana, że zawieram nową umowę z firmą TAURON (…) w związku ze zmianą cen (obniżeniem) energii elektrycznej. Pan zawierając umowę cały czas przedstawiał się, jako pracownik firmy TAURON, na co mam świadków, a dokumenty, które pokazywał miały nadruk TAURON, natomiast podpisany przeze mnie dokument był inny, czego niestety nie zauważyłam. (*załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 25 kwietnia 2017 r. – k. 776)

14) *(…) Osoba dzwoniąca do mnie podała się za pracownika PGNiG informując o przysługującej mi 10% zniżce cen gazu oraz o tym, że kurier dostarczy mi nową umowę do podpisu. Była też prośba o przygotowanie ostatniej faktury za gaz. Kurier to pan (…). Przedstawiłam Panu swoje wątpliwości czy to na pewno PGNiG bo ja nie chcę zawierać umowy z inną firmą. Nawet uzasadniłam swoje obawy mówiąc „bo wie pan, w dzisiejszych czasach tak często oszukują ludzi". Na co Pan pokazał mi pisma firmowe PGNiG, a powinien pokazać pisma GASOENERGJI i zapytać czy chce zmienić dostawcę gazu. Wyjaśnił mi również, że przecież w Polsce jest tylko jeden dostawca gazu, którym jest PGNiG i mieści się przy Alejach Jerozolimskich 146B. Na uwierzytelnienie tego co mówi, dzwonił do Firmy kilkakrotnie żebym się upewniła co do rzetelności z jego strony oraz abym wyraziła opinię o jego pracy (ponoć tego wymaga*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

firma) ale telefonu nikt nie odbierał więc usłyszałam „nie chcą odbierać to trudno. Podsunął mi do podpisu dokumenty podpięte pod, oczywiście, pisma z tytułową stroną PGNiG. (…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 853)

15) *(…) dnia 20.03.2017 otrzymałam telefon od kobiety która przedstawiła się jako pracownik zakładów gazowniczych. Byłam pewna, że jest to pracownica PGNiG. Pani zapowiedziała wizytę pracownika zakładów gazowych nie podając jakich zakładów. W przekonaniu, że jest to pracownik PGNiG wpuściłam go do domu. Pan nie powiedział z jakiej jest firmy, przystąpił do sporządzania umowy. Cały czas podtrzymywał mnie w świadomości, że jest pracownikiem PGNiG. Zadawałam mu różne pytania ale pan nie wyprowadził mnie z błędu czyim jest pracownikiem. Zadałam mu także pytanie czy PGNiG. Zadałam mu także pytanie czy ta nowa umowa jest przedłużeniem starej umowy z PGNiG, pan odpowiedział że tak. Podpisałam wszystko o co mnie prosił pan. Oczywiście byłam pewna, że jest pracownikiem PGNiG. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 18 kwietnia 2017 r. – k. 913)

16) *(…) Umowę tą zawarłem z przedstawicielem terenowym Waszej spółki działając pod wpływem błędu istotnego wywołanego podstępnie przez tę osobę, która zapewniała mnie, że zawarta umowa dotyczy zabezpieczenia dalszej sprzedaży energii elektrycznej przez koncern TAURON. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 11 kwietnia 2017 r. – k. 926)

17) *(…) Otrzymałem telefon z informacją o tym, iż kończy mi się umowa na pobór energii elektrycznej z firmą Tauron i należy podpisać nową umowę. Po chwili zjawiła się osoba z gotową umową. Byłam przekonana, iż podpisuję ciągłość umowy z firmą Tauron. Z uwagi na pośpiech i mów wiek nie potrafiłam ocenić dokładnie sytuacji i zostałam wprowadzona w błąd. W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez Państwa w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenie do podpisania przeze mnie z Państwem umowy kompleksowej energii elektrycznej. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 946)

18) *(…) Pewnego dnia do domu, w którym mieszkam przyszedł mężczyzna, który nie przedstawił się skąd jest i jaką firmę reprezentuje, który powiedział, że chce spisać stan licznika energii elektrycznej i który dał mi do podpisu dokument, który nieświadomie podpisałem, będąc przekonany, iż potwierdzam wizytę inkasenta mojego dotychczasowego dostawcy energii elektrycznie – inkasenta Spółki TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez Państwa w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenie do podpisania przeze mnie z Państwem umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 26 kwietnia 2017 r. – k. 1019)

19) *(…) moją intencją nie było rozwiązanie dotychczasowej umowy z PGNiG oraz udzielenie Państwu jakichkolwiek pełnomocnictw a moje oświadczenie w tej sprawie zostały złożone pod wpływem błędu, który spowodował Państwa pracownik oświadczając m.in., że nie zmienia się podmiot umowy a jedynie zachodzi konieczność aktualizacji umowy, że ceny gazu zmniejszą się znacząco. Nie miałam podstaw, aby nie wierzyć w zapewnienia Państwa pracownika. On wykorzystał moje zaufanie i wiek. (…)* (kierowane do Spółki pismo konsumentki z 6 czerwca 2017 r. przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie przy piśmie z 29 czerwca 2017 r. – k. 1176- 1177)

20) *(…) Na początku marca b.r. otrzymałam telefon domowy, że Tauron – Polska Energia naliczyła za wysokie opłaty miesięczne za prąd i będę płacić mniej (41 zł) przyjdzie przedstawiciel Tauron aby podpisać nową umowę. Ta osoba poinformowała mnie żebym nie płaciła już dalszych rachunków bo dostanę nowe rozliczenie na podstawie*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

którego będę mniej płacić. (…) (wniosek konsumentki z 5 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1182)

21) *(…) 16 marca 2017, telefonicznie, używając w różnym kontekście nazwy „Tauron" zaproponowano mi znaczną zniżkę opłat za prąd elektryczny. Będąc pewna, że rozmawiam z przedstawicielem firmy „Tauron" wyraziłam telefonicznie zgodę. Poinformowano mnie że Pocztą dostanę umowę którą po podpisaniu odeślę w otrzymanej kopercie. Tak też zrobiłam w pośpiechu, nie zwracając uwagi na zasadnicze sprawy, byłam pewna że kontynuuję umowę z „Tauronem". Na formularzu umowy najważniejsze informacje są podane bardzo drobnymi literami. Nazwa firmy „Gasoenergia" jest napisana mniejszą czcionką niż nazwa dotychczasowego sprzedawcy „Tauron". Dużą czcionką są opisane niewiele znaczące nazwy promocyjne np. Prąd Medium, 300- 110 zł, oferta gwarancji i niezmienności ceny itp. (…)* (wniosek konsumentki z 8 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1184-1185)

22) *(…) W marcu kilkakrotnie kontaktowała się ze mną osoba podająca się „że dzwoni z gazowni" w sprawie aktualizacji danych umowy. Prosiła o podanie danych z faktur dotychczasowych dostawców. Dane te zostały przeze mnie podane. Następnie kurier doręczył mi na adres domowy dwie umowy na dostarczanie paliwa gazowego z dnia 2 marca 2017 roku oraz drugą umowę z dnia 16 marca 2017 roku na sprzedaż energii elektrycznej. (…) zawarcie w/wym. umów nastąpiło z mojej strony pod wpływem błędu, co do treści czynności prawnej, ponieważ przedstawiciel Gasoenergii (…) przedstawiał informacje odnośnie zawarcia umowy w ten sposób, iż jest to aktualizacja danych zawartej umowy z dotychczasowym dostawcą a nie zmiana operatora! (…)* (pismo konsumentki z 10 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1186)

23) *Firma Gasoenergia (…) przysłała mi notę karną na kwotę 1474,22 zł. O firmie tej nigdy nie słyszałem, ani nie mam z nią podpisanej umowy na dostawę energii elektrycznej. Podejrzewam, że została wykorzystana umowa którą w miesiącach zimowych podpisała nieznanemu agentowi, który przedstawił się że działa z upoważnienia firmy Tauron moja schorowana żona. Ów agent nadał tej sprawie wielką ważność, określając ją jako b. pilną, opóźnienie grozi karami. Żona nie była świadoma, że jest to podstęp i chodzi tu o inną firmę. Kiedy zorientowałem się, że jest to oszustwo, dałem odpowiedź pisemną odmowną w dn. 10.05/2017 r. Moja odmowa nie znalazła uznania przez firmę Gasoenergia i próbuje wyłudzić ode mnie karę umowną w/w podanej wysokości.* (…) (wniosek konsumenta z 26 lipca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1189)

24) *(…) 04 kwietnia 2017 r. odebrałam telefon z firmy podszywającej się pod „Tauron", którego jestem od dawna klientką, z propozycją podpisania nowej umowy o dostawę energii elektrycznej w nowych korzystnych cenach. Nieświadoma, że jest to oszustwo, zgodziłam się na podpisanie tej nowej umowy i spotkanie z kurierem na następny dzień, tj. w dniu 05 kwietnia 2017 r. (…)* (zał. 4 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1226-1227)

25) *(…) Uważam, że zostałam celowo wprowadzona w błąd jedynie po to, aby zawrzeć nową umowę z ww. firmą. Podpisałam ww. umowę w przekonaniu, że przedłużam dotychczasową umowę dostawcy prądu. Uważam, ze akwizytor wprowadzając mnie w błąd wykorzystał mój stan zdrowia (76 lat, (…) mój mąż – 80 lat (…)) – to spowodowało, że umowa nie została w terminie odwołana. Akwizytor przekonywał mnie, że nadal będą korzystać z energii od tego samego dostawcy. O tym, że zawarłam umowę z nowym dostawcą, po cenach prawie dwukrotnie wyższych niż dotychczas, dowiedziałam się kiedy dostałam fakturę z dn. 27.04.2017 r. (…)* (zał. 8 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r.- k. 1277)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

26) *(…) Oświadczam, że w chwili zawierania umowy działałam w mylnym przekonaniu, że podpisuję umowę z tym samym dostawcą tj. PGNiG SA i na tych samych warunkach. Pragnę podkreślić, że moje oświadczenie woli zostało podjęte w wyniku kłamliwego oświadczenia przedstawiciela Państwa firmy. Zostałam wprowadzona w błąd, bowiem Państwa przedstawiciel zapewnił mnie, że to tylko formalność – potwierdzenie wykonanych prac, a nie umowa z innym dostawcą. Było o to nietrudno zważywszy na mój podeszły wiek (91 lat) i posiadane przeze mnie choroby – niedosłuch i niedowidzenie. (…)* (pismo konsumentki z 17 maja 2017 r. – k. 1327)

27) *(…) W marcu 2017 r. zostałem oszukany przez kuriera, który przedstawił się jako pracownik Gazoenergia PGNiG. Omamił mnie na tyle, że byłem przekonany że jest pracownikiem PGNiG i podpisałem pełnomocnictwo zupełnie innej firmie. Po otrzymaniu faktury 3.05.2017 r. zorientowałem się że jest nienaturalnie naliczone zużycie gazu 242 KWh czyli 22 m^3 gazu a ja zużywam zaledwie 3 m^3 czyli 33 kWh miesięcznie. (…)* (pismo konsumenta z 8 maja 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 25 maja 2017r. – k. 1329)

28) *(…) przedstawiciele firmy podawali się za pracowników Gazowni PGNiG Sp. z o.o. Co wprowadziło mnie w błąd. Podczas zawierania umowy byłem pośpieszany i działałem w przeświadczeniu, że opłaty będą mniejsze, co potwierdzali przedstawiciele firmy. Ponadto podczas podpisywania umowy nie przedstawiono kosztów zmiany operatora i związanych z tym opłat. (…) Postepowanie GasoEnergia Sp. z o.o. w mojej ocenie bardzo negatywnie wpływa na moje zdrowie.(…)* (pismo konsumenta z 14 listopada 2017 r. – k. 1330)

29) *(…) 16 czerwca br. Zostałem odwiedzony przez dwóch przedstawicieli podających się za pracowników Gazowni. Jak się później okazało, tak naprawdę byli z firmy GasoEnergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. (…) umowa dana mi do podpisu, sprawiała wrażenie oryginalnej ponieważ tłustym drukiem widnieje słowo GAZ. Jestem emerytem o słabym wzroku, stąd nie zagłębiam się w treść umowy a panowie przedstawiciele, dla zmylenia prosili o poprzednie rachunki. Zostałem podstępnie nabrany poprzez zmianę operatora energii gazowej wbrew mojej woli. (…)* (pismo konsumenta z 20 września 2017 r. przekazane przez URE przy piśmie z 19 października 2017 r. – k. 1332)

30) *(…) Przedmiotem skargi są zastosowane w stosunku do mnie – odbiorcy działania polegające na :*

    1. *Wprowadzeniu mnie w błąd przez przedstawiciela ww. dostawcy co do podmiotu który reprezentował – przedstawiał się, że jest z gazowni – dotychczasowego dostawcy gazu (...)* (pismo konsumenta z 14 września 2017 r. przekazane przez URE przy piśmie z 19 października 2017 r. – k. 1334)

31) *(…) składam skargę na działanie spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. ul. Górczewska 47 01-401 W – wa. Przedstawiciel tej spółki nakłonił mnie do zmiany sprzedawcy gazu błędnie informując mnie że jest przedstawicielem dotychczasowego sprzedawcy gazu tj. PGNiG. (…)* (pismo konsumenta z 3 października 2017 r. – k. 1335)

32) *(…) Osoby działające w imieniu firmy Joy Energia Sp. z o.o. prowadziły ze mną tak rozmowę, że byłam przekonana, że reprezentują firmę „Tauron" mojego dotychczasowego dostawcę energii elektrycznej. Umowę podpisałam w wyniku podstępu osoby działającej w imieniu firmy Joy Energia Sp. z o.o., która po spisaniu licznika poinformowała mnie, że podpisem mam potwierdzić, że licznik został spisany. Byłam przekonana, że to był pracownik firmy Tauron. (…)* (załącznik do pisma konsumentki przekazanego przez URE pismem z 19 maja 2017 r. – k. 1361)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

33) *(...) Przedstawiciel wyżej wymienionej firmy podał się za pracownika gazowni, jako że PGNiG zmieniło nazwę i doprowadził do sytuacji że podpisałam umowę kompleksową z firmą Gasoenergia; nie miałam zamiaru zmieniać dotychczasowych dostawców. Wykorzystując mój wiek i stan zdrowia podsunął mi również umowę na dostarczanie energii elektrycznej, z firmy TAURON na Gasoenergia. (…)* (pismo konsumentki z 2 czerwca 2017 r. – k. 1381- 1382)

34) *(…) W połowie sierpnia br. odebrałam telefon od osoby, która przedstawiła się jako „gazownia miejska" i prosiła o dane z faktury PGNiG pod pretekstem weryfikacji danych. Nie podejrzewając podstępu podałam dane z mojej faktury. Około 21 sierpnia do moich drzwi zapukał przedstawiciel spółki GasoEnergia i zaproponował podpisanie umowy o dostawę paliwa gazowego na „lepszych warunkach" niż moja dotychczasowa umowa z PGNiG. Pomimo nalegań stanowczo odmówiłam podpisania umowy dopóki spokojnie nie zapoznam się z jej treścią. Przedstawiciel zostawił druki umowy i zaproponował odesłanie podpisanej umowy pocztą jeśli zdecyduję się na ofertę. Na odchodnym poprosił o podpisanie potwierdzenia dostarczenia dokumentów na co wyraziłam zgodę. W ten sposób, w drodze podstępu, ajent Sp. GasoEnergia wyłudzi ode mnie podpis pod umową, którą mi podsunął, wykorzystując mój osłabiony wzrok, zdenerwowanie i wynikającą z niego trudność oceny sytuacji. W październiku niespodziewanie otrzymałam pismo od GasoEnergia datowane na 04.10.2017 stwierdzające, że podpisałam umowę dnia 22.08.2017 r. z żądaniem przekazania pełnych danych osobowych i szeregu pełnomocnictw na rzecz Sp. GasoEnergia wraz z pogróżką wysokich kar finansowych w przypadku odmowy (…)* (pismo konsumentki z 15 grudnia 2017 r. – 1408)

35) *(…) Dn. 10.04.2017 r. przedstawiciel firmy GasoEnergia podając się za pracownika firmy Energia, z którą to firmą dwa dni wcześniej tj. 08.04.2017 r. podpisałam umowę kompleksową na sprzedaży energii elektrycznej, poinformował mnie o konieczności podpisania umowy „uzupełniającej". Formularz umowy był już wstępnie wypełniony danymi osobowymi, co było dla mnie potwierdzeniem, że podpisuję umowę z firmą Energa. (…) Po otrzymaniu faktury pro forma w grudniu 2017 r. zorientowałam się, że umowę „uzupełniającą" podpisałam z firmą GasoEnergia i zwróciłam się z oświadczeniem o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu. Wniosek mój został rozpatrzony odmownie (…)* (pismo konsumentki z 7 lutego 2018 r. – k. 1421- 1422)

36) *(…) Spółka stosuje nieuczciwe praktyki, a na ofiary wybiera ludzi starszych. Wprowadza klientów w błąd, podszywa się pod obsługującego ich operatora. Jestem starszą osobą, przyznaję że może nie wszystko zrozumiałem. Ale jedno dotarło do mnie jasno, byłem utrzymywany w przekonaniu, że rozmawiam z pracownikiem dotychczasowego operatora „Enea" SA. Osoba która zadzwoniła wytłumaczyła, że została przygotowana nowa lepsza oferta promocyjna Mini 90 na 4 lata niezmienności ceny. W moim mieszkaniu (…) pojawił się mężczyzna również, rzekomo pracownik Enea SA. Podsunął umowę do podpisania, która okazała się jednym wielkim oszustem. (…)* (pismo konsumenta z 18 grudnia 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 16 lutego 2018 r. – k. 1444 - 1445)

37) *(…) 7- marca 2017 roku, przyszedł Pan do mojego domu, powiedział, że jest z PGNiG i musi napisać pismo, ponieważ tanieje gaz. (nie wiedziałam, że istnieje inny dostawca gazu). Podpisałam dokumenty i ten Pan poszedł. (…)* (pismo konsumentki z 8 czerwca 2017 r. załączone do jej wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1599)

38) *(…) Parę dni przed datą 3.04.2017 zadzwonił do mnie przedstawiciel dostawcy gazu z informacją, że firma chce mi udzielić ulg na dalszą dostawę gazu. Z rozmowy zrozumiałam, że jest to mój aktualny dostawca gazu. W czasie wizyty przedstawiciela dostawcy gazu zostałam przez niego wprowadzona w błąd i zmanipulowana, w*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

wyniku czego podpisałam niekorzystną dla mnie umowę dostarczania gazu z przedsiębiorstwem, które mylnie wzięłam za mojego dotychczasowego dostawcę tj. za PEGNiG. Na moje kolejne pytania, czy jest to mój dotychczasowy dostawca otrzymałam potwierdzającą odpowiedź. Inną nazwę dostawcy wzięłam za zmienioną, ponieważ na przestrzeni lat firma ta już zmieniała swoją nazwę. Dopiero w dn. 12.07 b.r., kiedy dostałam do zapłaty faktury wielokrotnie przekraczające te, które obecnie opłacam, zorientowałam się, że jest to nowa umowa z innym przedsiębiorstwem (GasoEnergią). (…) Nadmieniam, że mam 76 lat(…) (wniosek konsumentki z 24 lipca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1615, 1617)

39) *(…) mam 89 lat jestem ciężko chora, niedosłyszę, a rozmowa na którą Państwo się powołujecie została przeprowadzona przez Państwa przedstawiciela tak, że zrozumiałam, że osoba ta reprezentuje gazownię czyli PGNiG i, że chodzi o korektę obowiązującej umowy. Ja w żadnym przypadku nie chciałam, ani nie miałam zamiaru zmienić dostarczyciela gazu. Uważam, że sposób przeprowadzenia rozmowy był nierzetelny i po prostu nieuczciwy. Gdyby mi wyraźnie zakomunikowano, że chodzi o zmianę dostawcy gazu, to bym nie podejmowała w tym zakresie rozmowy, ani nie przekazywała słuchawkę córce, która była przekonana, tak jak jej przekazałam, że rozmawia z przedstawicielem PGNiG w celu dokonania korekty istniejącej umowy. (…)* (załącznik do pisma konsumentki z 27 listopada 2017 r. skierowanego do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1766)

40) *(…) W miesiącu marcu 2017 r. zadzwonił telefon. Odezwał się Pan (…) przedstawiając propozycję – oferując tani gaz. Nadmienił, że kończy się umowa z PGNiG i trzeba ją odnowić. Umówił się telefonicznie na spotkanie związku z podpisaniem i zawarciem umowy nowej na dzień 21.03.2017 r. W dniu j.w. przybył do lokalu przy ul. (…). Przedstawił według niego najlepszą ofertę dostarczania gazu. (…) Cały czas byłam przekonana, że rozmawiam z przedstawicielem PGNiG i dlatego podpisałam tę umowę na dostarczanie gazu. (…)*(zał. do wniosku konsumentki z 19 grudnia 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1849-1850)

41) *(…) Dnia 25/04/2017 odwiedził mnie przedstawiciel firmy energetycznej. Poinformował mnie, że mój dotychczasowy dostawca gazu (PGNiG) ulegnie likwidacji i w związku z tym powinnam zawrzeć umowę z jej następcą, firmą Gasoenergia. W przeciwnym razie nie będą realizowane dostawy gazu. W świetle tych informacji zgodziłam się na zawarciem umowy z tym przedstawicielem (…). (…) jestem osobą niedowidzącą (…) co zostało skwapliwie wykorzystane przez przedstawiciela Gasoenergii, który zaznaczył w umowie zgody marketingowe, na co nie było mojego przyzwolenia. (…)* (wniosek konsumentki z 8 stycznia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1878)

42) *(…) W dniu 31.03.2017 przyszedł do mnie pracownik firmy który nie przedstawił się, ale powiedział, że jest z gazowni i trzeba podpisać nową umowę na dostawę gazu, tym samym spowodował we mnie przekonanie o konieczności zmiany dotychczasowej umowy. Wykorzystując sytuację oraz moją złą kondycję fizyczną (ostatnio ciężko chorowałam i byłam dwukrotnie operowana) mój wiek i brak doświadczenia w załatwianiu takich spraw, doprowadził do podpisania przeze mnie nowej umowy z nieznanym mi podmiotem i nie wyprowadził mnie z tego błędu, kiedy zaskoczona i zdziwiona zapytałam dlaczego obecna umowa ma ulec zmianie. Ponadto o fakcie wprowadzenia mnie w błąd świadczy też to, że stroną umowy z PGNiG był mój mąż. (…)* (pismo konsumentki z 14 grudnia 2017 r. kierowane do Spółki stanowiące załącznik do wniosku 15 stycznia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1926 – 1927)

43) *(…) W dniu 4.03.2017 roku agent Gasoenergii pojawił się bez zapowiedzi w naszym mieszkaniu pod moją nieobecność (jestem współwłaścicielką mieszkania).W lokalu*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

była tylko moja 83 letnia matka. Pracownik Gasoenergii podając się za agenta dotychczasowego dystrybutora gazu (PGNiG), w złej wierze namówił moją matkę do podpisania rzekomo korzystnego aneksu do umowy na dostawę gazu, przekonując ją, że rachunki będą niższe i strasząc, że w przypadku nie podpisania zostanie odłączona od dostaw gazu. (…)(wniosek konsumentki z 6 kwietnia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1961)

44) *(…) w dniu 1 grudnia 2016 r. w miejscu zamieszkania mojej Mandantki zjawiła się osoba podająca się za pracownika Tauron Dystrybucja S.A. w celu rzekomej weryfikacji staniu licznika energii elektrycznej. Osoba ta dokonała sprawdzenia staniu liczników, po czym przedłożyła mojej Mandantce do podpisu dokumenty twierdząc, że stanowią one potwierdzenie badania liczników. Mandantka moja podpisała dokumenty przedstawione jej przez w/w osobę w przeświadczeniu, że potwierdza stan licznika energii elektrycznej oraz fakt ich weryfikacji przez pracownika Tauron Dystrybucja S.A. W rzeczywistości okazało się, że w/w osoba była przedstawicielem Joy Energia Sp. z o.o. (…), zaś dokumenty przedłożone do podpisu mojej Mocodawczyni stanowiły nową umowę sprzedaży energii elektrycznej oraz świadczenia usług dystrybucji (…). (…) wspomniana osoba przedstawiła mojej Mandantce przedmiotowe dokumenty jako protokół stanu liczników energii elektrycznej i twierdziła, że czynność ta ma ściśle techniczny charakter. (…)* (pismo pełnomocnika konsumentki z 27 marca 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 6 kwietnia 2017 r. – k. 2064 - 2066)

45) *(…) Sposób w jaki zostałem „pozyskany" jako Wasz Klient zakrawa na oszustwo. Ewidentnie wprowadzono mnie w błąd, gdyż Państwa konsultantka wyraźnie powiedziała, że nic się nie zmieni, będę miał tylko taniej i dostarczycie Państwo tylko nowe książeczki. Byłem przekonany, że podpisuję tylko jakiś aneks do umowy z Firmą Tauron. Nigdy w życiu nie miałem zamiaru zmieniać sprzedawcy energii, tym bardziej, że w Tauronie otrzymałem promocyjną ofertę, na mocy której jestem klientem Taurona jeszcze przez określony czas. O tym, że zmieniłem sprzedawcę zorientowałem się dopiero kilka dni temu po otrzymaniu rachunków za energię z Państwa Firmy. W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez Państwa w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenie do podpisania przeze mnie z Państwem umowy sprzedaży energii nie informując mnie do końca o tym fakcie. (…)* (skierowane do Spółki pismo konsumenta przekazane przy piśmie URE z 19 maja 2017 r. – k. 2078 - 2079)

46) *(…) Pracownik firmy skorzystał z faktu wymiany sieci gazowej oraz gazomierzy w całym budynku, wprowadził mnie w błąd, że jest z firmy montującej piony gazowe i gazomierze, tym samym celowo nie poinformował mnie, że jest z firmy Gazoenergia w Warszawie, która rzekomo zawarła ze mną umowę na dostawę energii gazowej. (…)* (pismo konsumentki z 22 września 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 25 października 2017 r. – k. 3018)

47) *(…) W czerwcu miałam telefon z firmy PGNiG, taką nazwę podała pani, która do mnie zadzwoniła. Poinformowała, że w związku z tym, że w miesiącu październiku br. będzie tańszy gaz o 40 gr., musi sprawdzić moje dane. Podała moje nazwisko i imię, oraz miejsce zamieszkania. Natomiast do sprawdzenia moich danych potrzebne jej było podanie przeze mnie numeru klienta PGNiG oraz moje PSL. Nie było żadnej z jej strony propozycji zmiany operatora. Rozmowa trwała krótko, po uzyskaniu ode mnie informacji, powiedziała, że przyjedzie kurier w celu uzyskania podpisu/bo wie pani gaz będzie tańszy/. I bardzo się spieszył. Podpisałam formularze nie czytając, bo byłam pewna, że był to kurier z mojej firmy PGNIG. (…)* (pismo konsumentki z 5 października 2017 r. – k. 3021)

48) *(…) Próba zawarcia umowy odbywała się w następujący sposób. Dzwoni pani z gazowni (bez określania której) i informuje, że od 1 września 2017 r. za długoletnie pobierania paliwa gazowego otrzymujecie państwo zniżkę za opłatę gazu. Następnie*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

po około dwóch tygodniach ponownie telefon od tej samej Pani (dzwonie z gazowni) i prosi o r-chunek za opłatę gazu z PGNiG i podanie danych osobowych i innych z rachunku bo firma potrzebuje danych w związku z obniżką ceny gazu. Dane zostały podane w przeświadczeniu, że to przedstawiciel firmy nadrzędnej PGNiG, bo aktualnie z tą firmą współpracuje odbiorca. Nadmieniam, że w obu przypadkach rozmowy telefonicznej nie było słowa propozycji o zmianie dostawcy paliwa gazowego z PGNiG do firmy Gasoenergia. (…)(…) (pismo konsumentki z 14 grudnia 2017 r. . przekazane przy piśmie URE z 22 stycznia 2018 r. – k. 3028)

49) *(…) W dniu 5 grudnia 2017 r. podczas rozmowy telefonicznej zostałam wprowadzona w błąd przez przedstawiciela firmy (kobieta) GASOENERGIA Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. Podczas tej rozmowy otrzymałam informację, iż nie zmieniam firmy a otrzymuje 10% zniżkę. Pani poinformowała mnie, że kurier dostarczy umowę, którą trzeba podpisać. Potrzebne dokumenty przesłać (ostatnie rachunki) na wskazanego e-maila. (…) Zjawił się kurier zostawił e-maila (oraz numer umowy), na który mieliśmy wysłać ostatni rachunek, od którego to miały być naliczane zniżki. Po przyjściu do domu zorientowałam się, że wprowadzono mnie w błąd, wykonałam telefon do swojej firmy PGE Obrót Sp. z o.o., gdzie utwierdziłam się w przekonaniu, że padłam ofiarą nierzetelnej osoby (…)* (pismo konsumentki z 7 marca 2018 r. przekazane przy piśmie URE z 11 maja 2018 r. – k. 3053)

50) *(…) Nową umowę przywiózł kurier, który w pierwszej kolejności spisał moje dane z dowodu osobistego a następnie wskazał na umowie miejsca do podpisania, zakrywając część stron. Kiedy zauważyłam logo GazQEenegia stwierdziłam, że nie interesuje mnie zmiana dostawcy paliwa i poprosiłam o zwrot podpisanych dokumentów. Kurier powiedział, że nie może mi ich zostawić, bo musi się rozliczyć z druków, zabrał umowę wraz z kopią i wyszedł z mieszkania. W rezultacie nie wiedziałam, z kim podpisałam umowę, nie mogłam zgłosić odstąpienia od umowy w przewidzianym terminie (…)* (pismo konsumentki z 3 lipca 2018 r. przekazane przez URE – 3061)

[91] Mechanizm działania przedstawicieli Spółki, w tym kontaktowania się przez nich z odbiorcami energii elektrycznej i gazu, został opisany w licznych wystąpieniach konsumentów przekazywanych Prezesowi UOKiK. Wynika z nich, że pozyskiwanie nowych klientów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia następowało poprzez:

- odwiedziny w miejscu zamieszkania konsumenta celem nakłonienia do podpisania umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego lub
- kontakt telefoniczny w celu pozyskania danych osobowych konsumenta, a następnie złożenie wizyty w miejscu jego zamieszkania przez osobę podającą się za *„kuriera”* w celu podpisania przedłożonych dokumentów.

[92] Konsumenci, zarówno podczas rozmów telefonicznych przeprowadzanych z nimi przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, jak i w trakcie składanych im wizyt w miejscu zamieszkania, najczęściej nie mieli świadomości, że mają do czynienia z przedstawicielami Spółki Gasoenergia (wcześniej także: *Joy*) oraz jaki jest rzeczywisty cel podejmowanych przez te osoby działań. Osoby te - kontaktując się z konsumentami telefonicznie lub składając wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – przekazywały im informację, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub gazu, z którego usług konsument korzysta. Niejednokrotnie informując konsumentów, że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii i/lub gazu z którego usług korzysta konsument – wskazywali jego nazwę, np. Tauron, Enea, Energia, PGNiG lub, że przychodzą z *„elektrowni”, „zakładu energetycznego”, „gazowni”*. W trakcie podejmowanych przez te osoby czynności - zmierzających do zawarcia z konsumentami w miejscu

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ich zamieszkania umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i/lub umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego – konsumenci byli informowani, że wymóg podpisania przedkładanych im dokumentów wynika z konieczności m.in.: zawarcia nowych umów, aktualizacji, aneksowania lub przedłużenia umów; likwidacji dotychczasowego sprzedawcy, zmiany sposobu rozliczeń za zużywaną energię elektryczną i/lub gaz, w tym możliwości skorzystania z obniżki opłat; potwierdzenia wykonania prac lub dokonanego odczytu licznika.

[93] W rzeczywistości - na skutek czynności podejmowanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki – konsumenci zawierali ze Spółką umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej i/lub gazu, efektem czego była zmiana sprzedawcy energii i/lub gazu. Przedstawiciele Spółki – w odpowiedzi na pytania konsumentów, czy na pewno są przedstawicielami dotychczasowego sprzedawcy, zapewniali ich, że tak.

[94] Ustawa o prawach konsumenta nakłada na przedsiębiorcę obowiązek przekazania konsumentowi informacji o swojej tożsamości. Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 2 i 3 upk najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o swoich danych identyfikujących, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą, numerze, pod którym został zarejestrowany, a także adresie przedsiębiorstwa, adresie poczty elektronicznej oraz numerach telefonu lub faksu jeżeli są dostępne, pod którymi konsument może szybko i efektywnie kontaktować się z przedsiębiorcą. Jeżeli umowa jest zawierana w imieniu innego przedsiębiorcy, należy podać dane, o których mowa powyżej, identyfikujące tego przedsiębiorcę (art. 12 ust. 2 upk). Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych (lub *a contario* jej brak), jest jednym z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Decydując się na zawarcie umowy z przedsiębiorcą, z którym konsumenta łączy – często wieloletnia – historia stosunków prawnych, konsument działa w oparciu o zaufanie do tego konkretnego podmiotu. Tym samym działania zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego konsumentowi propozycję zawarcia umowy mogą powodować przyjęcie przedstawionej mu propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach konsument by nie przyjął lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy.

[95] Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien również w sposób jednoznaczny i nie pozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu (propozycja zawarcia umowy, propozycja zmiany warunków zawartej umowy, kontakt związany z wykonywaniem umowy itp.). Konsument powinien bowiem – w szczególności w momencie otrzymania od przedsiębiorcy propozycji związania się nowym stosunkiem prawnym z podmiotem, z którego usług dotychczas nie korzystał – dysponować rzetelną informacją co do istoty i warunków przedstawianej mu przez przedsiębiorcę oferty. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją.

[96] Należy zwrócić uwagę, iż na etapie przedkontraktowym profesjonalista ma obowiązek dostarczenia konsumentowi jasnej informacji, umożliwiającej mu podjęcie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Tylko bowiem czytelna, prawdziwa informacja pozwala mu na dokonanie świadomej decyzji dotyczącej umowy. Jak zauważa się w doktrynie, najczęściej do wprowadzenia w błąd dochodzi przy stosowaniu komunikacji handlowej, która jest przecież formą komunikacji służącej przedsiębiorcom do wspierania sprze-

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

daży swoich produktów, do której należy m. in. marketing bezpośredni. Należy zauważyć, że oprócz wskazanej powyżej roli przekazu (pozytywnej), którą jest promowanie produktu przez zachęcanie do jego zakupu, posiada ona również negatywne cechy. Należą do nich wykorzystanie komunikacji do nierzetelnego i niezgodnego z prawdą informowania o produkcie, co tym samym wprowadza lub może wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd. Poprzez wykorzystanie różnorodnych form komunikacji handlowej dochodzi do wprowadzenia konsumenta w błąd, jeśli występuje stworzenie fałszywego wyobrażenia o produkcie. Fałszywe informacje prowadzą do wywołania mylnego (niezgodnego z rzeczywistym stanem rzeczy) wyobrażenia o nabywanym produkcie, co w konsekwencji prowadzi do upośledzenia wyboru rynkowego konsumenta (podjęcia decyzji). Decydujące znaczenie dla oceny rozpowszechniania nieprawdziwych informacji, jako praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd będzie miał jej skutek w postaci podjęcia (lub możliwości podjęcia) przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której nie podjąłby, gdyby niedoszło do wprowadzenia w błąd.[4]

[97] W ocenie Prezesa Urzędu nieujawnianie faktycznego celu podejmowanych działań lub uzasadnianie kontaktu z konsumentem nieprawdziwymi okolicznościami, umożliwiało osobom działającym w imieniu i na rzecz Spółki kontynuowanie rozmowy sprzedażowej, na co w innych okolicznościach konsument mógłby nie udzielić zgody. Analiza wystąpień konsumentów przekazanych Prezesowi UOKiK prowadzi do wniosku, że konsumenci mając świadomość, w jakim celu kontaktuje się z nimi przedsiębiorca, nie tylko nie rozważaliby możliwości związania się z przedsiębiorcą umową, ale – z uwagi m.in. na konsekwencje finansowe związane z zerwaniem stosunku terminowego z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej lub na zadowolenie ze świadczonej przez tego przedsiębiorcę usługi – nie byliby zainteresowani nawet zapoznaniem się z przedstawianą im ofertą.

[98] Na skutek podejmowanych przez przedstawicieli Spółki działań - opisanych wyżej - konsumenci byli wprowadzani w błąd co do tożsamości Spółki i okoliczności złożenia propozycji zawarcia umowy. Tym samym podpisując przedkładane im dokumenty nie mieli świadomości, że w istocie zawierają zupełnie nową umowę sprzedaży energii elektrycznej i/lub gazu i zmieniają sprzedawcę.

[99] W pkt [5], [6] i [8] uzasadnienia niniejszej decyzji zaprezentowano wyjaśnienia, jakie złożyła Spółka i jej *Partnerzy* […] w zakresie stosowanej przez nich procedury zawierania umów z konsumentami i w zakresie przekazywanych im informacji oraz dokumentów. W wyjaśnieniach tych Spółka stwierdziła, że podczas pierwszego kontaktu telefonicznego nawiązywanego przez jej *Partnerów* z konsumentem (rozmowy nierejestrowane), przedstawiana była jej oferta, a *Partner* zgodnie z treścią zawartej *Umowy partnerstwa handlowego* miał obowiązek podania pełnej nazwy Spółki; ustalenia, czy rozmówca jest osoba uprawnioną do podejmowania decyzji w zakresie przystąpienia do proponowanej ofert; pozyskania zgód umożliwiających zaprezentowanie oferty; przedstawienie oferty, pozyskania danych wymaganych do zawarciu umowy oraz poinformowania konsumenta o przysługujących mu uprawnieniach. Spółka wskazała, że w ramach kontroli prawidłowości wykonania przez *Partnerów* powierzonych im zadań, przekazywali oni Spółce nagrania telefonicznych rozmów weryfikacyjnych, rejestrowanych po podpisaniu umowy, w których *Partner* przedstawia się, podaje nazwę Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, informuje odbiorcę o rejestracji rozmowy, potwierdza tożsamość odbiorcy, informuje odbiorcę o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i uzyskuje od odbiorcy odpowiedzi twierdzące na następujące pytania:

- Czy podpisał(a) Pan(i) umowę kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej/dostarczania paliwa gazowego?

[4] M. Sieradzka, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym Komentarz, Wolter Kluwer Polska Sp. z o.o. 2008*, s. 98.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- Czy przedstawiciel dostarczył umowę wraz z kompletem dokumentów?

[100] Jak wynika z materiału dowodowego rozmowy weryfikacyjne były inicjowane po podpisaniu przez konsumenta umowy przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki. Z wystąpień znajdujących się w aktach sprawy wynika, że osoby te – podając się za kurierów – po podpisaniu umowy nawiązywały połączenie telefoniczne z przedstawicielem *Partnera* i przekazywały konsumentowi telefon w celu pozyskania wskazanych wyżej informacji. Z załączonych przez Spółkę nagrań rozmów weryfikacyjnych wynika także, że część tych rozmów była przeprowadzana przez *Partnerów* po dacie wizyty złożonej w miejscu zamieszkania konsumenta mającej na celu podpisanie umowy. Spółka w składanych wyjaśnieniach wskazała, że nie korzystała i nie korzysta z usług firm kurierskich, którym zlecałaby wykonanie na jej rzecz usług dostarczania korespondencji kierowanej do odbiorców energii elektrycznej i odbiorców gazu, zawierającej egzemplarze umów kompleksowych. Podobne wyjaśnienia złożyli *Partnerzy* Spółki – […].

[101] Spółka w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. oświadczyła, że nie oferowała swoich usług podając się za dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej lub gazu, a jej przedstawiciele nie informowali konsumentów, że wymóg podpisania dokumentów wynika m.in. z konieczności aktualizacji umów obowiązujących czy zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną/gaz, potwierdzenie wykonania prac czy też odczytu licznika. Jako dowód podważający w jej ocenie prawidłowość postawionych jej przez Prezesa UOKiK zarzutów, załączyła ona nagrania rozmów telefonicznych przeprowadzonych pomiędzy konsumentami i przedstawicielami podmiotów oferujących usługi Spółki (*Partnerów*), zarejestrowanych po podpisaniu umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej bądź umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego. W ocenie Spółki z treści załączonych przez nią nagrań wynika, że w trakcie podejmowanych czynności:

1) wskazywano z jakim przedsiębiorcą zawarta została umowa (podawano pełną nazwę przedsiębiorcy),
2) określano czego ona dotyczyła (kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej lub kompleksowej dostawy paliwa gazowego),
3) pouczano konsumenta o prawie do odstąpienia od zawartej umowy w terminie 14 dni,
4) uzyskiwano od konsumenta potwierdzenie otrzymania kompletu dokumentów umownych (pozostawienia egzemplarza umowy w domu konsumenta), a także pozytywną ocenę jego pracy.

[102] Wyjaśnienia te w znaczny sposób odbiegają od faktycznych zachowań *Partnerów* Spółki podejmowanych wobec konsumentów, których wystąpienia skierowane zostały do UOKiK, URE oraz miejskich i powiatowych rzeczników i znalazły się w materiale dowodowym niniejszego postępowania oraz od treści części przekazanych przez Spółkę nagrań rozmów weryfikacyjnych. Z otrzymanych wystąpień wynika, iż osoby działające w imieniu i na rzecz Spółki:

- świadomie manipulowały informacjami przekazywanymi konsumentom zarówno w trakcie pierwszego kontaktu telefonicznego, jak i podczas składanych im wizyt,
- zarówno w rozmowach telefonicznych inicjujących nawiązanie kontaktu (nie rejestrowanych), jak i w trakcie wizyt składanych konsumentom w miejscu ich zamieszkania nie ujawniały, że reprezentują Spółkę Gasoenergia lub twierdziły że reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii i/lub gazu, z którym konsument miał podpisaną umowę wskazując jego nazwę: Tauron, Enea, Energia, PGNiG lub posługując się sformułowaniami: *„zakład energetyczny”, „elektrownia”, „gazownia”*.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Natomiast z części przekazanych przez Spółkę nagrań rozmów weryfikacyjnych wynika, że konsumenci w trakcie ich przeprowadzania:

- oświadczali, że zostali przez przedstawicieli Spółki wprowadzeni w błąd co do tożsamości podmiotu, w imieniu którego złożono im propozycje zawarcia umowy,
- wyrażali zdziwienie, że kontaktująca się z nim osoba nie jest przedstawicielem ich dotychczasowego sprzedawcy.

[103] Poprzez takie działania ukrywały one rzeczywisty cel swojej wizyty, jakim było przedstawienie oferty Spółki, a następnie zawarcie z nią umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego skutkujące zmianą sprzedawcy energii i/lub gazu. Z wystąpień konsumentów wynika również, że po przeprowadzeniu przez przedstawiciela Spółki rozmowy telefonicznej z konsumentem i pozyskaniu w jej trakcie danych osobowych następowała wizyta przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta. Osoba odwiedzająca konsumenta podawała się za kuriera i przedstawiała mu do podpisania dokumenty. Po podpisaniu przez konsumenta dokumentów kurier nawiązywał kontakt telefoniczny z przedstawicielem *Partnera* Gasoenergii, przekazywał konsumentowi telefon w celu przeprowadzenie rozmowy mającej na celu potwierdzenie przez konsumenta przebiegu procesu zawarcia umowy. Tak więc osoby odwiedzające konsumentów - w miejscu ich zamieszkania w celu zawarcia ww. umów - twierdząc, że są kurierami, dodatkowo wprowadzały konsumentów w błąd. W rzeczywistości osoby te nie były kurierami wykonującymi na rzecz Spółki usługi kurierskie, ale jej przedstawicielami, którzy przedkładali konsumentom do podpisania ww. umowy.

[104] Z niektórych wystąpień wynika ponadto, że konsumenci dopytywali się zarówno osób, które bezpośrednio przed wizytą przedstawicieli Spółki do nich telefonowały, jak i osób które odwiedzały ich w domach, czy reprezentują podmiot z którym mają zawarte umowy dotyczące sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy dotyczące sprzedaży paliwa gazowego. Osoby reprezentujące Spółkę odpowiadały na takie pytania twierdząco, przez co wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy na rzecz i w imieniu którego działają. Odpowiadając na pytania konsumentów, zaprzeczały one również, że podpisanie przedkładanych im dokumentów spowoduje zmianę sprzedawcy energii, twierdząc, że dokonywane czynności są związane wyłącznie ze zmianą ceny energii lub aktualizacją danych osobowych, a tym samym wprowadzały one konsumentów w błąd co do okoliczności podejmowanych przez nich czynności.

[105] W odniesieniu do powyższego podkreślić też należy, że konsumenci wskazywali w swoich wystąpieniach, że osoby reprezentujące Spółkę, przedkładając im dokumenty do podpisu, celowo zakrywały logo firmy lub na wierzchu pliku dokumentów trzymały dokumenty, na których znajdowało się logo innego sprzedawcy energii lub gazu. W przypadku natomiast, gdy konsumentom udawało się zwrócić uwagę na logo firmy Gasoenergia, byli oni przekonywani przez te osoby, że Spółka współpracuje z dotychczasowym sprzedawcą lub nawet, że jest to ten sam podmiot.

[106] Należy również wskazać, że konsumenci niejednokrotnie nie mieli faktycznej możliwości zapoznania się z treścią przedstawianych im dokumentów. Większość wizyt odbywała się w atmosferze pośpiechu. Przedstawiciele Spółki wywierali na konsumentach presję, aby jak najszybciej podpisali przedłożone dokumenty twierdząc, że muszą odwiedzić jeszcze innych klientów. Z relacji konsumentów wynika również, że osoby reprezentujące Spółkę często zabierały wszystkie dokumenty po ich podpisaniu, nie pozostawiając żadnego egzemplarza konsumentowi. Powyższe okoliczności zostaną jednak szerzej omówione w dalszej części uzasadnienia niniejszej decyzji, bowiem stanowią uzasadnienie dla innych zarzutów.

[107] W przekazanych wyjaśnieniach […] wskazała, że podczas wizyt składanych w celu podpisania umowy: *(…) Przedstawiciel upewniał się, czy klient może bez narażenia się na*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

karę umowną dokonać zmiany sprzedawcy energii elektryczne lub paliwa gazowego. Przedstawiciel informował konsumenta, że umowa dotyczy zmiany sprzedawcy.(…), natomiast […] wskazała, że podczas wizyt składanych w celu podpisania umowy: *(…) Do obowiązków dostarczającego należało zweryfikowanie godności Klienta na podstawie Faktury, dowodu osobistego. Sprawdzenie czy posiada umowę na czas nieokreślony, czy może bez ponoszenia konsekwencji finansowych zmienić sprzedawcę energii elektrycznej/gazu. Klient był informowany, że umowa zawarta będzie z nową Spółką (…).* Poczynione w toku postępowania ustalenia przeczą tym twierdzeniom.

[108] Wskazać należy, że o ile w teorii każdy odbiorca ma możliwość korzystania z usług dowolnego sprzedawcy energii lub sprzedawcy gazu działającego na rynku w Polsce, to w praktyce, większość konsumentów korzysta z usług tzw. sprzedawcy z urzędu działającego na obszarze danego operatora sieci dystrybucyjnej (w przypadku sprzedaży energii elektrycznej są to Spółki obrotu: ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, dalej: *ENERGA-OBRÓT,* PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie, dalej: *PGE Obrót,* TAURON Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, dalej: *TAURON Sprzedaż,* i ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, dalej: *ENEA,* a w przypadku sprzedaży paliwa gazowego jest to spółka PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, dalej: *PGNiG*. W takich sytuacjach odbiorcy mają zawarte tzw. umowy kompleksowe obejmujące dystrybucję i sprzedaż energii oraz umowy kompleksowe obejmujące sprzedaż i dostawę paliwa gazowego ze sprzedawcami z urzędu i są rozliczani za zakupioną energię elektryczną i/lub gaz według taryf dla gospodarstw domowych zatwierdzanych dla ww. sprzedawców przez Prezesa URE. Z wystąpień konsumentów zaliczonych do materiału dowodowego wynika, że większość z nich korzystała z usług spółek obrotu energią elektryczną działających na danym obszarze operatora sieci dystrybucyjnej oraz usług PGNiG.

[109] W świetle przytoczonych powyżej okoliczności, Prezes Urzędu dał wiarę twierdzeniom konsumentów i stwierdził, że nie można uznać, że Spółka dołożyła należytych starań, aby przyjęty przez nią model sprzedaży energii elektrycznej i paliwa gazowego, zapewniał wysoki poziom ochrony praw konsumentów, w tym w szczególności prawo do informacji. Prezes Urzędu otrzymywał bardzo liczne skargi konsumentów na działania Spółki, w których wskazywali oni na takie same, powtarzające się naruszenia.

[110] Prezes Urzędu dokonując oceny, czy praktyka rynkowa Spółki wprowadza w błąd konsumenta, uwzględnił - zgodnie z brzmieniem art. 5 ust. 4 upnpr – wszystkie okoliczności wprowadzenia przez Spółkę swojej usługi na rynek, w tym sposób jej prezentacji.[5]

[111] Należy podkreślić, iż każdy konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która – przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty informacji kierowanych do niego przez przedsiębiorcę – nie będzie wprowadzać w błąd. Nie bez znaczenia jest sposób przekazania przeciętnemu konsumentowi informacji dotyczących produktu, bowiem prawo konsumenta do transparentnego przekazu profesjonalisty (należytego poinformowania) ma kardynalne znaczenie dla świadomego procesu decyzyjnego konsumenta. Naruszenie tego prawa (brak transparentności, nienależyte przekazanie informacji) może natomiast skutkować tym, iż nawet przeciętny konsument nie będzie w stanie wykorzystać swojej wiedzy, ostrożności, racjonalnego postrzegania rzeczywistości i rozpoznać grożącego mu niebezpieczeństwa w postaci bezprawnych działań profesjonalisty. W tak zakłóconych warunkach przeciętny konsument nie będzie miał możliwości podjęcia świadomej decyzji.

[112] Tym samym mając na uwadze poziom wiedzy konsumentów, w tym w szczególności osób starszych na temat podziału podmiotów działających na rynku sprzedaży energii

[5] Por. R. Stefanicki, *Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym Komentarz LExisNexis 2009,* s. 256

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

elektrycznej i gazu, Spółka powinna w szczególny sposób dołożyć staranności, aby konsumenci podpisujący z nią umowy mieli świadomość, z czym wiążą się te transakcje.

[113] Podkreślić należy, iż dla oceny wprowadzenia w błąd bez znaczenia jest sposób, w jaki do niego doszło. Wprowadzenie w błąd może bowiem dokonywać się przez mylące, dwuznaczne informacje lub celowo nieprecyzyjne oznaczenia odnoszące się m. in. do cech handlowych produktu.[6] W ocenie Prezesa Urzędu, sugerując się informacjami przekazywanymi przez osoby reprezentujące Spółkę, konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której by nie podjął, gdyby wiedział, jakie dokumenty rzeczywiście podpisuje. Kluczowe znaczenie odgrywa wewnętrzne przekonanie konsumenta i dokonany przez niego odbiór komunikatu, który prowadzi do przyjęcia i zrozumienia najważniejszych informacji jakie z niego płyną. W orzecznictwie wskazuje się, iż jako praktykę wprowadzającą w błąd należy kwalifikować każdą praktykę, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę (np. treść wypowiedzi) wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd i która może zniekształcić zachowanie rynkowe.[7] Poprzez informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące Spółkę konsument mógł z pewnością zostać przez Spółkę wprowadzony w błąd, co powodowało powstanie w jego świadomości mylnego wyobrażenia o jej ofercie. W rezultacie decyzja konsumenta dotycząca umowy mogła być nieświadoma. W innych warunkach, tj. gdyby konsument miał pełną wiedzę na temat zawieranej umowy, takiej decyzji nie podjąłby.

[114] Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że osoby reprezentujące i działające w imieniu i na rzecz Spółki, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, wprowadzały konsumentów w błąd co do tożsamości Gasoenergii oraz co do okoliczności złożenia tej propozycji.

[115] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka dopuściła się nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających konsumentów w błąd, o których mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w punkcie I ppkt 1 lit. b) sentencji decyzji

[116] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, tj. działaniu wprowadzającym w błąd, polegającym na informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Gasoenergia opłaty te wzrastają.

Opłaty za dostarczoną energię elektryczną:

[117] W znajdujących się w materiale dowodowym wystąpieniach konsumenci wskazują, że byli oni przez przedstawicieli Spółki informowali, że podpisanie z nią umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej umożliwi im uzyskanie szczególnej korzyści cenowej w postaci płacenia niższych rachunków za energię elektryczną. Cyt.:

[6] Por. R. Walczak, Prawne aspekty reklamy w ustawodawstwie polskim, europejskim i międzynarodowym, Warszawa-Poznań 2001, s. 72-73.
[7] Por. Wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., VI ACa 567/14

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

1) *(…) W związku z tym, że przedstawiciel handlowy deklarował, że jest pracownikiem „Tauron" i że dostarczona przez niego umowa spowoduje znaczne obniżenie moich opłat za energię elektryczną podpisałam przedłożoną przez przedstawiciela handlowego umowę. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 387)

2) *(…) W następstwie otrzymanych blankietów z opłatami za energię elektryczną stwierdziłam, że zostałam oszukana przez Państwa przedstawicieli, którzy w celu przejęcie usług energetycznych od mojego dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej, podali się za pracowników firmy „Tauron" i deklarowali obniżenie opłat za energię, które jak się okazało uległy znacznemu podwyższeniu, bowiem moje dotychczasowe opłaty naliczane przez Tauron wynosiły 47,40 złotych, a naliczane przez Państwa kwoty wynoszą 107,22 złotych. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 391)

3) *(…) Niestety podczas rozmowy telefonicznej poprzedzającej podpisanie umowy zostałam wprowadzona w błąd – powiedziano mi, że rachunki które będę płaciła będą niższe niż dotychczasowe, a z kontekstu umowy wynikało że nowa umowa dotyczy Tauron, z którą miałam dotychczasowa umowę. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 24 marca 2017 r. – k. 704)

4) *(…) Oświadczam, że umowa jest dla mnie bardzo niekorzystna, a obiecywane przez telefon było mi, że opłaty za prąd będą dużo niższe, co zupełnie jest niezgodne z prawą, gdyż dotychczas w firmie TAURON opłaty miesięczne miałam maksymalnie po 70,00 zł miesięcznie, a firma GasoEnergia nalicza mi płatności po ponad 120,00 zł miesięcznie. W firmie Tauron jestem związana umową z ofertą na czas określony do 31.07.2018 roku i rozwiązanie umowy w terminie wcześniejszym naraziłoby mnie na dodatkowe, wysokie koszty. Jestem osobą starszą, mam 87 lat (…).* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 10 kwietnia 2017 r. – k. 954)

5) *(...) zostałam wprowadzona w błąd wręcz oszukana przez konsultantkę waszej firmy która w rozmowie telefonicznej przekazała mi nieprawdziwe informacje dotyczące dostawcy energii. Jako stały odbiorca miałam otrzymywać energie z 50% promocji i rachunki będą wynosiły 57,81 zł nie podając więcej innych informacji dotyczących kosztów. Rachunki są 100% wyższe od tych, które płacę. (...)*(załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 6 kwietnia 2017 r. – k. 989)

6) *(…) Na początku marca b.r. otrzymałam telefon domowy, że Tauron – Polska Energia naliczyła za wysokie opłaty miesięczne za prąd i będę płacić mniej (41 zł) przyjdzie przedstawiciel Tauron aby podpisać nową umowę. Ta osoba poinformowała mnie żebym nie płaciła już dalszych rachunków bo dostanę nowe rozliczenie na podstawie którego będę mniej płacić. Jakie było moje zdziwienie kiedy 4.05.2017 otrzymałam nowe opłaty za prąd które były dwukrotnie wyższe. (…)* (wniosek konsumentki z 5 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1182)

7) *(…) Po 2-ch miesiącach tj. 4 maja 2017 otrzymuję poczta czeki proforma na zapłatę za prąd elektryczny. Tu już wyraźnie (duże litery) widać nazwę firmy „Gasoenergia". Ceny na czekach za m-ce są wyższe od tych które dotychczas płaciłam w „Tauronie" tj. 122.52.*
   „Tauron" 122.52
   „Gasoenergia" 221.12 } różnica 98.60
   Zostałam 2 razy oszukana:
   2) telefon firmy, która poszywała się pod „Tauron"
   3) zwyżka ceny ok. 100%, zamiast proponowanej obniżki. (…) (wniosek konsumentki z 8 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1184-1185)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

8) *Zwracam się ze skargą na Firmę GasoEnergia (…). Przedstawiciel w/w firmy w dniu 21.03.2017 r. odwiedził moją 83-letnią mamę w celu przedstawienia jej oferty na tani prąd i gaz. Mama po wysłuchaniu jego oferty zdecydowała się na podpisanie umowy na tani prąd.(…) Mama płaci za prąd 45 zł/miesięcznie i taką fakturę pokazywała przedstawicielowi. On obiecał jej że będzie taniej, a na poleceniach zapłaty najniższa kwota to 110 zł. (…) Umowa była na 48 miesięcy. (…)* (pismo konsumenta z 15 maja 2017 r. do stanowiące załącznik do pisma 28 lipca 2017 r. Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1188)

9) *(…) Zadzwoniła do mnie przedstawicielka firmy sprzedającej energię elektryczną z propozycją obniżenia opłaty miesięcznej. Na pytanie o wysokość opłaty odpowiedziałam zgodnie ze stanem faktycznym, że wynosi około 57 zł. Zaproponowała obniżkę na około 9 zł. Skusiło to mnie i wyraziłem zgodę, bo dla emerytów liczy się każda złotówka. (…) (28.IV.br) przysłano pięć faktur za okres od VI-X br. Zawyżonych w stosunku do obecnie opłacanych o prawie 100%. W związku z tym, czując się „nabici w butelkę" wysłaliśmy do Gasoenergia PZE sp. z o.o. pismo stwierdzające przeze mnie nieważność umów z powodu wprowadzenia w błąd (…) zaznaczając, że nie otrzymaliśmy załączników i że otrzymaliśmy zawyżone o 100% faktury. (…)* (zał. 6 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1248 - 1249)

10) *(…) Akwizytor przekonywał mnie, że nadal będą korzystać z energii od tego samego dostawcy. O tym, że zawarłam umowę z nowym dostawcą, po cenach prawie dwukrotnie wyższych niż dotychczas, dowiedziałam się kiedy dostałam fakturę z dn. 27.04.2017r. (…)* (zał. 8 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1277)

11) *(…) 6 III 2017 r zostałam poinformowana telefonicznie, że Zakład Energetyczny Tauron, mój dotychczasowy dostawca prądu obniża rachunki za prąd z 43,71 zł do 31,81. Proszą o podanie nr ewidencyjnego i PESEL. Zapewniają, że dzwoni ZE Tauron.*
24 III 2017 r dostałam drugi telefon, że ZE Tauron obniża moje rachunki za prąd do 31,81 zł i prosi o podanie nr ewidencyjnego. Stwierdzam, że dane podałam 6 III i proszę o potwierdzenie, że dzwoni z ZE Tauron. Pan bardzo uprzejmie potwierdza i jednocześnie otrzymuję pochwałę za ostrożne zachowanie. W najbliższym czasie mam dostać pismo do podpisania, które umożliwi obniżanie rachunku.
29 III br. otrzymuję pismo (umowę) z datą 16 III 2017 r. Pismo sporządzone jest bardzo drobnym drukiem, eksponowana jest tylko suma 31,81 zł. Podpisuje. Po kilku dniach jestem pytana czy nie mam uwag do zachowania osoby doręczającej pismo.

4 V br. Otrzymuję rachunki za prąd wystawione na sumy od 71,23 do 95,32 (VII- XI 2017 r.). Rachunki wystawiła Gaso-Energia Polskie Zakłady Energetyczne. Kwota 31,81 zł jest jedną z części składowych na rachunku. (...) (zał. 10 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1314 - 1315)

12) *(…) Dopiero pismo od dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej, tj. firmy TAURON informujące mnie o zakończeniu umowy w związku z przejściem do innego dostawcy uświadomiło mnie, że firma TAURON nie jest już „moim" dostawcą. Po otrzymaniu od firmy GASOENERGIA rachunków za dostarczanie od 01.01.2018 roku energii elektrycznej w wysokości wielokrotnie wyższej niż od dotychczasowego dostawcy nabrałam pewności, że zostałam przez firmę GASOENERGIA oszukana oraz wprowadzona w błąd za pośrednictwem ich przedstawiciela. (…)* (pismo konsumentki z 20 grudnia 2017 r. – k. 1418 - 1419)

13) *(…) Osoba która zadzwoniła wytłumaczyła, że została przygotowana nowa lepsza oferta promocyjna Mini 90 na 4 lata niezmienności ceny. W moim mieszkaniu (…)*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

pojawił się mężczyzna również, rzekomo pracownik Enea SA. Podsunął umowę do podpisania, która okazała się jednym wielkim oszustem. Podpisując umowę wyraziłem zgodę na zmianę operatora, co za tym idzie wyższą cenę 72,71 zł miesięcznie, gdzie u dotychczasowego operatora jest 91,82 zł za okres dwóch miesięcy. (…) (pismo konsumenta z 18 grudnia 2017 r. przekazane przez URE przy piśmie z 16 lutego 2018 r. – k. 1444)

14) *(…) Zawarta umowa w dniu 24.03.2017 r. z Gasoenergią PZE sp. z o.o. została podpisana pod wpływem błędu albowiem wprowadzono mnie w błąd co do kwot jakie będę płacić i nie poinformowano mnie, że kwota wyszczególniona dużymi literami w umowie MEDIUM 160 – 57.81 zł co zaledwie jeden z elementów opłat. (…) Rachunki otrzymałam 4 maja 2017 r. i ku mojemu zdziwieniu miesięczna kwota to 127,71 zł. !!! (…)* (pismo konsumentki z 11 stycznia 2018 r. – k. 3043)

15) *(…) W dniu 5 grudnia 2017 r. podczas rozmowy telefonicznej zostałam wprowadzona w błąd przez przedstawiciela firmy (kobieta) GASOENERGIA Polskie zakłady Energetyczne Sp. z o.o. Podczas tej rozmowy otrzymałam informację, iż nie zmieniam firmy a otrzymuje 10% zniżkę. (…) Po przyjściu do domu zorientowałam się, że wprowadzono mnie w błąd, wykonałam telefon do swojej firmy PGE Obrót Sp. z o.o., gdzie utwierdziłam się w przekonaniu, że padłam ofiarą nierzetelnej osoby (…)* (pismo konsumentki z 7 marca 2018 r. . przekazane przy piśmie URE z 11 maja 2018 r. – k. 3053)

[118] W zakresie handlu energią elektryczną Spółka w obrocie z konsumentami do 25 września 2018 r. posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowiły: *Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku* oraz *Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016*.

[119] Spółka […]. Odbiorcy energii elektrycznej na rzecz których Spółka po 25 września 2018 r. wykonuje usługi na podstawie zawartych do tej daty umów są rozliczani na podstawie […] do obowiązującego do 25 września 2018 r. wzorca ww. umowy.

[120] Od 26 września 2018 r. Spółka w obrocie z konsumentami posługuje się nowym wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów,* jednak jak wynika z jej pisma z 15 kwietnia 2019 r. nie opracowała ona ofert/cenników energii elektrycznej stosowanych i proponowanych odbiorcom energii w gospodarstwach domowych od 26 września 2018 r. W piśmie z 11 czerwca 2019 r. Spółka podała, że […].

[121] Stawki opłat za energie elektryczna ustalone przez Spółkę w *Cenniku sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku* dla poszczególnych typów rozliczeń ustalanych na podstawie deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe (typ rozliczeń: MINI 60, 75, 90; MEDIUM 120, 160, 240, 330; MAXI 750, 1000, 1500, 2000) przewidują kilka elementów składających się na ostateczną miesięczną opłatę za zużytą energię elektryczną, a mianowicie:

- cenę za energię elektryczną pobraną w taryfie, tj. do określonego w umowie deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe, która waha się od 0,4237 zł/kWh brutto (wariant MINI 60) do 0,3690 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000),
- cenę za energię elektryczną pobraną poza taryfą, tj. po przekroczeniu określonego w umowie deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe, która waha się od 0,4797 zł/kWh brutto (wariant MINI 60) do 0,3936 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000),

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- opłatę miesięczną, która waha się od 25,42 zł/miesiąc brutto (wariant MINI 60) do 738,00 zł/miesiąc brutto (wariant MAXI 2000),

- opłatę handlową, która dla wszystkich wariantów rozliczeń wynosi 18,45 zł/miesiąc/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto,

- opłatę aktywacyjną (jednorazową), która dla wszystkich wariantów rozliczeń wynosi 603,76 zł/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto.

[122] Stawki opłat ustalone przez Spółkę w *Ofercie promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016* zróżnicowane są w zależności od okresu, na jaki zawierana jest umowa (12, 24, 36 i 48 – miesięcy) oraz od poszczególnych typów rozliczeń ustalanych na podstawie deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe (typ rozliczeń: MINI 60, 75, 90; MEDIUM 120, 160, 240, 330; MAXI 750, 1000, 1500, 2000). W zamieszczonej w ofercie promocyjnej tabeli cen, stawek i opłat przewidzianych dla poszczególnych Typów Rozliczeń w okresie Gwarancji Niezmienności Ceny wskazano następujące pozycje:

1) cena za energię eklektyczną pobraną w taryfie, tj. dla poszczególnych okresów obowiązywania umowy i określonego w niej deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe, która dla:

   - umów zawartych na 12 m-cy waha się od 0,3173 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,3993 zł/kWh brutto (wariant MEDIUM 120),

   - umów zawartych na 24 m-ce waha się od 0,3315 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,3810 zł/kWh brutto (wariant MEDIUM 160),

   - umów zawartych na 36 m-cy waha się od 0,3235 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,3743 zł/kWh brutto (wariant MEDIUM 120),

   - umów zawartych na 48 m-cy waha się od 0,3173 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,3613 zł/kWh brutto (wariant MEDIUM 160),

2) cena za energię eklektyczną pobraną poza taryfą, tj. po przekroczeniu w poszczególnych okresach obowiązywania umowy określonego w niej deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe, która dla:

   - umów zawartych na 12 m-cy waha się od 0,3768 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,4790 zł/kWh brutto (wariant MINI 75),

   - umów zawartych na 24 m-ce waha się od 0,3580 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,4413 zł/kWh brutto (wariant MINI 60),

   - umów zawartych na 36 m-cy waha się od 0,3461 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,4152 zł/kWh brutto (wariant MINI 90),

   - umów zawartych na 48 m-cy waha się od 0,3332 zł/kWh brutto (wariant MAXI 2000) do 0,3888 zł/kWh brutto (wariant MINI 90),

3) opłata miesięczna, tj. dla poszczególnych okresów obowiązywania umowy i określonego w niej deklarowanego miesięcznego zużycia energii elektrycznej przez gospodarstwo domowe, która dla:

   - umów zawartych na 12 m-cy waha się od 22,56 zł/m-c brutto (wariant MINI 60) do 685,11 zł/m-c brutto (wariant MAXI 2000),

   - umów zawartych na 24 m-ce waha się od 22,07 zł/m-c brutto (wariant MINI 60) do 662,97 zł/m-c brutto (wariant MAXI 2000),

   - umów zawartych na 36 m-cy waha się od 20,44 zł/m-c brutto (wariant MINI 60) do 646,98 zł/m-c brutto (wariant MAXI 2000),

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- umów zawartych na 48 m-cy waha się od 19,51 zł/m-c brutto (wariant MINI 60) do 634,68 zł/m-c brutto (wariant MAXI 2000),

4) opłata handlowa, która dla:

- umów zawartych na 12 m-cy wynosi 15,38 zł/m-c/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto,
- umów zawartych na 24 m-ce wynosi 12,92 zł/m-c/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto,
- umów zawartych na 36 m-cy wynosi 11,68 zł/m-c/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto,
- umów zawartych na 48 m-cy wynosi 10,45 zł/m-c/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto,

5) opłata aktywacyjna (jednorazowa), która dla wszystkich wariantów rozliczeń i okresów obowiązywania umowy wynosi 24,59 zł/układ pomiarowo – rozliczeniowy brutto.

[123] Jak wynika z wystąpień konsumentów, *Partnerzy* Spółki kontaktując się z odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych przedstawiali im informacje o możliwości obniżenia opłat za energię elektryczną, pomijając przy tym istotne informacje związane z ich wysokością i sposobem ustalania ostatecznej kwoty opłat. Zauważyć bowiem należy, że na ostateczną cenę energii w ofercie promocyjnej Spółki, mającej zastosowanie do umów zawieranych na czas określony 12, 24, 36 i 48 miesięcy, składają się – jaka wynika z postanowień § 8 - § 12 oferty - opłata miesięczna, opłata handlowa, opłata aktywacyjna oraz opłata za energię elektryczna pobrana poza taryfą. Postanowienia ww. oferty nie przewidują ponoszenia przez odbiorców opłat za rzeczywiste zużycie energii elektrycznej do poziomu deklarowanej miesięcznej ilości energii określonej dla poszczególnych typów rozliczeń: MINI 60, 75, 90; MEDIUM 120, 160, 240, 330; MAXI 750, 1000, 1500, 2000 w poszczególnych okresach obowiązywania umowy jako maksymalne. Mając na uwadze postanowienia oferty promocyjnej (mającej zastosowanie do wszystkich umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej zawartych przez Spółkę, gdyż […] na czas nieokreślony, […] miałby zastosowanie *Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku*) oraz treść znajdujących się w aktach postępowania kopii rachunków za energię elektryczną skierowanych przez Spółkę do jej odbiorców (k. 428, 438-442, 1212-1219, 1246-1247, 1256-1257, 1270-1271, 1291-1298, 1320-1321, 2022-2030, 3009, 3047) należy wnioskować, że opłata miesięczna przewidziana w ofercie promocyjnej stanowi zapłatę za miesięczne zużycie przez odbiorcę energii elektrycznej w ilości nieprzekraczającej maksymalnego poziomu deklarowanego w umowie miesięcznego zużycia. Opłaty za zużycie energii elektrycznej przekraczające poziom deklarowanego miesięcznego zużycia naliczane są w tym zakresie według przewidzianej w ofercie ceny za energię poza taryfą w okresie Gwarancji Niezmienności Ceny.

[124] Odbiorcy energii elektrycznej - poza opłatami ponoszonymi na rzecz sprzedawcy energii przewidzianymi na podstawie oferty promocyjnej Spółki - zobowiązani są do ponoszenia opłat dystrybucyjnych ustalanych w taryfach stosowanych przez operatorów sieci dystrybucyjnej (OSD) działającego na danym obszarze. Jak wynika z treści znajdujących się aktach postępowania rachunków skierowanych przez Spółkę do jej odbiorców, z którymi zawarła kompleksowe umowy sprzedaży energii elektrycznej, przyjęty przez nią model prowadzenia rozliczeń za zużytą energię elektryczną powoduje, że w rozliczeniach z odbiorcami nalicza ona opłaty dystrybucyjne nie według faktycznego miesięcznego zużycia energii elektrycznej odnotowanego przez OSD, ale według maksymalnego poziomu deklarowanego w umowie zużycia przewidzianego dla poszczególnych Typów Rozliczeń. Konsekwencją tego – w sytuacji gdy odbiorca zużywa energię

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

elektryczną w danym miesiącu w ilości niższej niż poziom maksymalnego deklarowanego miesięcznego zużycia – jest obciążanie go opłatami dystrybucyjnymi wyższymi niż powinno to wynikać z jego faktycznego zużycia. Konsumenci nie byli o takim trybie naliczania opłat dystrybucyjnych w żaden sposób informowani, a o konieczności ponoszenia wyższych niż dotychczas opłat za zakupioną energię elektryczną po zmianie sprzedawcy na Spółkę dowiadywali się dopiero po otrzymaniu faktur do zapłaty.

[125] Z treści znajdujących się w aktach postępowania *Umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* zawartych do 25 września 2018 r. wynika, że wszystkie te umowy przewidują maksymalny możliwy okres ich obowiązywania, tj. 48 miesięcy. Mają one dwojaką szatę graficzną, która eksponuje informację o:

- wybranym typie rozliczeń (MINI, MEDIUM lub MAXI), która to informacja określa miesięczną ilość energii elektrycznej (kWh/miesiąc) do poziomu której odbiorca będzie rozliczany wg określonej w § 5 *Ofercie promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016* stawki opłat stanowiących *Cenę za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny*

oraz

- wysokości brutto *Opłaty Miesięcznej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny,* która zgodnie z *Ofertą promocyjną Energii dla domu Nr 1/2016* dla poszczególnych typów rozliczeń dla umów zawieranych na okres 48 miesięcy wynosi odpowiednio MINI: 19,51 zł, 25,66 zł i 31,81 zł; MEDIUM 43,35 zł, 57,81 zł i 83,05 zł i 110,00 zł oraz MAXI 258,77 zł, 338,25 zł, 483,08 zł i 634,68 zł.

[126] W umowach znajdujących się w aktach sprawy na pierwszych stronach zamieszczano:

- dużą, pogrubioną czcionką informacje o nazwie oferty (*Oferta dla gospodarstw domowych w okresie „Gwarancji Niezmienności Ceny"*) ze wskazaniem typu rozliczeń dla danej umowy, np.: MEDIUM 120, MEDIUM 160, MEDIUM 240, MEDIUM 330, MAXI 750 oraz o wysokości brutto *Opłaty Miesięcznej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny,* np. 43,35 zł, 57,81 zł, 83,05 zł, 110 zł, 258,77 zł; pozostałe informacje redagowane jako *Wyciąg z cennika promocyjnego obowiązującego od 1 do 48 miesiąca* zamieszczono bardzo małą nieczytelną czcionką (*zobacz:* k. 303-304, 388-389, 418-419, 431-433, 450-452, 516-518, 523-526, 599-601, 682, 831-836, 964, 982, 1073, 1365-1366, 1373)

lub

- rubrykę *Nazwa promocji,* w której wskazywany jest typ rozliczeń dla danej umowy np.: MINI 90, MEDIUM 120, MEDIUM 160, MEDIUM 240, MEDIUM 330, MAXI 750, a obok informacja wskazująca kwotę np. 31,81 zł, 43,35 zł, 57,81 zł, 83,05 zł, 110,00 zł, 258,77 zł, która jest równowartością określonej w *Ofercie promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016 Opłaty Miesięcznej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny* (w zł brutto) (*zobacz:* k. 570-571, 673-674, 705-706, 721, 768-769, 815-816, 1195-1196, 1206-1207, 1210-1211, 1239-1240, 1244, 1250-1251, 1273-1274, 1285-1286, 1302-1303, 1322-1323, 2017-2018, 3015-3016, 3045-3046).

[127] Odbiorca energii elektrycznej przystępując do proponowanej przez Spółkę *Oferty promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016* zobowiązany jest do ponoszenia określonych dla danego *Typu Rozliczeń* opłat składających się na ostateczne rozliczenie za zakupioną energię elektryczną stanowiących: opłatę miesięczną (zł/m-c), cenę za energie eklektyczną pobraną poza taryfą (zł/kWh), opłatę handlową (zł/m-c/układ pom.–rozlicz.) i jednorazową opłatę aktywacyjną (zł/układ pom. – rozlicz.). Zredagowana przez Spółkę szata graficzna pierwszej strony przedkładanych konsumentom do podpisu umów może sugerować, że wskazana przy danym typie rozliczeń kwota określa wysokość opłaty za energię elektryczną, jaką konsumenci będą ponosić po przystąpieniu do proponowanej im umowy, gdy w rzeczywistości kwoty te stanowią jeden z elementów opłaty, do ponoszenia której konsumenci będą zobowiązani na podstawie stosowanego przez Spółkę

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

cennika opłat dla umów zawieranych na czas określony wynikających z § 5 *Oferty promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016*. Wysokości opłat miesięcznych w okresie Gwarancji Niezmienności Ceny przewidzianych w ww. ofercie dla poszczególnych Typów Rozliczeń i okresów, na jakie zawierane mogą być umowy, stanowią równowartość zaokrąglonego do dwóch miejsc po przecinku iloczynu miesięcznej maksymalnej ilości energii elektrycznej (kWh/miesiąc) wynikającej z wybranego typy rozliczeń (MINI 60, 75, 90, MEDIUM 120, 160, 240, 330, MAXI 750, 1000, 1500 lub 2000 kWh/miesiąc) i *Ceny za Energię w Taryfie w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny* określonej w § 5 ww. oferty dla poszczególnych typów rozliczeń.

[128] W licznych wystąpieniach znajdujących się w aktach postępowania konsumenci podkreślają, że pomimo składanych im zapewnień przedstawicieli Spółki o proponowanej obniżce cen energii elektrycznej po jej zawarciu okazywało się, że należne opłaty wynikające z faktur kierowanych do nich przez Spółkę znacznie wzrosły od dotychczasowych. Dla zobrazowania różnic w wysokości opłat za zakupioną energię elektryczną ponoszonych przez odbiorców w gospodarstwach domowych w sytuacji dokonania zmiany sprzedawcy na Spółkę Prezes Urzędu dokonał analizy stawek opłat za zużycie energii elektrycznej stosowanych w latach 2016 -2019 r. przez tzw. sprzedawców z urzędu dla gospodarstw domowych, którzy zobowiązani są do przedstawienia Prezesowi URE do zatwierdzania taryf dla energii elektrycznej, tj.: PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie, ENEA S.A. z siedzibą w Poznaniu, ENERGA-OBRÓT S.A. z siedzibą w Gdańsku, Tauron Sprzedaż Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie.[8] W poniższym zestawienia zaprezentowano stosowane w latach 2016 – 2019 stawki taryfowe energii elektrycznej całodobowe dla odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych wynikające z taryf zatwierdzonych dla ww. sprzedawców przez Prezesa URE. Zatwierdzane przez Prezesa URE dla ww. sprzedawców taryfy energii elektrycznej nie przewidują – poza stawką za kWh energii elektrycznej – żadnych dodatkowych opłat.

Tabela 8

Sprzedawca z urzędu energii elektrycznej	Stawki taryfowe energii elektrycznej całodobowe dla odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwach domowych [w zł/kWh brutto] wynikające z taryf zatwierdzonych przez Prezesa URE na lata:			
	2016	2017	2018	2019
PGE Obrót SA	0,3112	0,2964	0,2989	0,2989
ENEA SA	0,3130	0,2982	0,2991	0,2991
ENERGA - Obrót SA	0,3101	0,2969	0,2979	0,2979
Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.	0,3132	0,2983	0,3007	0,3007

Źródło: opracowanie własne na podstawie zatwierdzonych przez Prezesa URE taryf energii elektrycznej

[129] W prezentacji otwierającej w dniu 12 lutego 2015 r. debatę online zatytułowanej*: Ile powinien kosztować prąd? Czyli o cenach energii elektrycznej dla gospodarstw domowych*, przygotowanej przez Instytut na Rzecz Ekorozwoju, *www.chronmyklimat.pl* średnie roczne zużycie energii elektrycznej w gospodarstwach domowych określono na poziomie 2226 kWh, co daje średnie miesięczne zużycie na poziomie ok. 186 kWh. Natomiast np. ENERGA – OBRÓT na stronie *www.energa.pl/dla-domu/obsluga-klienta/jak-oszczedzac/-/srednie_zuzycie_energii*, średnie miesięczne zużycie energii elektrycznej dla grupy taryfowej G w 2018 r. , na podstawie materiałów własnych,

[8] Zgodnie z przepisami ustawy prawo energetyczne, przez taryfę należy rozumieć zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców (art. 3 pkt 17 ustawy z 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 755 ze zm.)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

oszacowała na poziomie około 225 kWh, natomiast PGE Obrót SA na stronie *www.gkpge.pl/Oferta/Strefa-Klienta/Regionalna/Najczesciej-zadawane-pytania/Srednioroczne-zuzycie-energii2/Srednioroczne-zuzycie-energii* średnie miesięczne zużycie energii elektrycznej dla grupy taryfowej G w 2015 r., na podstawie materiałów własnych, oszacowała na poziomie około 258 kWh.

[130] W poniższej tabeli zobrazowano różnice w miesięcznych opłatach za energię elektryczną, jakie odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym korzystający z taryfy całodobowej zużywający miesięcznie 240 kWh ponosił w latach 2016 – 2019 rozliczając się wg taryf zatwierdzonych przez Prezesa URE dla poszczególnych sprzedawców z urzędu i stosowanego w tym okresie przez Spółkę *Cennika sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku […]* oraz *Oferty promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016 […]*:

Tabela 9

Sprzedawca z urzędu energii elektrycznej	Porównanie wysokości miesięcznych opłatach [zł brutto] za sprzedaż energii elektrycznej, jakie przy zużyciu miesięcznym 240 kWh ponosiłby odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym korzystający z: - taryfy energii elektrycznej całodobowej sprzedawców z urzędu, - cennika Proton dla umów zawartych na czas określony i nieokreślony:			
	2016	2017	2018	2019
PGE Obrót SA	74,69	71,14	71,74	71,74
ENEA SA	75,12	71,57	71,78	71,78
ENERGA - Obrót SA	74,42	71,26	71,50	71,50
Tauron Sprzedaż Sp. z o.o.	75,17	71,60	72,17	72,17
Proton (typ rozliczań MEDIUM 240 - *Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązującym od 1.09.2016 roku*	93,70 zł/m-c (opłata miesięczna) + 240 kWh x 0,3904 zł/kWh (cena za energię w taryfie) + 18,45 zł/ m-c/układ pom- rozl (opłata handlowa) = **205,85 zł/m-c plus jednorazowa opłata aktywacyjna w kwocie 603,76 zł**			
Proton (typ rozliczań MEDIUM 240 – *Oferta promocyjna Energii dla domu Nr 1/2016 umowa zawarta na 48 miesiące*	83,05 zł/m-c (opłata miesięczna = 240 kWh x 0,3460 zł/kWh (cena za energię w taryfie)) + 10,46 zł/ m-c/układ pom- rozl (opłata handlowa) = **93,51 zł/m-c plus jednorazowa opłat aktywacyjna w kwocie 24,59 zł** (24,59 zł : 48 m-cy = 0,51 zł/m-c)**,** **co daje miesięczną opłatę na poziomie 94,02 zł,** przy założeniu, że odbiorca w okresie trwania umowy w żadnym miesiącu nie przekroczy deklarowanej ilości zakupywanej energii elektrycznej, (dla niniejszej symulacji 240 kWh/m-c), zgodnie z typem rozliczeń MEDIUM 240 cena za 1 kWh energii elektrycznej po przekroczeniu ilości przewidzianej w danym typie rozliczeń (tj.: 240 kWh/m-c) wynosi 0,3633 zł/kWh			

Źródło: opracowanie własne na podstawie zatwierdzonych dla sprzedawców z urzędu przez Prezesa URE taryf energii elektrycznej dla odbiorców w gospodarstwach domowych i zebranego materiału dowodowego

[131] Podsumowując powyższą symulację należy stwierdzić, że odbiorcy energii elektrycznej rozliczani przez Spółkę na podstawie *Oferty promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016 […]* w każdym wariancie rozliczeń - uzależnionym od okresu obowiązywania umowy i deklarowanej miesięcznej ilości średniego zużycia energii elektrycznej – zobowiązani są do ponoszenia wyższych opłat z tytułu sprzedaży energie elektrycznej niż opłaty

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

jakie ponosiliby w sytuacji, gdyby pozostali odbiorcami energii elektrycznej rozliczanymi wg taryfy zatwierdzonej przez Prezesa URE dla poszczególnych dostawców z urzędu, tj. *ENERGA-OBRÓT SA, PGE Obrót, TAURON Sprzedaż czy ENEA*. Opłaty te w przypadku zużycia energii elektrycznej na poziomie 240 kWh/miesięcznie w latach 2017 – 2019 przy skorzystaniu z taryfy całodobowej dla gospodarstw domowych (G11) miesięczne zakupionej od sprzedawców z urzędu kształtowały się na poziomie około 72 zł brutto. W 2016 r. były one nieco wyższe i kształtowały się miesięcznie na poziomie około 75 zł/m-c brutto. Odbiorcy energii elektrycznej rozliczani według oferty promocyjnej Spółki - w przypadku jej zużycia na poziomie 240 kWh/miesięcznie - w latach 2016 – 2019 przy umowie zawartej na 48 miesięcy zobowiązani są do ponoszenia miesięcznych opłat na poziomie 93,51 zł/m-c plus jednorazowa opłata aktywacyjna 24,59 zł, która w przypadku umowy zawartej na 48 m-cy podwyższa należności o około o 0,50 zł/miesiąc. Tym samym odbiorcy energii elektrycznej – którzy z reguły są rozliczani na podstawie taryf zatwierdzanych dla sprzedawców z urzędu – po skorzystaniu z oferty Spółki zobowiązani zostali do ponoszenia przez czas trwania umowy opłat za energię elektryczną o co najmniej 30% wyższych niż dotychczas. Symulacje dla pozostałych typów rozliczeń prowadziłyby do tożsamych wniosków. Dodatkowo należy zauważyć, że z treści rachunków za energię elektryczną kierowanych przez Spółkę do konsumentów - wskazanych w pkt [123] usadowienia decyzji – wynika, iż przyjęty przez nią sposób wyliczania wartości opłat dystrybucyjnych ustalanych według zużycia energii elektrycznej nie uwzględnia faktycznego miesięcznego zużycia energii odnotowanego przez OSD, ale maksymalny poziomu zadeklarowanego w umowie zużycia energii przewidzianego dla poszczególnych Typów Rozliczeń. Taki sposób obliczania wartości opłat dystrybucyjnych może - w sytuacji gdy faktyczne zużycie energii przez konsumenta w rozliczanym okresie jest niższe od zadekretowanego - dodatkowo podwyższać wysokość żądanych przez Spółkę opłat.

Opłaty za dostarczone paliwo gazowe:

[132] W znajdujących się w materiale dowodowym wystąpieniach konsumenci wskazują, że byli oni przez przedstawicieli Spółki informowali, że podpisanie z nią umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego umożliwi im uzyskanie szczególnej korzyści cenowej w postaci płacenia niższych rachunków za gaz. Cyt.:

1) *(…) Ponadto Państwa przedstawiciel przekonał mnie do podpisania podsuniętych mi dokumentów informując, że będę miała obniżone rachunki za gaz. Tymczasem gaz w Państwa ofercie jest o 8 gr droższy niż u obecnego sprzedawcy. Stawka opłat abonamentowej jest o 10 zł droższa niż u obecnego sprzedawcy. (…) Ze względu na wiek 83 lat oraz postępującą zaćmę nie byłam w stanie przeczytać na miejscu umowy i zawierzyłam uczciwości Państwa przedstawiciela. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 10 kwietnia 2017 r. – k. 225)

2) *(…) stawki za gaz miały być znacząco niższe od stawek mojego dotychczasowego dostawcy. Po analizie stawek okazuje się, że jest odwrotnie. Wpis o nabiciu minimalnej ilości gazu został zawyżony 2904 kWh/ na rok co daje miesięcznie 242 kWh. Przedstawiając rachunek od mojego dotychczasowego dostawcy nie przypuszczałem, że zostanie tak zinterpretowany jako człowiek chory i okrutnie przez los potraktowany/stwardnienie rozsiane (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta sygn. GAS/JJ/311016/2017/Rek – k. 310)

3) *(…) skontaktowała się ze mną telefonicznie kobieta z ofertą sprzedaży oraz dostarczania usługi świadczenia gazu o niższej odpłatności niż dotychczasowa. Następnie w dniu 9 marca 2017 r. przyjechał do mnie przedstawiciel firmy z umowa, który również poinformował mnie, że odpłatność za rachunki będzie niższa nich dotychczasowa. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 336)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

4) *(…) Wpisana przez Państwa minimalna ilość odbieranego gazu przekracza blisko 10-krotnie ilość gazu zużywanego przeze mnie. (…) zostałam przez Państwa wprowadzona w błąd, jako by ceny oferowane przez Państwa były niższe niż oferowane przez PGNiG, w sytuacji nadchodzącej obniżki cen rynkowych. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 360)

5) *(…) Osoba dzwoniąca do mnie podała się za pracownika PGNiG informując o przysługującej mi 10% zniżce cen gazu oraz o tym, że kurier dostarczy mi nową umowę do podpisu. Była też prośba o przygotowanie ostatniej faktury za gaz. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 853)

6) *(…) moją intencją nie było rozwiązanie dotychczasowej umowy z PGNiG oraz udzielenie Państwu jakichkolwiek pełnomocnictw a moje oświadczenie w tej sprawie zostały złożone pod wpływem błędu, który spowodował Państwa pracownik oświadczając m.in., że nie zmienia się podmiot umowy a jedynie zachodzi konieczność aktualizacji umowy, że ceny gazu zmniejszą się znacząco. Nie miałam podstaw, aby nie wierzyć w zapewnienia Państwa pracownika. On wykorzystał moje zaufanie i wiek. Niestety w rzeczywistości okazało się, że po otrzymaniu faktur zamiast oczekiwanej obniżki cen, zanotowałam znaczną podwyżkę. Dotychczas płaciłam co dwa miesiące 40 złotych, a teraz co miesiąc 67,50 złotych !!!!!!!! (…)* (kierowane do Spółki pismo konsumentki z 6 czerwca 2017 r. przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie przy piśmie z 29 czerwca 2017 r. – k. 1176)

7) *(…) W marcu tego roku odwiedziła mnie młoda kobieta, która zapewniała mnie, że będę płaciła mniejsze rachunki jak dotychczas. Oświadczam, że podpisując umowę działałam pod wpływem błędnego przeświadczenia. W błąd zostałam wprowadzona przez sprzedawczynię, która zapewniała, że umowa którą podpiszę będzie korzystniejsza i rachunki mniejsze. Okazało się inaczej. Do tej pory w PGNiG płaciłam 50 zł co drugi miesiąc a z Gasoenergi dostałam 70 zł co miesiąc. (…)* (wniosek konsumentki z 26 czerwca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie – k. 1178)

8) *W dniu 20 marca br. do mojego mieszkania przyszły 2 młode dziewczyny i powiedziały, że są z gazowni i one prosiły o r-ki za gaz. Obejrzały r-ki, które do tej pory opiewały na kwotę ok. 35 zł za 2 miesiące i powiedziały, że mogę płacić mniej za r-ki za gaz. Ja nie miałam świadomości, że to jest inna firma niż PGNiG, bo nikt mi tego nie powiedział. Za dużo mi nie powiedziały, przede wszystkim nie wiedziałam, że chcą abym podpisała nowa umowę z inną Firmą. Oświadczam, że mam 82 – lata, jestem osobą bardzo schorowaną, mieszkam sama. Czuję się bardzo oszukana przez te młode dziewczyny. Nie chcę zmieniać sprzedawcy gazu. Zaczęłam otrzymywać r-ki z GasoEnergi płatne co miesiąc i dużo wyższe (ok. 100% wyższe) (…)* (wniosek konsumentki z 22 czerwca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie – k. 1179)

9) *(…) Pod koniec 2016 r. (najprawdopodobniej w listopadzie) zadzwoniono do mnie z ofertą, jak to określono „tańszego gazu". Rozmowa przez konsultanta była tak prowadzona, że nie zorientowałem się, że rozmawiam z przedstawicielem innego podmiotu jak PGNiG. Jestem osobą starszą, mam 92 lata, a konsultant tak prowadził rozmowę telefoniczną, że nie byłam w stanie zorientować się na co się zgadzam i jaką umowę zawieram. Ze zdziwieniem skonstatowałam w 2017 r., że zawarłam umowę z innym podmiotem i to na kwoty prawie 3-krotnie wyższe niż dotychczas opłacane przeze mnie. Dowiedziałam się o tego z przesłanych mi faktur proforma na bieżący rok. (…)*(pismo konsumentki z 13 czerwca 2017 r. – k. 1324)

10) *(…) Po otrzymaniu faktury 3.05.2017 r. zorientowałem się że jest nienaturalnie naliczone zużycie gazu 242 KWh czyli 22 m^3 gazu a ja zużywam zaledwie 3 m^3 czyli 33 kWh miesięcznie. (…)* (pismo konsumenta z 8 maja 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 25 maja 2017 r. – k. 1329)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

11) *(…) Podczas zawierania umowy byłem pośpieszany i działałem w przeświadczeniu, że opłaty będą mniejsze, co potwierdzali przedstawiciele firmy. Ponadto podczas podpisywania umowy nie przedstawiono kosztów zmiany operatora i związanych z tym opłat. Dopiero przesłane faktury pro forma, trzy miesiące później, uświadomiło mi, iż koszt jest trzykrotnie wyższy niż dotychczas. Nie stać mnie na takie opłaty i wiem, ze świadomie nie zawarłbym takiej umowy. Postępowanie GasoEnbergia Sp. z o.o. w mojej ocenie bardzo negatywnie wpływa na moje zdrowie.(…)* (pismo konsumenta z 14 listopada 2017 r. – k. 1330)

12) *(…) 16 czerwca br. Zostałem odwiedzony przez dwóch przedstawicieli podających się za pracowników Gazowni. Jak się później okazało, tak naprawdę byli z firmy GasoEnergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. (…) umowa dana mi do podpisu, sprawiała wrażenie oryginalnej ponieważ tłustym drukiem widnieje słowo GAZ. Jestem emerytem o słabym wzroku, stąd nie zagłębiam się w treść umowy a panowie przedstawiciele, dla zmylenie prosili o poprzednie rachunki. Zostałem podstępnie nabrany poprzez zmianę operatora energii gazowej wbrew mojej woli. Dopiero trzy miesiące później, otrzymałem druki zawierające faktury proforma (na cały rok), z opłatą znacząco przewyższającą moje dotychczasowe dwumiesięczne zastawienia. Co gorsza umowa została zawarte na okres 36 miesięcy. Czuje się oszukany i poważnie skrzywdzony, gdyż nie jestem w stanie płacić tak wysokich rachunków za gaz. (…)* (pismo konsumenta z 20 września 2017 r. przekazane przez URE przy piśmie z 19 października 2017 r. – k. 1332)

13) *(…) Ten pan mówił do mnie, że będę płacił dużo mniej. Okazało się, że na tych kwitach jest dużo więcej bo aż 69 zł gdzie na starych kwitach płaciłem po 37,57 (…)*(załącznik do pisma konsumenta z 30 października 2017 r. - k. 1335-1337)

14) *(…) Powiadomienie o nieuczciwych działaniach przedstawiciela firmy: Gasoenergia" (…) Za drzwiami (…) stal mężczyzna, który mnie poinformował, że przyszedł z gazowni spisać ze mną umowę. Na szyi miał plakietkę, ale jej nie okazał. Powiedział, że od tej pory będę miała gaz o połowę tańczy. (…) Po otrzymaniu rachunków za gaz zorientowałam się, że to inna firma, nie ta sama co dotychczas a rachunki są takie, że w poprzedniej firmie było 32 złote co dwa miesiące a teraz 66 złotych co miesiąc. Zostałam bardzo oszukana! (…)* (załącznik do pisma konsumentki z 7 sierpnia 2017 r. – k. 1348)

15) *(…) W październiku br. otrzymałam od firmy GASOENERGIA pierwszy rachunek do zapłaty za dostawę gazu, czym byłam bardzo zaskoczona, ponieważ 10.08.2017 nie miałam świadomości, że podpisuję również nową umowę na dostawę gazu. Suma do zapłaty była znacznie wyższa niż te, które uiszczałam u poprzedniego dostawcy. Tłumaczyłam to sama sobie kosztem założenia nowego licznika. Otrzymane przeze mnie pismo od dotychczasowego wieloletniego dostawcy gazu, tj. firmy PGNiG informujące mnie o zakończeniu umowy na dostawę gazu w związku ze zmianą dostawcy, nie wzbudziło jeszcze we mnie żadnych podejrzeń. (…)* (pismo konsumentki z 20 grudnia 2017 r. – k. 1418 - 1419)

16) *(…) W dniu 31 marca 2017 r. podpisana została przeze mnie (…) umowa o dostawy gazu. Swoją decyzję podjęłam zachęcona reklamą i namowami Państwa przedstawiciela (…), który cytuje „nic Pani nie ryzykuje a cena za dostawy gazu będzie zdecydowanie niższa i nie ma z tego powodu żadnych konsekwencji". Nadmieniam, że zostałam zainteresowana niższą ceną za usługi oraz przekonana byłam, że osoba jest przedstawicielem dotychczasowego dostawcy gazu tj. PGNiG sp. z o.o. o czym w rozmowie nie zaprzeczała. (…) Po otrzymaniu czerwcu 2017 roku pierwszych faktur (które oczywiście popłaciłam) wraz z prognozą spłaty na rok, okazało się iż znajdujące się w nich kwoty są zdecydowanie większe od tych, które otrzymywałam od poprzedniego dostawcy. Dla porównania gaz od Gasoenergii 67,31 zł brutto za miesiąc, opłata za gaz od poprzedniego dostawcy tj. PGNiG za okres dwóch miesięcy*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

42,76 zł brutto, czyli za miesiąc 21,38 zł (…). Podkreślam, że o fakcie tak zawyżonych rachunków dowiedziałam się z korespondencji otrzymanej w czerwcu 2017 roku, a nie w momencie podpisania umowy. Nie posiadając ogólnych warunków umowy nie miałam pojęcia, że po wcześniejszym rozwiązaniu umowy muszę zapłacić karę umowną o czym dowiedziałam się po wypowiedzeniu umowy dotyczącej dostaw prądu, także zawartej z Państwa przedstawicielem (…) (umowa o dostawę prądu także była zawarta na niekorzystnych warunkach dla mnie). (…) (pismo konsumentki z 7 grudnia 2017 r. – k. 1437)

17) *(…) 7 marca 2017 roku, przyszedł Pan do mojego domu, powiedział, że jest z PGNiG i musi napisać pismo, ponieważ tanieje gaz. (nie wiedziałam, że istnieje inny dostawca gazu). Podpisałam dokumenty i ten Pan poszedł. W miesiącu maju otrzymałam faktury z PGNiG, zapłaciłam. Drugiego czerwca otrzymałam następne faktury na cały rok od lipca 2017 do maja 2018 za każdy miesiąc po 66,22 zł. (…) W PGNiG co dwa miesiące płaciłem 35,80 czyli co miesiąc 17,80 zł. W GAZO ENERGIA za jeden miesiąc wynosi 66,22 zł. (…)* (pismo konsumentki z 8 czerwca 2017 r. załączone do jej wniosku do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1599)

18) *(…) Mam 76 lat, mieszkam samotnie w małym mieszkaniu, używam gaz do kuchenki palnikowej bez piekarnika. Zadzwonił do mnie przedstawiciel firmy gazowej i przekonywał, że mogę zaoszczędzić 10 zł miesięcznie jeśli podpisze nową umowę. Uwierzyłam i podpisałam. Po ok. 2-ch miesiącach otrzymałam 11 miesięcznych faktur proforma. Wszystkie jednakowe, o ok. 50 zł wyższe niż dotychczas średnio płaciłam za miesiąc. Poprosiłam znajomych żeby znaleźli przyczynę. Okazało się, że w umowie umieszczono moje zobowiązanie do zakupu minimum 2904 kWh paliwa gazowego rocznie (ok. 22 m^3 miesięcznie przez 3 lata. Moje średnie zużycie miesięczne to ok. 3 m^3 . Ponadto podniesiono abonament miesięczny z 3,66 zł na 15 zł netto. Inne składniki kosztów podobne jak dotychczas. O tych dodatkowych kosztach przedstawiciel firmy nigdy nie wspomniał w rozmowach ze mną. Do wygaśnięcia umowy muszę nadpłacić w sumie ok. 1800 zł. Kara za rozwiązanie umowy to 1400 zł.* (pismo konsumentki z 17 lipca 2017 r. kierowane do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1612)

19) *(…) zgodnie z wcześniejszymi zapewnieniami przedstawiciela Sprzedawcy skutkiem podpisania Umowy uzyskać miałam oszczędność w kosztach nabycia gazy w wysokości ok. 10 zł miesięcznie. Jednak z nadesłanych przez sprzedawcę w dniu 5 czerwca 2017 r. faktur wynika, że koszty nabywania przeze mnie gazu nie tylko nie zmniejszyły się, ale zwiększyły o kilkaset procent. W rozmowie telefonicznej przeprowadzonej z przedstawicielem Spółki przed zawarciem Umowy, Panem (…) przekazałam informacje, iż zużycie gazu w moim mieszkaniu zajmowanym przez jedną osobę związane jest z jedną kuchenką gazową i koszty dotychczasowe z tym związane nie przekraczają kwoty 17 zł miesięcznie. W rozmowie tej nie zostałam również poinformowana, że Sprzedawca zobligował mnie do nabycia Minimalnej Ilości gazu w wysokości 2904 kWh na rok. Ta ilość wielokrotnie przekracza moje faktyczne zużycie co oznacza, że mając wiedzę odnośnie obowiązku zakupu ilości minimalnej i finansowych skutkach Umowy, z całą pewnością bym jej nie podpisała. W tych okolicznościach niepełne lub mylne deklaracje sprzedawcy co do możliwości zakupu gazu na warunkach korzystniejszych od dotychczasowych wprowadziły mnie w istotny błąd, albowiem – co jest oczywiste – nigdy nie złożyłabym oświadczenia woli nabycia paliwa gazowego na warunkach finansowych kilkakrotnie gorszych, niż w dotychczas realizowanej umowie z PGNiG, gdybym miała możliwość ocenić sprawę na podstawie prawdziwych i kompletnych informacji. (…)* (pismo konsumentki z 17 lipca 2017 r. kierowane do wiadomości Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1613)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

20) *(…) Parę dni przed datą 3.04.2017 zadzwonił do mnie przedstawiciel dostawcy gazu z informacją, że firma chce mi udzielić ulg na dalszą dostawę gazu. Z rozmowy zrozumiałam, że jest to mój aktualny dostawca gazu. W czasie wizyty przedstawiciela dostawcy gazu zostałam przez niego wprowadzona w błąd i zmanipulowana, w wyniku czego podpisałam niekorzystna dla mnie umowę dostarczania gazu z przedsiębiorstwem, które mylnie wzięłam za mojego dotychczasowego dostawcę tj. za PEGNiG. Na moje kolejne pytania, czy jest to mój dotychczasowy dostawca otrzymałam potwierdzającą odpowiedź. Inną nazwę dostawcy wzięłam za zmienioną, ponieważ na przestrzeni lat firma ta już zmieniała swoją nazwę. Dopiero w dn. 12.07 b.r., kiedy dostałam do zapłaty faktury wielokrotnie przekraczające te, które obecnie opłacam, zorientowałam się, że jest to nowa umowa z innym przedsiębiorstwem (GasoEnergią). Dla zobrazowania różnicy w opłatach informuję, że obecnie płacę 28,61 zł za dwa miesiące (tj. około 14,31 zł za jeden miesiąc) a nowy dostawca żąda ode mnie 66,22 zł za każdy miesiąc. Nadmieniam, że mam 76 lat(…)* (wniosek konsumentki z 24 lipca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1615, 1617)

21) *(…) Rzekomo zawarta umowa zawiera niekorzystne dla mnie postanowienia, określa minimalny poziom zużycia gazu w wysokości 2904 kWh na rok co w moim przypadku jest bardzo zawyżone, gdyż dotychczasowe moje zużycie roczne wynosi około 900 kWh. Powoduje to wzrost moich opłat za zużycie gazu z 45 zł za dwa miesiące na 66,22 miesięcznie to jest powodem, że nie zgodziłabym się na takie zmiany, rzekomo korzystne. (…)* (oświadczenia konsumentki z 17 lipca 2017 załączone do jej wniosku z 4 sierpnia 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1675 – 1677)

22) *(…) Przyszedł pan i powiedział, że mam obniżkę na gaz i kazał mi podpisać i ja podpisałam po 4 miesiącach przyszło 12 rachunków i każdy na sumę 66 zł miesięcznie, a jak nie zużyję to będę płacić z karą do tej pory zużywałam za 20 zł ponieważ jestem sama mam 82 lata. (…)* (pismo konsumentki z 7 lipca 2017 przekazane do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie przez Kancelarię Prezydenta RP pismem z 10 października 2017 r. – k. 1742)

23) *(…) Do końca lipca 2017 płaciłam PGNiG 27,17 zł miesięcznie, i byłam rozliczana zgodnie z zużyciem gazu z licznika. Rachunki z nowej firmy opiewają na kwotę 66,22 zł i blankiety do zapłacenia dostałam z góry do końca 2018 r. (…) przedstawiciel GasoEnergi dał samotnej osobie największą minimalną ilość gazu do wykorzystania za którą muszę płacić tj. 2904 kWh/rok, gdzie do tej pory PGNiG płaciłam za 660 kWh/rok (…).* (zał. 1 do wniosku konsumentki z 8 listopada 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1745)

24) *(…) W miesiącu marcu 2017 r. zadzwonił telefon. Odezwał się Pan (…) przedstawiając propozycję – oferując tani gaz. Nadmienił, że kończy się umowa z PGNiG i trzeba ją odnowić. Umówił się telefonicznie na spotkanie związku z podpisaniem i zawarciem umowy nowej na dzień 21.03.2017 r. W dniu j.w. przybył do lokalu przy ul. (…). Przedstawił według niego najlepszą ofertę dostarczania gazu. Zapytałam jego jakie będą opłaty. Zapytał się mnie jakie były dotychczasowe opłaty. Przedstawiłam mu je, a on powiedział, że będą dwukrotnie niższe. Cały czas byłam przekonana, że rozmawiam z przedstawicielem PGNiG i dlatego podpisałam te umowę na dostarczanie gazu. (…) Po miesiącu otrzymaliśmy (…) prognozy opłat. Byliśmy zdziwieni, że opłaty były trzykrotnie wyższe i nie co 2 miesiące jak poprzednio a co miesiąc. (…)* (zał. do wniosku konsumentki z 19 grudnia 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1849-1850)

25) *(…) Dnia 25/04/2017 odwiedził mnie przedstawiciel firmy energetycznej. (…). Ów przedstawiciel zapewniał mnie także, że warunki cenowe nowej umowy będą korzystniejsze niż dotychczasowe – co po dostarczeniu faktury z Gasoenergii okazało*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

się nieprawdą. (….) jestem osobą niedowidzącą (…) W umowie określono przewidywane roczne zużycie gazu na poziomie 2904 kWh, podczas gdy ja jestem osoba samotnie mieszkającą i zużywam przeciętnie 600 kWh na rok. (wniosek konsumentki z 8 stycznia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1878)

26) *(…) W pierwszych tygodniach 2017 roku zadzwonił do mnie przedstawiciel firmy Gasoenergia z ofertą handlową zmiany sprzedawcy paliwa gazowego. Pracownik ww. sprzedawcy, przekazując telefonicznie niemające odzwierciedlenia w rzeczywistości informacje dotyczące atrakcyjności jego oferty zapewniał, iż po zawarciu z jego firmą umowy będę znacznie mniej płacić za gaz. (…) Z racji wieku, obszerności kompletu dokumentów umownych oraz nader niezrozumiałego języka umownego, nie zapoznałam się wnikliwie z całą umową, bazując na składanych przez przedstawiciela przedsiębiorcy zapewnieniach o głównych cechach jego świadczeń, tj. niższej niż obecnie cenie zakupu paliwa gazowego. (…) Po pierwszym i następnych okresach rozliczeniowych okazało się, iż podane w wystawionych przez Gasoenergia comiesięcznych fakturach proforma prognozowane zużycie gazu jest pięciokrotnie wyższe od prognoz dotychczasowego dostawcy (PGNiG) i faktycznego średniego miesięcznego zużycia gazu przeze mnie. Jako przykład załączam kopię faktury od PGNiG za czteromiesięczne zużycie, które wynosiło 180 kWh i kopię faktury proforma od Gasoenergia, gdzie jako miesięczną prognozę podano zużycie w wysokości 242 kWh. Tym samym zostałam przez przedsiębiorcę podstępem wprowadzona w błąd co do warunków świadczenia przez niego usług, które stanowiły w ogóle jedyną determinantę co do zmiany poprzedniego sprzedawcy. (…)* (pismo konsumentki z 2 stycznia 2018 r. – k. 1446 – 1447 i wniosek konsumentki z 9 stycznia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1897)

27) *(…) W dniu 4.03.2017 roku agent Gasoenergii pojawił się bez zapowiedzi w naszym mieszkaniu pod moją nieobecność (jestem współwłaścicielką mieszkania).W lokalu była tylko moja 83 letnia matka. Pracownik Gasoenergii podając się za agenta dotychczasowego dystrybutora gazu (PGNiG), w złej wierze namówił moją matkę do podpisania rzekomo korzystnego aneksu do umowy na dostawę gazu, przekonując ją, że rachunki będą niższe i strasząc, że w przypadku nie podpisania zostanie odłączona od dostaw gazu. Podpisana „Promocyjna oferta" okazała się w praktyce ponad 4 razy droższa od kosztów usług poprzedniego dostawcy – firmy PGNiG. (…) Na dowód przedstawiam kopie rachunków z ostatniego roku wystawionych przez pierwotnego dostawcę PGNiG. Opiewały one na kwotę 29,16 zł brutto płatne co drugi miesiąc (…). Załączam kopie rachunków nadesłanych przez Gasoenergia. Są one ponad czterokrotnie wyższe! Opiewają na kwotę 66,22 zł brutto płatne co miesiąc (…). (…)* (wniosek konsumentki z 6 kwietnia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1961)

28) *(…) Informuję, że moją intencją nie było rozwiązanie dotychczasowej umowy z PGNIG oraz udzielenie Państwu jakichkolwiek pełnomocnictw a moje oświadczenie w tej sprawie zostało złożone pod wpływem błędu, który spowodował Państwa pracownik oświadczając m.in., że nie zmienia się podmiot umowy a jedynie zachodzi konieczność aktualizacji umów, że ceny gazu zmniejszą się co najmniej o 5%. Nie miałem podstaw, aby nie wierzyć w zapewnienia Państwa pracownika. Niestety w rzeczywistości okazało się, że po otrzymaniu faktur zamiast oczekiwanej obniżki cen, zanotowałem znaczną podwyżkę. Dotychczas płaciłem co dwa miesiące 46,74 złotych, a teraz co miesiąc 67,50 złotych !!!(…)* (kierowane do Spółki pismo konsumenta z 5 czerwca 2017 r. załączone do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie nie z 29 czerwca 2017 r. – k. 2040)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

29) (…) Zostałam zmanipulowana przez przedstawiciela GAZO-ENERGII. Dotychczas płaciłam co dwa miesiące 40 zł za gaz a teraz dostałam rachunki na kwotę 67 zł – miesięcznie (…)(wniosek konsumentki z 11 czerwca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie – k. 2048)

30) (…) Przesyłano mi również kopię faktury, z której wynikało, że będę zużywała kosmicznej ilości paliwa gazowego do jednoosobowego gospodarstwa domowego w bloku. W rezultacie po roku płacenia zawyżonych faktur otrzymałam kolejne faktury proforma przekraczające ośmiokrotnie koszty rzeczywistego zużycia gazu. Nie otrzymałam natomiast żadnego rozliczenia za miniony okres. Kwoty na nowych fakturach opiewają na 495,46 zł miesięcznie, co dla emeryta jest kwotą zaporową. Dla PGNiG opłaty wynosiły ok. 65 zł co drugi miesiąc. (…) (pismo konsumentki z 3 lipca 2018 r. przekazane przez URE przy piśmie z 20 sierpnia 2018 r. – k. 3061 - 3064)

[133] Dla zobrazowania różnic w wysokości opłat za zakupione paliwo gazowe ponoszonych przez odbiorców w gospodarstwach domowych w sytuacji dokonania zmiany sprzedawcy na Spółkę Prezes Urzędu dokonał analizy taryfowych stawek opłat stosowanych w latach 2016 -2019 r. przez PGNiG Obrót Detaliczny Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, dalej: *PGNiG*[9], oraz taryf i *Cennika Oferty Promocyjnej* stosowanych przez Spółkę Gasoenergia.

[134] W poniższym zestawieniu zaprezentowano stosowane w latach 2016 – 2019 stawki taryfowe gazu ziemnego wysokometanowego o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h z zerową stawką akcyzy lub uwzględniające zwolnienie z akcyzy oraz przeznaczonego do celów opałowych, wynikające z taryf zatwierdzonych dla PGNiG przez Prezesa URE:

Tabela 10

Grupa taryfowa	Roczna ilość umowna (kWh/rok)	Ceny taryfowe paliwa gazowego o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h z zerową stawką akcyzy lub uwzględniające zwolnienie z akcyzy stosowane przez PGNiG Obrót Detalicznych Sp. z o.o.							
		01.07.2016-31.03.2017		01.04.2017 – 31.12.2017		01.01.2018 – 14.02.2019		15.02.2019 – 31.12.2019	
		cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto}	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]
W-1.1	do 3350	9,830	3,30	9,392	3,30	10,046	3,30	10,296	3,30
W-1.2	do 3350	9,830	4,22	9,392	4,22	10,046	4,22	10,296	4,22
W-1.12T	do 3350	9,830	6,38	9,392	6,38	10,046	6,38	10,296	6,38
W-2.1	powyżej 3350 do 13350	9,830	5,40	9,392	5,40	10,046	5,40	10,296	5,40
W.2.2	powyżej 3350 do 13350	9,830	6,28	9,392	6,28	10,046	6,28	10,296	6,20
W-2.12T	powyżej 3350 do 13350	9,830	8,67	9,392	8,67	10,046	8,67	10,296	8,67

[9] Zgodnie z przepisami ustawy prawo energetyczne, przez taryfę należy rozumieć zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzony jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców (art. 3 pkt 17 Pr. E)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

W-3.6	powyżej 3350 do 13350	9,830	6,28	9,392	6,28	10,046	6,28	10,296	6,30
W-3.9	powyżej 13350 do 88900	9,830	7,89	9,392	7,89	10,046	7,89	10,296	7,89
W-3.12T	powyżej 13350 do 88900	9,830	9,86	9,392	9,86	10,046	9,86	10,296	9,86
W-4	powyżej 13350 do 88900	9,830	15,85	9,392	15,85	10,046	15,85	10,296	15,85

Źródło: opracowanie własne na podstawie zatwierdzonych przez Prezesa URE taryf dla PGNiG

Tabela 11

Grupa taryfowa	Roczna ilość umowna (kWh/rok)	Ceny taryfowe paliwa gazowego o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h przeznaczonego do celów opalowych stosowane przez PGNiG Obrót Detalicznych Sp. z o.o.							
		01.07.2016-31.03.2017		01.04.2017 – 31.12.2017		01.01.2018 – 14.02.2019		15.02.2019 – 31.12.2019	
		cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto}	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]	cena za paliwo gazowe [gr/kWh netto	Opłata abonamentowa [zł/m-c netto]
W-1.1	do 3350	10,192	3,30	9,754	3,30	10,408	3,30	10,658	3,30
W-1.2	do 3350	10,192	4,22	9,754	4,22	10,408	4,22	10,658	4,22
W-1.12T	do 3350	10,192	6,38	9,754	6,38	10,408	6,38	10,658	6,38
W-2.1	powyżej 3350 do 13350	10,192	5,40	9,754	5,40	10,408	5,40	10,658	5,40
W.2.2	powyżej 3350 do 13350	10,192	6,28	9,754	6,28	10,408	6,28	10,658	6,20
W-2.12T	powyżej 3350 do 13350	10,192	8,67	9,754	8,67	10,408	8,67	10,658	8,67
W-3.6	powyżej 3350 do 13350	10,192	6,28	9,754	6,28	10,408	6,28	10,658	6,30
W-3.9	powyżej 13350 do 88900	10,192	7,89	9,754	7,89	10,408	7,89	10,658	7,89
W-3.12T	powyżej 13350 do 88900	10,192	9,86	9,754	9,86	10,408	9,86	10,658	9,86
W-4	powyżej 13350 do 88900	10,192	15,85	9,754	15,85	10,408	15,85	10,658	15,85

Źródło: opracowanie własne na podstawie zatwierdzonych przez Prezesa URE taryf dla PGNiG

[135] W zakresie sprzedaży paliwa gazowego Spółka w obrocie z konsumentami posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego*, którego integralną część stanowiły: *Wyciąg z Taryfy sprzedawcy* oraz *Cennik Oferty Promocyjnej*.

[136] W piśmie z 5 lutego 2019 r. Spółka oświadczyła, że nie posiada nowego wzoru umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego dla odbiorców w gospodarstwach domowych, gdyż nie oferuje sprzedaży tych usług dla nowych odbiorców. W piśmie z 15 kwietnia 2019 r. Spółka poinformowała, że zaprzestała zawierania umów z odbiorcami paliwa gazowego w III kwartale 2017 r. Natomiast w piśmie z 11 czerwca 2019 r. uści-

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

śliła, że ostateczną datą zaprzestania współpracy z partnerami handlowymi w przedmiocie zawierania kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego w oparciu o łączące strony umowy o współpracy jest 8 czerwca 2017 r., kiedy to została zawarta przez *Partnera* ostatnia umowa. Jednak w 2018 r. osoba, będąca pełnomocnikiem Spółki i posługująca się wzorcem umowy, w której wskazano pierwotną nazwę i siedzibę Spółki - Joy Energia Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zawarła […] dostarczania paliwa gazowego […] 18 maja 2018 r.

[137] Zgodnie z taryfą stosowaną przez Gasoenergia w okresie od 1 listopada 2016 r. do 30 kwietnia 2018 r. cena paliwa gazowego dla grupy taryfowej WS (odbiorcy pobierający gaz wysokometanowy z sieci dystrybucyjnej OSD o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h) z zerową stawką akcyzy lub uwzględniającą zwolnienia od akcyzy wynosiła 9,993 zł/kWh netto oraz przeznaczony dla celów opalowych – 10,355 zł/kWh netto. Stawka miesięcznej opłaty abonamentowej wynosiła 15,00 zł/m-c netto.

[138] Zgodnie z taryfą stosowaną przez Gasoenergia w okresie od 1 maja 2018 r. cena paliwa gazowego dla grupy taryfowej WS (odbiorcy pobierający gaz wysokometanowy z sieci dystrybucyjnej OSD o mocy umownej nie większej niż 110 kWh/h) z zerową stawką akcyzy lub uwzględniającą zwolnienia od akcyzy wynosi 9,878 zł/kWh netto oraz przeznaczony dla celów opałowych – 10,240 zł/kWh netto. Stawka miesięcznej opłaty abonamentowej wynosi 15,00 zł/m-c netto.

[139] Spółka stosuje również *Cennik Oferty Promocyjnej* stanowiący załącznik nr 6 do *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Cennik ten zgodnie z* § 2 ust. 4 przewiduje, że ma on zastosowanie do rozliczeń z tytułu sprzedaży gazu na podstawie *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* w sytuacji gdy umowa jest zawierana na okres Gwarancji Obniżonej Ceny wynoszący 36 miesięcy. W § 3 cennika zamieszczono tabelę zatytułowaną: *Tabela cen dla Minimalnej Ilości Gazu:*

Tabela 12

Grupa Taryfowa w taryfie Sprzedawcy	**Minimalna Ilość Gazu [kWh/rok]**	**Ceny jednostkowe dla wolumenu Gazu mieszczącego się w minimalnej Ilości gazu**				**Opłata Abonamentowa**	
		Sprzedaż gazu z zerową stawką akcyzy lub zwolniona z akcyzy		Sprzedaż Gazu przeznaczonego do celów opałowych			
		netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]	netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]	netto [gr/kWh]	brutto [gr/kWh]
WS	**369**	9,992	12,290	10,354	12,735	15,00	18,45
	660	9,942	12,229	10,302	12,672		
	1188	9,893	12,168	10,251	12,609		
	1584	9,796	12,049	10,151	12,486		
	2508	9,608	11,817	9,956	12,246		
	2904	9,338	11,486	9,677	11,902		

Źródło: Stosowany przez Spółkę Cennik Oferty Promocyjnej stanowiący załącznik nr 6 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – k.105

[140] W § 4 ust. 3 ww. cennika przewidziano, że: *Ceny jednostkowe Gazu netto określone w § 3 są stosowane w rozliczeniach z tytułu sprzedaż Gazu w odniesieniu do wolumenu Gazu, który w danym Okresie MIG mieści się w zakresie wybranej przez odbiorcę Minimalnej ilości Gazu. Rozliczenia z tytułu sprzedaży gazu odebranego przez Odbiorcę w Okresie MIG ponad Minimalna Ilość Gazu będą odbywały się z zastosowaniem cen jednostkowych Gazu określonych w Taryfie Sprzedawcy.*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[141] Natomiast zgodnie z § 4 ust. 4 ww. cennika: *O ile rzeczywista ilość Gazu odebrana przez Odbiorcę w Miejscu Dostarczania w danym Okresie MIG będzie niższa niż Minimalna Ilość Gazu obliczona dla tego Okresu MIG, po zakończeniu tego okresu Odbiorca zobowiązany będzie do uiszczenia Sprzedawcy opłaty za naruszenie zobowiązania do zakupu Minimalnej Ilości gazu w kwocie równej iloczynowi:*

iii. określonej w § 3 ceny jednostkowej brutto stosowanej w odniesieniu do Minimalnej Ilości Gazu wybranej przez Odbiorcę, oraz

iv. różnicy pomiędzy Minimalna Ilością Gazu oraz ilością energii w Gazie odebranym w miejscu dostarczania w Okresie MIG (a w przypadku ostatniego Okresu MIG – różnicy pomiędzy Minimalna Ilością Gazu dla tego Okresu MIG oraz ilością energii w Gazie odebranym w Miejscu Dostarczania w Okresie rozliczeniowym kończącym się bezpośrednio po zakończeniu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny).

Opłata za naruszenie zobowiązania do zakupu Minimalnej Ilości Gazu, obliczona zgodnie z niniejszym postanowieniem, jest przedstawiana Odbiorcy wraz z fakturą określającą należności z tytułu dostarczania Gazu za okres rozliczeniowy kończący się nie wcześniej niż w ostatni dniu Okresu MIG i jest płatna w terminie zapłaty tej należności.

[142] Na stronie http://gazus.pl/kalkulator-gazu.html średnioroczne zapotrzebowanie na paliwo gazowe – gaz ziemny wysokometanowy E – dla mieszkania w domu wielorodzinnym oszacowano dla ogrzewania gazowego na poziomie 6.583 kWh/rok, dla kuchenki gazowej – na poziomie 1.646 kWh/rok, a dla podgrzania wody – na poziomie 4.937 kWh/rok.

[143] W stosowanym przez Spółkę *Cenniku Oferty Promocyjnej* stanowiącym załącznik nr 6 do *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* przewidziano, że Minimalna Ilość Gazu (MIG) może być ustalona na poziomie: 369, 660, 1188, 1584, 2508 i 2904 kWh/rok. Z kopii umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego znajdujących się w aktach postępowania wynika, że moc umowną (kWh/rok) stanowiącą MIG do pobrania której odbiorca zobowiązany jest w okresie roku kalendarzowego, określano na maksymalnym poziomie przewidzianym w stosowanym przez Spółkę *Cenniku Oferty Promocyjnej* stanowiącym załącznik nr 6 do *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,* tj. na poziomie 2904 kWh/rok. Maksymalny poziom MIG określono w umowach znajdujących się w aktach postępowania o numerach kart: 258-259, 545-546, 583, 635, 770-771, 811-812, 842-843, 902, 905-912, 1252-1253, 1275-1276, 1304-1305, 1311, 1349-1356, 1387-1390, 1449-1455, 1666-1669, 1682-1683, 1728-1732, 1754-1755, 1773-1777, 1805-1810, 1856-1863, 1881-1885, 1900-1906, 1930-1940, 1955-1959, 1968-1972, 2003-2007, 2015-2016, 2042-2045, 2049-2052, 2058-2061, 2093-2097, 3034-3037). W aktach sprawy zidentyfikowano tylko jedną umowę, w której moc umowną (kWh/rok) stanowiącą Minimalną Ilość Gazu (MIG) do pobrania której odbiorca zobowiązany jest w okresie roku kalendarzowego określano na poziomie 600 kWh (k. 1415-1417).

[144] Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, że z odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych zawarła ona […] *dostarczania paliwa gazowego* na czas nieokreślony rozliczaną wg taryfy zatwierdzanej przez Prezesa URE. Pozostałe umowy zawarto na czas określony i zastosowanie do nich ma *Cennik Oferty Promocyjnej*. Wszystkie umowy (zawarte na czas określony) znajdujące się w aktach sprawy zawarto na okres 36 miesięcy.

[145] Z wystąpień konsumentów znajdujących się w aktach postępowania wynika, że do czasu skorzystania z oferty Spółki byli oni odbiorcami paliwa gazowego zakupywanego na postawie umów zawartych z PGNiG, rozliczanymi na podstawie taryfy zatwierdzanej

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

dla PGNiG przez Prezesa URE i rzeczywistego zużycia tego paliwa. Po skorzystaniu z oferty Spółki zobowiązani są oni do ponoszenia przez czas trwania umowy opłat ustalanych wg zasad przewidzianych w cytowanych wyżej § 3 i § 4 ust. 3 i ust. 4 cennika. W sytuacji, gdy odbiorca paliwa gazowego zużyje mniejszą ilość paliwa gazowego niż określono to w umowie zawartej ze Spółką, zobowiązany jest do zapłaty przewidzianych w § 4 ust. 4 cennika dodatkowych opłaty za naruszenie zobowiązania do zakupu Minimalnej Ilości Gazu w kwocie równej iloczynowi określonej w § 3 ceny jednostkowej brutto stosowanej w odniesieniu do Minimalnej Ilości Gazu wybranej przez Odbiorcę oraz różnicy pomiędzy Minimalną Ilością Gazu oraz ilością energii w Gazie odebranym w miejscu dostarczania w Okresie MIG (a w przypadku ostatniego Okresu MIG – różnicy pomiędzy Minimalną Ilością Gazu dla tego Okresu MIG oraz ilością energii w Gazie odebranym w Miejscu Dostarczania w Okresie rozliczeniowym kończącym się bezpośrednio po zakończeniu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny). Powoduje to, że odbiorca – w przypadku zawarcia umowy ze Spółką - ponosi koszty, które nie odzwierciedlają jego rzeczywistego zużycia paliwa gazowego, a są ustalane w odniesieniu do deklarowanej w umowie MIG. Zauważyć tu należy, że poza jedną umową, we wszystkich znajdujących się w aktach postępowania umowach kompleksowych dostarczania paliwa gazowego MIG była określana na najwyższym możliwym poziomie, tj. 2904 kWh/rocznie. Bez wątpienia fakt ten jest powodem drastycznych zwyżek opłat, jakie odbiorcy zobowiązani są do uiszczania na rzecz Spółki na podstawie zawartych umów. Konsumenci w wystąpieniach załączonych do akt postępowania podkreślają również, że przedstawiali przedstawicielom Spółki swoje dotychczasowe rachunki otrzymywane z PGNiG, w których określony był poziom zużycia gazu w poszczególnych okresach rozliczeniowych, co nie było uwzględniane przy określaniu MIG w umowach zawieranych ze Spółką. Tak więc należy wnioskować, że zamierzonym działaniem przedstawicieli Spółki było wpisanie do umowy maksymalnej MIG, skutkując ponoszeniem przez odbiorcę na jej rzecz możliwie jak najwyższych opłat. W rezultacie odbiorcy paliwa gazowego – którzy w przeważającej większości byli odbiorcami gazu sprzedawanego przez PGNiG – po skorzystaniu z oferty Spółki zobowiązani zostali do ponoszenia przez czas trwania umowy opłat kilkukrotnie (nawet 3 – 4 krotnie) wyższych niż dotychczas.

Wprowadzanie w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej

[146] Przedsiębiorca w sytuacji kontaktowania się z konsumentem powinien w sposób jednoznaczny i nie pozostawiający po stronie konsumenta żadnych wątpliwości poinformować go o celu kontaktu. Informacje przekazywane konsumentowi powinny być jasne i jednoznaczne oraz na tyle szerokie, by na ich podstawie konsument mógł ocenić, czy jest zainteresowany przedstawioną mu przez przedsiębiorcę propozycją. Jedną z okoliczności, z punktu widzenia konsumenta kluczowych dla oceny opłacalności zawarcia nowej umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, jest cena oraz konsekwencje finansowe związane z rozwiązaniem umowy z dotychczasowym sprzedawcą.

[147] W myśl art. 5 ust. 3 pkt 5 upnpr wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć ceny, sposobu obliczania ceny lub istnienia szczególnej korzyści cenowej. Cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze oferty. Czynnik taki jest atrakcyjny, w szczególności dla emerytów i rencistów, ponieważ rachunki za energię elektryczną i gaz stanowią znaczne obciążenie dla ich budżetu.

[148] W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące sposobu przedstawiania konsumentom oferty Spółki przez osoby ją reprezentujące i działające na jej rzecz i w jej imieniu, nie sposób uznać, że informacja na temat oferty cenowej była przekazywana konsumentom rzetelnie. Przykłady skarg konsumentów włączonych do niniejszego postępowania potwierdzają takie twierdzenie. Wynika z nich, że osoby reprezentujące Spółkę informowały konsumentów, że skorzystanie z przedkładanej przez

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

nich propozycji zawarcia ww. umów spowoduje obniżkę ponoszonych opłat za energię elektryczna i/lub gaz. Nie przedstawiały one odbiorcom pełnych, rzetelnych i jednoznacznych informacji o poszczególnych elementach opłat za sprzedaż energii elektrycznej i gazu, jakie będą oni zobowiązani ponosić po zmianie dotychczasowego sprzedawcy energii i/lub gazu, ich wysokości, sposobie ich obliczania, a także przewidzianych w umowach opłatach dodatkowych, ponoszonych w przypadku odstąpienia od zwartych umów lub w przypadku zużycia energii lub gazu w ilościach innych, niż zadeklarowane. Na skutek czynności podejmowanych przez osoby działające na rzecz i w imieniu Spółki odbiorcy zarówno energii elektrycznej, jak i gazu narażani zostali na znaczące, nawet kilkukrotne podwyżki opłat.

[149] Ponadto odnosząc się do stosowanych przez Spółkę: *Oferty promocyjnej Energii dla domu Nr 1/2016* stanowiącej załącznik nr 3 do obowiązującego do 25 września 2018 r. wzorca umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej oraz *Cennika Oferty Promocyjnej* stanowiącego załącznik nr 6 do *Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego*, wskazać należy, że wraz z dokumentami umów i OWU obejmują one łącznie co najmniej kilka stron tekstu napisanego bardzo mały rozmiarem czcionki, zawierającego bardzo obszerną treść, która dodatkowo jest trudna do zrozumienia dla przeciętnego konsumenta, w szczególności dla osób starszych. Analiza powyższych dokumentów może sprawić trudność każdemu konsumentowi, nie tylko osobie starszej. Natomiast działanie przedstawicieli handlowych ograniczało się do wybiórczego przedstawiania konsumentom informacji o rzekomo niższych rachunkach za energię elektryczną i/lub gaz, uniemożliwiając tym samym konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji.

[150] Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej i rynku dostaw paliwa gazowego, w tym opłat związanych z ich dostarczaniem, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne, jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest zdezorientowany i nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Przedsiębiorca winien był dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że stosowane przez Spółkę wzorce umów i stanowiące ich integralną część załączniki m.in. cenniki czy OWU są skomplikowane i nieprzejrzyste, gdyż wskazują na szereg opłat, których wysokość uzależniona jest od wielu czynników. Dokumenty te mogły być kompletnie nieczytelne i niezrozumiałe w szczególności dla osób starszych. Takie osoby poza trudnościami z odczytaniem treści dokumentów (ze względu na bardzo małą czcionkę), mogą mieć bowiem problem z prawidłowym zrozumieniem ich treści, co wynikać może z ich schorzeń lub dolegliwości fizycznych i psychicznych.

[151] Mając na uwadze przytoczone powyżej okoliczności, w ocenie Prezesa Urzędu informacje przedstawiane przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki mogły z pewnością tworzyć mylne wyobrażenie o ofercie Spółki i korzyściach z niej wynikających i mogły doprowadzić konsumenta do podjęcia decyzji dotyczącej umowy (zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego), której nie podjąłby, gdyby miał pełną wiedzę na temat cen, stawek, opłat i zasad rozliczeń przez nią stosowanych.

[152] W związku z powyższym, zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, w związku ze składaniem konsumentom propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, wprowadzały konsumentów w błąd co do istnienia szczególnej korzyści cenowej w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy ze Spółką opłaty te zarówno w odniesieniu do sprzedaży energii elektrycznej, jak i gazu

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ulegały podwyższeniu. Takie stanowisko Prezesa UOKiK uwzględnia również prezentowaną przez Spółkę w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. argumentację, że nie zgadza się ona w całości z postawionymi jej zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania Spółka nie odniosła się szczegółowo do postawionego jej w powyższym zakresie zarzutu.

[153] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka dopuściła się nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających konsumentów w błąd, o których mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 oraz ust. 3 pkt 5 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w punkcie I ppkt 2

[154] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, tj. działaniu polegającym na zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:

- umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego

lub

- umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej.

[155] Z informacji przekazanych Prezesowi UOKiK przez konsumentów wynika, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia nie informowały ich o tym, że pośród przedłożonych im do podpisania dokumentów - dotyczących zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej - znajdowała się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego lub o tym, że pośród przedłożonych im do podpisania dokumentów - dotyczących zawarcia umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego - znajdowała się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej. O zawarciu ze Spółką umowy skutkującej zmianą dotychczasowego sprzedawcy energii elektrycznej lub sprzedawcy gazu konsumenci dowiadywali się, po upływie nawet kilku tygodni lub miesięcy od podjęcia przez te osoby opisanych wyżej czynności, z otrzymanej od Spółki korespondencji zawierającej np.: wezwanie do przedłożenia uzupełnionych dokumentów lub wystawionej przez nią faktury. W zgromadzonym materiale dowodowym identyfikowane są przypadki, w których - pomimo odmowy przez konsumenta dokonywania zmian dotychczasowego sprzedawcy gazu - zmiany takie zostały dokonane bez jego zgody i wiedzy poprzez „podsunięcie do podpisu" przy okazji podpisywania umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej również umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Cyt.:

1) *Zwracam się ze skargą na Firmę GasoEnergia (…). Przedstawiciel w/w/ firmy w dniu 21.03.2017 r. odwiedził moją 83-letnią mamę w celu przedstawienia jej oferty na tani prąd i gaz. Mama po wysłuchaniu jego oferty zdecydowała się na podpisanie umowy na tani prąd. Jak chodzi o gaz stwierdziła że płaci tak mało, że nie ma sensu jakakolwiek zmiana. Ja po tym jak się dowiedziałem o zaistniałej sytuacji po konsultacji z mamą postanowiłem że mama wycofa się z tej umowy nr (…). W trakcie 14 dni od podpisania umowy złożyłem stosowne pisma, na które GasoEnergia odpowiedziała 28.04.2017 że umowę uważa za nie zawartą. (…) Dodatkowo podsunął jej do podpisania tą niechcianą umowę na tańszy gaz. W dn. 11.05.2017 mama odebrała*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

z poczty pismo polecone od GasoEnergia. W piśmie tym GasoEnergia wzywa do przesłania prawidłowych danych odbiorcy, które widnieją na fakturze firmy PGNiG. Jeżeli doszło do prawidłowego podpisania umowy za zgodą obu stron, to jakim cudem przedstawiciel nie spisał poprawnych danych z faktury. A to dlatego, że żadnej faktury nie widział, z racji tego że mama nie wyraziła chęci na zmiany co do energii gazowej. Wniosek z tego jest prosty, przedstawiciel podsunął mamie przy okazji podpisywania umowy na tani prąd, niechcianą umowę na tani gaz. (…) (pismo konsumenta z 15 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1188)

2) *(…) Przyjechał kurier z plikiem „papierów", wytworzył atmosferę pospiechu, wskazał palcem miejsce podpisu, co uczyniłem. Zostawił dwie umowy (druga podpięta z tyłu była umową na dostarczanie gazu). (…) Pragnę poinformować, że w rozmowie z przedstawicielką Gasoenergii nie było mowy o umowie na dostarczania gazu. Na początku maja Gasoenergia przysłała do mnie pismo oraz druk na udzielenie pełnomocnictwa. Pismo informuje mnie o wstrzymaniu zmiany sprzedawcy z powodu niewłaściwych danych odbiorcy – wzywają do podania prawidłowych danych i wtedy przeprocesują dokumenty. Nigdy nie podawałem żadnych danych do umowy gazowej w związku z czym uważam, że tym bardziej umowa gazowa jest nieważna. (…)* (zał. 6 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1248 – 1249, 1254-1255)

3) *(...) Przedstawiciel wyżej wymienionej firmy podał się za pracownika gazowni, jako że PGNiG zmieniło nazwę i doprowadził do sytuacji że podpisałam umowę kompleksową z firma Gasoenergia i nie miałam zamiaru zmieniać dotychczasowych dostawców. Wykorzystując mój wiek i stan zdrowia podsunął mi również umowę na dostarczanie energii elektrycznej, z firmy TAURON na Gasoenergia. (…)* (pismo konsumentki z 2 czerwca 2017 r. – k. 1381)

4) *(…) Dnia 21.03.2017 r. zadzwoniono na telefon stacjonarny który odebrał mąż, po przedstawieniu się pana X mówiąc, że to Tauron Energia pytając się czy rozmawia ze (…) dostał odpowiedź potwierdzającą, zaczął proponować energię elektryczną i gaz zmniejszającą dotychczasową cenę. Mąż powiedział, że umowy na gaz nie może zawrzeć, ponieważ gaz mamy liczony ryczałtowo w rachunku za mieszkanie, mimo to rozmówca dalej drążył ten temat, powiedział, że umowy na gaz i energię ma przygotowane wystarczy tylko podpisać czy może wysłać kuriera. (…) Kurier rzeczywiście zjawił się w krótkim czasie z umowami na gaz i prąd choć cały czas w rozmowach mówiliśmy że gaz mamy ryczałtowy (…).* (wniosek konsumentów z 21 kwietnia 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 2013 – 2014)

[156] W ocenie Prezesa Urzędu, zatajenie przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia faktu podejmowania przez nie w trakcie przedstawiania konsumentowi propozycji zawarcia ze Spółką umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej działań zmierzających do pozyskania podpisu konsumenta na dokumentach związanych z procesem zmiany sprzedawcy gazu lub zatajanie - w trakcie przedstawiania konsumentowi propozycji zawarcia ze Spółką umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego faktu podejmowania przez nie działań zmierzających do pozyskania podpisu konsumenta na dokumentach związanych z procesem zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Zgodnie z tym przepisem praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[157] Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać działania, które w konkretnych okolicznościach zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub zaufania. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że osoby reprezentujące Spółkę powinny we właściwym czasie i z właściwą precyzją przedstawić cel podejmowanych przez nie wobec konsumentów czynności oraz zakres i warunki oferowanych im usług dotyczących zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu. Dobre obyczaje w kontaktach z konsumentami wymagają, by przedsiębiorca rzetelnie przedstawił swoją ofertę, co wobec powyższego wymaga wyraźnego, jasnego i rozłącznego przedstawienia przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Gasoenergia ofert Spółki dotyczących sprzedaży energii elektrycznej i sprzedaży gazu. Zaniechanie przez Spółkę wyraźnego wyodrębnienia swoich ofert skutkowało tym, że konsumenci nie mieli świadomości jednoczesnego zawierania umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, wobec czego ich zachowanie rynkowe było w istotny sposób zniekształcone. Konsumenci zawierali umowy, których nie mieli zamiaru zawierać, o czym – jak wynika z materiału dowodowego – informowali osoby reprezentujące i działające na rzecz w imieniu Spółki.

[158] Należy ponadto zauważyć, że oferta Spółki kierowana jest również do osób starszych. Osoby reprezentujące Spółkę zawierają umowy z osobami w podeszłym wieku, częstochorowanymi, mieszkającymi samotnie, które są szczególnie podatne na stosowane przez Spółkę zachowania. Jak już wskazywano wcześniej - wynika to z faktu, że osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie dostępnych sposobów zawierania umów (poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość) oraz zmian, jakie zaszły na rynku energetycznym skutkujących możliwością zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i sprzedawcy gazu. W świadomości osób w podeszłym wieku pojęcia *elektrownia, firma energetyczna, gazownia* funkcjonują jako synonim zakładu energetycznego lub gazowni, z którymi od lat mają podpisaną umowę i który cieszy się ich zaufaniem. Dają one wiarę zapewnieniom składanym przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Spółkę).

[159] Mając na uwadze obowiązujące zasady funkcjonowania rynku sprzedaży energii elektrycznej i gazu oraz uwarunkowania osób, do których kierowana jest oferta Spółki należy wymagać od niej szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych przez nią produktów. Z treści skarg wynika, iż przedstawiciele Spółki takiej staranności nie wykazywali, co więcej, wykorzystywali powyższe okoliczności, które w poważnym stopniu mogły ograniczyć zdolność konsumentów do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranych umów. Już sam fakt nieujawniania przez przedstawicieli Spółki, iż oferują im również zawarcie dodatkowej umowy, może świadczyć o celowym wprowadzaniu konsumentów w błąd. Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na to, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki zatajały fakt, że pośród przedkładanych konsumentom do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:

- umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego

lub

- umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej.

Takie stanowisko Prezesa UOKiK uwzględnia również prezentowaną przez Spółkę w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. argumentację, że nie zgadza się

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ona w całości z postawionymi jej zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania Spółka nie odniosła się szczegółowo do postawionego jej w powyższym zakresie zarzutu.

[160] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka dopuściła się nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 4 ust 1 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust 1 ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w punkcie I ppkt 3 lit. a) sentencji decyzji

[161] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr, tj. działaniu polegającym na stosowaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

[162] Z informacji przekazanych Prezesowi UOKiK przez konsumentów wynika, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki wywoływały u konsumentów przeświadczenie konieczności podpisania przedkładanej im umowy. Poza tym – jak wynika z twierdzeń konsumentów - zawieranie przedmiotowych umów odbywało się w atmosferze pośpiechu. Przedstawiciele Spółki, wywierając na konsumentach presję czasu, doprowadzali do sytuacji w której konsumenci nie mieli zapewnionej swobodnej możliwości zapoznania się - przez konieczny do tego czas - z treścią przedkładanych dokumentów. Na wywołanie u konsumentów przekonania, że należy szybko podpisać dokumenty przedkładane im przez osoby odwiedzające ich w miejscu ich zamieszkania mogło mieć także wpływ określanie się przez nie mianem kurierów. W rzeczywistości osoby te nie były kurierami wykonującymi na rzecz Spółki usługi kurierskie, ale jej przedstawicielami, którzy przedkładali konsumentom do podpisania ww. umowy. Cyt.:

1) *(…) Oświadczam, że zostałam wprowadzona w błąd przez waszych pracowników, którzy oświadczyli, że sprawdzają prąd i gaz. Sprawdzili nieprawnie moje rachunki za prąd i gaz i nie wyjaśniając o co chodzi kazali mi podpisać nowe umowy.* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 26 kwietnia 2017 r. – k. 273)

2) *(…) Obaj panowie (oddzielnie) trzymali karty w ręce i tylko podsuwali fragmenty karty do podpisania. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 11 kwietnia 2017 r. – k. 280)

3) *(…) miałam utrudnioną możliwość w zakresie swobodnego zapoznania się z warunkami umowy tj., została wywarta presja natychmiastowego podpisania nawet niesatysfakcjonującej umowy, bowiem ze względu na pośpiech okazywany przez przedstawiciela nie było możliwości podpisania dokumentów po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią.* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 20 kwietnia 2017 r. – k. 297)

4) *(…) Powyższe umowy zostały zawarte podstępnie, czyli drogą oszustwa. (…) panowie kurierzy nie chcieli wejść do domu, gdyż to „tylko krótka formalność" jak powiedzieli (…).* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 20 kwietnia 2017 r. – k. 299- 300)

5) *(…) podjęte przez Państwa działania w celu zawarcia ze mną w dniu 19 stycznia 2017 r. roku umowy wypełniają przesłanki podstępu. Jestem osobą w podeszłym wieku i mam orzeczona I grupę inwalidztwa z powodu niemal całkowitej utraty*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

wzroku, Przedstawiciel, który dostarczył mi umowę w dniu 19 stycznia 2017 roku wykorzystał moje trudne położenie i wcisnął mi rzekomo korzystna umowę, która miała pochodzić z „Tauronu", a której to umowy dotychczas od Państwa nie otrzymałem. (…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 391)

6) *(…) Proszę o rozwiązanie umowy zawartej nie wiem kiedy przez mojego męża (…) który jest osobą niepełnosprawną od 21 lat. To bardzo chory człowiek, podpisze wszystko! (…) Uważam za karygodne przysyłanie kuriera z gotową umową do podpisu do osoby bardzo chorej i nie wiedzącej o co chodzi. (…)*(załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 5 kwietnia 2017 r. – k. 429)

7) *(…) moja żona (…) cierpi na zaawansowana miażdżycę, nie potrafi już samodzielnie podejmować decyzji. (…) osoba, która przyniosła dokument do podpisu, użyła manipulacji i stwierdziła, że brak podpisu będzie skutkował natychmiastowym odcięciem prądu. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 10 kwietnia 2017 r. – k. 504)

8) *(…) Nadto miałam utrudnioną możliwość w zakresie swobodnego zapoznania się z warunkami umowy tj. została wywarta presja natychmiastowego podpisania nawet niesatysfakcjonującej umowy, bowiem z uwagi na pośpiech okazywany przez przedstawiciela nie było możliwe podpisanie dokumentów po uprzednim zapoznaniu się z ich treścią. Oświadczam, iż gdybym posiadała pełną wiedzę co do warunków umowy i podmiotu będącej jej stroną nie podjęła bym decyzji o zawarciu umowy z Joy Energia Sp. z o.o. (…) W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez firmę Joy Energia Sp. z o.o. w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenia do podpisania przeze mnie umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 20 kwietnia 2017 r. – k. 533)

9) *(…) Umowa o Dostawę Gazu z firmy Polskie Zakłady Energetyczne podpisane przeze mnie w dniu 19.04.2017 r. (….) około godz. 17.30, doręczona przez Pana „Kuriera", który mi się nie przedstawił ani nie wylegitymował jaką prezentuje firmę, powiedział tylko, że dla niego najważniejszy jest mój czytelny podpis pod umową to jest pełne imię i nazwisko napisane czytelnie i wyraźnie na każdej stronie pisma. Pan „Kurier" przy podpisywaniu każdej strony pisma trzymał pismo z nazwą firmy w swoim ręku, żeby nie było widać nagłówka pisma z nazwą firmy, której był „Kurierem" to jest: „Gaso-Energia, Polskie Zakłady Energetyczne (…).*załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 19 kwietnia 2017 r. – k. 573)

10) *(…) Niniejszą umowę w dniu 23.03.2017 dostarczył „kurier" (Pan rzekomo był kurierem Taurona), który nie przedstawił się z imienia i nazwiska i nie pozwolił mi przeczytać umowy przed podpisaniem. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 24 marca 2017 r. – k. 704)

11) *(…) Jestem w wieku 80 lat – pod stałą kontrolą lekarza neurologa. Z przykrością oświadczam, iż zostałam ewidentnie „naciągnięta", oszukana podpisując nieświadomie umowę z wymienionym dostawcą. Praktycznie nastąpiło wymuszenie złożenia podpisu! Dokonaliście Państwo z zadziwiającą premedytacją. Podczas wizyty waszego sprzedawcy, będącego w kontakcie telefonicznym wymuszono na mnie dokonać ustnego potwierdzenia zawarcia umowy (tu padło też pytanie z telefonu: „Czy narazie on jest spokojny i nie krzyczy zamocno").* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 747)

12) *(…) W tym przypadku wasz pracownik (...) dostarczył wypełnioną i nie kompletą przesyłkę prosząc tyko o potwierdzenia przesyłki ponieważ bardzo się spieszył co*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

również uniemożliwiło zapoznanie się z dokumentami które dostarczył. (…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 5 kwietnia 2017 r. – k. 830)

13) *(…) zostałem wprowadzony w błąd, na moje pytanie pełnomocnika czy to będzie Enea odpowiedział tak i nie dał do przeczytania umowy i nie otrzymałem druku do odwołania się. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta – k. 915)

14) *(…) Z uwagi na pośpiech i mój wiek nie potrafiłam ocenić dokładnie sytuacji i zostałam wprowadzona w błąd. W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez Państwa w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenie do podpisania przeze mnie z Państwem umowy kompleksowej energii elektrycznej. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 946)

15) *(…) Informuję, że umowę zawarłem tylko dlatego, że zostałem wprowadzony w błąd i po wielokrotnych telefonach z firmy GasoEnergia czułem się zmuszony do wyrażenia zgody, więc umowę zawarłem pod wpływem przymusu. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta – k. 954)

16) *(...) Pod nieobecność w mieszkaniu rodziny (…) i pod wpływem rozmów telefonicznych dotyczących zmiany umowy sprzedaży energii, zgodziłam się na nową umowę. Podpisana została na podwórku, w pośpiechu bez upewnienia się przez sprzedawcę czy nie chcę podpisać umowy w obecności rodziny. Mając na uwadze mój zaawansowany wiek (podany w umowie pesel o tym świadczy), widoczne choroby wieku starczego (trudności z poruszaniem się, gorszy słuch, wzrok, mniejsza zdolność rozumienia dokumentów, słaba pamięć) umowa nie była prawidłowo rozumiana przeze mnie. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 14 kwietnia 2017 r. – k. 987)

17) *(…) jestem osobą w bardzo podeszłym wieku i zostałam zmanipulowana i czuję się oszukana co do zawarcia powyższej umowy, którą w ogóle nie jestem zainteresowana, a której nie zrozumiałam. Wykorzystano moją niesprawność zdrowotną oraz fakt, że nie mogłam z nikim skonsultować ewentualnej zmiany dostawcy energii. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 7 kwietnia 2017 r. – k. 1077)

18) *(…) Pan, młody człowiek, poprosił o ostatni rachunek. Sam wypełnił druk umowy, podsunął do podpisania. Tuż przed, ani po podpisaniu, nie dał mi jej do przeczytania. Trzymał ją cały czas w ręce. Nie wręczył mi żadnych innych dokumentów. Poinformował, że stosowne dokumenty nadejdą w ciągu dwóch tygodni. Przed wyjściem, zanim oddał mi umowę, odebrał telefon, a następnie podał mi go i nieznany pan zapytał, jak oceniam kuriera. (…)* (zał. 4 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. k. 1226 - 1227)

19) *(…) Zadzwoniła do mnie przedstawicielka firmy sprzedającej energię elektryczną z propozycją obniżenia opłaty miesięcznej. (…) Dostałem od tej Pani informacje, że za kilka dni zgłosi się do mnie przedstawiciel firmy z dokumentami. Przyjechał kurier z plikiem „papierów", wytworzył atmosferę pospiechu, wskazał palcem miejsce podpisu, co uczyniłem. Zostawił dwie umowy (druga podpięta z tyłu była umowa na dostarczanie gazu). (…)* (zał. 6 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. – k. 1248)

20) *(…) Podczas zawierania umowy byłem pośpieszany i działałem w przeświadczeniu, że opłaty za gaz będą mniejsze, co potwierdzali przedstawiciele firmy. (…)* (pismo konsumenta z 14 listopada 2017 r. – k. 1330)

21) *(…) Przedmiotem skargi są zastosowane w stosunku do mnie – odbiorcy działania polegające na : (…)*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

2. *Zastosowaniu zastraszenia co do zasad postępowania poprzez informacje, iż nie zawarcie umowy będzie skutkowało odłączeniem gazu. (…)*
5. *Przedstawiciel Gasoenergia pozostawił mi niepodpisany druk o nazwie „Umowa" gdzie nie ma ani jednego podpisu ani mojego, nie mam pewności czy podpisałem w ogóle jakikolwiek dokument.*
6. *Kontakt z przedstawicielem handlowym dostawcy nie był możliwy – nie zostawił żadnych danych, tygodniowe próby kontaktu na podane w tzw. umowie telefony również nie były skuteczne.*
6. *Przypuszczam, że niewłaściwe postępowanie przedstawiciela dostawcy może mieć związek z moim podeszłym wiekiem – 88 lat, słabym wzrokiem (odczytywanie przedstawionego druku wymaga lupy) i brakiem szczegółowej wiedzy technicznej. (...)* (pismo konsumenta z 14 września 2017 r. przekazane przez URE przy piśmie z 9 października 2017 r. – k. 1334)

22) *(…) Ten człowiek sam wszystko wypełnił nic nie mówiąc, potem pokazał, że mam podpisać w trzech miejscach. Ja podpisałam, nic nie czytałam ani nie pytałam, bo ja nie mam krtani i strun głosowych. Rozmawiać mogę dzięki specjalnemu aparatowi ale jest to bardzo utrudnione. Po otrzymaniu rachunków za gaz zorientowałam się, że to inna firma, nie ta sama co dotychczas a rachunki są takie, że w poprzedniej firmie było 32 złote co dwa miesiące a teraz 66 złotych co miesiąc. Zostałam bardzo oszukana! (…)* (załącznik do pisma konsumentki z 7 sierpnia 2017 r. – k. 1348)

23) *(…) Pracownik Waszej Firmy wykorzystał chwilową nieobecność w mieszkaniu opiekuna mojego ojca i skłonił go do zawarcia umowy bez sprawdzania jego umocowania do takiej czynności. Nigdy nie udzielałam żadnego pełnomocnictwa zarówno mojemu ojcu jak innym osobom do występowania w moim imieniu w żadnych sprawach związanych z dostarczaniem jakichkolwiek mediów do mojego mieszkania. Nie czuję się zobowiązana do ponoszenia żadnych kosztów związanych z nieetycznym postępowaniem Waszego pracownika, który skorzystał z niewidomości osoby w podeszłym wieku i skłonił go do zawarcia wymienionej w piśmie umowy. Uważam, że było to celowe działanie zmierzające do osiągnięcia korzyści związanych z pozyskaniem nowego klienta. (…)* (załącznik do pisma konsumentki z 9 maja 2017 r. – k. 1367- 1369)

24) *(…) W połowie sierpnia br. odebrałam telefon od osoby, która przedstawiła się jako „gazownia miejska" i prosiła o dane z faktury PGNiG pod pretekstem weryfikacji danych. Nie podejrzewając podstępu podałam dane z mojej faktury. Około 21 sierpnia do moich drzwi zapukał przedstawiciel spółki GasoEnergia i zaproponował podpisanie umowy o dostawę paliwa gazowego na „lepszych warunkach" niż moja dotychczasowa umowa z PGNiG. Pomimo nalegań stanowczo odmówiłam podpisania umowy dopóki spokojnie nie zapoznam się z jej treścią. Przedstawiciel zostawił druki umowy i zaproponował odesłanie podpisanej umowy pocztą jeśli zdecyduję się na ofertę. Na odchodnym poprosił o podpisanie potwierdzenia dostarczenia dokumentów na co wyraziłam zgodę. W ten sposób, w drodze podstępu, ajent Sp. GasoEnergia wyłudził ode mnie podpis pod umową, którą mi podsunął, wykorzystując mój osłabiony wzrok, zdenerwowanie i wynikającą z niego trudność oceny sytuacji. W październiku niespodziewanie otrzymałam pismo od GasoEnergia datowane na 04.10.2017 stwierdzające, że podpisałam umowę dnia 22.08.2017 r. z żądaniem przekazania pełnych danych osobowych i szeregu pełnomocnictw na rzecz Sp. GasoEnergia wraz z pogróżką wysokich kar finansowych w przypadku odmowy (…) Telefonicznie powiadomiłam mojego dostawcę gazu PGNiG, że w przypadku próby rozwiązania umowy poza moimi plecami nie wyrażam zgody na to zgody. W listopadzie otrzymałam od GasoEnergii z dn. 08.11.2017 żądanie zapłaty kary umownej (tytułowane „nota wyrównawcza") w wysokości 1440 zł. (…) W od-*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

powiedzi na pismo kancelarii do Sp. GasoEnergia z żądaniem przedstawienia dokumentów otrzymaliśmy odpowiedź z dn. 17.11.2017 wraz z kopią umowy z moim podpisem wyłudzonym w drodze podstępu (…) (pismo konsumentki z 15 grudnia 2017 r. - k. 1408-1409)

25) *(…) W pierwszych tygodniach 2017 roku zadzwonił do mnie przedstawiciel firmy Gasoenergia z ofertą handlową zmiany sprzedawcy paliwa gazowego. Pracownik ww. sprzedawcy, przekazując telefonicznie niemające odzwierciedlenia w rzeczywistości informacje dotyczące atrakcyjności jego oferty zapewniał, iż po zawarciu z jego firmą umowy będę znacznie mniej płacić za gaz. Posługując się technikami perswazji i manipulacji stworzył u mnie błędne przekonanie co do atrakcyjności ewentualnych, przyszłych warunków umowy. Jestem osobą starszą (mam 88 lat), samotnie mieszkającą, prawie niewidomą, posiadającą duże zaufanie do ludzi wyrosłe z innych czasów. Wskutek dość natarczywych, wielokrotnych zapewnień o niższych rachunkach które będą płacić, a także po jak się później okazało nieprawdziwej informacji, że wszyscy pozostali mieszkańcy bloku już zawarli z Gasoenergia umowy na zmianę sprzedawcy (wywarta na mnie presja psychologiczna), również zawarłam ze sprzedawcą w dniu 31.03.2017 r. opisaną umowę. (…) Nadmieniam, że gotową do podpisu umowę dostarczył do mnie kurier, który w czasie krótkiej wizyty wskazał jedynie miejsca, w których mam złożyć podpisy. Zwracam także uwagę na nader niestaranny, nieczytelny i praktycznie nieidentyfikowalny podpis złożony na umowie w rubryce „Sprzedawca". (…) Tym samym zostałam przez przedsiębiorcę podstępem wprowadzona w błąd co do warunków świadczenia przez niego usług, które stanowiły w ogóle jedyną determinantę co do zmiany poprzedniego sprzedawcy. (…)* (pismo konsumentki z 2 stycznia 2018 r.- k. 1446 – 1448)

26) *(…) W dniu 10.08.2017 roku do moich drzwi zapukał mężczyzna i nie przedstawiając się spytał, który z liczników na energię elektryczną znajdujących się na korytarzu należy do mnie oraz od jakiego sprzedawcy otrzymuję energię. Odwiedzający mnie przedstawiciel sugerował, że działa w imieniu dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej, ja natomiast byłam przekonana co do tego, że tak właśnie jest. Następnie przekazał mi do podpisu pokaźny plik dokumentów prosząc o natychmiastowe ich podpisanie ze względu na pośpiech i konieczność „sprawdzenia liczników" kolejnych lokatorów domu. Podpisy składałam na wcześniej przygotowanych i wypełnionych formularzach, przy czym przedstawiciel zasłaniał nazwę firmy. Oświadczam, że składając te podpisy byłam przekonana, że składam je na pismach dotychczasowego dostawcy energii elektrycznej tj. TAURONu. (…) Pragnę nadmienić, że jestem 90- letnia osobą mającą problemy ze wzrokiem i słuchem, co według mojej opinii zostało świadomie wykorzystane przez przedstawiciela firmy w celu wyłudzenia ode mnie podpisów pod umową oraz pełnomocnictwem do wypowiedzenia w moim imieniu umów z dotychczasowymi dostawcami rzeczonych mediów. Mężczyzna niewiele mówił, odpowiadał półsłówkami i cały czas podkreślał, że bardzo się śpieszy. (…)* (pismo konsumenta z 20 grudnia 2017 r. – k. 1418-1419)

[163] Biorąc pod uwagę powyższe, kwestionowane zachowanie Spółki należy ocenić przez pryzmat stosowania agresywnej praktyki rynkowej. Zgodnie bowiem z treścią art. 8 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważany jest natomiast każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (art. 8 ust. 2 upnpr). Przy ocenie zaś, czy praktyka rynkowa jest agresywna, należy uwzględnić wszystkie jej cechy i okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, a w szczególności bariery

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

umowne lub pozaumowne, które przedsiębiorca wykorzystuje, aby przeszkodzić konsumentowi w wykonaniu jego ustawowych praw (art. 8 ust. 3 pkt 3 upnpr).

[164] W ocenie Spółki – zaprezentowanej w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. - nie stosowała ona wobec konsumentów nacisku, polegającego na wywoływaniu u nich przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną, do której konsumenci byli ponaglani oraz nie uniemożliwiała im swobodnego zapoznania się z treścią dokumentów. Uzasadniając takie twierdzenie wskazała ona, że pozyskiwane w trakcie przeprowadzanych przez jej *Partnerów* rozmów weryfikacyjnych oceny pracy jej przedstawicieli zawsze były pozytywne, a z (…) *samego nagrania nie wynika również, by podpisywanie przez konsumentów dokumentów umownych miało miejsce w atmosferze ponaglania i wywoływania presji przez przedstawicieli Spółki. Dodatkowo (…) konsumenci pouczani byli o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni. Zatem nawet gdyby przyjąć, iż w trakcie wizyty przedstawiciela Spółki konsumenci nie mieli możliwości dokładnego zapoznania się z treścią np. ogólnych warunków umownych, to sposobność taką mieli przez kolejne 14 dni i ewentualne podjęcie decyzji, czy od umowy odstąpić, czy też nie. Potwierdzenie otrzymania egzemplarza umowy konsumenci potwierdzali również w rozmowie. (…)*

[165] Jak już wskazywano, oferta Spółki kierowana była przede wszystkim do osób starszych. W okresie od 1 września 2016 do 31 grudnia 2018 r. z osobami powyżej 60 roku życia Spółka zawarła ponad 80% umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej (z osobami w wielu od 61 do 75 roku życia lat – 39,60% umów, od 76 do 85 roku życia – 31,1% umów, a powyżej 85 roku życia – 10,95% umów) i ponad 90% umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego (z osobami w wieku od 61 do 75 roku życia – 32,30% umów, od 76 do 85 roku życia – 43,08% umów, powyżej 85 roku życia – 15,75% umów).

[166] Osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki zawierały umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z osobami w podeszłym wieku, schorowanymi, mieszkającymi samotnie. W ocenie Prezesa UOKiK ta grupa konsumentów jest szczególnie podatna na stosowane przez Spółkę zachowania. Jak już podkreślano wcześniej - wynika to z faktu, że osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie dostępnych sposobów zawierania umów (poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość) oraz zmian, jakie zaszły na rynku energetycznym skutkujących możliwością zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i sprzedawcy gazu. W świadomości osób w podeszłym wieku pojęcia *elektrownia, firma energetyczna, gazownia* funkcjonują jako synonim zakładu energetycznego lub gazowni, z którymi od lat mają podpisaną umowę i które cieszą się ich zaufaniem. Są również ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Spółkę). W tej sytuacji od przedsiębiorcy należy wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych przez niego produktów. Natomiast z treści skarg wynika, iż przedstawiciele Spółki takiej staranności nie wykazywali, co więcej, wykorzystywali powyższe okoliczności, które w poważnym stopniu ograniczały zdolność konsumentów do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranych umów.

[167] Z relacji konsumentów wynika, że przedstawiciele Spółki, którzy zjawiali się w ich domach, wywoływali u nich przeświadczenie konieczności podpisania przedkładanej im umowy i atmosferę pośpiechu. W sytuacji, gdy przed podpisaniem umowy w miejscu zamieszkania konsumenta następował uprzedni kontakt telefoniczny, konsumenci byli informowani, że zjawi się u nich *kurier* z przygotowaną do podpisu umową. Mogło to powodować u konsumentów mylne wrażenie, że osoba ta nie jest przedstawicielem Spółki, a jedynie wykonuje usługi kurierskie, gdy w rzeczywistości – jak wynika z wyjaśnień Spółki - nie jest to prawdą. Ponadto osoby te były natarczywe i informowały konsumentów, że konieczność złożenia przez nich podpisów na przedkładanych im dokumentach wiąże się m.in. z: koniecznością zawarcia nowych umów, aktualizacji,

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

aneksowania lub przedłużenia umów; zmianą sposobu rozliczeń za zużywaną energię elektryczną i/lub gaz, w tym z możliwością skorzystania z obniżki opłat; potwierdzeniem wykonania prac lub dokonanego odczytu licznika. Pełnomocnicy Spółki stosowali zatem różnego rodzaju perswazyjny przymus. Potwierdzają to również nagrania rozmów weryfikacyjnych, z których wynika, że część konsumentów, z którymi kontaktowali się *Partnerzy*, była zupełnie zdezorientowana co do okoliczności zawarcia umowy i celu przeprowadzanej rozmowy.

[168] Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje zatem na to, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki stosowały wobec konsumentów przy zawieraniu kompleksowych umów sprzedaży energii elektrycznej i/lub kompleksowych umów dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalny nacisk polegający na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

[169] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka dopuściła się nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w pkt I ppkt 3 lit. b) sentencji decyzji

[170] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr, tj. działaniu polegającym na stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

[171] Jak wynika z akt sprawy Spółka kierowała do odbiorców energii elektrycznej i odbiorców gazu wezwania dotyczące uzupełnienia dokumentów i informacji, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, informując ich, że ze względu na podanie w umowie niewłaściwych danych wstrzymano procedurę zmiany sprzedawcy energii elektrycznej/gazu oraz, że konsekwencją niepodjęcia przez konsumenta działań w zakresie przekazania prawidłowo wypełnionego pełnomocnictwa może być obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego.

[172] Wystąpienia kierowane przez Spółkę do **odbiorców energii elektrycznej** zawierały następujące treści:

Szanowni Państwo,

Dnia (…) roku podpisali Państwo umowę kompleksową na dostawę energii elektrycznej.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Chcemy jednak poinformować, iż procedura zmiany sprzedawcy energii elektrycznej została wstrzymana. Przyczyną wstrzymania procedury zmiany sprzedawcy jest podanie w Umowie niewłaściwych danych Odbiorcy/adresu Miejsca Dostarczenia energii elektrycznej*/numeru licznika*/numeru PPE/ i innych danych*.*

Mając na względzie Państwa słusznie pojęty interes, wzywamy do przesłania prawidłowych danych Odbiorcy, które widnieją na fakturze za energię elektryczną. Dane te pozwolą na poprawne przeprocesowanie dokumentów.

Przypominamy również, że:

- *zgodnie z § 4 lit. b) Umowy Odbiorca oświadczył, że w ramach tytułu prawnego do nieruchomości (Miejsca Dostarczania) może pobierać energię elektryczną;*
- *zgodnie z § 4 lit. c) Umowy Odbiorca oświadczył, że jest uprawniony do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i jego prawo w tym zakresie nie jest niczym ograniczone;*
- *zgodnie z § 4 lit. d) Umowy Odbiorca oświadczył, że wszystkie dane wskazane w Umowie są kompletne i zgodne z rzeczywistością;*

W załączeniu do niniejszego pisma znajduje się zaadresowana i opłacona koperta zwrotna, do której należy włożyć i odesłać w terminie 3 dni roboczych wypełnione oraz podpisane własnoręcznie pełnomocnictwo.

Informujemy również, że wszelkie informacje w niniejszej sprawie można uzyskać pod numerem telefonu (22) 100 84 66.

*Nieprzesłanie prawidłowo wypełnionego pełnomocnictwa może spowodować Państwa odpowiedzialność przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności polegającą na **obowiązku zapłaty kary umownej** – o której mowa w § 3 Umowy – w wysokości od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych (w zależności od wybranej taryfy).*

Z poważaniem
Biuro Obsługi Klienta
GasoEnergia Polskie Zakłady Energetyczne
bok@gasoenergia.pl

W wystąpieniach kierowanych do odbiorców energii elektrycznej wskazujących na konieczność dostarczenia Spółce własnoręcznie podpisanego przez konsumenta pełnomocnictwa akapit 5 brzmiał również : *(…) W załączeniu do niniejszego pisma znajduje się zaadresowana i opłacona koperta zwrotna, do której należy włożyć i odesłać w terminie 3 dni roboczych wypełnione oraz podpisane własnoręcznie oświadczenie.(...)*

Dowód: wystąpienia skierowane przez Spółkę do odbiorców energii elektrycznej: k. 453, 939, 1368, 1431

[173] Wystąpienia kierowane przez Spółkę do **odbiorców gazu** zawierały następujące treści:

Szanowni Państwo,

Dnia (…) roku podpisali Państwo umowę kompleksową na dostawę paliwa gazowego.

Chcemy jednak poinformować, iż procedura zmiany sprzedawcy paliwa gazowego została wstrzymana. Przyczyną wstrzymania procedury zmiany sprzedawcy jest podanie w Umowie niewłaściwych danych Odbiorcy/adresu Miejsca Dostarczenia paliwa gazowego*/numeru licznika*/ i innych danych*.*

Mając na względzie Państwa słusznie pojęty interes, wzywamy do przesłania prawidłowych danych Odbiorcy, które widnieją na fakturze firmy PGNiG. Dane te pozwolą na poprawne przeprocesowanie dokumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Przypominamy również, że:

- *zgodnie z § 3 ust. 2 Umowy Odbiorca oświadczył, że w ramach tytułu prawnego do nieruchomości (Miejsca Dostarczania) może pobierać paliwo gazowe;*
- *zgodnie z § 4 ust. 1 Umowy Odbiorca oświadczył, że jest uprawniony do zmiany sprzedawcy paliwa gazowego i jego prawo w tym zakresie nie jest niczym ograniczone;*
- *zgodnie z § 4 ust. 4 Umowy Odbiorca oświadczył, że wszystkie dane wskazane w Umowie są kompletne i zgodne z rzeczywistością;*

W załączeniu do niniejszego pisma znajduje się zaadresowana i opłacona koperta zwrotna, do której należy włożyć i odesłać w terminie 7 dni roboczych wypełnione oraz podpisane własnoręcznie pełnomocnictwo

Informujemy również, że wszelkie informacje w niniejszej sprawie można uzyskać pod numerem telefonu (22) 100 84 66.

Nieprzesłanie prawidłowo wypełnionego pełnomocnictwa może spowodować Państwa odpowiedzialność przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności polegającą na ***obowiązku zapłaty kary umownej*** *– o której mowa w* ***§ 5 ust. 1 Cennika*** *– w wysokości od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych (w zależności od wybranej taryfy).*

Z poważaniem
Biuro Obsługi Klienta
GasoEnergia
Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o.

Dowód: wystąpienia skierowane przez Spółkę do odbiorców gazu: k. 1258, 1410, 1924, 3040

[174] W przywołanych wyżej pismach kierowanych do odbiorców energii elektrycznej, Spółka zamieszcza informacje o następującej treści: *Chcemy jednak poinformować, iż procedura zmiany sprzedawcy energii elektrycznej została wstrzymana. Przyczyną wstrzymania procedury zmiany sprzedawcy jest podanie w umowie niewłaściwych danych Odbiorcy*/adresu Miejsca Dostarczenia energii elektrycznej*/numeru licznika*/numeru PPE/ i innych danych**, natomiast w pismach kierowanych do odbiorców gazu informację: *Chcemy jednak poinformować, iż procedura zmiany sprzedawcy paliwa gazowego została wstrzymana. Przyczyną wstrzymania procedury zmiany sprzedawcy jest podanie w Umowie niewłaściwych danych Odbiorcy*/adresu Miejsca Dostarczenia paliwa gazowego*/numeru licznika*/ i innych danych*.* W pismach brak jest zdefiniowania zamieszczonych w nich odnośników (gwiazdek). Co prawda w akapicie piątym Spółka wskazuje rodzaj dokumentu o jaki zwraca się do konsumenta, jednak tak redagowane pismo może wywoływać w nim niepewność co do rzeczywistej przyczyny wstrzymania procesu zmiany sprzedawcy.

[175] W pismach kierowanych przez Spółkę do odbiorców energii elektrycznej, informuje ona że: *Mając na względzie Państwa słusznie pojęty interes, wzywamy do przesłania prawidłowych danych Odbiorcy, które widnieją na fakturze za energię elektryczną. Dane te pozwolą na poprawne przeprocesowanie dokumentów,* zaś w pismach kierowanych do odbiorców gazu informuje, że: *Mając na względzie Państwa słusznie pojęty interes, wzywamy do przesłania prawidłowych danych Odbiorcy, które widnieją na fakturze firmy PGNiG. Dane te pozwolą na poprawne przeprocesowanie dokumentów.*

[176] W pismach kierowanych do odbiorców energii elektrycznej Spółka informuje ich, że: *(…) Nieprzesłanie prawidłowo wypełnionego pełnomocnictwa może spowodować Państwa odpowiedzialność przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności polegającą na* ***obowiązku zapłaty kary umownej*** *– o której mowa w § 3 Umowy – w wysokości od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych (w zależności od wybranej taryfy).* Zaś w pismach kierowanych do odbiorców gazu, informuje że: *Nieprzesłanie prawidłowo wy-*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

pełnionego pełnomocnictwa może spowodować Państwa odpowiedzialność przewidzianą w przepisach prawa, w szczególności polegającą na ***obowiązku zapłaty kary umownej*** *– o której mowa w* § 5 ust. 1 Cennika *– w wysokości od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych (w zależności od wybranej taryfy).*

Kary umowne wynikające z umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej

[177] Zgodnie z § 3 stosowanego przez Spółkę do 25 września 2018 r. wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G*: *W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas oznaczony przed upływem Okresu Gwarancji Niezmienności Ceny:*
a) przez Odbiorcę, lub
b) przez Sprzedawcę z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Odbiorca, w szczególności w razie wskazania w Umowie niekompletnych lub niezgodnych z rzeczywistością danych Odbiorcy lub danych Miejsca Odbioru,
Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Sprzedawcy kary umownej stanowiącej sumę udzielonych rabatów z tytułu zawarcia Umowy z Okresem Gwarancji Niezmienności Ceny wynikających z Oferty promocyjnej w wybranym okresie Gwarancji Niezmienności Ceny obliczonej proporcjonalnie za każdy miesiąc o jaki został skrócony okres obowiązywania niniejszej Umowy.

[178] Suma udzielonych rabatów z tytułu zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej z Okresem Gwarancji Niezmienności Ceny wynikających *z Oferty promocyjnej w wybranym Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny* określona została przez Spółkę dla poszczególnych typów rozliczeń w tabeli zamieszczonej w § 15 załącznika 3 do *Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016.* W § 15 załącznika 3 do ww. umowy opisano sposób obliczania rabatów dla umów z Okresem Gwarancji Niezmienności Ceny 48, 36, 24, 12 miesięcy i zamieszczono tabelę rabatów zatytułowaną *Tabela rabatów w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny 48, 36, 24, 12 miesięcy (zł)*[10], zgodnie z którą:

Tabela 13

Rodzaj opłat	**Typ rozliczeń**	**MINI 60**	**MINI 75**	**MINI 90**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	**60**	**75**	**90**
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY **48 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		283,98	271,58	250,92
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1246,91**	**1234,51**	**1213,85**
Miesięczny rabat (suma udzielonych rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**25,98**	**25,72**	**25,29**
CZAS OZNACZONY **36 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		179,334	147,8952	110,2572
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		243,54	243,54	243,54

[10] *Tabela prezentowana w decyzji została zmodyfikowana przez UOKiK – wskazano w niej tylko stawki brutto i dodano wiersz: miesięczny rabat (suma udzielonych rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,04	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**1002,04**	**970,61**	**932,97**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**27,83**	**26,96**	**25,92**
CZAS OZNACZONY **24 MIESIĘCY**			
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	80,59	44,87	34,54
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	132,84	132,84	132,84
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**792,60**	**756,88**	**746,55**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**33,03**	**31,54**	**31,11**
CZAS OZNACZONY **12 MIESIĘCY**			
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	34,39	16,53	26,13
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**650,4609**	**632,6013**	**642,1953**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**54,20**	**52,72**	**53,52**

Rodzaj opłat	**Typ rozliczeń**	**MEDIUM 120**	**MEDIUM 160**	**MEDIUM 240**	**MEDIUM 330**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	**120**	**160**	**240**	**330**
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY **48 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		224,35	260,96	511,29	827,74
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**1187,28**	**1223,89**	**1474,22**	**1790,67**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**24,74**	**25,50**	**30,71**	**37,31**
CZAS OZNACZONY **36 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		111,5856	149,6664	353,3544	575,64
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		243,54	243,54	243,54	243,54

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**934,30**	**972,38**	**1176,06**	**1398,35**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**25,95**	**27,01**	**32,67**	**38,84**
CZAS OZNACZONY **24 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	55,50	54,91	201,33	326,49
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	132,84	132,84	132,84	132,84
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**767,51**	**766,92**	**913,34**	**1038,50**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**31,98**	**31,96**	**38,06**	**43,27**
CZAS OZNACZONY **12 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	1,18	6,79	77,05	145,68
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**617,2509**	**622,597**	**693,1173**	**761,7513**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**51,44**	**51,88**	**57,76**	**63,48**

Rodzaj opłat	**Typ rozliczeń**	**MAXI 750**	**MAXI 1000**	**MAXI 1500**	**MAXI 2000**
	Energia w Taryfie (kWh/miesiąc)	**750**	**1000**	**1500**	**2000**
	Cena	zł brutto	zł brutto	zł brutto	zł brutto
CZAS OZNACZONY **48 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		1254,60	1830,24	3660,48	4959,36
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		383,76	383,76	383,76	383,76
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)		579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW		**2217,53**	**2793,17**	**4623,41**	**5922,29**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)		**46,20**	**58,20**	**96,32**	**123,38**
CZAS OZNACZONY **36 MIESIĘCY**					
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)		736,3764	1151,28	1959,39	3276,72

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	243,54	243,54	243,54	243,54
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**1559,09**	**1973,99**	**2782,10**	**4099,43**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**43,31**	**54,83**	**77,28**	**113,87**
CZAS OZNACZONY **24 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	354,24	619,92	1003,68	1800,72
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	132,84	132,84	132,84	132,84
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,17	579,17	579,17	579,17
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**1066,25**	**1331,93**	**1715,69**	**2512,73**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**44,43**	**55,50**	**71,49**	**104,70**
CZAS OZNACZONY **12 MIESIĘCY**				
Udzielony rabat z tytułu Opłat Miesięcznych w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł)	90,48	302,58	357,93	634,68
Udzielony rabat z tytułu opłaty handlowej w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/miesiąc/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	36,90	36,90	36,90	36,90
Udzielony rabat z tytułu aktywacji w Okresie Gwarancji Niezmienności Ceny (zł/Układ Pomiarowo - Rozliczeniowy)	579,1701	579,1701	579,1701	579,1701
SUMA UDZIELONYCH RABATÓW	**706,5489**	**918,6501**	**974,0001**	**1250,7501**
Miesięczny rabat (suma rabatów/ilość miesięcy na jaki zawarto umowę z ofertą)	**58,88**	**76,55**	**81,17**	**104,23**

Źródło: opracowanie własne UOKiK na podstawie Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016 - k. 70 - 73

[179] Tak więc odbiorca – jak wynika z postanowień załącznika 3 do *Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016* - w przypadku skrócenia okresu obowiązywania umowy zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Spółki kary umownej stanowiącej sumę udzielonych rabatów z tytułu zawarcia *Umowy z Okresem Gwarancji Niezmienności Ceny* wynikających z *Oferty promocyjnej w wybranym okresie Gwarancji Niezmienności Ceny*, obliczonej proporcjonalnie za każdy miesiąc, o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy. Kara ta jest zależna do okresu, na jaki została zawarta umowa i trybu rozliczeń wynikającego z deklarowanego rocznego poziomu zużycia energii i może wynieść od 617,2509 zł do nawet 5.922,29 zł (zobacz: *wiersze zatytułowane SUMA UDZIELONYCH RABATÓW tabeli zamieszczonej w pkt [178] uzasadnienia decyzji*). Do odbiorców energii elektrycznej, z którymi zawarto w imieniu Spółki umowy przed 26 września 2018 r. zastosowanie mają postanowienia *Oferty promocyjnej Energia dla domu Nr 1/2016* (k.3087).

Kary umowne wynikające z umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[180] Zgodnie z § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do stosowanego przez Spółkę wzorca umownego zatytułowanego *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego*: *W wypadku rozwiązania umowy na skutek wypowiedzenia dokonanego przez Odbiorcę (np. w trybie Art. 11 ust. 1 OWU) ze skutkiem wcześniejszym, niż moment zakończenia okresu Gwarancji Obniżonej Ceny ustalonego w § 3 ust. 3 Umowy, jak również w przypadku rozwiązania umowy przez Sprzedawcę z przyczyn leżących po stronie Odbiorcy (na przykład w trybie Art. 10 ust. 3 OWU) ze skutkiem wcześniejszym niż moment zakończenia okresu gwarancji Obniżonej Ceny ustalonego w § 3 ust. 3 Umowy, Odbiorca jest zobowiązany do zapłaty Sprzedawcy odszkodowania płatnego przy rozwiązaniu umowy z ustalonym okresem Gwarancji Obniżonej Ceny, w kwocie obliczonej zgodnie z powyższym wzorem:*

***LM** x **MKO** (tj. iloczyn LM oraz 40 zł), gdzie*

***LM** - oznacza liczbę miesięcy przypadających pomiędzy dniem rzeczywistego rozwiązania umowy, a dniem upływu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny, wskazanym w § 3 ust. 3 Umowy;*

***MKO** – miesięczna kwota odszkodowania, wynosząca 40 zł.*

[181] Zgodnie z art. 10 ust. 3 stosowanych przez Spółkę *Ogólnych Warunków Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego: Sprzedawca ma prawo rozwiązać Umowę w drodze wypowiedzenia w następujących przypadkach:*

a) w przypadku zwłoki Odbiorcy z zapłatą należności za świadczone usługi lub Gaz pobrany na podstawie Umowy, pod warunkiem, że zostały spełnione przesłanki wstrzymania dostarczania Gazu do odbiorcy zgodnie z Art. 10 ust. 4-6 OWU;
b) gdy Odbiorca odmawia zgody na zainstalowanie Przedpłatowego układu pomiarowego w sytuacji określonej w Art. 10 ust. 11 OWU;
c) gdy Odbiorca podejmuje działania uniemożliwiające Sprzedawcy dostarczanie Gazu na podstawie umowy poprzez:
   i. cofnięcie pełnomocnictwa stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy; lub
   ii. cofniecie oświadczenia o wypowiedzeniu dotychczasowej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży, wskazanej w § 3 ust. 1 Umowy; lub
   iii. wskazanie nieprawdziwych danych o umowach kompleksowych lub umowach sprzedaży obowiązujących dla Miejsca Dostarczania, skutkujące brakiem możliwości wypowiedzenia dotychczasowej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży Gazu dla Miejsca dostarczania; lub
   iv. zawarcie nowej umowy kompleksowej lub umowy sprzedaży Gazu dla Miejsca Dostarczania bez wypowiedzenia Umowy.

W wypadku złożenia wypowiedzenia, którego przyczyna jest Art. 10 ust. 3 lit. a) – b) OWU, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia wypowiedzenia Odbiorcy, chyba że Sprzedawca wskazał w wypowiedzeniu późniejszy termin rozwiązania Umowy. W wypadku złożenia wypowiedzenia, którego przyczyną jest Art. 10 ust. 3 lit. c) OWU, Umowa ulega rozwiązaniu bez zachowania okresu wypowiedzenia – ze skutkiem na dzień złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy.

[182] Zgodnie z art. 11 ust. 1 stosowanych przez Spółkę *Ogólnych Warunków Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego: Odbiorca ma prawo rozwiązać Umowę w drodze pisemnego wypowiedzenia. W wypadku złożenia wypowiedzenia, Umowa ulega rozwiązaniu z upływem ostatniego dnia pierwszego miesiąca kalendarzowego przypadającego po dniu doręczenia wypowiedzenia Sprzedawcy, chyba że Odbiorca wskazał w wypowiedzeniu późniejszy termin rozwiązania Umowy. W przypadku, gdy Umowa została zawarta na czas nieoznaczony, a prawa i obowiązki Odbiorcy przysługują więcej niż jednej osobie, uprawnienie do wypowiedzenia Umowy zgodnie z niniejszym postanowieniem OWU przysługuje każdej z tych osób. W razie wątpliwości niniejsze postanowienie uważa się za pełnomocnictwo do wypowiedzenia Umowy*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

udzielone sobie nawzajem przez Odbiorców, które nie wygasa z chwilą śmierci Odbiorcy.

[183] Tak więc odbiorca – zgodnie z postanowieniami § 5 ust. 1 cennik oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do stosowanego przez Spółkę wzorca umownego zatytułowanego: *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego* - w przypadku skrócenia okresu obowiązywania umowy zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Spółki kary umownej stanowiącej iloczyn liczby miesięcy przypadających pomiędzy dniem rzeczywistego rozwiązania umowy, a dniem upływu okresu Gwarancji Obniżonej Ceny, wskazanym w § 3 ust. 3 Umowy i miesięcznej kwoty odszkodowania wynoszącej 40 zł. Mając na uwadze fakt, że ww. umowy w ramach oferty promocyjnej były zawierane na okres 36 miesięcy – odbiorca w zaistniałej sytuacji zobowiązywany jest do zapłaty na rzecz Spółki kary w wysokości nawet 1440 zł. W pismach z 15 kwietnia 2019 r. i 11 czerwca 2019 r. Spółka poinformowała, że zaprzestała zawierania umów z odbiorcami paliwa gazowego i wskazała daty zaprzestania tych czynności. Umowy zawarte we wcześniejszych okresach wg danych na 31 grudnia 2018 r. Spółka nadal realizuje na określonych w nich warunkach.

Stosowanie wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku

[184] Spółka oraz osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w jej imieniu, jako profesjonalni uczestnicy rynku, powinni - w trakcie zawierania z konsumentami umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i/lub umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, skutkujących zmianą dotychczasowego ich sprzedawcy energii elektrycznej i/lub gazu - dołożyć należytej staranności co do pozyskania pełnych i prawidłowych danych i informacji niezbędnych do jej zawarcia. Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego, w trakcie zawierania ww. umów, osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w imieniu Spółki nie pozyskiwały od konsumentów pełnych i prawidłowych informacji i danych, które powinny znaleźć się w zawieranych umowach i załącznikach stanowiących ich integralną część. Działania tych osób zmierzały przede wszystkim do pozyskaniu podpisu konsumenta na egzemplarzu przedłożonej mu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Kwestia poprawności, prawidłowości i kompletności informacji i danych zamieszczanych w umowie oraz pozyskanie oświadczeń konsumenta m.in. co do udzielenia Spółce pełnomocnictwa do przeprowadzenia w jego imieniu procesu zmiany sprzedawcy pozostawiana była na późniejszy etap kontaktów z konsumentem, które prowadzone były bezpośrednio przez Spółkę. Pomimo istniejących braków Spółka uznawała, że jest uprawniona do rozpoczęcia w imieniu konsumentów procesu zmiany sprzedawcy. Wystosowywała ona do konsumentów wezwania, w których zamieszczała treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w jej imieniu w trakcie składania konsumentom propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie przez konsumenta niesprecyzowanej bliżej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego w wysokości (…) *od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych (w zależności od wybranej taryfy).(…)*.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[185] Dodatkowo należy zauważyć, że w kierowanych do odbiorców energii elektrycznej i odbiorców gazu wezwaniach Spółka informowała ich o tym, że procedura zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub zmiany sprzedawcy paliwa gazowego została wstrzymana. W akapicie 2 wezwań jako przyczynę wstrzymania tej procedury wskazywano podanie w umowie: niewłaściwych danych odbiorcy, adresu miejsca dostarczenia energii elektrycznej lub adresu miejsca dostarczenia paliwa gazowego, numeru licznika, numeru PPE i innych danych, nie wyszczególniając co było rzeczywistym brakiem. Z brzmienia akapitów 5 i 7 wezwań znajdujący się w aktach sprawy wynika natomiast, że każdorazowo Spółka zwracała się do konsumentów o odesłanie jej w załączonej kopercie zwrotnej wypełnionego oraz własnoręcznie podpisanego pełnomocnictwa do przeprowadzenia procedury zmiany sprzedawcy. Wzory stosowanych przez Spółkę pełnomocnictw nie przewidują obowiązku podawania w nich numeru licznika, numeru PPE i innych danych, które wykraczałyby poza informacje jakie powinny zostać podane w zawieranej umowie.

[186] Spółka w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. uznała za całkowicie błędny postawiony jej przez Prezesa Urzędu ww. zakresie zarzut, twierdząc, że *(…) to na konsumencie przy zawieraniu umowy ciąży obowiązek podania prawidłowych danych umożliwiających „przeprocesowanie" umowy u dystrybutora i wypowiedzenie umowy u dotychczasowego sprzedawcy (…)* oraz, że *(…) były to każdorazowo dane nieprawidłowe, a nie brak danych wynikających z niepozyskania ich przez przedstawicieli Spółki. (…)* Nie przedstawiła ona jednak dowodów potwierdzających takie twierdzenia. Dowody zgromadzone przez Prezesa Urzędu przeczą tym twierdzeniom Spółki, gdyż w każdym z wezwań znajdujących się w aktach sprawy wzywa ona odbiorców do odesłania jej wypełnionego i podpisanego własnoręcznie pełnomocnictwa załączonego do wezwania, a nie o skorygowanie nieprawidłowych danych zamieszczonych w pełnomocnictwie lub innym dokumencie pozyskanym przez Spółkę w trakcie zawierania umowy.

[187] Takie zachowania Spółki wobec odbiorców energii elektrycznej i paliwa gazowego należy uznać za formę stosowanego wobec nich niedopuszczalnego nacisku. Polegał on na tym, że Spółka mając świadomość, że osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w jej imieniu w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, nie pozyskały informacji i dokumentów uprawniających ją do skutecznego przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy, podejmowała czynności mające na celu wywarcie na konsumencie przekonania, że konsekwencją nieuzupełnienia przez niego żądanych informacji i dokumentów będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Spółka w ww. wezwaniach informowała konsumentów, że kary te mogą wynieść od tysiąca do nawet kilku tysięcy złotych. Konsument, otrzymując od Spółki takie informacje, mógł powziąć przekonanie, że w sytuacji, gdy uchyli się od przekazania jej żądanych informacji i dokumentów (pełnomocnictwa do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy) narazi się na odpowiedzialność prawną i nieuchronnie zobowiązany będzie do zapłaty Spółce przewidzianych kar. Wywoływanie przez Spółkę u konsumenta poczucia zagrożenia związanego z nieuchronnością poniesienia przez niego odpowiedzialności finansowej w związku z niedostosowaniem się do kierowanych przez Spółkę wezwań, mogło w istny sposób ograniczyć jego zdolności do podejmowania świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy. Treść wezwań kierowanych przez Spółkę do konsumentów mogła wywoływać u nich przekonanie, że koniecznym jest – w celu uniknięcia konsekwencji finansowych i niesprecyzowanych konsekwencji prawnych - udzielenie Spółce żądanego pełnomocnictwa, niepozyskanego przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

zawarcia ww. umów. Takie zachowanie Spółki mogło wymierać na konsumentach niedopuszczalny nacisk i ograniczać ich zdolność do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

[188] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka dopuściła się nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 w zw. z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w punkcie I ppkt 4 sentencji decyzji

[189] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut naruszenia art. 15 ust. 1 upk, tj. zaniechaniu polegającym na niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

[190] Z otrzymanych wystąpień konsumentów wynika, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem przedstawienia propozycji skorzystania z jej oferty sprzedaży energii elektrycznej i/lub sprzedaży gazu i zawarcia umowy kompleksowej nie wydawały konsumentom egzemplarza zawartych umów oraz wskazanych w nich dokumentów, będących załącznikami do tych umów i stanowiących integralną ich część lub potwierdzeń ich zawarcia, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku. Jak wskazują konsumenci, przedmiotowe dokumenty przez przedstawicieli Spółki były zabierane bezpośrednio po ich podpisaniu lub też pozostawiane im były dokumenty niekompletne, nie zawierające wszystkich załączników stanowiących integralną część umowy. Cyt.:

1) *(…) wbrew treści zapisów umowy sprzedawca do dnia dzisiejszego nie przedłożył dokumentów, które w sposób jednoznaczny i nie wprowadzający w błąd wskazywałyby warunki umowy tj.: OWU, Cennik/Ofertę promocyjną oraz wyciąg Taryfy OSD. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 7 kwietnia 2017 r. – k. 233)

2) *(…) Mając na względzie treść przeprowadzonej rozmowy podpisałam przedłożone dokumenty, nie otrzymałam jednak ich odpisów. (…)*(załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 20 kwietnia 2017 r. – k. 297)

3) *(…) umowa którą dostarczył mi przedstawiciel handlowy w dniu 20 lutego 2017 r. roku jest niekompletna, bowiem otrzymałam od niego wyłącznie dwie pierwsze strony umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej oraz dwie strony załącznika nr 6 – cennik oferty promocyjnej. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 387)

4) *(…) sądząc, że chodzi wyłącznie o obniżenie moich opłat za energię elektryczną przez firmę „Tauron" podpisałam dostarczone przez kuriera w dniu 19 stycznia 2017 roku dokumenty – których kopii kurier mi nie zostawił. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 391)

5) *(…) Mówiono coś o wymianie licznika i dano mi jakieś papiery, które podpisałem. Żadnej kopii mi nie zostawiono. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 25 marca 2017 r. – k. 422)

6) *(…) W domu nie zostawiono nam żadnej kopii umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 7 kwietnia 2017 r. – k. 490)

7) *(…) przy zawarciu umowy przedstawiciel Gasoenergii Polskie Zakłady Energetyczne sp. z o.o. nie pozostawił mi załączników do umowy nr 2, 3, 4, 6 i 8. Otrzymałem*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

jedynie sam egzemplarz umowy.(…) (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 21 kwietnia 2017 r. – k. 541)

8) *(…) Pan „Kurier" zostawił mi tylko część dokumentów podpisanych tylko przeze mnie to jest: 4 strony Ogólnych Warunków Umowy dla Umowy Kompleksowej Dostawcy Paliwa Gazowego oraz Załącznika Nr 2 i Załącznika nr 6 dotyczący Cennika Oferty Promocyjnej. Reszta Dokumentów miała być dosłana. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 19 kwietnia 2017 r. – k. 573)

9) *(…) Równocześnie Wasz pracownik wypełnił identyczną umowę na sprzedaż gazu ale nie zostawił egzemplarza dla mnie. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 21 kwietnia 2017 r. – k. 688)

10) *(…) Niestety nie znam szczegółowych warunków umowy ani też podmiotu z jakim została zawarta, gdyż nie miałam możliwości zapoznać się z treścią podpisywanych dokumentów, których mi nie pozostawiono ani też żadnego potwierdzenia zawarcia umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 13 kwietnia 2017 r. – k. 857)

11) *(…) Po telefonie chyba w tym samym dniu przyszło dwuch ludzi którzy podstępnie namówili mnie do podpisania różnych dokumentów. Nie pozostawili mi żadnej umowy ani innych dokumentów twierdząc że wszystko przyjdzie poczta. Do tej pory nie wiem co podpisałam. (…)* (wniosek konsumentki z 5 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1182)

12) *(…) Zostawił dwie umowy (druga podpięta z tyłu była umowa na dostarczanie gazu). Nie zostawił wymienionych w umowie dokumentów, tzw. załączników. Zapytany o nie odpowiedział, że firma w ciągu kilku dni przyśle. Nie przysłała do dzisiaj. (…)* (zał. 6 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r.- k. 1248)

13) *(…) O tym, że zawarłam umowę z nowym dostawcą, po cenach prawie dwukrotnie wyższych niż dotychczas, dowiedziałam się kiedy dostałam fakturę z dn. 27.04.2017r. Dodatkowo informuję, że jedynym dokumentem była umowa pisana drobnym drukiem, natomiast żadnego cennika oraz pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia nie otrzymałam. (…)* (zał. 8 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. - 1277)

14) *(…) w chwili podpisania umowy osobą z którą ją zawarłam nie pozostawiła u mnie kopii bądź oryginału przedmiotowej umowy. Kopie umowy i wskazanych powyżej załączników otrzymałam pocztą dopiero w dniu 11.08.2017 r. po telefonicznej interwencji w Waszej firmie, jaką podjęłam w związku z nadesłaniem mi pierwszych rachunków, po zorientowaniu się, że doszło do zmiany dostawcy gazu. Nadmieniam, że przedstawiciel Waszej firmy w mojej obecności oraz obecności świadka zniszczył podpisane przeze mnie dokumenty, kiedy zorientowałem się, iż treść podpisanej umowy odbiega od jego ustnych zapewnień. W tym stanie rzeczy przekonana byłam, iż zniszczono wszystkie egzemplarze umowy i do jej zawarcia nie doszło. Nadto z uwagi na fakt, iż Wasz przedstawiciel zabrał z sobą podarte dokumenty nie wiedziałam o prawie odstąpienia od umowy. Nie wiedziałam też z kim zawarłam umowę. (…)* (pismo konsumentki z 20 sierpnia 2017 r. – k. 1346)

15) *(…) W dniu 27.04.2017. odwiedził moją mamę (…) (lat 86, mająca problemy z rozumieniem otaczającego ją świata), zam. (…) przedstawiciel spółki Gasoenergia. (…)*

    4. Zawarł z mamą nowe umowy nr (…) i nr (…): (…)

    8. Nie dostarczył załączników: nr 4 – Wyciąg z Taryfy OSD, nr 5- Pełnomocnictwo dla sprzedawcy…, nr 6 – kopia Zbioru Praw Konsumenta, nr 7 – Pełnomocnictwo dla OSD …, nr 8 – OWU. (…) (pismo konsumenta z 30 kwietnia 2017 r. – k. 1400)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

16) *(…) po złożeniu podpisów nie otrzymałam od tego pana żadnego z podpisanych przeze mnie dokumentów, na co też nie naciskałam, sądząc że podpisuję jedynie dokument o odczycie licznika energii elektrycznej. (…)* (pismo konsumentki z 20 grudnia 2017 r. – k. 1418- 1419)

17) *(…) W dniu 31 marca 2017 r. podpisana została przeze mnie (…) umowa o dostawy gazu. (…) Po podpisaniu umowy miałam otrzymać blankiet odstąpienia umowy oraz ogólne warunki umowy, które do dnia dzisiejszego do mnie nie dotarły (mimo, że na blankiecie umowy z automatu – komputerowo zaznaczone było, iż powyższe dokumenty otrzymałam). (…) Nie posiadając ogólnych warunków umowy nie miałam pojęcia, że po wcześniejszym rozwiązaniu umowy musze zapłacić karę umowna o czym dowiedziałam się po wypowiedzeniu umowy dotyczącej dostawę prądu, także zawartej z Państwa przedstawicielem (…) (umowa o dostawę prądu także była zawarta na niekorzystnych warunkach dla mnie). (…)* (pismo konsumentki z 7 grudnia 2017 r. – k. 1437)

18) *(…) Po podpisaniu umowy miałam otrzymać blankiet odstąpieni a umowy oraz ogólne warunki umowy, które do dnia dzisiejszego do mnie nie dotarły (mimo, że na blankiecie umowy z automatu – komputerowo zaznaczone było, że powyższe dokumenty otrzymałam). (…)*(pismo konsumentki z 19 stycznia 2018 r. – k. 1441)

19) *(…) Gdy zadzwoniłam na infolinię GasoEnergia dowiedziałam się, że zawarłam umowę na 3 lata i zmieniłam operatora z PGNiG na GasoEnergia. Ponieważ nie otrzymałam umowy tylko dwie kartki z informacjami poprosiłam o oryginał umowy. W odpowiedzi dostałam informacje, że tylko na wniosek prokuratury jest możliwie jej wydanie. W dn.24.08.2017 r. poprosiłam więc o duplikat. Dopiero po otrzymaniu kompletu dokumentacji mogłam się zapoznać z możliwością odstąpienia od „umowy". W dniu 24.08.2017 r pisemnie odstąpiłam od umowy (której nie widziałam na oczy). Pismem z dn. 08.09.2017 zostałam poinformowana o rozwiązaniu umowy i nałożeniu kary – 1168,03 zł. (…)* (wniosek konsumentki z 9 października 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1707)

20) *(…) moja matka nie otrzymała swojej kopii umowy. Dostała jedynie Załącznik nr 6 – „cennik oferty promocyjnej" 1 str. (…)* (wniosek konsumentki z 6 czerwca 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1960)

21) *(…) moja Mandantka nie otrzymała egzemplarza umowy, zaś o całej sprawie dowiedziała się dopiero w chwili, gdy od Tauron Dystrybucja SA otrzymała informację o zmianie sprzedawcy.(…)* (pismo pełnomocnika konsumentki z 27 marca 2017 r. przekazane przy piśmie URE z 6 kwietnia 2017 r. – k. 2064 - 2066)

22) *(…) nie otrzymałam wbrew twierdzeniu w umowie cennika, wyciągów z taryfy OSD, OWU- nie zapoznałam sią z tymi dokumentami. Nie otrzymałam też oświadczenia o dostąpieniu od umowy. Wszystkie te dokumenty już w druku umowy były komputerowo, że potwierdzam ich otrzymanie. (…)*(pismo konsumentki z 11 stycznia 2018 r. – k. 3043)

23) *(…) Nową umowę przywiózł kurier, który w pierwszej kolejności spisał moje dane z dowodu osobistego a następnie wskazał na umowie miejsca do podpisania, zakrywając część stron. Kiedy zauważyłam logo GazQEenegia stwierdziłam, że nie interesuje mnie zmiana dostawcy paliwa i poprosiłam o zwrot podpisanych dokumentów. Kurier powiedział, że nie może mi ich zostawić, bo musi się rozliczyć z druków, zabrał umowę wraz z kopią i wyszedł z mieszkania. W rezultacie nie wiedziałam, z kim podpisałam umowę, nie mogłam zgłosić odstąpienia od umowy w przewidzianym terminie (…)* (pismo konsumentki z 3 lipca 2018 r. przekazane przez URE – k. 3061)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[191] Zgodnie z art. 15 ust. 1 upk przedsiębiorca jest zobowiązany wydać konsumentowi dokument umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub potwierdzenie jej zawarcia, utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku.

[192] Ze względu na specyfikę okoliczności i trybu zawierania umowy poza lokalem przedsiębiorstwa szczególnie istotne jest, aby przedsiębiorca umożliwił konsumentowi zapoznanie się z treścią umowy i dokumentów stanowiących jej integralną część przed jej zawarciem, w trakcie jej zawierania, jak i po jej zawarciu. Konsument - na skutek opisanych wyżej zachowań Spółki - polegających na nie wydawaniu konsumentom egzemplarza zawartych umów oraz wskazanych w nich dokumentów, będących załącznikami do tych umów i stanowiących integralną ich część lub potwierdzeń ich zawarcia, utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku, był pozbawiany możliwości zapoznania się z warunkami wiążącej go ze Spółką umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, określającej zarówno obowiązki przedsiębiorcy, jak i prawa konsumenta wynikające z takiego trybu jej zawierania. Podkreślenia również wymaga, iż niewydanie konsumentowi dokumentów dotyczących umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, *de facto* uniemożliwia mu skorzystanie z jego podstawowego uprawnienia, jakim jest prawo do odstąpienia od umowy. Konsument pozbawiony przedmiotowych dokumentów nie posiada bowiem informacji, z jakim podmiotem umowę podpisał, tym samym nie wie, do kogo miałby skierować m.in. oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

[193] Spółka w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. – odwołując się do nagrań rozmów weryfikacyjnych – wskazała, że w trakcie ich przeprowadzania pozyskiwała ona od konsumentów potwierdzenie otrzymania egzemplarza umowy (pozostawienia egzemplarza umowy w domu konsumenta). Takim twierdzeniom przeczą jednak liczne wystąpienia konsumentów znajdujące się w aktach postępowania.

[194] Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał, że działania Spółki polegające na niewydawaniu konsumentom kopii zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa umowy, dokumentów będących załącznikami do tej umowy lub potwierdzenia jej zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyraził na to zgodę, na innym trwałym nośniku, stanowią niedopełnienie przez przedsiębiorcę obowiązków nałożonych na niego przez ustawodawcę przepisami art. 15 ust. 1 upk, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

Zarzut określony w punkcie I ppkt 5 sentencji decyzji

[195] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, tj. działaniu polegającym na nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej ze Spółką poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy.

[196] Z materiału zebranego w przedmiotowej sprawie wynika, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia, składające wizyty konsumentom w miejscu ich zamieszkania celem przedstawienie propozycji skorzystania z jej oferty sprzedaży energii elektrycznej i/lub sprzedaży gazu i zawarcia umowy kompleksowej nie przekazywały konsumentom informacji o prawie do odstąpienia od ww. umów zawartych poza jej lokalem oraz nie wydawały im wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartych w tym trybie umów. Cyt.:

1) *(…) Nie zostałam poinformowana o sposobie oraz terminie wykonania prawa do odstąpienia od umowy. Co najważniejsze, nie został mi dostarczony nieodłączny element umowy w postaci wzoru formularza odstąpienia od umowy.(…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 10 kwietnia 2017 r. – k. 225)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

2) *(…) nie dołączono również pouczenia o prawie odstąpienia od Umowy, w tym wzoru oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem firmy oraz siedziby sprzedawcy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 7 kwietnia 2017 r. – k. 233)

3) *(…) Podstępne zagarnięcie egzemplarzy umowy uniemożliwia wykonanie przysługującego mi prawa odstąpienia w ciągu przepisanego prawem terminu od umowy zawartej poza lokalem nieustalonego przedsiębiorcy (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 20 kwietnia 2017 r. – k. 297)

4) *(…) Państwa przedstawiciel nie tylko nie poinformował mnie o przysługującym mi uprawnieniu do odstąpienia od zawartej z Państwem w dniu 20 lutego 2017 roku umowy o sprzedaży energii elektrycznej, co powoduje, że obecnie korzystam z tego prawa na podstawie wskazanych przepisów(…).* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 4 kwietnia 2017 r. – k. 387)

5) *(…) Do dziś nie otrzymaliśmy stosownych załączników, między innymi tego dzięki któremu moglibyśmy odstąpić od umowy o czasie. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 10 kwietnia 2017 r. – k. 504-505)

6) *(…) Na podst. w/w ustawy konsument winien otrzymać od sprzedawcy informację o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem firmy i wzór oświadczenia odstąpienia od umowy. Ja takiego wzoru ani pouczenia (załącznik 4) nie otrzymałem, a zatem nie wywiązaliście się Państwo z obowiązków informacyjnych. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 7 kwietnia 2017 r. – k. 731)

7) *(…) Nie otrzymałam przy podpisywaniu w/w umowy pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 11 kwietnia 2017 r. – k. 786)

8) *(…) nie otrzymałam pouczenia o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz stosownego wzoru oświadczenia i nie wiem na jaki adres go wysłać (…).* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 857)

9) *(…) nie otrzymałam pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy z Gasoenergia, umowa którą otrzymałam nie zawiera daty oraz podpisu sprzedawcy i odbiorcy. (…)*(załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 13 kwietnia 2017 r. – k. 946)

10) *(…) nie zostałem zapoznany z ofertą oraz nie zostałem poinformowany o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Nie otrzymałem od sprzedawcy umowy, ani druku oświadczenia o odstąpieniu od umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumenta z 23 marca 2017 r. – k. 1006)

11) *(…) Oświadczam, że nie otrzymałam pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. (…)* (załącznik do pisma Spółki z 22 grudnia 2018 r. - pismo konsumentki z 23 kwietnia 2017 r. – k. 1008-1009)

12) *(…) Nie pozostawili mi żadnej umowy ani innych dokumentów twierdząc że wszystko przyjdzie poczta. Do tej pory nie wiem co podpisałam. (…) Z całą odpowiedzialnością oświadczam, że ci ludzie, tych 2 panów przedstawiali się jako pracownicy Tauronu i nie poinformowali mnie, że mogę od tej umowy którą podpisałam odstąpić. (…)* (wniosek konsumentki z 5 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie – k. 1182)

13) *(…) Analizując obecnie umowę czytam że otrzymałam pisemne pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu 14 dni. Jest to nieprawda. Wszystkie informacje*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

przekazano mi telefonicznie. Nie odwiedzał mnie przedstawiciel firmy, nie dostałam informacji i druku odstąpienia od umowy. (…) (wniosek konsumentki z 8 maja 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie - k. 1184)

14) *(…) jedynym dokumentem była umowa pisana drobnym drukiem, natomiast żadnego cennika oraz pisemnego pouczenia o prawie odstąpienia nie otrzymałam. (…)* (zał. 8 do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Częstochowie z 27 lipca 2017 r. - 1277)

15) *(…) Nie poinformowali mojej mamy o możliwości odstąpienie od umowy i nie zostawili żadnego formularza. (…)* (pismo konsumentki z 28 stycznia 2018 r. przekazane przez URE – k. 1466)

16) *(…) Przedstawiciel Gasoenergia nie poinformował mnie o możliwości odstąpienia od przedstawionej umowy – a w pozostawionym przez niego druku też nie ma takiej informacji. (...)* (pismo konsumenta z 14 września 2017 r. przekazane przez URE – k. 1334)

17) *(…) w chwili podpisania umowy osoba z którą ją zawarłam nie pozostawiła u mnie kopii bądź oryginału przedmiotowej umowy. Kopie umowy i wskazanych powyżej załączników otrzymałam poczta dopiero w dniu 11.08.2017 r. po telefonicznej interwencji w waszej firmie, jaką podjęłam w związku z nadesłaniem mi pierwszych rachunków, po zorientowaniu się, że doszło do zmiany dostawcy gazu. Nadmieniam, że przedstawiciel Waszej firmy w mojej obecności oraz obecności świadka zniszczył podpisane przeze mnie dokumenty, kiedy zorientowałam się, iż treść podpisanej umowy odbiega od jego ustnych zapewnień. W tym stanie rzeczy przekonana byłam, iż zniszczono wszystkie egzemplarze umowy i do jej zawarcia nie doszło. Nadto z uwagi na fakt, iż Wasz przedstawiciel zabrał z sobą podarte dokumenty nie wiedziałam o prawie odstąpienia od umowy. Nie wiedziałam też z kim zawarłam umowę. (…)* (pismo konsumentki z 20 sierpnia 2017 r. – k. 1346)

18) *(…) Nie zostałam również poinformowana o 14 dniowej możliwości odstąpienia od umowy, ani nie zostały mi zostawione żadne dokumenty w tej sprawie. (…)* (pismo konsumenta z 2 czerwca 2017 r. – k. 1381)

19) *(…) W dniu 27.04.2017. odwiedził moją mamę (…) (lat 86, mająca problemy z rozumieniem otaczającego ją świata), zam. (…) przedstawiciel spółki Gasoenergia. (…) Mama nie została poinformowana o prawie do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni i nie otrzymała wzoru oświadczenia. (…)* (pismo konsumenta z 30 kwietnia 2017r. – k. 1400)

20) *(…) Pragnę nadmienić, że po złożeniu podpisów nie otrzymałam od tego pana żadnego z podpisanych przeze mnie dokumentów, na co też nie naciskałam, sądząc że podpisuję jedynie dokument o odczycie licznika energii elektrycznej. W czasie podpisywania przedmiotowych umów przedstawiciel nie poinformował mnie o prawie do odstąpienie od umowy. (…)* (pismo konsumentki z 20 grudnia 2017 r. – k. 1418)

21) *(…) Po podpisaniu umowy miałam otrzymać blankiet odstąpienia umowy oraz ogólne warunki umowy, które do dnia dzisiejszego do mnie nie dotarły (mimo, że na blankiecie umowy z automatu – komputerowo zaznaczone było, iż powyższe dokumenty otrzymałam). (…) Nie posiadając ogólnych warunków umowy nie miałam pojęcia, że po wcześniejszym rozwiązaniu umowy musze zapłacić karę umowna o czym dowiedziałam się po wypowiedzeniu umowy dotyczącej dostawę prądu, także zawartej z Państwa przedstawicielem (…) (umowa o dostawę prądu także była zawarta na niekorzystnych warunkach dla mnie). (…)* (pismo konsumentki z 7 grudnia 2017 r. – k. 1437)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

22) *(…) Po podpisaniu umowy miałam otrzymać blankiet odstąpieni a umowy oraz ogólne warunki umowy, które do dnia dzisiejszego do mnie nie dotarły (mimo, ze na blankiecie umowy z automatu – komputerowo zaznaczone było, że powyższe dokumenty otrzymałam). (…)* (pismo konsumentki z 19 stycznia 2018 r. – k. 1441)

23) *(…) Nie poinformowali mojej mamy o możliwości odstąpienie od umowy i nie zostawili żadnego formularza. (…)* (pismo konsumentki z 28 stycznia 2018 r. przekazane przez URE – k. 1466)

24) *(…) W mojej ocenie wprowadzenie mnie przez państwa w błąd było podstępem i miało na celu doprowadzenie do podpisania przeze mnie z Państwem umowy sprzedaży energii nie informując mnie do końca o takim fakcie. Dodatkowo nie otrzymałam wzoru odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od podpisania (…)* (pismo konsumentki przekazane przez URE pismem z 19 maja 2017 r. – k. 1471-1472)

25) *(…) Nie mogłam się odwołać w terminie, po pierwsze dlatego, że nie wiedziałam, że padłam ofiarą oszustwa i kłamstwa, a po drugie nawet gdybym wiedziała to nie miałam, ani umowy ani pouczenia, ani blankietu odstępującego od umowy. (…)* (wniosek konsumentki z 9 czerwca 2017 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1597- 1599)

26) *(...) pracownik tej firmy, który podstępnie zawarł ze mną tę umowę, nie wręczył mi wszystkich załączników wymienionych w umowie np. załącznika 4. Nie wręczono mi również wzoru formularza o odstąpieniu od umowy. Oznacza to, że nie mogłam wykonać odstąpienia od umowy, bo nie wiedziałam kiedy i jak to zrobić. (...)* (załącznik do wniosku konsumentki z 15 stycznia 2018 r. do Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie – k. 1920)

[197] W przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w relacji przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie poinformowany. Obowiązek przedsiębiorcy poinformowania konsumenta o prawie odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, a także wydania konsumentowi wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy wynika art. 12 ust. 1 pkt 9 i art. 14 ust. 1 upk.

[198] Przepis art. 12 ust. 1 pkt 9 upk zobowiązuje przedsiębiorcę do poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27, a także wzorze formularza odstąpienia od umowy. Ponadto, w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek udzielić konsumentowi informacji, o których mowa w art. 12 (w tym o prawie odstąpienia oraz o wzorze formularza odstąpienia od umowy), utrwalonych na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, w sposób czytelny i wyrażonych prostym językiem (art. 14 ust. 1 upk). Art. 27 upk przewiduje, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[199] Prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa wynika zatem wprost z przepisów prawa i ma fundamentalne znaczenie dla ochrony praw konsumenta. To na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek informowania konsumenta o przysługujących mu prawach, zwłaszcza zaś o prawie do odstąpienia od umowy. Wprowadzenie konsumenta w błąd, co do przysługujących mu uprawnień, jak również możliwości i sposobu ich realizacji, może prowadzić do zniekształcenia jego zachowań rynkowych. W przedmiotowej sprawie koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy w wyniku działań podejmowanych przez przedstawicieli Spółki, dochodziło lub potencjalnie mogło dochodzić do wprowadzenia przeciętnego konsumenta w błąd, tj. czy jej zachowanie mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W szczególności, w niniejszej sprawie zachodzi konieczność wykazania, czy przeciętny konsument dysponujący rzetelną i prawdziwą informacją dotyczącą uprawnienia do bezkosztowego rozwiązania umowy, miał możliwość odstąpienia od umowy czy też jej nie miał, bądź została mu ona w znacznym stopniu utrudniona.

[200] Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Spółka w obrocie z konsumentami:

- do 25 września 2018 r. posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowił *Załącznik 1 do Ogólnych Warunków Umowy Kompleksowej - Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość oraz wzór oświadczenia,* w ww. wzorcu umowy zamieszczone jest oświadczenie o następującej treści: *(….) Potwierdzam, że otrzymałem pisemne pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem firmy oraz siedziby Sprzedawcy. (…)*
- od 26 września 2018 r. posługuje się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* w której znajduje się pouczenie, że *(…) Niniejsza umowa została zawarta w lokalu przedsiębiorstwa Proton Polska Energia Sp. z o.o., I Oddział we Wrocławiu, w związku z czym Klientowi nie przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia. (…).*
- posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,* którego integralną część stanowiły *załącznik 4 - Pouczenie o prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem sprzedawcy lub na odległość oraz wzór oświadczenia* oraz załącznik nr 7 – *Informacje wymagane na podstawie art. 12 ust. 1 ustawy o prawach konsumenta,* w ww. wzorcu umowy zamieszczone jest oświadczenie o następującej treści: *(….) Potwierdzam, że otrzymałem pisemne pouczenie o prawie odstąpienia od Umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia oraz wzór oświadczenia o odstąpieniu z oznaczeniem firmy oraz siedziby Sprzedawcy. (…).*

[201] Spółka na podstawie obowiązującego od 26 września 2018 r. wzorca *Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* […]. Kontynuuje natomiast realizację umów zawartych z odbiorcami energii elektrycznej za pośrednictwem *Partnerów* na podstawie wzorca umowy obowiązującego do 25 września 2018 r.

[202] Spółka zaprzestała zawierania umów z odbiorcami paliwa gazowego, kontynuuje natomiast realizację umów zawartych z odbiorcami gazu za pośrednictwem *Partnerów*.

[203] Z formalnego punktu widzenia, na podstawie zacytowanych treści ww. dokumentów, wydawać by się mogło, że Spółka dochowuje obowiązków informacyjnych dotyczących przysługującego konsumentom prawa odstąpienia od umowy. Zauważyć jednak należy, że z opisu okoliczności, w jakich Spółka zawiera umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej i umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego przedstawionych w

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

uzasadnieniu decyzji dotyczącym stosowania przez nią do praktyki określonej w pkt I.1 a) sentencji decyzji (wprowadzenie w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy i rzeczywistego celu wizyty), wynika, że osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki celowo pomijały informację o prawie do odstąpienia od umowy.

[204] Na skutek działań podejmowanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki, konsumenci nieświadomie podpisywali przedkładane im – a opracowane przez Spółkę - dokumenty, w tym oświadczenia, że zapoznali się z przysługującym im prawem odstąpienia od umowy. Tym samy nie sposób jest uznać, że uzyskanie w ten sposób podpisów konsumentów pod przedmiotowym oświadczeniem stanowiło realizację przez Spółkę (za pośrednictwem osób ją reprezentujących) obowiązku poinformowania ich o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

[205] Co więcej, jak wynika z wystąpień konsumentów, podpisywane przez nich dokumenty niejednokrotnie były zabierane przez przedstawicieli Spółki, a zapoznanie się z nimi było albo niemożliwe, albo możliwe już po upływie ustawowego terminu przewidzianego na odstąpienie od umowy. W przypadku propozycji nabycia produktu (w niniejszej sprawie przedstawienia oferty Spółki w miejscu zamieszkania konsumentów), informacja o prawie do odstąpienia od umowy jest istotną informacją wyszczególnioną wprost w przepisie art. 6 ust. 4 pkt 5 upnpr. Brak tej informacji mógł powodować podjęcie przez konsumentów decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja dotycząca umowy w niniejszym przypadku oznacza decyzję co do „przystąpienia do" umowy kompleksowej świadczenia przez Spółkę usług sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania przez nią paliwa gazowego, tj. skorzystanie bądź nie z ustawowego prawa do odstąpienia od zawartej umowy poza lokalem przedsiębiorstwa. Nieprzekazanie tej informacji przez osoby reprezentujące Spółkę w efekcie sprawiło, że wielu konsumentów nie mogło skorzystać z przysługujących im praw.

[206] Podsumowując, w przypadku umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca - konsument. W przypadku składania propozycji zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość konsument może być zaskoczony złożoną ofertą oraz znajdować się pod presją jej przyjęcia. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji oraz zweryfikowanie przedstawionej oferty. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany, a także aby wydano mu wzór oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy. Zaniechania Spółki w tym zakresie – polegające na nieprzekazywaniu konsumentom informacji o przysługującym im prawie do odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy – mogły utrudniać konsumentom skorzystanie z wynikającego z art. 27 upk uprawnienia.

[207] Spółka w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. oświadczyła, że nie zgadza się z postawionymi jej zarzutami i odwołując się do nagrań rozmów weryfikacyjnych wskazała, że w trakcie ich przeprowadzania pozyskiwała ona od konsumentów potwierdzenie poinformowania ich o prawie odstąpienie od umowy w terminie 14 dni. Przeczą temu jednak liczne wystąpienia konsumentów znajdujące się w aktach postępowania.

[208] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka stosuje nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt 1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Praktyka określona w punkcie II sentencji decyzji

[209] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, tj. działaniu polegającym na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się przez Spółkę w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu *Rzetelna Firma*.

[210] Zgodnie z art. 7 ust, 2 upnpr nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są praktyki rynkowe wprowadzające w błąd polegające na posługiwaniu się certyfikatem, znakiem jakości lub równorzędnym oznaczeniami, nie mając do tego uprawnienia.

[211] Spółka w kierowanych do odbiorców energii elektrycznej i gazu wezwaniach do zapłaty zamieszcza znak Programu *Rzetelna Firma:*



Dowód: wezwania załączone do pisma Spółki z 22 grudnia 2017 r. – k. 218-219
wezwania kierowane do odbiorców energii elektrycznej i gazu – k. 1191, 1202, 1316, 1412, 1712, 1767, 1816, 1834, 1855, 1929, 3012, 3038, 3057

[212] Program *Rzetelna Firma* jest skierowany do podmiotów gospodarczych, które chcą upublicznić możliwość weryfikacji ich wiarygodności płatniczej w Krajowym Rejestrze Długów Biuro Informacji Gospodarczej SA z siedzibą we Wrocławiu, zwanego dalej: *KRD BIG*, oraz zobowiążą się do stosowania tzw. Kodeksu Etycznego, w tym takich zasad jak m.in. praworządność, rzetelność, przejrzystość i odpowiedzialność w prowadzeniu biznesu. KRD BIG jako biuro informacji gospodarczej działające na zasadach określonych w ustawie z 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. z 2019 r. poz. 681) jest honorowym patronem Programu *Rzetelna Firma*. Podstawowe założenia programu są następujące:

1) podmiot gospodarczy, który chce być uczestnikiem Programu *Rzetelna Firma* zobowiązany jest zaakceptować regulamin tego programu (na skutek akceptacji regulaminu dochodzi do zawarcia umowy uczestnictwa w programie),

2) warunkiem niezbędnym do przestąpienia do Programu *Rzetelna Firma* jest uprzednie zawarcie z KRD BIG umowy w zakresie udostępniania informacji gospodarczej – co najmniej w zakresie usług związanych ze sprawdzaniem w KRG BIG danych o sobie; usługa ta umożliwia uczestnikom programu sprawdzanie siebie w KRD BIG i ujawnianie wyników tego sprawdzania zainteresowanym podmiotom; prowadzona weryfikacja skorelowana jest przy tym z wystawieniem uczestnikowi programu tzw. Certyfikatu Rzetelności w przypadku braku negatywnych informacji gospodarczych na temat jego zobowiązań w KRD BIG,

3) w ramach Programu *Rzetelna Firma* spółka Kaczmarski Group Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, dalej: *Kaczmarski Group*, zapewnia jego uczestnikom, poprzez swoje strony internetowe, dostęp do tzw. wizytówki uczestnika programu, która obejmuje m.in. możliwość weryfikacji Certyfikatu Rzetelności (sprawdzenie, czy dany uczestnik programu nie zalega z płatnościami, czy w KRD BIG nie figurują negatywne informacje gospodarcze na temat jego zobowiązań).

dowód: pismo Kaczmarski Group z 19 kwietnia 2018 r. i 7 maja 2018 r. – k. 1167- 1171

[213] Znak *Rzetelna Firma* jest znakiem towarowym zarejestrowanym w Urzędzie Patentowym RP. Tylko uczestnicy Programu *Rzetelna Firma* i tylko w okresie uczestnictwa w tym programie uprawnieni są do korzystania z ww. znaku.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[214] Z informacji przekazanych Prezesowi UOKiK przez Kaczmarski Group wynika, że w dniu 30 marca 2018 r. nastąpiło w trybie art. 492 § 1 pkt 1 ustawy z 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. z 2019 r. poz. 505) połączenie (połączenie przez przejęcie) spółki Kaczmarski Group i spółki Rzetelna Firma + Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zwanej dalej: *Rzetelna Firma* +, będącej pomysłodawcą i organizatorem Programu *Rzetelna Firma*. Od 30 marca 2018 r. Spółka Kaczmarski Group jest następcą prawnym Spółki Rzetelna Firma + i kontynuuje jej działalność w zakresie prowadzenia Programu *Rzetelna Firma*.

[215] Spółka Kaczmarski Group – jako organizator Programu *Rzetelna Firma* - wskazała, że Gasoenergia zawarła z KRD BIG umowę w zakresie udostępniania informacji gospodarczej, co stanowi jeden z warunków przystąpienia do Programu *Rzetelna Firma,* jednak nie zaakceptowała regulaminu tego programu. Tym samym nie jest formalnie uczestnikiem tego programu.

dowód: pisma Spółki z 11 maja 2018 r. i 11 czerwca 2019 r. – k. 1095 – 1097, 3109- 3110
pisma Kaczmarski Group z 19 kwietnia 2018 r. i 7 maja 2018 r. – k. 1167- 1171

[216] W piśmie z 11 czerwca 2019 r. Spółka oświadczyła, że od 28 marca 2018 r. nie prowadzi wewnętrznej windykacji należności konsumentów i nie wysyła wezwań do zapłaty.

[217] Z poczynionych ustaleń wynika, że Gasoenergia nie była uczestnikiem Programu *Rzetelna Firma* i nie uzyskała *Certyfikatów Rzetelności* od Kaczmarski Group, ani od jej poprzednika prawnego – spółki Rzetelna Firma+. W związku z czym nie była uprawniona do posługiwania znakiem *Rzetelna Firma*. Posługując się tym znakiem wprowadzała ona konsumentów w błąd co do posiadania przez nią stosownych uprawnień. Nieuprawnione posługiwanie się przez Spółkę znakiem *Rzetelna Firma* mogło wywoływać u konsumentów przekonanie o uwiarygodnieniu rzetelności jej działań.

[218] W ocenie Prezesa UOKiK Spółka podejmowała działania polegającym na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się przez nią w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu *Rzetelna Firma*. Takie stanowisko Prezesa UOKiK uwzględnia również prezentowaną przez Spółkę w pismach z 28 września 2018 r. i 4 października 2019 r. argumentację, że nie zgadza się ona w całości z postawionymi jej zarzutami stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku postępowania Spółka nie odniosła się szczegółowo do postawionego jej w powyższym zakresie zarzutu.

[219] W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Spółka stosuje nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 upnpr, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Praktyka określona w punkcie III sentencji decyzji

[220] Prezes UOKiK postawił Spółce Gasoenergia zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, tj. działaniu polegającym na stosowaniu wzorców umów zatytułowanych:

1) *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G*,

2) *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*

3) *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*

4) *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

5) *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego:*

6) *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów.

[221] Wzorcem umownym jest zespół klauzul umownych narzucony przez jedną stronę stosunku prawnego z wyłączeniem możliwości rzeczywistego wpływu drugiej strony na istnienie i treść tych postanowień, a tym samym na kształt nawiązywanego stosunku prawnego, przy czym ten jednostronnie ustalany zbiór klauzul z założenia ma być przeznaczony do wielokrotnego zastosowania. W doktrynie podkreśla się, że wzorce umowne to jednostronnie przygotowane z góry przed zawarciem umowy gotowe klauzule umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów[11]. Spółka Gasoenergia posługuje się wzorcami umów, o których mowa w art. 384 ustawy z 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2019 poz. 1145), dalej: *k.c.*

[222] Spółka – świadcząc usługi kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej:

- do 25 września 2018 r. posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowiły *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku* oraz *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,* umowy zawarte z odbiorcami energii elektrycznej z wykorzystaniem tego wzorca są przez nią realizowane,
- od 26 września 2018 r. posługuje się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów,* której integralną cześć stanowią:
  - *Załącznik 1 – Paszport PPE,*
  - *Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE),*
  - *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k),*
  - *Załącznik 4 - Wyciągi z taryf OSD,*
  - *Załącznik 5 - Pełnomocnictwo dla OSD do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej,*
  - *Załącznik 6 – Klauzula informacyjna Sprzedawcy,*
  - *Załącznik 7 - Klauzula informacyjna OSD,*

  Spółka […] z wykorzystaniem tego wzorca.

[223] Świadcząc usługi kompleksowe dostarczania paliwa gazowego Spółka posługiwała się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,* którego integralną część stanowiły *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* i *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego*. Zaprzestała ona zawierania umów z odbiorcami paliwa gazowego. Umowy zawarte z odbiorcami gazu z wykorzystaniem ww. wzorca są realizowane.

[11] E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, II wydanie, s. 292.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[224] Wskazane wyżej dokumenty stanowią zespół postanowień, które kształtują treść przyszłego stosunku prawnego między Spółką a konsumentami. Przedstawiając konsumentom ww. dokumenty Spółka wyrażała gotowość zawarcia umów o świadczenie kompleksowej usługi sprzedaży energii elektrycznej i/lub kompleksowej usługi dostarczania paliwa gazowego o określonej treści, co przesądza o tym, że w obrocie z konsumentami stosowała ona (w zakresie dostaw paliwa gazowego) i stosuje (w zakresie sprzedaży energii elektrycznej) jednolite i opracowany przez nią wzorce umowy. Postanowienia stosowanych przez Spółkę wzorców umów oraz dokumentów stanowiących załączniki do tych wzorców (ogólnych warunków umów, cenników itp.) pozbawione są więc cech indywidualnych uzgodnień. Ujęte są w sposób standardowy, w przygotowanych z góry jednostronnie przez Spółkę dokumentach.

[225] Zgodnie z art. 385 § 2 k.c. wzorzec umowy winien być sformułowany w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Pojęcie jednoznaczności odnosi się do treści sformułowań użytych we wzorcu. Wymóg zrozumiałości wzorca obejmuje oprócz niebudzącego wątpliwości i jasnego sprecyzowania treści takiego wzorca, także czytelność ze względu na sposób sporządzenia dokumentu, wielkość czcionki, czy język tekstu[12].

[226] Adresowany do konsumentów wzorzec umowny powinien zatem mieć na tyle wyodrębnioną formę oraz jasną i zrozumiałą treść, aby możliwe było zapoznanie się z nim przez przeciętnego konsumenta. Podkreślić przy tym należy, iż przy ocenie spełniania warunku możliwości zapoznania się przez konsumenta z treścią wzorca, należy brać pod uwagę nie tylko dostępność takiego wzorca, ale i sposób jego sformułowania. Natomiast pod pojęciem „zrozumiałości" wzorca należy rozumieć sposób powiadomienia konsumenta o istnieniu treści wzorca, w tym czytelność druku, wyróżnienie (lub brak wyróżnienia) klauzul szczególnie uciążliwych dla konsumenta itp. Przesłanki te dla ważności wszystkich postanowień wzorca w obrocie z konsumentem muszą być spełnione łącznie. Przy analizie formy graficznej wzorców ww. dokumentów należy więc brać pod uwagę wszystkie czynniki, które mogą kształtować ich odbiór przez przeciętnego konsumenta, a więc przede wszystkim zastosowane przez Spółkę techniki drukarskie oraz formę ich doręczenia. Niezwykle ważny dla dotrzymania warunku zrozumiałości wzorca umowy, jest wymóg zachowania dobrej czytelności tekstu. Wymóg czytelności obejmuje zarówno sposób sporządzenia dokumentu, wielkość użytej czcionki, jak i język tekstu. Oznacza to, że wszystkie parametry typograficzne danego dokumentu winny być dobrane w taki sposób, aby zapewnić możliwie szybki i bezproblemowy jego odczyt przez odbiorców.

[227] Problematyka czytelności pisma/druku jest szczególnie istotna w przypadku długich tekstów, takich jak regulaminy czy warunki zawarcia określonych umów. Do elementów decydujących o czytelności konkretnego pisma zaliczyć trzeba przede wszystkim krój używanego pisma i jego parametry, proporcje powierzchni zadrukowanej do niezadrukowanej oraz wreszcie technikę samego druku.

[228] W literaturze przedmiotu[13] podkreśla się, że w procesie projektowania typograficznego istnieje silne i znaczące powiązanie kroju pisma, jego stopnia wraz z interlinią oraz szerokości i rodzaju składu. Odpowiedni dobór kroju i czcionki związany jest bowiem ze skokową naturą czytania (oko w trakcie czytania wykonuje ruchy skokowe). Zatem poszczególne wiersze tekstu odbiorca odczytuje wykorzystując kilka postojów, zwanych fiksacjami. W tekstach przeznaczonych do „klasycznego" czytania należy stosować kroje pism w odmianie „regular" lub „book", których minuskuły (tj. małe litery alfabetu) charakteryzują się dużą wysokością „X", stosunkowo krótkimi wydłużeniami dolnych i nieco dłuższych górnych części litery oraz dużym światłem wewnętrznym litery. Elementem ułatwiającym czytanie jest również graficzna spójność tekstu. Bar-

[12] Kodeks cywilny. Komentarz pod redakcją E. Gniewek, C. H. Beck Warszawa 2011, s. 631

[13] K. Tyczkowski, „Lettera Magica", Łódź, 2005 - m.in. za decyzją Prezesa UOKiK RBG-38/2014

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

dziej spójny obraz wiersza przeznaczonego do odczytania tworzą kroje pism szeryfowych, które podkreślają linię bazową pisma. Szeryfy to ozdobne, krótkie kreski stosowane w wielu krojach pisma do zwiększenia dekoracyjności danego fontu (tj. zestawu czcionek o określonych cechach). Najczęściej są to poziome kreski będące stopkami liter, ale mogą występować również w innych miejscach znaków. W praktyce przyjmuje się, że łatwiej czyta się tekst jednolity wydrukowany krojem szeryfowym[14].

[229] Oprócz zastosowania dobrze czytelnego kroju pisma ważnym elementem jego czytelności jest również właściwy dobór stopnia pisma, interlinii, szerokości wiersza i typu składu. Co prawda przepisy prawa nie określają wielkości czcionki, którą powinno się sporządzać określone wzorce, ale winna być ona czytelna dla przeciętnego konsumenta. Dla standardowej odległości pomiędzy oczami odbiorcy a czytanym tekstem, czyli 30^0 cm, optymalna wielkość czcionki waha się pomiędzy 9 a 11 punktów (od 2 do 3,5 mm). Co za tym idzie optymalna szerokość składu mieści się w granicach 60-70 znaków drukarskich wraz z odstępami międzywyrazowymi. Podkreślić należy, iż wiersze dłuższe niż 70 i krótsze niż 40 znaków znacząco wpływają na obniżenie jakości i szybkości czytania. Nadto przy zastosowaniu standardowej wielkości pisma 9-11 punktów interlinia pomiędzy wierszami winna wynosić 2-3 punktów. Im bowiem dłuższy tekst, tym większa powinna być interlinia oddzielająca poszczególne wiersze składu. Zastosowanie mniejszych niż wskazane odstępów między wierszami utrudnia odszukanie początku kolejnej linii tekstu. Wreszcie, wymóg czytelności odnosi się także do kompletności druku, a przede wszystkim możliwości jego spostrzeżenia oraz odczytania.

[230] Wzorce umowne zatytułowane: *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowiły *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku* i *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016* oraz *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,* którego integralną część stanowiły *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* i *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego* zostały sporządzone na piśmie, na białej kartce formatu A4, bardzo małą czcionką (wielkości 1 mm, czyli 5 punktową) w kolorze czarnym. Spółka nie zastosowała interlinii, a szerokość składu poszczególnych wierszy przekracza przyjętą w praktyce normę *czytelności* tj. 60-70 znaków w jednym wierszu wraz ze spacjami.

[231] W zakresie kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej Spółka od 26 września 2018r. posługuje się wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów,* której integralną cześć stanowią:

- *Załącznik 1 – Paszport PPE,*
- *Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE),*
- *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k),*
- *Załącznik 4 - Wyciągi z taryf OSD,*
- *Załącznik 5 - Pełnomocnictwo dla OSD do zawarcia rezerwowej umowy kompleksowej,*
- *Załącznik 6 – Klauzula informacyjna Sprzedawcy,*

[14] Potwierdzają to badania przeprowadzone w ramach eksperymentu „rywalizacja dwuoczna" przez prof. Bror Zachrissona, których wyniki zostały opublikowane w: B. Zachrisson, „Studia nad czytelnością druku", Warszawa 1970 r. - m.in. za decyzją Prezesa UOKiK RBG-38/2014

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

– *Załącznik 7 - Klauzula informacyjna OSD.*

[232] Stosowany od 26 września 2018 r. wzorzec umownym zatytułowany *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* i stanowiące jego integralną cześć *Załącznik 1 – Paszport PPE, Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE)* oraz *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k)* sporządzono na piśmie, na białej kartce formatu A4, bardzo małą czcionką (wielkości 1 mm, czyli 5 punktową). Tytuły wzorca umowy i załączników 1 i 2 zamieszczane są na czerwonym pasku czcionką w kolorze białym. Treść ww. dokumentów jest w kolorze czarnym, przy czym w niektórych punktach wzorca umowy i załączników 1 i 2 - wymagających wypełnienia danymi pozyskanymi od odbiorców energii elektrycznej zamieszczone są tabele, obramowania których mają kolor czerwony. Szerokość składu poszczególnych wierszy w tych dokumentach przekracza przyjętą w praktyce normę *czytelności* tj. 60-70 znaków w jednym wierszu wraz ze spacjami.

[233] Wzorce ww. dokumentów opracowanych i stosowanych przez Spółkę zostały sporządzone za pomocą czcionki, której wielkość uniemożliwia lub utrudnia odczytanie istotnych informacji związanych ze świadczeniem usług kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej lub usług kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, w tym w szczególności określających prawa i obowiązki stron. Informacje dotyczące uprawnień i obowiązków konsumentów powinny być łatwe do odczytania dla osoby o normalnej ostrości wzroku. Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego oferta Spółki kierowana jest m.in. do osób starszych, w wieku 60 – 90 lat. Zdolność percepcji wzrokowej obniża się wraz z wiekiem. Zgodnie z poglądem wyrażonym w piśmiennictwie, do każdego rodzaju towaru/usługi przynależy pewien zakres informacji o jego *cechach wrażliwych*, szczególnie istotnych dla potencjalnego nabywcy[15]. Powyższe spostrzeżenia potwierdzają również wystąpienia konsumentów, w których podnoszą oni, że dokumenty przedkładane im przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki sporządzone zostały bardzo małą czcionką.

[234] Skutkiem stosowania przez Spółkę ww. wzorców umów i załączników stanowiących ich integralną część, zawierających informacje o istotnych uprawnieniach i obowiązkach ich stron, sporządzonych bardzo małą, nieczytelną dla przeciętnego konsumenta czcionką może być utrudnienie lub wręcz pozbawienie konsumentów możliwości zapoznania się z ich treścią. Tak sformułowane wzorce ww. dokumentów, z uwagi na ich szatę graficzną, mogą zostać uznane za nie spełniające wymogów sporządzenia wzorca w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

[235] Spółka - w pismach z 28 września 2018 r. i z 4 października 2019 r. - ustosunkowując się do zarzutu stosowania wzorców umownych w nieczytelnej formie graficznej wskazała, że w jej ocenie, wzorce te *(…) nie odbiegają od innych wzorców umownych stosowanych przez inne przedsiębiorstwa świadczące usługi sprzedaży energii i gazu (…)* i są czytelne.

[236] Mając na uwadze powyższe ustalenia i stanowisko prezentowane przez Spółkę Prezes Urzędu uznał, że jej działanie polegające na posługiwaniu się wzorcami ww. dokumentów w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

[15] tak: E. Łętowska, „Prawo umów konsumenckich", Warszawa 2002 r., s. 227.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[237] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji *zbiorowego interesu konsumentów*, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony są zatem interesy wszystkich aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę.[16]

[238] Stanowisko to zostało potwierdzone również w orzecznictwie Sąd Najwyższy, dalej: *SN*, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów*".[17] W innym orzeczeniu SN podkreślił, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*".[18] Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.[19] Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „*przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny". Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór*." Ponadto Sąd ten wskazał, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*"[20] Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne.[21]

[239] Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne

[16] por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08

[17] wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01

[18] wyrok SN z dnia 10 września 2008 r., III SK 27/07; por. również wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., VI ACa 67/13

[19] wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08

[20] wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07

[21] wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiąca określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentująca w znacznym stopniu wspólne interesy.[22] Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż indywidualizacja konsumentów nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (chociażby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

[240] W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań materiał dowodowy zgromadzony w niniejszej sprawie. Podkreślić przy tym należy, że działanie Spółki było podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i licznego kręgu podmiotów. Oferta handlowa Spółki kierowana była bowiem do wszystkich konsumentów potencjalnie zainteresowanych zawarciem kompleksowej umowy sprzedaży energii elektrycznej i/lub kompleksowej umowy dostarczania paliwa gazowego. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również innych chociażby niewymiernych, do których w szczególności można prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych. Interesy konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale też każdy.

[241] Zarzucone Spółce praktyki naruszają pozaekonomiczne i ekonomiczne interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania umowy oraz na etapie wykonywania umowy. Praktyki stosowane przez Spółkę zagrażają niemajątkowym interesom konsumentów w związku z ograniczeniem ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat istotnych informacji dotyczących umowy, wprowadzaniem w błąd, zdenerwowaniem i stresem, konieczności podejmowania czynności zmierzających do wyjaśnienia zaistniałych okoliczności, poświęconym na te czynności czasem, nierzetelnością traktowania, wywieraniem presji czy utrudnianiem zapoznania się z treścią przedkładanych do podpisu dokumentów. Naruszenie interesów o charakterze majątkowym wiążę się natomiast z koniecznością ponoszenia przez konsumentów obciążeń finansowych związanych z realizacją umów, czy podejmowaniem czynności mających na celu ich wypowiedzenie lub uznanie za niezawarte.

[22] M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[242] Mając na uwadze powyższe Prezes UOKiK uznał, że opisane w pkt I ppkt 1-5, pkt II i pkt III sentencji niniejszej decyzji praktyki Spółki godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk określonych w pkt I ppkt 1-5 i pkt II sentencji decyzji

[243] Zgodnie z art. 27 ust. 1 uokik nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Stosownie do art. 27 ust. 2 uokik, w przypadku określonym w ust. 1 Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Wskazać również należy, że ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy (art. 27 ust. 3 uokik).

[244] Spółka od września 2016 r. umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej i umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego zawierała poza lokalem przedsiębiorstwa za pośrednictwem działających w jej imieniu i na jej rzecz *Partnerów*. Zaprzestanie współpracy z *Partnerami* nastąpiło w 2018 r. poprzez czynności konkludentne. Ostatnia umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego do odbiorców w gospodarstwach domowych została zawarta przez pełnomocnika działającego na rzecz i w imieniu Spółki 18 maja 2018 r. Po tej dacie współpraca z *Partnerami* była wciąż kontynuowana w zakresie dotyczącym zawierania umów kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej z odbiorcami w gospodarstwach domowym. Ostatnia umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej została zawarta przez *Partnera* Spółki 6 sierpnia 2018 r.

[245] Spółka prowadząc czynności windykacyjne kierowała do odbiorców energii elektrycznej i gazu w gospodarstwach domowych wezwania w których nieuprawnienie posługiwała się znakiem *Rzetelna Firma*. W toku postępowania Spółka oświadczyła, że od 28 marca 2018 r. nie prowadzi wewnętrznej windykacji należności konsumentów i nie wysyła wezwań do zapłaty.

[246] W ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać, że zaniechanie przez Spółkę praktyk określonych w **pkt I ppkt 1-5** sentencji niniejszej decyzji w zakresie działań podejmowanych przez nią wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych z dniem 7 sierpnia 2018 r. Zaniechanie praktyki określonej w **pkt II** sentencji niniejszej decyzji nastąpiło z dniem 28 marca 2018 r.

Nakaz zaniechania stosowania praktyk określonych w pkt III sentencji decyzji

[247] Zgodnie z art. 26 ust. 1 uokik Prezes wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechania jej stosowanie, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.

[248] Odnosząc się do praktyk określonych w pkt III sentencji decyzji, należy zauważyć, że Spółka pomimo zaprzestania:

- zawierania umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego i posługiwania się wzorcem umownym zatytułowanym: *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,* którego integralną część stanowiły *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego* i *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego,*
- posługiwania się od 26 września 2018 r. wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* którego integralną część stanowiły *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku oraz *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*

wciąż realizuje umowy zawarte z odbiorcami energii elektrycznej i gazu z wykorzystaniem ww. wzorców i załączników stanowiących ich integralną część.
Od 26 września 2018 r. posługuje się ona wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* i stanowiącymi jego integralną cześć załącznikami: *Załącznik 1 – Paszport PPE, Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE)* oraz *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k),* które także sporządzono w nieczytelnej formie graficznej.

[249] Mając na uwadze powyższe oraz fakt, że zgodnie z art. 27 ust. 3 uokik ciężar udowodnienia okoliczności zaprzestawania przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na tym przedsiębiorcy należy uznać, że Spółka nie przedstawiła Prezesowi UOKiK dowodów potwierdzających zaprzestanie przez nią praktyk określonych w pkt III sentencji decyzji, wobec czego Prezes UOKiK nakazał zaniechanie ich stosowania.

[250] Powyższe wskazuje na to, że Spółka nie zaniechała praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w **pkt III** sentencji decyzji, wobec czego Prezes UOKiK **nakazał zaniechanie jej stosowania.**

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

[251] Prezes Urzędu w **pkt I i II** sentencji decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik uznał praktyki objęte zarzutami postawionymi Spółce w toku niniejszego postępowania za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania. Natomiast w **pkt III** sentencji decyzji na podstawie art. 26 ust. 1 uokik uznał praktykę objętą jednym z zarzutów postawionymi Spółce w toku niniejszego postępowania za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazał zaniechanie jej stosowania.

[252] Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji, o której mowa powyżej, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Środki, o których mowa w art. 26 ust. 2 uokik, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik wobec decyzji wydawanej na podstawie art. 27 ust. 2 tej ustawy przepisy art. 26 ust. 2-4 uokik stosuje się odpowiednio.

[253] W **pkt IV** decyzji Prezes Urzędu zobowiązał Spółkę do skierowania, w terminie **2 miesięcy od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, korespondencji do wszystkich konsumentów,** którzy zawarli ze Spółką Proton (wcześniej: *Gasoenergia i Joy*) w okresie **od 1 września 2016 r. do 6 sierpnia 2018 r**. umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej oraz **w okresie od 1 września 2016 r. do 18 maja 2018 r**. umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego, spełniającej poniższe warunki: – w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką Times New Roman w rozmiarze 11, kolorze czarnym, na białym tle, – dostarczona konsumentom za pomocą listów poleconych, – składająca się z następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z 20 listopada 2019 r., nr RGD - 7/2019:

I. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.) ***uznał za praktyki naruszające***

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

***zbiorowe interesy konsumentów**, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania **Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** (wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na:*

1) *wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do:*

   a) *tożsamości Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, poprzez niezgodne z prawdą twierdzenie tych osób, że:*

      – *reprezentują dotychczasowego sprzedawcę energii elektrycznej i/lub dotychczasowego sprzedawcę gazu, z którego usług konsument korzysta,*

      lub

      – *wymóg podpisania przez konsumentów dokumentów wynika m.in. z konieczności zawarcia nowych umów, aktualizacji umów obowiązujących, zmiany sposobu rozliczeń za zużytą energię elektryczną i/lub gaz, potwierdzenia wykonania prac lub odczytu licznika,*

      podczas, gdy w rzeczywistości, czynności te miały doprowadzić do zawarcia przez konsumenta umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. i zmiany sprzedawcy energii i/lub gazu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

   b) *istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem proponowanej umowy, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu umowy z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. opłaty te wzrastały, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 1 i ust. 3 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

2) *zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia:*

   – *umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego*

   lub

   – *umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymywał rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej,*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3) *stosowaniu przez:*

   a) *osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

   b) *Spółkę Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy, a przez to stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 w związku z art. 8 ust. 2 i art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

4) *niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku, co narusza art. 15 ust. 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 134 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

5) *nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego zawartej z Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 i ust. 3 pkt*

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

1 oraz ust. 4 pkt 5 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdził ich zaniechanie z dniem:

- ***19 maja 2018 r. w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych i***
- ***7 sierpnia 2018 r. w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych,***

II. *na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* ***uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,*** *o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie* ***Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*** *(wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu Rzetelna Firma, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 7 pkt 2 w związku z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,*

i stwierdził jej zaniechanie z dniem 28 marca 2018 r.,

III na podstawie art. 26 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ***uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,*** *o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie* ***Proton Polska Energia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie*** *(wcześniej: Gasoenergia Polskie Zakłady Energetyczne Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie) polegające na stosowaniu wzorców umów zatytułowanych:*

- *Umowa kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla Odbiorców z grup taryfowych G,*
- *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*
- *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego,*
- *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego,*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym narusza art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazał zaniechanie jej stosowania.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Zgodnie z art. 12 ust. 1 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w razie dokonania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został naruszony może żądać m.in. naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych. Konsumenci mogą dochodzić swoich roszczeń indywidualnie, na drodze cywilnoprawnej, mogą również zwrócić się z prośbą o pomoc do organizacji konsumenckich oraz powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, właściwych ze względu na miejsce zamieszkania konsumenta, wykonujących zadania samorządu powiatowego w zakresie ochrony konsumentów.

Jawna treść decyzji Prezesa UOKiK nr RGD- 7/2019 dostępna jest na stronie internetowej www.uokik.gov.pl.

***Prawomocne decyzje Prezesa UOKiK** mają charakter **prejudykatu w postępowaniu sądowym**. Oznacza to, że ustalenia urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenci mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa UOKiK, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw w sądzie.".*

[254] W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym stanie faktycznym Spółka nie podjęła żadnych czynności, które zapobiegłyby powstaniu lub zmierzały do usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zakończenie przez nią współpracy z *Partnerami*, zaprzestanie zawierania z konsumentami umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, opracowanie nowego wzorca umownego zatytułowanego *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G,* planowana zmiana modelu oferowania i zawierania umów z odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych wynikała ze zmiany sytuacji rynkowej w zakresie świadczenia tych usług, a nie z podjętych przez Spółkę działań mających na celu zaprzestanie stosowania kwestionowanych zachowań. Tym samym w dacie wydania niniejszej decyzji nieusunięte pozostają tak ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne skutki dokonanych przez Spółkę naruszeń. W związku z tym uzasadnione jest nałożenie przez Prezesa Urzędu na Spółkę obowiązku poinformowania wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nią w okresie od 1 września 2016 r. do 6 sierpnia 2018r. umowy kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej, a w okresie od 1 września 2016r. do 18 maja 2018 r. umowy kompleksowe dostarczania paliwa gazowego i są objęci skutkami praktyk stwierdzonych w **pkt I ppkt 1-5, pkt II i pkt III** sentencji decyzji o przedmiocie niniejszego rozstrzygnięcia. Obowiązek ten powinien zostać zrealizowany poprzez przesłanie ww. informacji do konsumentów drogą pocztową (listem poleconym). Skutkowało to będzie otrzymaniem przez tych konsumentów informacji o rozstrzygnięciu Prezesa UOKiK oraz skutkach wynikających dla nich z jego uprawomocnienia się. Zastosowanie opisanego powyżej środka ma za zadanie usunięcie skutków stosowania przez Spółkę praktyk, które miały dla konsumentów negatywne konsekwencje. Powzięcie przez konsumentów - wobec których Spółka dopuściła się zakazanych praktyk - informacji o prawomocnym rozstrzygnięciu Prezesa UOKiK dostarczy im wiedzy o tym, jak powinno wyglądać zachowanie przedsiębiorcy zgodne z prawem oraz o posiadanych przez nich uprawnieniach do podjęcia działań na drodze sądowej lub reklamacyjnej. Skierowanie wspomnianej korespondencji do konsumentów spełni zarówno funkcję informacyjną (wobec konsumentów), jak i prewencyjną (wobec Spółki).

[255] Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak **w pkt IV** sentencji niniejszej decyzji.

Kara pieniężna

[256] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik.

[257] Pojęcie „obrotu" zostało sprecyzowane w art. 106 ust. 3 pkt 1, 2 i 3 uokik, zgodnie z którym: *Obrót, o którym mowa w ust. 1, oblicza się jako sumę: 1) przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat – w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości; 2) przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu – w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości; 3) udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych – w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2.*

[258] W ocenie Prezesa Urzędu wszystkie z zarzucone Spółce praktyki mają charakter umyślny. Analiza zgormadzonego materiału dowodowego nie pozostawia bowiem wątpliwości, że działania podejmowane przez Spółkę, jak i osoby działające w jej imieniu i na jej rzecz miały na celu pozyskanie jak największej liczby odbiorców, a tym samym jak największego wolumenu sprzedaży oferowanych usług. Podkreślić przy tym należy, że Spółka co najmniej od początku 2017 r. otrzymywała informacje od konsumentów oraz m.in. powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów o zastrzeżeniach do działań podejmowanych przez nią, jak i osoby działające w jej imieniu i na jej rzecz, a zatem nie może być tu mowy o jej nieumyślności jej zachowań.

[259] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności nakładania kar przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Przedmiotowa ustawa nie przesądza również bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decydując o tym w każdym konkretnym przypadku, kieruje się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).

[260] Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz uprzednie naruszenie przepisów uokik, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

[261] Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i spraw-

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

nego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność, która stanowi przesłankę podmiotową naruszenia.

[262] W świetle obowiązujących przepisów prawa, nieumyślność naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wyklucza istnienia podstaw do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej. Stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego.

[263] Zdaniem Prezes Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy - przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyki i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów - wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

[264] W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej w sytuacji stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa **w pkt I - III** sentencji decyzji.

[265] Podstawą obliczenia wysokości nakładanej kary stanowi potwierdzony rachunkiem zysków i strat obrót Spółki osiągnięty **w 2018 r.,** który wyniósł […] **zł** (słownie: […] złote […] grosze), co uzasadnia zastosowanie przy nakładaniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji

[266] W pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działania Spółki polegające na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do tożsamości Spółki oraz o okolicznościach złożenia tej propozycji.

[267] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[268] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami ustawy o prawach konsumenta informacje, w tym przede wszystkim informacje o danych identyfikujących przedsiębiorcę i celu nawiązywanego kontaktu. Informacja o tożsamości przedsiębiorcy, z którą wiąże się posiadane przez niego dobre imię, a w konsekwencji renoma na rynku usług energetycznych i/lub gazowych (lub *a contario* jej brak) oraz o celu kontaktu, stanowi

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

bowiem jeden z podstawowych czynników wpływających na podjęcie przez konsumenta decyzji o związaniu się daną umową. Przedmiotowa praktyka wywołuje ponadto skutki na etapie realizacji umów, bowiem prowadzi do sytuacji, w której konsument zobowiązany jest do wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać.

[269] Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że poprzez przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji na temat danych identyfikujących przedsiębiorcę i okoliczności złożenia propozycji zawarcia ww. umów, Spółka naruszyła podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji o tym, z kim zawiera on umowę i jaki jest cel nawiązywanego kontaktu. Tym samym działania Spółki zmierzające do wywołania u konsumenta błędnego przekonania co do tożsamości przedsiębiorcy składającego mu propozycję zawarcia umowy oraz okoliczności jej złożenia powodowały przyjęcie przez konsumenta przedstawianej mu oferty, której w innych warunkach nie przyjąłby lub co najmniej zapoznałby się z jej warunkami w sposób bardziej szczegółowy. Przeciętny konsument uzyskując podczas wizyty przedstawiciela Spółki rzetelne informacje co do tożsamości Spółki i okoliczności składanej propozycji, mógłby - wiedząc, że nie jest zainteresowany zmianą sprzedawcy energii elektrycznej i/lub gazu - nie wyrazić zgody na kontynuowanie rozmowy dotyczącej jej oferty oraz - otrzymując rzetelne informacji o przedmiocie umowy – zdecydować o niepodpisywaniu przedkładanych mu dokumentów. Z tego względu należy uznać, że praktyka, o której mowa w pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji niniejszej decyzji narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji. Zakwestionowana praktyka wywiera także wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, tj. zmianie sprzedawcy energii elektrycznej i/lub sprzedawcy gazu, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Ponadto jeżeli umowa konsumenta z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej i/lub gazu jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin jeszcze nie upłynął, a konsument zdecyduje o jej jednostronnym rozwiązaniu, może być zobowiązany do zapłaty kary umownej w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Dodatkowo konsument - w przypadku rozwiązania umowy zawartej w ten sposób ze Spółką na czas oznaczony - będzie zobowiązany do poniesienia tego rodzaju opłat na jej rzecz. Tym samym działania Spółki mogą godzić również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[270] Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć także pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze, nie mające wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, a także ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki). W tej sytuacji od Spółki należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

[271] Pierwsze informacje o kwestionowanych działaniach osób reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki dotyczących zarówno umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego uznanych w pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów dotyczą początku 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[272] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[273] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […]**zł**.

[274] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[275] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W opinii Prezesa Urzędu, przekazywane konsumentom podczas wizyt w ich domach nieprawdziwe informacje o tożsamości Spółki, a także o okolicznościach złożenia propozycji przez przedstawiciela Spółki świadczą o zamiarze wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane wystąpienia konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że przedmiotowe informacje nie były prawdziwe. Spółka wiedziała zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działali jej *Partnerzy*. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Dopiero w sierpniu 2018 r. zaprzestała współpracy z *Partnerami*. Nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[276] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[277] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 37.924 zł.

[278] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[279] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 1 lit. a) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **37.924 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […] % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I ppkt 1 lit. b) sentencji decyzji.

[280] W pkt I ppkt 1 lit. b) sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na wprowadzającym w błąd informowaniu konsumentów, w związku ze składaniem konsumentom, przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki kontaktujące się z nimi telefonicznie lub składające im wizyty w miejscu ich zamieszkania w celu złożenia propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co do istnienia szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych kosztów za energię elektryczną i/lub gaz po zawarciu umowy ze Spółką, podczas gdy w rzeczywistości po zawarciu z nią umowy opłaty te wzrastały.

[281] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[282] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Przy analizie stopnia szkodliwości tej praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił okoliczność, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania kontraktu. W pierwszej kolejności wskazać należy, iż konsument, ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną informacje wymagane przepisami ustawy o prawach konsumenta, w tym o łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie oraz o innych kosztach. Powyższa praktyka ujawnia się ponadto na etapie wykonywania umowy, bowiem związana jest z wysokością kosztów ponoszonych przez konsumentów za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem umowy ze Spółką.

[283] Analiza zebranego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje, że Spółka przedstawiała konsumentom informacje o możliwości obniżenia rachunków za energię elektryczną i/lub gaz w sposób wprowadzający w błąd, uniemożliwiając tym samym konsumentom podjęcie racjonalnej i świadomej decyzji. Oprócz przekazywania konsumentom nierzetelnej informacji o rzeczywistej cenie energii elektrycznej i/lub gazu Spółka pomijała wiele innych, istotnych informacji na temat kosztów związanych z zawarciem proponowanych umów. W przypadku propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej Spółka pomijała istotne dla konsumenta informacje warunkujące wysokość ponoszonych opłat, a dotyczące m.in.: typów rozliczeń warunkowanych deklarowaną minimalną ilością kWh, ceny energii elektrycznej w „taryfie" i „poza taryfa", opłat dodatkowych tj.: konieczności ponoszenia opłaty miesięcznej (zł/m-c), opłaty handlowej (zł/m-c), opłaty aktywacyjnej (zł/układ pomiarowo – rozliczeniowy), a także pozostałych opłat dodatkowych przewidzianych w związku ze

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

zmianą przez odbiorcę typu rozliczeń w trakcie obowiązywania umowy lub w związku z rozwiązaniem umowy przed upływem okresu, na jaki została ona zawarta. Podobna sytuacji miała miejsce przy zawieraniu umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego, gdzie w cenniku Spółki cena jednostkowa gazu jest warunkowana wolumenem deklarowanego, a nie rzeczywistego zużycia. Ponadto odbiorca gazu ponosi przewidzianą w tym cenniku miesięczną opłatę abonamentową. Natomiast w sytuacji, gdy obiorca gazu zdecyduje się na wypowiedzenia umowy zawartej na czas określony przez upływem okresu, na jaki została ona zawarta, zobowiązany jest on po zapłaty na rzecz Spółki opłaty dodatkowej stanowiącej równowartość iloczynu kwoty 40 zł i ilości miesięcy o jaki został skrócony okres obowiązywania umowy. Wskazać należy, że dla konsumenta cena lub szczególna korzyść cenowa jest jednym z najważniejszych czynników decydujących o wyborze przez niego oferty. Z tego względu opisane powyżej działania Spółki powodowały przyjęcie przedstawianej konsumentowi propozycji zawarcia umowy, której w innych warunkach nie przyjąłby. Z uwagi na powyższe należy uznać, że praktyka, o której mowa w pkt I ppkt 1 lit. b) sentencji decyzji narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji oraz wywiera wpływ na konkretne decyzje konsumentów o zawarciu umowy ze Spółką, a także godzi w ekonomiczne interesy konsumentów.

[284] Zważywszy na poziom zorientowania przeciętnego konsumenta w kwestiach dotyczących rynku energii elektrycznej i gazu, w tym opłat związanych z dostarczaniem energii elektrycznej i gazu, Spółka winna dochować szczególnej staranności prezentując swoją ofertę i rzekome korzyści cenowe z niej płynące. Powyższe jest szczególnie istotne, jeśli konsument jest dodatkowo zaskoczony prezentacją oferty w miejscu jego zamieszkania, jest zdezorientowany, wreszcie nie ma możliwości racjonalnego porównania ofert innych przedsiębiorców. Spółka powinna była dochować zatem szczególnej staranności i rzetelnie przedstawić swoją ofertę, zwłaszcza że wzorce umów którymi się posługiwała i cenniki mogły być nieczytelne, w szczególności dla osób starszych.

[285] Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć także pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze. Osoby te nie mają wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, są również ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki).

[286] Pierwsze informacje o kwestionowanych działaniach osób reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki dotyczących zarówno umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego uznanych w pkt I pkt 1 lit. b) sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów dotyczą początku 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[287] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw energii elektrycznej i/lub gazu może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[288] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[289] Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na umyślność działań Spółki opisanych w pkt I ppkt 1 lit. b) sentencji decyzji. W opinii Prezesa Urzędu, przekazywane konsumentom podczas wizyt w ich domach nieprawdziwe informacje o istnieniu szczególnej korzyści cenowej, polegającej na uzyskaniu niższych opłat za energię elektryczną i/lub gaz w związku z zawarciem umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, świadczą o zamiarze Spółki wykorzystania mylnego przekonania konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania tych umów. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane wystąpienia konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że przedmiotowe informacje były przekazywane konsumentom nierzetelnie. Spółka wiedziała zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działali jej *Partnerzy*. Nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[290] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[291] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 37.924 zł.

[292] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[293] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I.1 b) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **37.924 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji.

[294] W pkt I ppkt 2 sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na zatajaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki faktu, że pośród przedkładanych konsumentom przez te osoby do podpisu dokumentów dotyczących zawarcia: - umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej, znajduje się również umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy paliwa gazowego lub - umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, znajduje się również umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej, przez co konsument nie otrzymuje rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, że zawiera ze Spółką również umowę skutkującą zmianą sprzedawcy energii elektrycznej.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[295] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[296] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Podkreślenia wymaga, iż konsument ma prawo oczekiwać, że najpóźniej w chwili złożenia mu propozycji zawarcia umowy przekazane mu zostaną wymagane przepisami upk informacje, o głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia. Zaniechacie przez Spółkę przedstawienia konsumentom wyraźnego, jasnego i rozłącznego proponowanych ofert skutkowało tym, że konsumenci nie mieli świadomości jednoczesnego zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Tym samym doprowadzano do istotnego zniekształcenia ich zachowań, gdyż zawierali oni umowy, których nie zamierzali zawrzeć. Podkreślić należy, że w niektórych przypadkach – na skutek podjętych przez przedstawiciela Spółki działań - dochodziło do zawarcia obu umów nawet w sytuacji, gdy konsumenci uprzednio informowali go, że nie są tym zainteresowani. Z tego względu należy uznać, że praktyka, o której mowa w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji narusza pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji. Powyższa praktyka ujawnia się ponadto na etapie wykonywania umowy i skutkuje zobowiązaniem konsumenta do realizacji kontraktu, którego nie zamierzał on zawierać, a więc wpływa na konkretne decyzje konsumentów, tj. zmianę sprzedawcy energii elektrycznej i/lub sprzedawcy gazu, z czym wiązać mogą się określone skutki finansowe. Tym samym działania Spółki godzą również w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[297] Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć także pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze, nie mające wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, a także ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki). W tej sytuacji od Spółki należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

[298] Pierwsze informacje o kwestionowanych działaniach osób reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki dotyczących zarówno umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego uznanych w pkt I pkt 2 sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów dotyczą początku 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[299] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[300] W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[301] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[302] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W opinii Prezesa Urzędu, zatajenie przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki Gasoenergia faktu podejmowania przez nie w trakcie przedstawiania konsumentowi propozycji zawarcia ze Spółką umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej działań zmierzających do pozyskania podpisu konsumenta na dokumentach związanych z procesem zmiany sprzedawcy gazu lub zatajanie - w trakcie przedstawiania konsumentowi propozycji zawarcia ze Spółką umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego faktu podejmowania przez nie działań zmierzających do pozyskania podpisu konsumenta na dokumentach związanych z procesem zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, świadczą o zamiarze zatajenia istotnych informacji w celu pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych sprzedaży paliwa gazowego. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane wystąpienia konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, że osiąga korzyści majątkowe wskutek wprowadzenia konsumentów w błąd. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działali jej *Partnerzy*. Podkreślenia przy tym wymaga, że Spółka nie zmieniła swoich praktyk pod wpływem otrzymywanych z wielu źródeł sygnałów o negatywnych skutkach tych działań dla interesów konsumentów. Dopiero w sierpniu 2018 r. zaprzestała współpracy z *Partnerami*. Nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[303] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o [..]%.

[304] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 37.924 zł.

[305] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[306] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 2 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **37.924 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I ppkt 3 lit. a) sentencji decyzji.

[307] W pkt I ppkt 3 lit. a) sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na stosowaniu przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki wobec konsumentów przy zawieraniu umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego niedopuszczalnego nacisku polegającego na wywoływaniu u konsumentów przekonania, że podpisanie umowy jest czynnością konieczną oraz ponaglaniu konsumentów w podpisywaniu ww. umów i stwarzaniu warunków uniemożliwiających im zapoznanie się z treścią przedkładanych im dokumentów, co mogło ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

[308] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[309] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na etapie zawierania umowy. Zważyć należy, że na skutek kwestionowanych działań Spółki, konsument ma w wysokim stopniu ograniczoną możliwość uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych i podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy. Powyższa praktyka ujawnia się ponadto na etapie wykonywania umowy, bowiem skutkuje nałożenia na konsumenta obowiązku wykonywania umowy, której w innych okolicznościach nie musiałby wykonywać. Przy analizie stopnia szkodliwości ww. praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił, że w związku z wywoływaniem u konsumentów przekonania o konieczności podpisania przedkładanych im umów, a także wywieraniem na konsumentach presji i nie zapewnianiem im swobodnej możliwości zapoznania się z treścią przedkładanych dokumentów Spółka w znacznym stopniu ograniczała swobodę wyboru przeciętnego konsumenta. Uwzględnienia przy tym wymaga charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. W związku z powyższym, wywoływanie u konsumenta przeświadczenia w postaci zagrożenia wstrzymania dostaw energii elektrycznej i/lub gazu do jego mieszkania, w przypadku gdy nie podpisze przedkładanych dokumentów, przy jednoczesnym ponaglaniu przy podpisywaniu tych dokumentów, a także uniemożliwianiu zapoznania się z ich treści, powodowało lub mogło powodować podjęcie przez konsumenta decyzji na temat umowy, której w innych warunkach by nie

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

podjął. Gdyby bowiem konsument został poinformowany, że niepodpisanie przez niego okazanych przez Spółkę dokumentów w rzeczywistości nie niesie za sobą powyższego ryzyka, wówczas nie zawarłby umowy ze Spółką. Z tego względu należy uznać, że zarzucana praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów. Z zakwestionowaną praktyką mogą również dla konsumenta wiązać się określone skutki finansowe. Jeżeli bowiem umowa konsumenta z dotychczasowym sprzedawcą energii elektrycznej jest umową zawartą na czas oznaczony, której termin obowiązywania jeszcze nie upłynął, konsument będzie co do zasady zobowiązany do zapłaty kary umownej w związku z przedterminowym rozwiązaniem umowy. Dodatkowo, w przypadku rozwiązania w ten sposób umowy zawartej na czas oznaczony ze Spółką, konsument będzie zobowiązany do poniesienia ww. opłat na rzecz Spółki. Tym samym działania Spółki godzą w ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[310] Prezes Urzędu nie mógł nie wziąć pod uwagę okoliczności, że konsumentami szczególnie podatnymi na praktyki Spółki są osoby starsze, nie mające wystarczającego rozeznania w zakresie współczesnych technik marketingowych, a także ufne co do zapewnień składanych przez osoby je odwiedzające (tj. reprezentujące Spółkę). W tej sytuacji od Spółki należałoby wymagać szczególnej staranności w przekazywaniu informacji dotyczących oferowanych produktów.

[311] Pierwsze informacje o kwestionowanych działaniach osób reprezentujących i działających na rzecz i w imieniu Spółki dotyczących zarówno umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego uznanych w pkt I pkt 3 lit. a) sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów dotyczą początku 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[312] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, przerwanie dostaw energii i/lub gazu może natomiast prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[313] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[314] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[315] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. Stosowanie przez przedstawicieli Spółki różnego rodzaju perswazyjnego przymusu, świadczą o zamiarze wykorzystania szczególnego stanu świadomości konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, w jakich okolicznościach zawierane były umowy z konsumentami. Spółka wiedział zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek nieuczciwych działań swoich przedstawicieli. Dlatego nie ma podstaw do przyjęcia, że Spółka nie była świadoma tego, jak działają jej przedstawiciele. Nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[316] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[317] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

[318] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[319] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 3 lit. a) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł** po zaokrągleniu. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt. I ppkt 3 lit. b) sentencji decyzji.

[320] W pkt I ppkt 3 lit. b) sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na stosowaniu przez nią wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku polegającego na zamieszczaniu w kierowanych do nich pismach treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na rzecz i w imieniu Spółki w trakcie składania konsumentom - w miejscu ich zamieszkania - propozycji zawarcia umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, będzie poniesienie odpowiedzialności prawnej, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego, co może ograniczać zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawieranej umowy.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[321] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[322] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na zarówno na etapie zawierania umowy, jak i jej realizacji. W trakcie zawierania umów kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej i/lub umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w imieniu Spółki nie pozyskiwały od konsumentów pełnych i prawidłowych informacji i danych, które powinny znaleźć się w zawieranych umowach i załącznikach stanowiących ich integralną część. Działania tych osób zmierzały przede wszystkim do pozyskaniu podpisu konsumenta na egzemplarzu przedłożonej mu umowy. Kwestia poprawności, prawidłowości i kompletności informacji i danych zamieszczanych w umowie oraz pozyskanie oświadczeń konsumenta co do udzielenia Spółce pełnomocnictwa do przeprowadzenia w jego imieniu procesu zmiany sprzedawcy pozostawiana była na późniejszy etap kontaktów z konsumentem, które prowadzone były bezpośrednio przez Spółkę. Pomimo istniejących braków w treści umów i wymaganych dokumentach stanowiących ich integralną część, Spółka uznawała, że jest uprawniona do rozpoczęcia w imieniu konsumentów procesu zmiany sprzedawcy. Wystosowywała ona do konsumentów wezwania, w których zamieszczała treści wywołujących wrażenie, że nieuniknioną konsekwencją nieuzupełnienia przez konsumenta dokumentów i informacji w żądanym przez Spółkę zakresie, niepozyskanych przez osoby reprezentujące i działające na jej rzecz i w jej imieniu w trakcie składania konsumentom propozycji zawarcia ww. umów będzie poniesienie przez konsumenta niesprecyzowanej bliżej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa, w tym obciążenie go karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego.

[323] Przy analizie stopnia szkodliwości ww. praktyki oraz jej skutków rynkowych Prezes Urzędu uwzględnił, że w związku z wywoływaniem u konsumentów przeświadczenia o konieczności uzupełnienie żądanych dokumentów i informacji, a także wywieraniem na konsumentach presji związanej z poniesieniem przez nich niesprecyzowanej odpowiedzialności przewidzianej w przepisach prawa, w tym obciążenie ich karami umownymi Spółka w znacznym stopniu wpływała na decyzje przeciętnego konsumenta co do spełnienie jej żądań i kontynuowania procesu zmiany sprzedawcy energii elektrycznej i/lub gazu. Z tego względu należy uznać, że zarzucana praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów. Z zakwestionowaną praktyką mogą również dla konsumenta wiązać się określone skutki finansowe związane chociażby z artykułowaną przez Spółkę w kierowanych do konsumentów wezwaniach możliwością obciążenia ich karami umownymi przewidzianymi w § 3 umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej dla odbiorców z grup taryfowych G i/lub w § 5 ust. 1 cennika oferty promocyjnej stanowiącego załącznik do umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[324] Znajdujące się w aktach postępowania wystąpienia Spółki do odbiorców energii elektrycznej o treści cytowanej w pkt [172] uzasadnienia decyzji datowane są m.in. na styczeń 2017 r., natomiast wystąpienia Spółki do odbiorców gazu o treści cytowanej w pkt [173] uzasadnienia decyzji datowane są m.in. na maj 2017 r. Zaprzestanie przez

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc działania Spółki uznane w pkt I pkt 3 lit. b) sentencji decyzji za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów miały charakter długotrwały, gdyż trwały ponad rok.

[325] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne jest więc uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[326] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. tj. […] **zł**.

[327] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[328] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. Stosowanie przez przedstawicieli Spółki różnego rodzaju perswazyjnego przymusu, świadczą o zamiarze wykorzystania szczególnego stanu świadomości konsumentów dla pozyskania jak największej liczby klientów i uzyskania maksymalnych zysków z zawierania umów sprzedaży energii elektrycznej i/lub gazu. Spółka musiała bowiem zdawać sobie sprawę, choćby z uwagi na otrzymywane skargi konsumentów, pisma rzeczników konsumentów oraz innych organów, w jakich okolicznościach zawierane były umowy z konsumentami. Spółka wiedział zatem, że osiąga korzyści majątkowe wskutek swoich działań. Nie można zatem uznać, że działania Spółki wobec konsumentów były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[329] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[330] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[331] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[332] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 3 lit. b) sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I ppkt 4 sentencji decyzji.

[333] W pkt I ppkt 4 sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zaniechanie Spółki polegające na niewydawaniu konsumentom egzemplarza zawartej z nią poza lokalem przedsiębiorstwa umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego oraz załączników do tych umów lub potwierdzenia ich zawarcia, utrwalonego na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku.

[334] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[335] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na zarówno na etapie zawierania, jak i wykonywania kontraktu. Przedmiotowa praktyka Spółki godzi bowiem w prawo konsumentów do otrzymania dokumentów umownych po zawarciu umowy, a w konsekwencji, godzi również w niezwykle istotne dla konsumenta prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. W ustalonych okolicznościach niewydanie konsumentowi dokumentu umowy i załączników, względnie potwierdzenia zawarcia umowy, pozbawia konsumenta informacji co do tego z kim i na jakich warunkach zawarł umowę. Zdaniem Prezesa Urzędu, negatywny wymiar ww. praktyki wzmacniają wcześniejsze, zakwestionowane powyżej działania Spółki. Pozostając w błędzie co do podmiotu, z którym konsument podpisał umowę i nie posiadając jakiegokolwiek dokumentu potwierdzającego fakt zawarcia umowy, konsument nie jest w stanie ustalić, że nawiązał stosunek umowny właśnie ze Spółką, a nie - jak go zapewniono - jedynie zmienił warunki umowy zawartej z dotychczasowym sprzedawcą na korzystniejsze, lub dokonał koniecznej aktualizacji obowiązującej go umowy z dotychczasowym sprzedawcą. Nie otrzymując załącznika do umowy w postaci pouczenia o prawie odstąpienia od umowy, przeciętny konsument może poza tym nie wiedzieć, że takie prawo mu przysługuje. Ponadto, może też nie mieć żadnych możliwości ustalenia, czy upłynął już lub nie termin, w którym może odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów. Wskutek stosowanej przez Spółkę praktyki konsument może więc kontynuować umowę ze Spółką wbrew swojej woli. Dlatego zachowanie Spółki może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta na etapie zawierania umowy i po jej zawarciu, utrudniając konsumentowi odstąpienie od zawartej ze Spółką umowy. Z tych względów praktyka Spółki wywiera negatywny wpływ także na ekonomiczne interesy konsumentów.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[336] Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Spółki dotyczą umów zawartych przez nią z konsumentami w I połowie 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka, orzeczona w pkt I ppkt 4 sentencji decyzji miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[337] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[338] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. **[…] zł**.

[339] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[340] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Zebrany w niniejszej sprawie materiał dowodowy wskazuje na umyślność działań Spółki opisanych w pkt I ppkt 4 decyzji. W opinii Prezesa Urzędu nie sposób uznać, że niewydanie konsumentom dokumentów umownych po podpisaniu umowy, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartej umowy, tj. niedopuszczenie do skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Spółka wiedziała, jaki wpływ jej zaniechanie ma na prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, ponieważ otrzymywała skargi konsumenckie i interwencje rzeczników konsumentów w tym zakresie. Spółka miała świadomość, że poprzez niewydanie dokumentów umownych może co najmniej utrudnić konsumentowi skorzystanie z tego prawa, np. poprzez niemożność ustalenia terminu do odstąpienia od umowy i kontrahenta, z którym faktycznie zawarł umowę. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami, a jej działania były przypadkowe. Zdaniem Prezesa

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[341] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[342] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

[343] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[344] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 4 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I ppkt 5 sentencji decyzji.

[345] W pkt I ppkt 5 sentencji niniejszej decyzji za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznano działania Spółki polegające na nieprzekazywaniu konsumentom informacji o prawie odstąpienia od zawartej z nią umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej i/lub umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego poza lokalem przedsiębiorstwa oraz niewydawaniu konsumentom wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od zawartej w tym trybie umowy.

[346] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[347] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na etapie zawierania umowy, ponadto może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po jej zawarciu, utrudniając konsumentowi odstąpienie od zawartej ze Spółką umowy. Podkreślenia wymaga, iż prawo do odstąpienia od umowy jest bardzo istotnym uprawnieniem przysługującym konsumentowi, który zawarł poza lokalem przedsiębiorstwa, bowiem daje mu możliwość rezygnacji ze stosunku umownego, bez ponoszenia kosztów. Nie uzyskując od przedstawiciela Spółki informacji na temat prawa odstąpienia od umowy lub nie otrzymując załącznika do umowy w postaci wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpienia od umowy, przeciętny konsument może w ogóle nie mieć wiedzy o tym, że takie prawo mu przysługuje. Podkreślenia wymaga, iż podpisanie umowy ze Spółką wiąże się z powstaniem długoterminowego zobowiązania (trwającego przez okres np. 3 lat), skutkującego znacznym obciążeniem finansowym po stronie konsumenta. Z uwagi na powyższe należy uznać, że powyższa praktyka może nie tylko naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji, ale może również godzić w

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

ekonomiczne interesy konsumentów. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[348] Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały. Pierwsze informacje o zakwestionowanych działaniach Spółki dotyczą umów zawartych przez nią z konsumentami w I połowie 2017 r. Zaprzestanie przez Spółkę tych praktyk w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami paliwa gazowego w gospodarstwach domowych nastąpiło z dniem 19 maja 2018 r., a w zakresie działań podejmowanych wobec konsumentów, będących odbiorcami energii elektrycznej w gospodarstwach domowych - z dniem 7 sierpnia 2018 r. Tak więc przedmiotowa praktyka, orzeczona w pkt I ppkt 5 sentencji decyzji miała charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok.

[349] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[350] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[351] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[352] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób przyjąć, że nieprzekazywanie konsumentom informacji o prawie odstąpienia od umowy, czy nieprzekazywanie wzoru oświadczenia lub formularza o odstąpieniu od umowy, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na utrzymanie w mocy zawartej umowy, tj. niedopuszczenie do skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy. Spółka wiedziała, jaki wpływ jej zaniechanie ma na prawo konsumenta do odstąpienia od umowy, ponieważ otrzymywała skargi konsumenckie i interwencje rzeczników konsumentów w tym zakresie. Tym samym Spółka miała świadomość, że powyższe informacje i dokumenty nie były konsumentom przekazywane. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami, a jej działania były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[353] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[354] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

[355] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Należy w szczególności zauważyć, że Spółka nie zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki do czasu zaprzestania współpracy z *Partnerami*, co nastąpiło dopiero w sierpniu 2018 r. i nie było związane ze wszczęciem przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania, ale zmianą sytuacji na rynku energetycznym.

[356] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I ppkt 5 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt II sentencji decyzji.

[357] W pkt II sentencji niniejszej decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Spółki polegające na nieuprawnionym i wprowadzającym konsumentów w błąd posługiwaniu się w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty należności za energię elektryczną i/lub gaz znakiem programu *Rzetelna Firma*.

[358] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[359] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na etapie realizacji kontraktu i może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy. Spółka posługując się znakiem programu *Rzetelna Firma* wprowadzała konsumentów w błąd co do posiadania przez nią uprawnień. Nieuprawnione posługiwanie się tym znakiem mogło wywoływać u konsumentów przekonanie o uwiarygodnieniu rzetelności jej działań, gdy tym czasem nie było to nieuprawnione. Z uwagi na powyższe należy uznać, że powyższa praktyka może naruszać co najmniej pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania prawdziwej informacji.

[360] Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały, gdyż trwała ponad rok. Spółka znak programu *Rzetelna Firma* zamieszczała w pismach kierowanych do konsumentów co najmniej od początku 2017 r., natomiast nie prowadzi wewnętrznej windykacji należności i nie wysyła do konsumentów wezwań do zapłaty od 28 marca 2018 r.

[361] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[362] W ocenie Prezesa Urzędu ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […]% obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[363] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[364] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób przyjąć, że nieuprawnione posługiwanie się przez Spółkę w wezwaniach do zapłaty znakiem programu *Rzetelna Firma*, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na stworzenie okoliczności w których konsument zostanie wprowadzony w błąd co do uwiarygodnienia działań Spółki. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami, a jej działania były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[365] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[366] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

[367] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary. Spółka zaprzestała stosowania zarzuconej jej praktyki w marcu 2018 r., jednak nie było to związane ze zmianą jej zachowań wobec konsumentów, ale wynikało z rezygnacji z prowadzenia wewnętrznej windykacji należności.

[368] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł**. Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt III sentencji decyzji.

[369] W pkt III sentencji decyzji uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie przez Spółkę wzorców umów zatytułowanych:

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

- *Załącznik 2 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Cennik sprzedaży energii elektrycznej dla umów kompleksowych zawartych na czas nieoznaczony obowiązujący od 1.09.2016 roku,*
- *Załącznik 3 do Umowy kompleksowej sprzedaży energii elektrycznej. Oferta promocyjna Energia dla domu Nr 1/2016,*
- *Umowa kompleksowa dostarczania paliwa gazowego,*
- *Ogólne Warunki Umowy dla Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego:*
- *Załącznik nr 5 do Umowy kompleksowej dostarczania paliwa gazowego – Oświadczenie o przeznaczeniu gazu na potrzeby naliczania podatku akcyzowego*

w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonych bardzo małą czcionką, co utrudnia konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową.

[370] Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

[371] Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę ujawnia się na zarówno na etapie zawierania umowy, a ponadto może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po jej zawarciu, poprzez utrudnianie konsumentowi zapoznanie się z treścią stosowanych przez Spółkę wzorców umów jak i treścią zawartych umów. Podkreślenia wymaga, iż przedsiębiorca przedstawiając konsumentowi wzorzec umowy powinien zadbać o to, by dokument ten miał czytelną szatę graficzna umożliwiając zapoznaje się z nim przez przeciętnego konsumenta. Niezwykle ważny dla dotrzymania warunku zrozumiałości wzorca umowy, jest wymóg zachowania dobrej czytelności tekstu obejmujący zarówno sposób sporządzenia dokumentu, wielkość użytej czcionki, jak i język tekstu. Oznacza to, że wszystkie parametry typograficzne danego dokumentu winny być dobrane w taki sposób, aby zapewnić możliwie szybki i bezproblemowy jego odczyt przez odbiorców. Przedstawienie konsumentowi wzorca umowy w nieczytelnej szacie graficznej może ograniczyć konsumentowi swobodne zapoznanie się z warunkami proponowanej oferty oraz obowiązkami i uprawnieniami jakie konsument posiada w związku z przystąpieniem do niej. Z uwagi na powyższe należy uznać, że powyższa praktyka może nie tylko naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uzyskania informacji, ale może również godzić w ekonomiczne interesy konsumentów związane np.: z konieczności ponoszenia opłat wynikających z oferty do której konsumentem przystąpił. Stopień szkodliwości tej praktyki jest więc niewątpliwie znaczny.

[372] Z poczynionych ustaleń wynika, że omawiana praktyka ma charakter długotrwały, gdyż ww. wzorce umowne regulującej zasady kompleksowe sprzedaży energii elektrycznej Spółka stosowała od początku 2017 r. do 25 września 2018 r. Od 26 września 2018 r. posługuje się ona wzorcem umownym zatytułowanym *Umowa kompleksowa sprzedaży energii elektrycznej dla Konsumentów* i stanowiącymi jego integralną cześć dokumentami zatytułowanymi: *Załącznik 1 – Paszport PPE, Załącznik 2 – Pełnomocnictwo do przeprowadzenia procesu zmiany sprzedawcy wraz z wnioskiem o zawrocie umowy kompleksowej dla pozyskania paszportu Punktu Poboru Energii elektrycznej (PPE)* oraz *Załącznik 3 - Ogólne Warunki Umowy kompleksowej (OWU-k)*. Wzorce dokumentów obowiązujących od 26 września 2018 r. zostały sporządzone za pomocą czcionki, której

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

wielkość utrudniała konsumentom zapoznanie się z treścią tych dokumentów zawierających istotne informacje związane ze świadczeniem usług kompleksowych sprzedaży energii elektrycznej. W odniesieniu do stosowania wzorców umownych regulujących zasady kompleksowego dostarczania paliwa gazowego Spółka zaprzestała zawierania umów kompleksowych dostarczania paliwa gazowego z odbiorcami w gospodarstwach domowych, a ostatnią umowę z wykorzystaniem tego wzorca zawarła z odbiorcą gazu 18 maja 2018 r. Pomimo podjętych działań Spółka wciąż realizuje umowy zawarte na podstawie ww. wzorców umownych, tak więc Spółka stosuje przedmiotową praktykę przez ponad rok.

[373] Prezes Urzędu wziął również pod uwagę charakter oferowanych przez Spółkę produktów, z którymi związana jest praktyka Spółki. Wskazać bowiem należy, iż dostęp do energii elektrycznej i gazu stanowi jeden z podstawowych i niezbędnych elementów warunkujących funkcjonowanie gospodarstwa domowego konsumenta, a przerwanie dostaw energii i/lub gazu może prowadzić do poważnego jego paraliżu. Tym samym przy ustaleniu kwoty bazowej konieczne było uwzględnienie przymiotu niezbędności oferowanych przez Spółkę produktów do funkcjonowania przeciętnego konsumenta.

[374] W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie […] % obrotu Spółki w 2018 r., tj. […] **zł**.

[375] Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze pod uwagę także okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

[376] Ocena zgromadzonego materiału dowodowego w zakresie ww. praktyki wskazuje na umyślne naruszenie przez Spółkę zakazu wyrażonego w art. 24 uokik. W ocenie Prezesa Urzędu nie sposób przyjąć, że przedstawianie konsumentom ww. wzorców, nie wynika ze świadomych, celowych działań Spółki ukierunkowanych na stworzenie okoliczności w których konsumentom uniemożliwi się lub co najmniej utrudni swobodne zapoznanie się z ich treścią. W otrzymywanych wystąpieniach konsumentów Spółka otrzymywała sygnały o tym, że przedkładane im wzorce umów miały nieczytelną szatę graficzną. Uwzględniając ww. okoliczności nie ma podstaw do stwierdzenia, że Spółka naruszyła tylko zasady ostrożności w relacjach z konsumentami, a jej działania były przypadkowe. Zdaniem Prezesa Urzędu miały one charakter umyślny, w związku z czym kwotę bazową zwiększono o […]%.

[377] W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął także pod uwagę inną okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Uwzględnienie przedmiotowej okoliczności jest skutkiem prowadzenia przez Spółkę działalności gospodarczej na terenie całego kraju. Z uwagi na powyższe, kwotę bazową zwiększono o […]%.

[378] Mając na uwadze powyższe okoliczności obciążające, Prezes Urzędu podwyższył kwotę bazową kary łącznie o […]% do kwoty 44.244,71 zł.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

[379] Prezes Urzędu nie dopatrzył się natomiast w niniejszej sprawie żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

[380] Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt III sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości **44.245 zł.** Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi […]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2018 r. czyli […]% kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na przedsiębiorcę.

[381] Kara pieniężna nałożona na Spółkę za poszczególne praktyki w określonej wyżej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ustalone kary pozwolą zrealizować funkcję represyjną tj. dolegliwość z tytułu kwestionowanych działań, jak również funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej tj. zniechęcenia co do podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku usług sprzedaży energii elektrycznej i gazu. Powyższe uzasadnia rozstrzygnięcie o karze, jak w **pkt V** sentencji decyzji.

[382] Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000**.

Koszty postępowania

[383] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

[384] Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a., do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

[385] Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a. jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

[386] W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I - III sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 101,60 złotych (słownie: sto jeden złotych 60/100 groszy).

[387] Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000** w terminie 14 dni od uprawomocnienie się decyzji.

POUCZENIA:

I. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479^{28} § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk
tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

cywilnego (t.j.: Dz. U. 2019 poz. 1460) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia**, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

II. W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VI niniejszej decyzji, stosownie do art. 264 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz.U. z 2018, poz. 2096 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy i w związku z art. 479^{32} § 1 i § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. — Kodeks postępowania cywilnego (t.j.: Dz. U. 2019 poz. 1460), należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku w terminie **tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.**

III. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 785), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

IV. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 785), zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

V. Zgodnie z 103 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 785), Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

VI. Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j.: Dz. U. z 2019 r. poz. 785), wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

VII. Stosownie do treści art. 117 § 3 i § 4 K.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Gdańsku
Roman Jarząbek

Otrzymuje:

Proton Polska Energia Sp. z o.o.

Aleja Komisji Edukacji Narodowej 36/112B

02-797 Warszawa

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl

a/a

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Delegatura w Gdańsku
ul. Podwale Przedmiejskie 30, 80-824 Gdańsk

tel.: 58 346-29-32, fax.: 58 346-29-33
gdansk@uokik.gov.pl
www.uokik.gov.pl