



ASSIST
2GETHER



**Federacja
Konsumentów**

OCHRONA KONSUMENTA

PRAWO KONSUMENCKIE NA RYNKU ENERGII

Prowadzący: Mateusz Sokołowski

Kraków, 30 października 2018 r.

AKTY PRAWNE

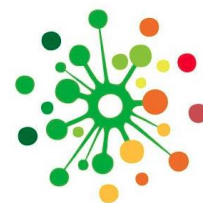


ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

- Ustawa z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 775 ze zm.)
- Ustawa z 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070)
- Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683)
- Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1025 ze zm.)
- Ustawa z 21 czerwca 2001 r. o dodatkach mieszkaniowych (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 180)
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z 4 maja 2007 r. ws. szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego (Dz.U. z 2007 r. poz. 623)
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z 2 lipca 2010 r. ws. szczegółowych warunków funkcjonowania systemu gazowego (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 1158)
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z 18 sierpnia 2011 r. ws. szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 2500)
- Rozporządzenie Ministra Gospodarki z 28 czerwca 2013 r. ws. szczegółowych zasad kształtowania i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie paliwami gazowymi (t.j. Dz.U. z 2018 r. poz. 640)
- Rozporządzenie Ministra Energii z 15 grudnia 2016 r. ws. przeprowadzania kontroli przez przedsiębiorstwa energetyczne (Dz.U. z 2016 r. poz. 2166)

SŁOWNIK POJĘĆ



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Konsument – odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej / paliwa gazowego na podstawie umowy zawartej z przedsiębiorstwem energetycznym, wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym

Sprzedawca – przedsiębiorstwo energetyczne zajmujące się obrotem energią / paliwami, z którym konsument ma zawartą umowę

Sprzedawca rezerwowy – przedsiębiorstwo zajmujące się obrotem energią elektryczną, które będzie dla konsumenta sprzedawcą w przypadku zaprzestania sprzedaży przez dotychczasowego sprzedawcę. Określony w umowie dystrybucji

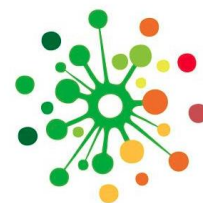
Sprzedawca z urzędu – przedsiębiorstwo zajmujące się obrotem energią / paliwami gazowymi zobowiązane do zawarcia umowy kompleksowej z konsumentem niekorzystającym z prawa wyboru sprzedawcy i świadczenia temu konsumentowi usługi kompleksowej

Dystrybutor – przedsiębiorstwo zajmujące się dystrybucją energii / paliwa gazowego, do sieci którego konsument jest przyłączony. Odpowiedzialne za ruch sieciowy, bezpieczeństwo funkcjonowania systemu przesyłu, eksploatację, konserwację, remonty oraz niezbędną rozbudowę sieci dystrybucyjnej

Umowa sprzedaży – umowa zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której konsument dokonuje zakupu energii / paliw gazowych

Umowa o świadczenie usług dystrybucji – umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której energia / paliwa gazowe są dostarczane konsumentowi

SŁOWNIK POJĘĆ



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Umowa kompleksowa – umowa zawierająca postanowienia umowy sprzedaży i umowy dystrybucji. Zawarta ze sprzedawcą, na podstawie której sprzedawca zarówno sprzedaje konsumentowi energię / paliwo gazowe, jak i zapewnia jej dystrybucję

Umowa o przyłączenie – umowa zawarta z dystrybutorem, na podstawie której realizowane jest przyłączenie nieruchomości, obiektu lub lokalu do sieci dystrybutora

Taryfa – zbiór cen i stawek opłat oraz warunków ich stosowania, opracowany przez przedsiębiorstwo energetyczne i wprowadzany jako obowiązujący dla określonych w nim odbiorców w trybie określonym ustawą – Prawo energetyczne

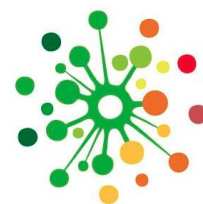
Grupa taryfowa – grupa odbiorców kupujących energię / paliwa gazowe lub korzystających z usługi dystrybucji albo usługi kompleksowej, dla których stosuje się jeden zestaw cen lub stawek opłat i warunków ich stosowania

Okres rozliczeniowy – okres pomiędzy dwoma kolejnymi rozliczeniowymi odczytami urządzeń pomiarowych, dokonanych przez dystrybutora sieci

Układ pomiarowy – liczniki, gazomierze i inne urządzenia pomiarowe lub pomiarowo-rozliczeniowe, służące bezpośrednio lub pośrednio do pomiarów i rozliczeń

Standardy jakościowe obsługi – określone w rozporządzeniu systemowym określone zasady postępowania przedsiębiorstwa energetycznego wobec konsumenta, za niedotrzymanie których konsumentowi przysługują bonifikaty

PRAWA KONSUMENTÓW - INFORMACJE OGÓLNE



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Konsument energii elektrycznej ma prawo do:

- 1) dostępu do sieci
- 2) zakupu energii elektrycznej
- 3) korzystania z usługi dystrybucji energii elektrycznej
- 4) wyboru rodzaju umowy
- 5) dostępu do informacji
- 6) korzystania ze standardów jakościowych

Konsument paliw gazowych ma prawo do:

- 1) dostępu do sieci
- 2) zakupu paliw gazowych
- 3) korzystania z usługi dystrybucji paliw gazowych
- 4) dostępu do informacji
- 5) korzystania ze standardów jakościowych

OBOWIĄZKI DYSTRYBUTORA



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Konsument ubiegający się o przyłączenie do sieci składa do dystrybutora wniosek o określenie warunków przyłączenia do sieci energetycznej / gazowej. Wzór wniosków określa sam dystrybutor.

Dystrybutor ma obowiązek udostępniania konsumentom informacji nt. świadczonej usługi oraz zasad i procedurze zmiany sprzedawcy.

Dystrybutor ma obowiązek zawarcia umowy o przyłączenie z konsumentem ubiegającym się o nie, jeżeli istnieją techniczne i ekonomiczne warunki przyłączenia i dostarczania energii / paliwa, a żądający spełnia warunki przyłączenia i odbioru.

Dystrybutor nie ma obowiązku zawarcia umowy, gdy konsument nie posiada tytułu prawnego do korzystania z nieruchomości lub lokalu (np. prawo własności, spółdzielcze prawo własności, umowa najmu), do którego ma być dostarczana energia / paliwo.

Przyłączenie do sieci następuje na podstawie umowy, po spełnieniu warunków przyłączenia. W przypadku odmowy zawarcia umowy, dystrybutor niezwłocznie powiadamia o tym Prezesa URE oraz konsumenta – podając przyczyny.

Dla energii elektrycznej:

- dystrybutor ma obowiązek wydać warunki przyłączenia w terminie 30 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku

Dla paliwa gazowego:

- dystrybutor ma obowiązek wydać warunki przyłączenia w terminie 21 dni od dnia złożenia kompletnego wniosku

Gdy z istotnych powodów termin nie może zostać dotrzymany, dystrybutor informuje niezwłocznie konsumenta o innym terminie wydania.

OBOWIĄZKI SPRZEDAWCY



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Konsument może wybrać dowolnego sprzedawcę, którego usługi będą najbardziej odpowiadać jego wymaganiom.

Na podstawie umowy sprzedawca ma obowiązek sprzedaży energii / paliwa oraz zapewnienia ciągłości dostaw przez dystrybutora.

Sprzedawca ma obowiązek informować konsumenta o jego prawach, w tym sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów.

Sprzedawca ma obowiązek udostępniania konsumentom informacji o cenach sprzedaży energii / paliwa oraz warunkach ich stosowania, a w przypadku podwyżki cen lub stawek opłat – poinformować konsumenta w ciągu 1. okresu rozliczeniowego od dnia podwyżki.

Sprzedaż energii / paliwa następuje na podstawie umowy. Sprzedawca ma obowiązek potwierdzenia konsumentowi warunków umowy na trwałym nośniku oraz dostarczenia jej w całości wraz z załącznikami.

Sprzedawca z urzędu:

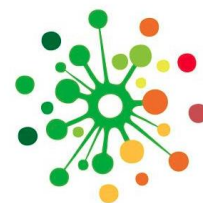
- ma obowiązek zawarcia z konsumentem usługi kompleksowej (sprzedaż + dystrybucja)

Sprzedawca rezerwowy :

- ma obowiązek zapewnienia dostaw energii w przypadku zaprzestania jej sprzedaży przez dotychczasowego sprzedawcę (np. z powodu ogłoszenia upadłości, wycofania z rynku)

Sprzedawca rezerwowy funkcjonuje wyłącznie w umowach dot. energii elektrycznej. Wskazany jest w umowie dystrybucji.

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

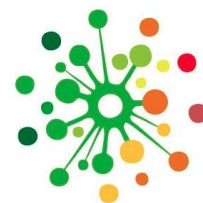


Na rynku energii elektrycznej istnieje ustawowy wymóg rozdzielenia działalności dystrybucyjnej od obrotowej i wytwórczej. Oznacza to, że sprzedaż i dystrybucja energii realizowane są przez odrębne przedsiębiorstwa.

Konsument może zawrzeć odrębne umowy lub tzw. **umowę kompleksową (dystrybucja + sprzedaż)**, która podpisywana jest ze sprzedawcą. Ten dokonuje sprzedaży energii i zapewnia jej dostarczenie konsumentowi przez dystrybutora.

Do zawierania umów kompleksowych zobowiązani są tzw. sprzedawcy z urzędu, ale każdy inny sprzedawca ma także prawo proponować ją konsumentowi.

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

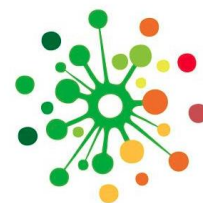
fk Federacja
Konsumentów



Na rynku paliw gazowych powszechniejsze są umowy kompleksowe. Konsument może zawrzeć odrębne umowy lub tzw. **umowę kompleksową (dystrybucja + sprzedaż)**, która podpisywana jest ze sprzedawcą. Ten dokonuje sprzedaży energii i zapewnia jej dostarczenie konsumentowi przez dystrybutora.

Do zawierania umów kompleksowych również zobowiązani są tzw. sprzedawcy z urzędu, ale każdy inny sprzedawca ma także prawo zaproponować ją konsumentowi.

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

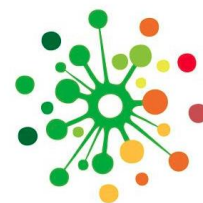
Każdy konsument powinien otrzymać podpisaną umowę w pełnej treści w formie pisemnej. Obligatoryjne dla przedsiębiorcy jest także dołączenie wszystkich załączników, w tym cennika i taryf. **Przed podpisaniem umowy należy zawsze sprawdzić jej kompletność.**

W przypadku zmiany umowy przedsiębiorca energetyczny jest zobowiązany przesłać konsumentowi projekt zmienionej umowy.

Konsument może negocjować warunki zawieranych umów, w tym długość jej obowiązywania. Negocjacji nie podlegają ceny i stawki opłat określone w taryfach zatwierdzonych przez Prezesa URE.



UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



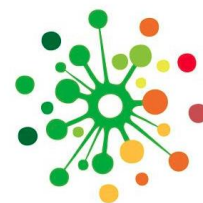
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Pytanie:

Czy konsument może otrzymać od przedsiębiorcy wzór umowy oraz wszystkich załączników do zapoznania się przed jej podpisaniem?

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



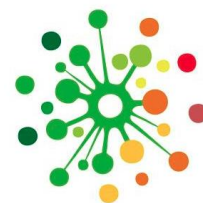
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Pytanie:

Czy w sytuacji, gdy konsument nie akceptuje projektu zmienianej umowy
ma prawo do wypowiedzenia umowy?

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

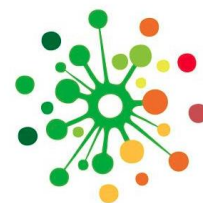
Pytanie:

Czy w sytuacji, gdy konsument nie akceptuje projektu zmienianej umowy
ma prawo do wypowiedzenia umowy?

„Projekty umów (...) lub projekty wprowadzenia zmian w zawartych umowach, z wyjątkiem zmian cen lub stawek opłat określonych w zatwierdzonych taryfach, powinny być niezwłocznie przesłane odbiorcy; jeżeli w zawartych umowach mają być wprowadzone zmiany, wraz z projektem zmienianej umowy należy przesać pisemną informację o prawie do wypowiedzenia umowy.”

Art. 5 ust. 5 ustawy – Prawo energetyczne

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

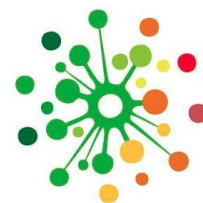
Najważniejsze komponenty umowy sprzedaży:

- strony umowy
- miejsce dostarczenia energii / paliwa do konsumenta
- ilość energii / paliwa w podziale na okresy umowne
- moc umowną, w tym sposób i warunki jej zmiany
- cena / stawki opłat lub grupa taryfowa stosowane w rozliczeniach, w tym sposoby i warunki ich zmiany
- długość trwania okresu rozliczeniowego i możliwości jego zmiany
- sposób prowadzenia rozliczeń

- odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków umownych
- okres obowiązywania umowy i warunki jej rozwiązania
- informacja o prawach konsumenta (w tym sposób wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów)
- informacja o pomocy technicznej w przypadku awarii
- informacja o sposobie zapoznania się z obowiązującymi taryfami

Art. 5 ust. 2 i 4b ustawy – Prawo energetyczne

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



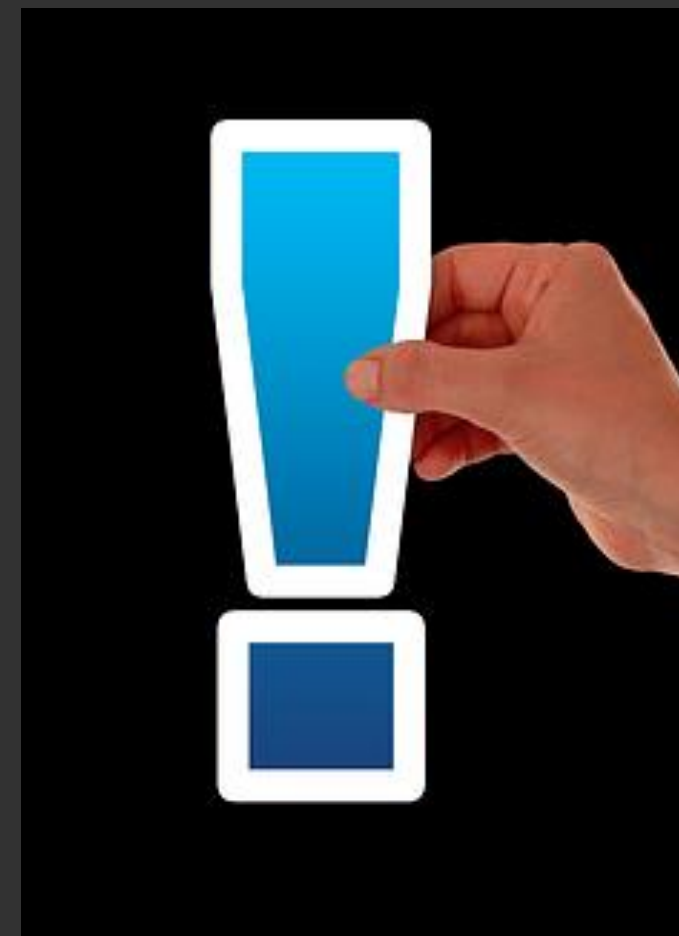
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

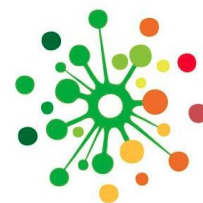
Rozwiązywanie umów sprzedaży:

- warunki rozwiązywania umowy określone są przez strony w umowie
- strona umowy może ją rozwiązać przez złożenie pisemnego oświadczenia o jej wypowiedzeniu z zachowaniem określonego w umowie okresu wypowiedzenia
- umowa ulega rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie konsumenta dotarło do przedsiębiorstwa. Odbiorca może wskazać późniejszy termin rozwiązania umowy

W przypadku umów na czas określony (terminowych) przedsiębiorcy energetyczni często zastrzegają sobie możliwość obciążenia konsumenta **jednorazową opłatą** tzw. **karą umowną (notą obciążeniową)** za **przedterminowe rozwiązanie umowy**. Wysokość oraz zasady naliczenia kar wynikają bezpośrednio z warunków umowy. Przed jej rozwiązaniem warto zapytać o możliwość bez kosztownego rozwiązania umowy za porozumieniem stron, aby nie narazić się na dodatkowe koszty.



UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość:

- najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania umową, przedsiębiorca ma obowiązek udzielić informacji o sposobie i terminie wykonywania prawa do odstąpienia od umowy oraz załączyć wzór odstąpienia od takiej umowy
- informacja nt. prawa do odstąpienia od umowy powinna zostać podana w sposób czytelny i zrozumiały dla konsumenta
- w przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku

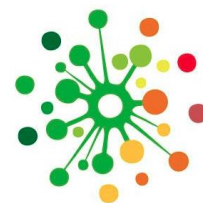
Art. 12, art. 13 ustawy o prawach konsumenta

Prawa po stronie konsumenta:

- w terminie 14 dni konsument może odstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, bez podawania przyczyny
- pisemne oświadczenie może zostać złożone w siedzibie przedsiębiorstwa lub wysłane listownie na adres wskazany w umowie. **Ważne, aby kopię pisma (z potwierdzeniem nadania lub przyjęcia) zachować dla celów dowodowych**
- jeżeli przedsiębiorca dopuszcza możliwość złożenia oświadczenia w formie elektronicznej (np. za pomocą formularza mailowego) lub telefonicznie – otrzymanie pisma powinien konsumentowi potwierdzić

Art. 27, art. 30 ustawy o prawach konsumenta

UMOWY SPRZEDAŻY I DYSTRYBUCJI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

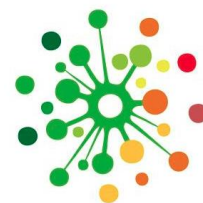
Jeżeli konsument nie został poinformowany o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy, uprawnienie to wygasa po upływie 12 miesięcy od dnia upływu 14-dniowego terminu do odstąpienia.

Jeżeli konsument zostanie poinformowany o ustawowym prawie do odstąpienia od umowy przed upływem w/w terminu, termin do odstąpienia upływa po 14 dniach od udzielania konsumentowi informacji o takim prawie.

Art. 29 ustawy o prawach konsumenta



PRAWO DO WYBORU SPRZEDAWCY



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

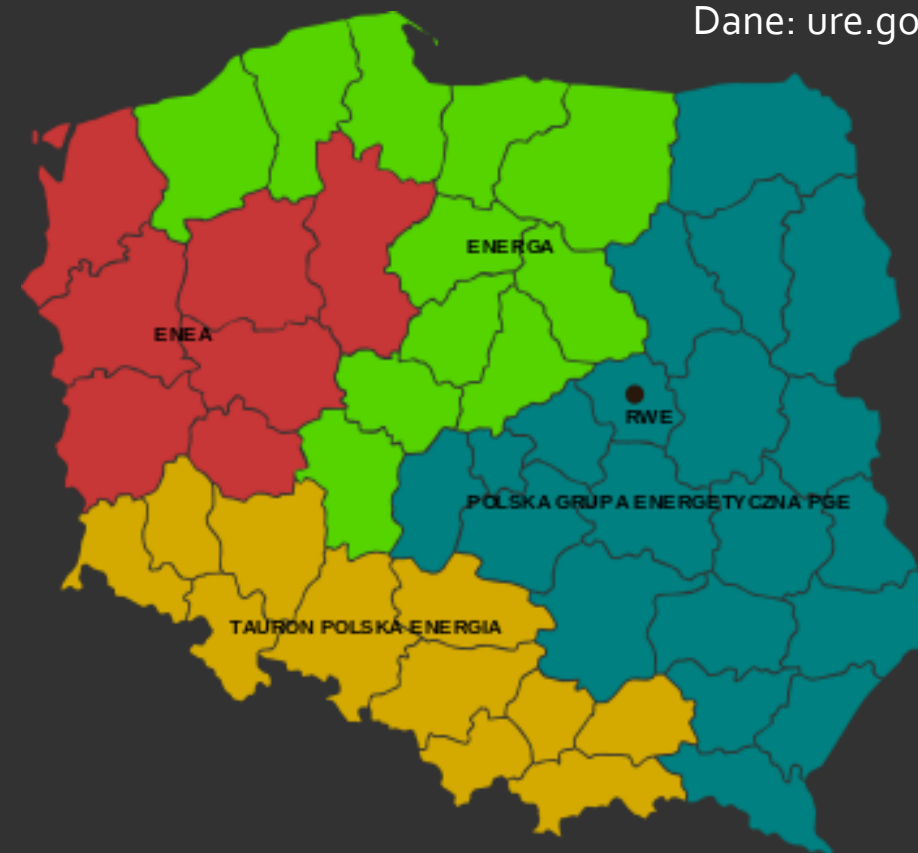
Konsument ma prawo dokonać wyboru sprzedawcy energii / paliwa gazowego. Zmiana polega na zawarciu umowy z nowym, wybranym przez konsumenta sprzedawcą.

Informacje o sprzedawcach działających na terenie dystrybutora dostępne są u danego dystrybutora oraz w Urzędzie Regulacji Energetyki.

www.maszwybor.ure.gov.pl ✓✓✓

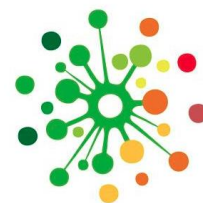
Podstawowym warunkiem rozwiązania umowy w przypadku zmiany sprzedawcy energii elektrycznej / paliwa gazowego jest upływ okresu wypowiedzenia.

Dane: ure.gov.pl



Mapa największych OSD w Polsce wraz z obszarami działania

PRAWO DO WYBORU SPRZEDAWCY



ASSIST
2GETHER

fk
Federacja
Konsumentów

Konsument powinien zapoznać się z terminami wejścia w życie nowej umowy oraz rozwiązania dotychczasowej.

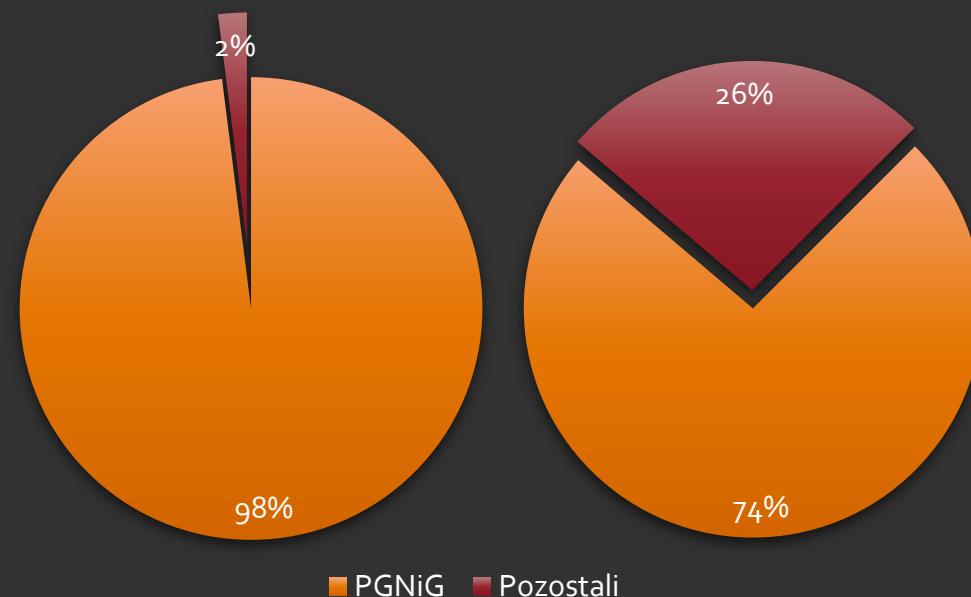
Brak weryfikacji może wiązać się z negatywnymi skutkami prawnymi, w tym **dublowaniem się umów** (sytuacja gdy dotychczasowa umowa jeszcze nie wygasła a następna weszła w życie) lub finansowymi – naliczeniem **kary umownej** przez dotychczasowego sprzedawcę.

Po zawarciu umowy z nowym sprzedawcą konieczne jest zgłoszenie tego faktu dystrybutorowi, chyba że nowy sprzedawca sam zadeklarował takie działanie (np. w formie pełnomocnictwa).

Zmiana sprzedawcy nie może powodować zakłóceń w ciągłości dostarczania energii / paliwa i obniżenia jakości świadczonych usług.

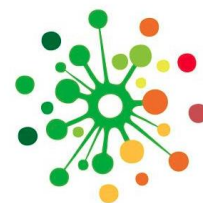
Art. 4j ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne

Dane: PGNiG



Udział PGNiG w krajowym detalicznym rynku paliwa gazowego w 2008 r. oraz II poł. 2017 r.

PRAWO DO WYBORU SPRZEDAWCY



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Dystrybutor ma obowiązek umożliwić konsumentowi zmianę sprzedawcy nie później niż w terminie 21 dni od dnia poinformowania właściwego operatora o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą energii / paliwa.

Dotychczasowy sprzedawca ma obowiązek dokonać z konsumentem rozliczeń nie później niż w okresie 42 dni od dnia zmiany sprzedawcy.

Co jest ważne dla konsumenta przy zmianie sprzedawcy?

- cena jednostkowa energii / paliwa i zasady jej zmiany
- informacja o rzeczywistym zużyciu energii / paliwa
- okres obowiązywania proponowanej umowy
- sposób regulowania płatności, w tym okres rozliczeniowy
- warunki rozwiązania umowy, w tym okres wypowiedzenia

Dane: ure.gov.pl

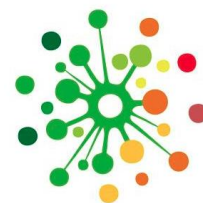
5 056

- gospodarstw domowych (taryfa G)
w VIII 2018 r. dokonało zmiany sprzedawcy energii

587 677

- gospodarstw domowych (taryfa G) w okresie
od XII 2007 r. do VIII 2018 r. dokonało zmiany
sprzedawcy energii

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów



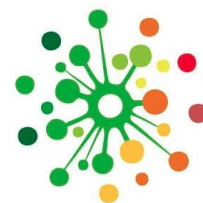
Konsument pobierający energię elektryczną lub paliwo gazowe ponosi opłaty z tytułu:

- zakupu towaru
- usługi dystrybucyjnej
- ewentualne inne opłaty przewidziane w taryfie

Informacji nt. zasad rozliczeń udzielają nieodpłatnie przedsiębiorstwa energetyczne, z którymi konsumenci mają umowy.

W przypadku umów dotyczących energii elektrycznej: sprzedawca – dla umowy sprzedaży i kompleksowej oraz dystrybutor – w przypadku odrębnej umowy o świadczenie usług dystrybucji.

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



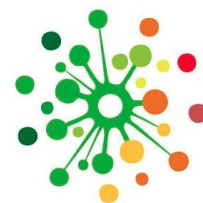
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Pytanie:

- Konsument od kilku miesięcy nie otrzymuje faktur od przedsiębiorcy energetycznego. Co powinien zrobić?
- Czy brak otrzymania faktur zwalnia go z obowiązku zapłaty?

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



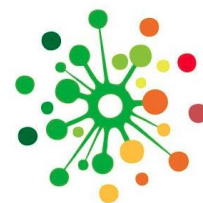
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Pytanie:

- Czy przedsiębiorstwo energetyczne może naliczyć konsumentowi odsetki za zwłokę, jeżeli ten zgłosi, że nie otrzymał faktur w terminie?

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

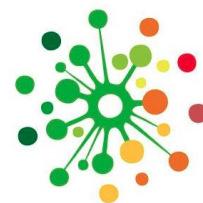
Pytanie:

- Czy przedsiębiorstwo energetyczne może naliczyć konsumentowi odsetki za zwłokę, jeżeli ten zgłosi, że nie otrzymał faktur w terminie?

„Jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi.”

Art. 481 § 1 ustawy z 23.4.1964 r. – Kodeksu cywilnego

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Korygowanie wystawionych faktur

W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości m.in. w działaniu układu pomiarowego, błędów w pomiarze lub odczycie wskazań tego układu – przedsiębiorstwo energetyczne dokonuje korekty uprzednio wystawionych faktur.

Jeżeli określenie wielkości błędu jest niemożliwe, podstawę do wyliczenia wielkości korekty może stanowić średnia liczba jednostek energii elektrycznej / średniodobowe zużycie paliw gazowych.

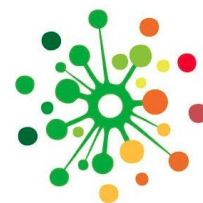
W wyliczeniu wielkości korekty należy uwzględnić sezonowość poboru energii elektrycznej oraz inne udokumentowane okoliczności mające wpływ na wielkość poboru tej energii.

- › bezpłatne duplikaty
- › dodatkowy termin płatności



Dobre praktyki handlowe

ROZLICZENIA, FAKTURY I PŁATNOŚCI



ASSIST
2GETHER

fk
Federacja
Konsumentów

Co w sytuacji, gdy konsument ma zastrzeżenia?

Na żądanie konsumenta dystrybutor weryfikuje funkcjonowanie układu nie później, niż w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia żądania. Konsument ma prawo żądać laboratoryjnego sprawdzenia prawidłowości działania układu.

Konsument pokrywa koszty tylko w przypadku, gdy nie stwierdzono nieprawidłowości w działaniu elementów tego układu.

Niezachowanie w/w terminów = bonifikaty.

Konsument ma prawo uczestniczyć w odczycie wskazań układu przed jego demontażem oraz ma wgląd do dokumentacji. Konsument powinien umożliwić dystrybutorowi sprawdzenie poprawności działania układu.

1/250

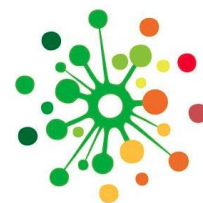
- przeciętnego wynagrodzenia; wysokość bonifikaty za przedłużenie 14-dniowego terminu sprawdzenia działania układu

1/15

- przeciętnego wynagrodzenia; wysokość bonifikaty za uniemożliwienie wykonania dodatkowej ekspertyzy badanego układu

§ 42 rozporządzenie taryfowe

REKLAMACJE, WSTRZYMANIE DOSTAW



ASSIST
2GETHER

fk
Federacja
Konsumentów

Dane: ure.gov.pl

156

- liczba wszczętych postępowań Koordynatora URE na wniosek konsumentów w 2017 r.

45

- liczba interwencji Oddziału FK w Warszawie dot. rynku energetycznego w okresie od X 2017 r. do X 2018 r.

Przedsiębiorstwo rozpatruje wnioski lub reklamacje i udziela odpowiedzi konsumentom **nie później niż w terminie 14 dni od dnia złożenia wniosku lub zgłoszenia reklamacji**, chyba że strony ustaliły inny termin.

Jeżeli wniosek lub reklamacja dotyczy pomiarów jakościowych – w/w termin biegnie od zakończenia stosownych kontroli i pomiarów.

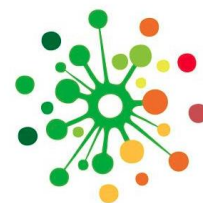
W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie uważa się, że została uwzględniona.

Konsument w przypadku negatywnie rozpatrzonej reklamacji może wystąpić do:

- Koordynatora ds. negocjacji przy Prezesie URE (z wnioskiem o rozwiązanie sporu)
- Rzecznika Praw Konsumenta lub Federacji Konsumentów (procedura mediacyjna)
- sądu powszechnego

Art. 6c ustawy – Prawo energetyczne

REKLAMACJE, WSTRZYMANIE DOSTAW



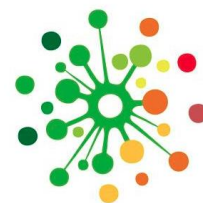
ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Pytanie:

- Klient nie zgadza się z treścią rozliczenia. Chce złożyć reklamację, ale boi się że w trakcie jej rozpatrywania zostanie odcięty prąd bez uprzedzenia. Czy słusznie?

REKLAMACJE, WSTRZYMANIE DOSTAW



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

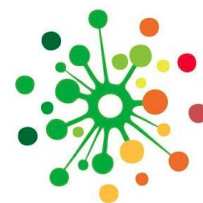
Pytanie:

- Klient nie zgadza się z treścią rozliczenia. Chce złożyć reklamację, ale boi się że w trakcie jej rozpatrywania zostanie odcięty prąd bez uprzedzenia. Czy słusznie?

„W przypadku, gdy odbiorca paliw gazowych, energii elektrycznej w gospodarstwie domowym złoży do przedsiębiorstwa energetycznego, o którym mowa w art. 6b ust. 3, reklamację dotyczącą dostarczania paliw gazowych lub energii, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia, o którym mowa w art. 6b ust. 3, dostarczania paliw gazowych lub energii nie wstrzymuje się do czasu rozpatrzenia reklamacji.”

Art. 6c ust. 1 ustawy – Prawo energetyczne

REKLAMACJE, WSTRZYMANIE DOSTAW



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Przedsiębiorstwo energetyczne może wstrzymać dostawę energii / paliwa, jeżeli:

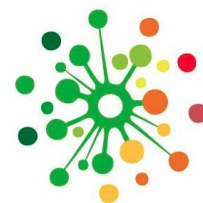
- w wyniku kontroli stwierdzono nielegalny pobór
- w wyniku kontroli stwierdzono, że instalacja u konsumenta stwarza zagrożenie dla życia, zdrowia lub środowiska
- konsument zwleka z zapłatą za pobraną energię / gaz albo świadczone usługi, co najmniej 30 dni po upływie terminu płatności

W sytuacji braku realizacji zobowiązań z innych tytułów, niż zaopatrzenie w energię / gaz, wstrzymanie dostaw nie może mieć miejsca.

Przedsiębiorstwo ma obowiązek powiadomić konsumenta na piśmie o zamiarze wstrzymania dostaw, jeżeli ten nie ureguje zaległych i bieżących płatności w okresie 14 dni od otrzymania powiadomienia.

Jest to termin dodatkowy do terminu samej faktury.

REKLAMACJE, WSTRZYMANIE DOSTAW



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Dostarczania energii / paliwa nie wstrzymuje się:

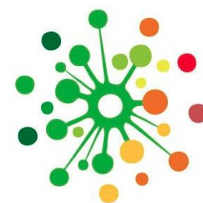
- do czasu rozpatrzenia reklamacji
- do czasu rozwiązania sporu przez Koordynatora ds. negocjacji działającego przy Prezesie URE, do którego może wystąpić konsument z wnioskiem o rozpatrzenie sporu

W sytuacji, gdy przedsiębiorstwo wstrzymało dostawy, a konsument złożył reklamację:

- obowiązek przedsiębiorstwa do wznowienia dostaw w terminie do 3 dni od dnia otrzymania reklamacji i kontynuowania dostaw do czasu jej rozpatrzenia

Art. 6 d ustawy – Prawo energetyczne

NIEUCZCIWE PRAKTYKI RYNKOWE



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

„Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców 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.”

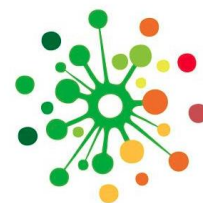
Art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Nieuczciwymi praktykami są:

- praktyki rynkowe wprowadzające w błąd (działania lub zaniechania)
- agresywne praktyki rynkowe
- stosowanie sprzeczne z prawem Kodeksu dobrych praktyk

- jeżeli działania te są sprzeczne z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształcają lub mogą zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

NIEUCZCIWE PRAKTYKI RYNKOWE



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

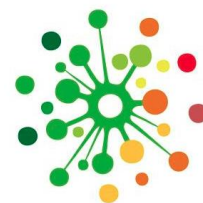
Przykłady nieuczciwych praktyk rynkowych:

- podszywanie się pod dotychczasowego sprzedawcę
- nieinformowanie o faktycznych celach wizyty
- sugerowanie i przedkładanie dokumentacji do podpisu
- stosowanie przymusu i wywieranie presji na konsumentach
- manipulowanie informacjami
- niezostawianie podpisanych dokumentów i załączników
- nieinformowanie o prawie odstąpienia od umowy, w tym nieudostępnianie wzoru takiego oświadczenia

12 %

- porad udzielonych w I poł. 2018 r.
(osobistych i telefonicznych) w Oddziale FK
w Warszawie dot. rynku energetycznego

NIEUCZCIWE PRAKTYKI RYNKOWE



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

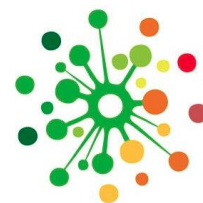
W razie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej konsument, którego interes został zagrożony lub naruszony, może żądać:

- 1) zaniechania tej praktyki
- 2) usunięcia skutków tej praktyki
- 3) złożenia oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie
- 4) naprawienia wyrządzonej szkody na zasadach ogólnych, w szczególności żądania unieważnienia umowy z obowiązkiem wzajemnego zwrotu świadczeń oraz zwrotu przez przedsiębiorcę kosztów związanych z nabyciem produktu
- 5) zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany z ochroną konsumentów



Art. 12 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu
nieuczciwym praktykom rynkowym

NIEUCZCIWE PRAKTYKI RYNKOWE



ASSIST
2GETHER

fk Federacja
Konsumentów

Jak ustrzec się przed zawarciem niekorzystnej umowy?

- ✓ **weryfikuj** – zawsze sprawdzaj jaką firmę reprezentuje akwizytor. Poproś o okazanie pełnomocnictwa do zawierania umów oraz dokumentu potwierdzającego tożsamość. Poproś o okazanie identyfikatora lub legitymacji służbowej. Sprzedawca ma obowiązek okazać ją na żądanie konsumenta
- ✓ **nie podawaj żadnych danych** – szczególnie osobom, których tożsamości nie potwierdziłeś
- ✓ **dokładnie czytaj i analizuj** – jeśli jesteś zainteresowany skorzystaniem z oferty, dokładnie ją przeanalizuj. Porównaj jej treść z dokumentami, które sprzedawca przekazuje Ci do podpisu. Sprawdź dane firmy, którą reprezentuje akwizytor
- ✓ **nie wahaj się zapytać** – dopytaj dokładnie o wątpliwe kwestie związane m.in. z wysokością opłat stałych (np. opłaty abonamentowej lub handlowej), dodatkowymi opłatami i usługami (np. dodatkowe ubezpieczenie), karami umownymi itd. Wszystkie te pozycje mogą wpłynąć na wysokość Twojego rachunku
- ✓ **zastanów się** – nie jesteś zobligowany do decydowania się na podpisanie umowy już podczas wizyty. Zastanów się, czy przedstawiona oferta jest dla Ciebie korzystna. Daj sobie czas na dokładne przeczytanie dokumentów
- ✓ **pamiętaj** – przyszły sprzedawca powinien poinformować Cię na piśmie o prawie odstąpienia od umowy i wręczyć wzór tego oświadczenia. Możesz odstąpić od umowy w terminie 14 dni od jej podpisania (bez podawania przyczyn i bez ponoszenia żadnych kosztów z tego tytułu), jeżeli została podpisana u Ciebie w domu lub uzgodniłeś ją przez telefon lub Internet





ASSIST
2GETHER



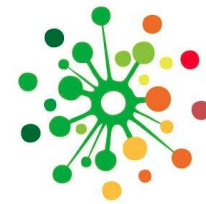
**Federacja
Konsumentów**

Federacja Konsumentów

Oddział w Krakowie

ul. Cystersów 20A/46A
31-553 Kraków

krakow@federacja-konsumentow.org.pl



ASSIST
2GETHER



**Federacja
Konsumentów**

Federacja Konsumentów

Rada Krajowa

ul. Ordynacka 11/1
00-364 Warszawa

www.federacja-konsumentow.org.pl