

Nowa ustawa o prawach konsumenta

Zawieranie umów konsument – przedsiębiorstwo energetyczne

Milena Kazanowska-Kędziarska

Ustawa o prawach konsumenta, która weszła w życie 25 grudnia 2014 roku, wprowadza nowe zasady zawierania umów w relacji przedsiębiorstwo – konsument. Nowe przepisy w sposób istotny wpłyną na zakres obowiązków przedsiębiorstw energetycznych.

Nowa ustawa o prawach konsumenta stanowi implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady nr 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów. Celem wdrożenia dyrektywy było ujednoczenie zasad zawierania umów konsumenckich w całej Unii Europejskiej. Mimo że państwa członkowskie zostały zobowiązane do wprowadzenia postanowień niniejszej dyrektywy najpóźniej do 13 czerwca 2014 r., w Polsce ustawa weszła w życie z ponad sześciomiesięcznym opóźnieniem, tj. 25 grudnia 2014 r.

Ustawa reguluje przede wszystkim zasady dotyczące zawierania umów:

- w lokalu przedsiębiorstwa,
- poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość.

Umowa w lokalu – obowiązki przedsiębiorcy

Ustawa nakłada na przedsiębiorców zawierających umowy w lokalu przedsiębiorstwa (np. w centrach obsługi klienta zlokalizowanych m.in. w pasażach handlowych) szeroki katalog obowiązków informacyjnych. Przedsiębiorca, jeszcze przed zawarciem umowy, najlepiej na etapie przedstawiania oferty, ma obowiązek

- odpowiedzialności za jakość świadczenia,
- treści usług posprzedażnych i gwarancji,
- czasie trwania umowy,
- przesłankach wypowiedzenia umowy,
- funkcjonalności treści cyfrowych.

Istotne jest również to, że przedsiębiorca nie może pobierać dodatkowych opłat, wykraczających poza zakres uzgodnionego przez strony wynagrodzenia. Obciążenie dodatkowymi kosztami może nastąpić jedynie za zgodą konsumenta, wyrażoną np. w formie pisma, faksu, czy wiadomości email. Jeżeli przedsiębiorca nie uzyska wyraźnej zgody, lecz jedynie założy jej istnienie, np. przez stosowanie w formularzach online domyślnych opcji, konsument będzie miał prawo do zwrotu bezprawnie pobranej kwoty.

Umowa poza lokalem – obowiązki przedsiębiorcy

Przepisy ustawy regulują również obowiązki informacyjne przedsiębiorców zawierających umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Katalog obowiązków został znacznie rozbudowany względem poprzedniego stanu prawnego. Kierunek zmian wyraźnie świadczy o tym, że intencją ustawodawcy było obję-

- adresie przedsiębiorstwa,
- adresie do składania reklamacji,
- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość,
- sposobie i terminie zapłaty,
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia,
- obowiązku zapłaty uzasadnionych kosztów,
- braku prawa odstąpienia od umowy,
- kodeksie dobrych praktyk,
- minimalnym czasie trwania zobowiązań konsumenta,
- wysokości i sposobie złożenia kaucji,
- możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji.

Wszystkie informacje udzielone przed zawarciem umowy stanowią jej część, a ich treść nie może być zmieniona bez zgody stron.

! Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych spoczywa na przedsiębiorcy, co oznacza, że w razie sporu będzie on musiał udowodnić, że należycie wypełnił swoje obowiązki względem konsumenta.

Przekazywanie informacji poza lokalem przedsiębiorstwa

W odniesieniu do umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, np. w domu czy na ulicy, przedsiębiorca ma obowiązek przekazania konsumentowi informacji na papierze, np. w postaci wydruku, kserokopii itd. Dostarczenie dokumentów na innym trwałym nośniku, np. na płycie CD, przez wiadomość e-mail, może nastąpić wyłącznie za zgodą konsumenta. Na tej samej zasadzie przedsiębiorca przekazuje egzemplarz zawartej umowy lub potwierdzenie jej zawarcia.

Przekazywanie informacji na odległość

Przedsiębiorca zawierający umowę na odległość, np. za pośrednictwem internetu, prze-

Przedsiębiorca nie może pobierać dodatkowych opłat, wykraczających poza uzgodnione wynagrodzenie z tytułu zawartej umowy, jeżeli nie uzyska na to wyraźnej zgody konsumenta, np. w postaci faksu czy e-maila.

poinformowania konsumenta w sposób czytelny i jednoznaczny m.in. o:

- danych identyfikujących przedsiębiorcę,
- łącznej cenie lub wynagrodzeniu wraz z podatkami i opłatami,
- sposobie i terminie spełnienia świadczenia,
- procedurze rozpatrywania reklamacji,

cie szczególną ochroną prawną konsumentów zawierających umowy w omawianym trybie.

Przedsiębiorca zawierający umowę w sposób nietypowy, poza informacjami przekazywanymi w trybie typowym (w lokalu przedsiębiorstwa), musi dodatkowo poinformować klienta m.in. o:

kazuje informacje, umowę oraz potwierdzenie jej zawarcia w taki sposób, w jaki komunikuje się z konsumentem. Wszystkie informacje powinny być czytelne i wyrażone prostym językiem.

Warto zauważyć, że ustawodawca wprowadził szczególne rozwiązania w odniesieniu do umów zawieranych przez telefon. Przedsiębiorca kontaktujący się z konsumentem obowiązany jest na początku rozmowy do:

- poinformowania konsumenta o celu rozmowy,
- wskazania danych identyfikujących rozmówcę,
- wskazania danych identyfikujących osobę, w imieniu której telefonuje.

Po rozmowie telefonicznej, w celu skutecznego zawarcia umowy, przedsiębiorca musi dostarczyć konsumentowi treść umowy na trwałym nośniku, np. na papierze lub w postaci wiadomości e-mail. Konsument z kolei powinien złożyć wyraźne oświadczenie jej zawarcia. Następnie przedsiębiorca, najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia, przekazuje konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy i w tym momencie umowa zaczyna wiązać strony.

Nowością w obowiązującym prawie jest również bezpośredni zakaz obciążania konsumentów kontaktujących się w sprawie zawartych umów opłatami przewyższającymi zwykle połączenie telefoniczne.

Prawo odstąpienia od umowy

Przepisy ustawy wprowadzają zmiany dotyczące prawa odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Ustawodawca wydłużył termin na skorzystanie z tego prawa z 10 do 14 dni od zawarcia umowy. Przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania o tym prawie, a jeżeli tego nie uczyni, termin wydłuża się o 12 miesięcy. Jeżeli konsument został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy w ciągu dwóch tygodni od zawarcia umowy, wówczas termin na odstąpienie biegnie od dnia udzielenia tej informacji.

! Konsument może odstąpić od umowy bez podawania przyczyny, składając stosowne oświadczenie np. na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do ustawy.

Szczególne regulacje dla przedsiębiorstw energetycznych

Ustawa wprowadza szczególne regulacje w odniesieniu do przedsiębiorstw energetycznych. Jeżeli

przedsiębiorstwo tego typu nie poinformuje konsumenta o prawie do odstąpienia, wówczas nie poniesie on kosztów dostarczania gazu lub energii elektrycznej za czas przysługujący mu na odstąpienie od umowy. Jeżeli konsument wystąpi o rozpoczęcie świadczenia dostaw energii elektrycznej lub gazu przed upływem terminu do odstąpienia, przedsiębiorca powinien odebrać od niego potwierdzenie żądania np. w formie pisma. W innym razie będzie spełniał świadczenie na własne ryzyko. Warto wskazać, że ustawodawca nie do końca uwzględnił tutaj uwarunkowania rynków energetycznych. Operatorzy systemów elektroenergetycznych i gazowych są obowiązani umożliwić odbiorcy paliw gazowych lub energii elektrycznej zmianę sprzedawcy, nie później niż w terminie 21 dni od dnia poinformowania właściwego operatora o zawarciu umowy sprzedaży lub umowy kompleksowej z nowym sprzedawcą. Oznacza to, że w przypadku zmiany sprzedawcy wystąpienie o rozpoczęcie świadczenia dostaw energii elektrycznej lub gazu ziemnego przed upływem terminu do odstąpienia będzie niemożliwe do zrealizowania.

Sankcje i niezbędne działania

Zgodnie z kodeksem wykroczeń przedsiębiorca, który nie wypełnia należycie obowiązków informacyjnych lub związanych z wydaniem dokumentów, podlega karze grzywny w wysokości do 5000 zł. Dodatkowo, nierzetelny przedsiębiorca zagrożony jest wszczęciem przez Prezesa UOKiK postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające m.in. na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

! W przypadku ustalenia przez Prezesa UOKiK, że dany przedsiębiorca dopuścił się stosowania nieuczciwej praktyki, na przedsiębiorcę może zostać nałożona kara pieniężna w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Zagrożenie surowymi sankcjami powinno skutecznie zmotywować przedsiębiorców do należytego wypełniania nowych obowiązków. Przedsiębiorcy powinni przede wszystkim zaktualizować swoją dokumentację (np. wnioski

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

- Adresat (nazwa przedsiębiorcy, pełny adres pocztowy oraz, o ile są dostępne, numer faksu i adres e-mail)
- Ja..., niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy/umowy dostawy następujących rzeczy/umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy/o świadczenie następującej usługi (*)
- Data zawarcia umowy/odbioru (*)
- Imię i nazwisko konsumenta
- Adres konsumenta
- Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)
- Data

(*) Niepotrzebne skreślić.

1. Wzór formularza odstąpienia od umowy na podstawie załącznika nr 2 do ustawy o prawach konsumenta

o zawarcie umowy, wzory umów, szablony informacyjne, regulaminy, formularze elektroniczne) w oparciu o wprowadzone normy. Istotne jest również przeszkolenie pracowników odpowiedzialnych za obsługę konsumentów zarówno co do obowiązków informacyjnych, jak i sposobów przekazywania informacji.

Omawiana ustawa działa na korzyść konsumenta, który powinien być dostatecznie dobrze poinformowany, czyli dysponować pełną i jasną informacją na temat proponowanej mu oferty. Z kolei przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik rynku, powinien zadbać o to, aby jego klient posiadał pełną wiedzę niezbędną do podjęcia świadomej decyzji. ■

Podstawa prawna:

[1] Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów

[2] Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, DzU 2014 poz. 827

[3] Ustawa z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń, DzU 1971 Nr 12 poz. 114 z późn. zm.

[4] Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, DzU 2007 Nr 50 poz. 331 z późn. zm.

O AUTORCE

Milena Kazanowska-Kędzierska, prawnik w zespole prawa energetycznego w kancelarii Wierzbowski Eversheds, doktorantka na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie

