

## Ustawa o prawach konsumenta a rynek energii elektrycznej

### Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Zakres zastosowania przepisów ustawy o prawach konsumenta w odniesieniu do przedsiębiorstw energetycznych
- III. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o prawach konsumenta
- IV. Zawieranie umów z konsumentami przez telefon
- V. Prawo odstąpienia od umowy
- VI. Podsumowanie

### Streszczenie

W artykule omówiono nową regulację dotyczącą praw konsumenta z perspektywy przedsiębiorstw energetycznych, zajmujących się sprzedażą bądź dystrybucją energii elektrycznej. Analizie poddano zakres zastosowania przepisów nowej ustawy, obowiązki informacyjne, szczególnie tryb zawierania umów przez telefon oraz konsumenckie prawo do odstąpienia. Szczególną uwagę poświęcono tym przepisom ustawy o prawach konsumenta, które wywołują istotne wątpliwości z perspektywy relacji pomiędzy prawem energetycznym a prawem konsumenckim bądź z uwagi na uwarunkowania panujące na rynku energii elektrycznej.

**Słowa kluczowe:** ustawa o prawach konsumenta; prawo konsumenckie; ochrona konsumentów; prawo energetyczne; rynek energii elektrycznej.

### I. Wprowadzenie

Ochrona praw konsumentów jako odbiorców energii elektrycznej stanowi w ostatnim czasie przedmiot istotnych działań ustawodawczych i regulacyjnych. Warto w tym kontekście wymienić chociażby przeprowadzone przez UOKiK na szeroką skalę w latach 2010–2011 badanie wzorców umownych stosowanych w relacjach z konsumentami przez sprzedawców detalicznych energii elektrycznej oraz operatorów sieci dystrybucyjnej, którego podsumowaniem był raport „Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej”<sup>1</sup>. Wspomnieć należy także o nowelizacji ustawy

\* Radca prawny w kancelarii Markiewicz & Sroczynski; doktorant na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego; e-mail:

<sup>1</sup> UOKiK, *Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej*, Warszawa – Wrocław 2011. Pobrano z: <http://uokik.gov.pl/download.php?plik=10178>. Zgodnie z raportem UOKiK poddał ocenie 44 wzorce umów dostarczania energii elektrycznej i przyłączeniowych stosowanych przez 13 przedsiębiorstw energetycznych. W następstwie powyższego wszczął 13 postępowań administracyjnych w sprawach stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a dodatkowo przeciwko niektórym przedsiębiorstwom wystąpił z pozwami do SOKiK o uznanie za niedozwolone postanowień badanych wzorców umów.

z 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne<sup>2</sup> (dalej: PE) wprowadzonej w ramach tzw. małego trójpaku<sup>3</sup>, która m.in. nałożyła na przedsiębiorstwa energetyczne nowe obowiązki informacyjne wobec konsumentów – odbiorców energii elektrycznej w gospodarstwie domowym, a ponadto dała podstawę do opracowania przez URE, we współpracy z UOKiK, „Zbioru praw konsumenta energii elektrycznej”<sup>4</sup>.

Do powyższego wyliczenia dodać można obecnie ustawę z 30. maja 2014 r. o prawach konsumenta<sup>5</sup> (dalej: upk), obowiązującą od dnia 25 grudnia 2014 r. Jakkolwiek bowiem stanowi ona następstwo działań ustawodawczych UE, będąc implementacją wspólnotowej dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów<sup>6</sup> (dyrektywa 2011/83/UE), to czas jej uchwalenia, a także okoliczność, że w sposób szczególny odnosi się do umów zawieranych z konsumentami – odbiorcami energii elektrycznej, pozwalają wpisać ją w zarysowany wyżej trend. Przepisy upk nie tylko poszerzają zakres obowiązków przedsiębiorców, w tym przedsiębiorstw energetycznych, względem konsumentów, lecz także zawierają kilka norm znajdujących zastosowanie do ściśle określonej grupy umów, obejmujących m.in. dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej, gdy nie są one dostarczane w ograniczonej objętości lub ustalonej ilości, a ponadto dostarczanie ciepła. Szczególne znaczenie przypisane umowom o dostarczanie mediów<sup>7</sup> jest zresztą dużo wyraźniej widoczne na gruncie postanowień dyrektywy 2011/83/UE, aniżeli samej upk. Już w preambule ustawodawca wspólnotowy wyraźnie wskazuje, że dyrektywą powinny być objęte „umowy dotyczące centralnego ogrzewania (...), podobnie jak umowy, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu lub energii elektrycznej”<sup>8</sup>. Znajduje to odzwierciedlenie w art. 3 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE, który stanowi, że „ma ona zastosowanie również do umów, których przedmiotem jest dostarczanie wody, gazu, energii elektrycznej lub dostarczanie centralnego ogrzewania, w tym również przez dostawców publicznych, w zakresie, w jakim towary te dostarczane są na podstawie umowy”. Niezależnie od powołanego przepisu, ustawodawca wspólnotowy jeszcze dwukrotnie podkreśla, że obowiązki w niej uregulowane – w tym wypadku obowiązki informacyjne – odnoszą się także do wspomnianych wyżej kategorii umów<sup>9</sup>. Takie położenie akcentu nie jest, jak się wydaje, przypadkiem. Nawet jeśli więc na gruncie poprzednio obowiązujących dyrektyw nie było przekonujących argumentów za tym, że nie mają one zastosowania do umów o dostarczanie mediów, to w przypadku dyrektywy 2011/83/UE ustawodawca wspólnotowy niewątpliwie chciał rozwiązać wszelkie wątpliwości w tym zakresie i to uczynił. Do upk powołane wyżej przepisy nie zostały zaimplementowane – polski ustawodawca uznał zapewne, że wystarczającą regulacją będą

<sup>2</sup> T.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1059, ze zm.

<sup>3</sup> Nowelizacji dokonano ustawą z 26.07.2013 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2013 r., poz. 984).

<sup>4</sup> URE, *Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej*, Warszawa 2014. Pobrano z: [http://www.ure.gov.pl/download/1/7303/Zbiorprawkonsumentaenergii\\_elektrycznejwersjajakolorowa.pdf](http://www.ure.gov.pl/download/1/7303/Zbiorprawkonsumentaenergii_elektrycznejwersjajakolorowa.pdf)

<sup>5</sup> Dz. U. z 2014 r., poz. 827.

<sup>6</sup> Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE 2011 L 306/64).

<sup>7</sup> Takim zbiorczym określeniem posługuje się w odniesieniu do wymienionych rodzajów umów Komisja Europejska w Wytycznych Dyrekcji Generalnej ds. Sprawiedliwości dotyczących dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady. Dokument dostępny jest pod adresem: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_pl.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_pl.pdf).

<sup>8</sup> Motyw 25 dyrektywy 2011/83/UE.

<sup>9</sup> Z zastrzeżeniem, że w stosunku do umów dostarczania wody, gazu bądź energii elektrycznej dotyczą one przypadków, gdy przedmiot umowy nie jest wystawiony na sprzedaż w ograniczonej objętości lub ustalonej ilości – art. 5 ust. 2 oraz art. 6 ust. 2 dyrektywy 2011/83/UE.

art. 3 i 4 upk zawierające wyłączenia różnych kategorii umów spod przepisów ustawy. Niemniej warto wziąć je pod uwagę, analizując znaczenie upk dla rynku energii elektrycznej.

Należy także dodać, że w ostatnich latach przedsiębiorstwa energetyczne na co raz większą skalę wykorzystują środki porozumiewania się na odległość (w szczególności kontakt korespondencyjny i telefoniczny) oraz wizyty ich przedstawicieli u klienta do zawierania umów dotyczących energii elektrycznej. Towarzyszy temu rozszerzanie działań marketingowych, rozbudowywanie oferty produktowej itp. Jest to oczywiście następstwem częściowego uwolnienia rynku energii elektrycznej, polegającego na stworzeniu konsumentom – począwszy od dnia 1 lipca 2007 roku – możliwości skorzystania z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, za czym postępuje zmiana ich postrzegania energii elektrycznej jako produktu<sup>10</sup>. Biorąc pod uwagę tendencje w zakresie liczby zmian sprzedawców energii elektrycznej, kwestia dotarcia do klienta różnymi kanałami i umożliwienia mu łatwego zawarcia umowy będzie dla przedsiębiorstw energetycznych, a w szczególności sprzedawców energii elektrycznej co raz ważniejsza<sup>11</sup>.

Wszystkie wskazane wyżej okoliczności uzasadniają twierdzenie, że nowa regulacja dotycząca praw konsumenta jest i będzie niezwykle ważna dla przedsiębiorstw energetycznych. Niniejszy artykuł ma na celu przedstawienie najważniejszych zmian, które wynikają dla nich z przedmiotowej ustawy. Jednocześnie stanowi próbę zidentyfikowania istotnych problemów związanych z interpretacją i stosowaniem jej przepisów w relacjach z odbiorcami energii elektrycznej.

## II. Zakres zastosowania przepisów ustawy o prawach konsumenta w odniesieniu do przedsiębiorstw energetycznych

Biorąc pod uwagę katalog wyłączeń zawarty w art. 3 i 4 upk nie ulega wątpliwości, że ma ona zastosowanie do zawierania wszelkiego rodzaju umów dotyczących energii elektrycznej uregulowanych w PE, których stroną jest odbiorca końcowy<sup>12</sup> bądź podmiot ubiegający się o przyłączenie do sieci, tj. umów sprzedaży oraz sprzedaży rezerwowej energii elektrycznej, umów o świadczenie usług dystrybucji energii elektrycznej, umów kompleksowych, jak również umów o przyłączenie do sieci. Należy przy tym zauważyć, że powyższy katalog pokrywa się z zakresem zastosowania poprzednio obowiązującej ustawy, którą przepisy upk zastąpiły, tj. ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (dalej: uonpk)<sup>13</sup>. Także ona bowiem nie zawierała żadnych wyłączeń w odniesieniu do umów dotyczących energii elektrycznej<sup>14</sup>.

Regulacją zawartą w upk objęte są wskazane wyżej kategorie umów z odbiorcami końcowymi bądź podmiotami ubiegającymi się o przyłączenie do sieci, o ile można im przypisać status konsumenta. Zgodnie bowiem z art. 1 upk przepisy ustawy stosuje się do zawierania umów z konsumentami, przy czym nie zawiera ona definicji konsumenta, wobec czego sięgnąć

<sup>10</sup> G. Kinelski, *Marketing w przedsiębiorstwie energetycznym – wybrane aspekty z perspektywy rynku polskiego*, „Polityka Energetyczna – Energy Policy Journal” 2014, z. 3.

<sup>11</sup> Według danych URE liczba odbiorców z grupy taryfowej G, którzy zmienili sprzedawcę energii elektrycznej wzrosła od grudnia 2010 r. do grudnia 2014 r. z poziomu 1 340 do poziomu 287 727, zob. Informacje dotyczące zmiany sprzedawcy w wybranych miesiącach za okres od XII 2010 r. do XII 2014 r. Pobrano z: <http://www.ure.gov.pl/download/1/7345/NewsletterTPAgrudzien2014.pdf>.

<sup>12</sup> Zob. art. 3 pkt 13a pr. energ.

<sup>13</sup> T.j. Dz. U. z 2012 r., poz. 1225.

<sup>14</sup> Naruszenie jej przepisów, wypełniające znamiona naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes UOKiK zakwestionował w stosunku do jednego z przedsiębiorstw energetycznych w decyzji z 31.12.2012 r., RWA-53/2012.

należy do art. 22<sup>1</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (dalej: k.c.)<sup>15</sup>. Warto przy tym zauważyć, że upk doprecyzowała wspomniany przepis, ale jedynie poprzez wskazanie przedsiębiorcy jako drugiej strony, wobec której konsument dokonuje czynności prawnej. Przy obecnym brzmieniu art. 22<sup>1</sup> k.c., zgodnie z którym „za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”, w pełni zachowuje aktualność twierdzenie, że definicja ta jest – co do charakteru czynności dokonywanej przez konsumenta – szersza aniżeli pojęcie odbiorcy w gospodarstwie domowym, uregulowane w art. 3 pkt 13b) PE<sup>16</sup>. To ostatnie odwołuje się bowiem do dokonywania zakupu paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła wyłącznie w celu ich zużycia w gospodarstwie domowym. W konsekwencji każdy odbiorca energii elektrycznej w gospodarstwie domowym będzie miał status konsumenta, ale nie każdy konsument pobierający energię elektryczną będzie odbiorcą w gospodarstwie domowym<sup>17</sup>. Obecnie, przy wykładni analizowanych przepisów, rozbieżność w zakresie ich zastosowania może dodatkowo potęgować treść motywu 17 dyrektywy 2011/83/UE, zgodnie z którym „definicja konsumenta powinna obejmować osoby fizyczne działające w celach niezwiązanych z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wykonywaniem wolnego zawodu. Jednakże w przypadku umów o podwójnym charakterze, gdy umowa zawierana jest w celach, które częściowo są związane z działalnością handlową danej osoby, a częściowo nie są z nią związane, a cel handlowy jest do tego stopnia ograniczony, że nie jest dominujący w ogólnym kontekście umowy, taka osoba również powinna być uznawana za konsumenta”. W praktyce, wydaje się, że w przypadku większości przedsiębiorstw energetycznych upk nie będzie miała zastosowania szerszego aniżeli umowy zawierane z odbiorcami z grup taryfowych G.

Jeżeli chodzi o zakres regulacji umów z konsumentami ze względu na tryb ich zawierania, to warto zauważyć, że przepisy upk dotyczą nie tylko umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, jak to było w przypadku uonpk. Nowa ustawa przewiduje bowiem obowiązki przedkontraktowe, w tym obowiązki informacyjne, także w odniesieniu umów zawieranych w sposób „tradycyjny”, tj. w lokalu przedsiębiorstwa. Definicja lokalu przedsiębiorstwa zawarta w upk różni się przy tym od tej wynikającej z art. 1 ust. 2 uonpk. Odwołuje się ona bowiem nie do przeznaczenia lokalu, jako miejsca do obsługi publiczności, oraz sposobu jego oznaczenia, lecz do prowadzenia tam na stałe (a w przypadku ruchomości także zwyczajowo) działalności gospodarczej. Jest więc, jak się wydaje, szersza od dotychczasowej. Motyw 22 dyrektywy 2011/83/UE wskazuje dodatkowo, że nieistotna jest forma lokalu, w związku z czym „stoiska handlowe i wystawiennicze powinny być traktowane jak lokal przedsiębiorstwa, jeżeli spełniają ten warunek [tj. stanowią stałe lub zwyczajowe miejsce prowadzenia działalności – przyp. P.S.]”. W przypadku przedsiębiorstw energetycznych lokalem przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 2 pkt 3 upk będą więc niewątpliwie wszelkie biura obsługi klienta, punkty obsługi klienta, punkty sprzedaży itp. Ponadto, w świetle motywu 22 dyrektywy 2011/83/UE za lokal przedsiębiorstwa uznać należy także miejsca, w których działalność prowadzą podmioty reprezentujące przedsiębiorcę, np. na zasadzie umowy agencyjnej, umowy o współpracy czy też innej, z której wynika zastępstwo bezpośrednie

<sup>15</sup> T.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 121, ze zm.

<sup>16</sup> Zob. T. Oglódek, *Umowy zawierane z konsumentami na rynku energii elektrycznej – aspekt podmiotowy oraz rodzaje umów zawieranych z konsumentami na rynku energii elektrycznej*, [w:] M. Czamecka (red.), *Konsument na rynku energii elektrycznej*, C.H. Beck, Warszawa 2013, s. 64.

<sup>17</sup> Ibidem.

lub pośrednie przedsiębiorcy<sup>18</sup>. Ustawodawca wspólnotowy wskazuje w nim bowiem, że „lokal przedsiębiorstwa osoby działającej w imieniu lub na rzecz przedsiębiorcy zdefiniowanego w niniejszej dyrektywie należy uznać za lokal przedsiębiorstwa w rozumieniu niniejszej dyrektywy”. Koresponduje to z treścią definicji przedsiębiorcy, zawartą w art. 2 pkt 2 dyrektywy 2011/83/UE, która obejmuje także podmioty prowadzące działalność „za pośrednictwem każdej innej osoby działającej w jej imieniu lub na jej rzecz”. Przepis ten nie został transponowany do upk, zgodnie jednak z nakazem prowsólnotowej wykładni prawa krajowego, sformułowanym w orzecznictwie TSUE, powinien być brany pod uwagę przy interpretacji jej przepisów. Co za tym idzie, do umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa zaliczyć należy także te zawierane w lokalach należących do autoryzowanych przedstawicieli, autoryzowanych partnerów i tym podobnych podmiotów reprezentujących przedsiębiorstwo energetyczne (o ile oczywiście spełnione będą pozostałe przesłanki z art. 2 pkt 3 upk, w szczególności ta dotycząca charakteru prowadzonej tam działalności).

Przepisy upk rozszerzyły także, w stosunku do dotychczasowej regulacji, definicję umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa. Objęto nią nie tylko umowy zawierane przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu niebędącym lokalem przedsiębiorstwa (a więc np. w miejscu zamieszkania bądź zatrudnienia konsumenta), ale także te zawierane po nawiązaniu indywidualnego i osobistego kontaktu z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa bądź podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę (art. 2 pkt 2 upk). Z kolei definicja umowy zawartej na odległość została doprecyzowana w stosunku do uonpk, poprzez wskazanie, że jest to umowa zawarta „z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy”. Dotychczas mogły bowiem budzić wątpliwości przypadki, w których proces zawierania umowy dokonywał się częściowo z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, a częściowo przy jednoczesnej fizycznej obecności stron<sup>19</sup>. Usuwa je obecnie brzmienie art. 2 pkt 1 upk, a dodatkowo treść motywu 20 dyrektywy 2011/83/UE wskazująca na to, że definicja umowy zawartej na odległość nie powinna obejmować przypadków, w których negocjowanie umowy ma miejsce w lokalu przedsiębiorstwa (choćby ostatecznie została zawarta przy użyciu środków porozumiewania się na odległość) bądź też, w których w lokalu przedsiębiorstwa dochodzi do jej zawarcia (choćby kontakt z klientem został zainicjowany za pomocą środków porozumiewania się na odległość). Warto także zauważyć, że ustawodawca wspólnotowy – a w ślad za nim także polski – nie zdecydował się ani na zdefiniowanie, ani chociażby przykładowe wyliczenie środków porozumiewania się na odległość. Jedynie w motywie 20 dyrektywy 2011/83/UE znaleźć można odwołanie do sprzedaży wysyłkowej, Internetu, telefonu oraz faksu jako przykładowych środków porozumiewania się na odległość. W związku z tym, pojęcie to należy interpretować szeroko, jako każdą formę komunikacji pośredniej bez względu na jej techniczne uwarunkowania (w szczególności konieczność wykorzystania określonego urządzenia itd.), z uwzględnieniem – rzecz jasna – wyłączeń określonych w art. 3 upk (m.in. dotyczących umów zawieranych za pomocą automatów sprzedających lub zautomatyzowanych punktów sprzedaży).

Z perspektywy przedsiębiorstw energetycznych, ale także innych przedsiębiorców, których świadczenia mogą mieć charakter ciągły bądź okresowy i dotyczyć znacznej liczby konsumentów, istotną kwestią jest to czy zakresem zastosowania przepisów upk objęte jest także modyfikowanie

<sup>18</sup> Tak również P. Stec, *Komentarz do art. 2 pkt 2 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 19.

<sup>19</sup> Zob. E. Łętowska, *Ustawa o ochronie niektórych praw konsumentów. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 45.

treści umów zawartych z konsumentami. Innymi słowy, czy obowiązki informacyjne względem konsumenta oraz konsumenckie prawo odstąpienia mają zastosowanie również w razie skorzystania przez przedsiębiorcę z określonego trybu modyfikacji umowy z konsumentem (jednostronnie bądź w drodze zgodnych oświadczeń woli) realizowanego w warunkach odpowiadających danemu sposobowi zawierania umowy (tj. w lokalu przedsiębiorstwa, poza lokalem przedsiębiorstwa bądź na odległość)? Art. 1 upk wskazuje bowiem, że przedmiotem jej regulacji są „obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem; zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa” itd. Korzystając jednak z wniosku *a fortiori* pod postacią reguły *a maiori ad minus*, można by twierdzić, że obowiązki przedsiębiorcy oraz uprawnienia konsumenta wynikające z upk rozciągają się także na sytuacje, w których umowa z konsumentem jest modyfikowana. Rozumowanie takie jest moim zdaniem nieuprawnione. Przywołaną regułę wykładni stosuje się bowiem do przepisów uprawniających, a nie nakazowych<sup>20</sup>, natomiast charakter norm dotyczących, np. obowiązków informacyjnych zawartych w upk, może budzić z tej perspektywy wątpliwości. Nade wszystko zaś przedstawione rozumowanie jest sprzeczne z literalnym brzmieniem przepisów upk oraz dyrektywy 2011/83/UE, jak również celem regulacji krajowej i wspólnotowej. Treść postanowień upk oraz dyrektywy 2011/83/UE określających obowiązki informacyjne przedsiębiorcy względem konsumenta wyraźnie bowiem wskazuje na ich przedkontraktowy charakter<sup>21</sup>. Z kolei prawo do odstąpienia jest uzasadnione brakiem możliwości zapoznania się przez konsumenta z towarem przed zawarciem umowy, ewentualnie potencjalnym elementem zaskoczenia lub presją psychologiczną, które mogą przyczynić się do jej zawarcia<sup>22</sup>. Co za tym idzie, przysługuje ono konsumentowi od chwili objęcia rzeczy w posiadanie (w przypadku umów związanych z wydaniem rzeczy) bądź też od chwili związania się umową (w przypadku pozostałych umów)<sup>23</sup>. Przyjęcie, że powyższe obowiązki i uprawnienia należy odnosić także do modyfikowania umów z konsumentami rodziłoby zresztą trudne do rozstrzygnięcia wątpliwości. Przykładowo, w przypadku jednostronnych trybów zmiany umowy, tj. art. 5 ust. 5 PE oraz art. 384<sup>1</sup> k.c., zastosowanie przepisów upk o prawie do odstąpienia powodowałoby konieczność przyznania konsumentowi zarówno prawa do wypowiedzenia umowy (w związku z jednostronną zmianą wzorca umownego), jak i prawa do odstąpienia (w związku z tym, że modyfikacja treści umowy następuje na odległość). Z kolei gdyby przyjąć, że powyższe tryby zmiany umowy – jako przepisy szczególne – nie podlegają regulacji zawartej w upk, natomiast dotyczy ona modyfikacji umowy w drodze zgodnych oświadczeń woli (art. 77 § 1 k.c.), dodatkowa ochrona rozciągałaby się na konsumentów, którzy mają teoretycznie większy wpływ na zmianę umowy, aniżeli ci wobec których przedsiębiorca zastosował tryb jednostronny. Biorąc pod uwagę powyższe, należy stwierdzić, że nowe przepisy wprowadzają obowiązki przedsiębiorcy oraz uprawnienia konsumenta mające zastosowanie wyłącznie do zawierania umów, a nie ich modyfikowania. Potwierdza powyższe treść motywu 14 oraz art. 3 ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE<sup>24</sup>,

<sup>20</sup> L. Morawski, *Zasady wykładni prawa*, Wyd. Dom Organizatora, Toruń 2010, s. 248.

<sup>21</sup> Art. 5 ust. 1 oraz art. 6 ust. 1 dyrektywy 2011/83/UE stanowią, że obowiązki informacyjne mają zostać wypełnione „zanim konsument zostanie związany umową (...) lub jakąkolwiek ofertą w tym zakresie (...)”.

<sup>22</sup> Zob. motyw 37 dyrektywy 2011/83/UE.

<sup>23</sup> Zob. 28 upk.

<sup>24</sup> Przepis ten nie został transponowany do upk.

w świetle których dyrektywa nie może wpływać krajowe prawo umów w zakresie, w jakim jego aspekty nie zostały w dyrektywie uregulowane.

W kontekście wpływu przepisów upk na kwestie modyfikowania umów z konsumentami warto zwrócić uwagę także na art. 22 upk, zgodnie z którym „informacje, o których mowa w art. 12 ust. 1, stanowią integralną część umowy zawieranej na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa i mogą być zmieniane jedynie za wyraźnym porozumieniem stron”. Takie brzmienie powołanego przepisu może budzić wątpliwości co do tego czy wyklucza on zastosowanie w relacjach z konsumentami trybów jednostronnej zmiany umowy, uregulowanych, np. w art. 5 ust. 5 PE, czy art. 384<sup>1</sup> k.c., w zakresie, w jakim zmiana wzorca powodowałaby modyfikację warunków umownych objętych obowiązkiem informacyjnym z u.p.k. Skoro bowiem informacje te mogą być zmieniane jedynie za wyraźnym porozumieniem stron, powinno się to odbyć w drodze złożenia zgodnych oświadczeń woli przez obie strony i „nie ma możliwości dokonywania jednostronnej zmiany ich treści”<sup>25</sup>. W mojej ocenie interpretacja taka jest nieuprawniona. Oznaczałaby ona, że umowy zawierane w lokalu mogą być modyfikowane zarówno przy wykorzystaniu trybu jednostronnej, jak i w drodze złożenia zgodnych oświadczeń woli, natomiast te zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość wyłącznie dwustronnie. Biorąc pod uwagę cel nowej regulacji, tj. ochronę konsumenta na etapie przedkontraktowym oraz bezpośrednio po zawarciu umowy (konsumenckie prawo odstąpienia), jak również wskazania co do zakresu jej zastosowania, wynikające z – przywołanych wyżej – motywu 14 oraz art. 3 ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE, należy stwierdzić, że nie wyklucza ona dokonywania zmian umowy w trybie jednostronnym. Brzmienie art. 6 ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE, którego art. 22 upk jest transpozycją, wskazuje zresztą, że wyraźne porozumienie stron ma dotyczyć samej możliwości modyfikowania w przyszłości informacji przekazanych na etapie przedkontraktowym, a nie treści tych modyfikacji<sup>26</sup>. Jeżeli więc umowa zawarta pomiędzy stronami zawiera odpowiednią klauzulę modyfikacyjną nie ma przeszkód, by zastosować jednostronny tryb zmiany umowy. W konsekwencji należy uznać, że upk nie wyłącza stosowania art. 5 ust. 5 PE czy art. 384<sup>1</sup> k.c. do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość. Analogiczny wniosek przedstawiony został w odniesieniu do art. 60a oraz 61 ustawy z 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne<sup>27</sup> (dalej: Pt) we wspólnym materiale UKE i UOKiK pt. „Stanowisko dotyczące relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”<sup>28</sup> z 10 grudnia 2014 r. Wspomniane przepisy przewidują także szczególny tryb jednostronnej zmiany umowy z konsumentem. Jak wskazano w powołanym dokumencie w komentarzu do art. 22 upk: „ponieważ ustawa Pk nie reguluje kwestii związanych ze zmianą wzorców umowy, w tym zakresie stosuje się przepisy art. 60a i 61 Pt. Brak jest sprzeczności art. 22 Pk a przepisami Pt ponieważ art. 8 i 12 Pk dotyczą etapu przedkontraktowego”. W mojej ocenie uwagi te w pełni odnieść można do relacji upk oraz art. 5 ust. 5 PE i art. 384<sup>1</sup> k.c.

W kontekście zakresu zastosowania upk do przedsiębiorstw energetycznych rozważyć wreszcie należy, jakie znaczenie mają dla nich znowelizowane przez upk przepisy dotyczące rękojmi i gwarancji. Ustawodawca polski zdecydował się bowiem, przy okazji wprowadzenia upk,

<sup>25</sup> Tak B. Kaczmarek-Templin, *Komentarz do art. 22 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 141.

<sup>26</sup> Art. 6 ust. 5 dyrektywy 2011/83/UE stanowi bowiem, że „informacje, o których mowa w ust. 1, tworzą integralną część umowy zawieranej na odległość lub umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa i nie mogą być zmieniane, chyba że umawiające się strony wyraźnie postanowią inaczej”.

<sup>27</sup> T.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 243, ze zm.

<sup>28</sup> Dokument dostępny pod adresem: [www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856](http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856).

zastąpić dotychczasowe przepisy ustawy z 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego<sup>29</sup> (dalej: uswsk) uregulowaniem w k.c. zasad odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu rękojmi i gwarancji. W literaturze wskazuje się, że powinny one znajdować zastosowanie także do sprzedaży energii elektrycznej<sup>30</sup>. W mojej ocenie jest to jednak interpretacja błędna. Pomija ona bowiem istnienie w polskim porządku prawnym szczególnego reżimu odpowiedzialności przedsiębiorstwa energetycznego za niedochowanie parametrów jakościowych energii elektrycznej uregulowanych w rozdziale 10 rozporządzenia Ministra Gospodarki z 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego<sup>31</sup> (dalej: rozporządzenie sys.). Obejmuje on obowiązek wypłaty odbiorcy bonifikaty z tytułu niedotrzymania dopuszczalnych poziomów odchylenia napięcia od napięcia znamionowego w wysokości określonej w § 40 rozporządzenia Ministra Gospodarki z 18 sierpnia 2011 r. w sprawie szczegółowych zasad i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną (dalej: rozporządzenie taryf.)<sup>32</sup>. To ostatnie reguluje również procedurę rozpatrywania reklamacji odbiorcy na niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej (§ 42 pkt 8 i 9 rozporządzenia taryf.). Przepisy te należy, moim zdaniem, uznać za szczególne w stosunku do regulacji dotyczącej odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu rękojmi i gwarancji. Warto przy tym zauważyć, że uswsk, która została zastąpiona nowymi przepisami o rękojmi, zawierała w art. 1 ust. 2 wyłączenie sprzedaży energii elektrycznej spod zakresu jej zastosowania. Stanowiło to odzwierciedlenie wyjątku od definicji „towarów konsumpcyjnych” przewidzianego w dyrektywie 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji<sup>33</sup>. Zważywszy na to, że w obecnym stanie prawnym to znowelizowane przepisy o rękojmi i gwarancji stanowią implementację wspomnianej dyrektywy, stosowanie do nich analogicznego wyłączenia jest w pełni uzasadnione.

### III. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o prawach konsumenta

Przepisy upk w istotny sposób modyfikują obowiązki informacyjne przedsiębiorcy względem konsumenta związane z zawarciem umowy. W odniesieniu do umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa wprowadzają w tym zakresie całkowicie nową regulację. Z kolei w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość dotychczasowe obowiązki informacyjne wynikające z uonpk zastąpione zostają wspólnym i znacznie poszerzonym katalogiem informacji, które przekazać należy konsumentowi. Obok powyższych, nowa ustawa zawiera także szereg szczególnych obowiązków informacyjnych, mających zastosowanie do węższych grup umów. W niniejszej części artykułu omówione zostaną te obowiązki, które ze względu na specyfikę energii elektrycznej bądź treść przepisów PE nabierają szczególnego znaczenia bądź wywołują istotne wątpliwości interpretacyjne.

<sup>29</sup> Dz. U. z 2002 r. Nr 141, poz. 1176, ze zm.

<sup>30</sup> M. Krzykowski, *Ustawa o prawach konsumenta a odbiorca na rynku energetycznym*, [w:] D. Karczewka, M. Namysłowska, T. Skoczny (red.), *Ustawa o prawach konsumenta*, C.H. Beck, Warszawa 2015, s. 320; tak również J. Jeziuro, [w:] E. Gniewek (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2011, s. 1017.

<sup>31</sup> Dz. U. z 2007 r. Nr 93, poz. 623, ze zm.

<sup>32</sup> T. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 1200.

<sup>33</sup> Dz. Urz. UE 1999 L 171/12.



Spośród obowiązków informacyjnych wspólnych dla umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa (art. 8 upk) oraz umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość (art. 12 ust. 1 upk) wskazać należy w pierwszej kolejności na obowiązek poinformowania konsumenta o „głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się z konsumentem”<sup>34</sup>. Jego treść może budzić wątpliwości odnośnie do tego co należy do głównych cech świadczenia przedsiębiorstwa energetycznego wynikającego z umowy dotyczącej energii elektrycznej (umowy sprzedaży, umowy dystrybucyjnej, umowy kompleksowej bądź przyłączeniowej). Przykładowo, czy do głównych cech świadczenia należą parametry jakościowe energii elektrycznej? Warto w tym kontekście zauważyć, że w dotychczasowej literaturze sformułowano pogląd, zgodnie z którym „informacja o głównych cechach świadczenia z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia niezbędna jest, aby konsument wiedział, co jest przedmiotem umowy i jakie są istotne właściwości świadczenia, czyli takie cechy, jakie wpływają na sposób korzystania z niego”<sup>35</sup>. Podzielając go w pełni, należy stwierdzić, że informacje przekazywane konsumentowi przez przedsiębiorstwo energetyczne w ramach wykonania omawianego obowiązku powinny dotyczyć kwestii najbardziej podstawowych. Na przykład w odniesieniu do umów sprzedaży czy umów kompleksowych powinny – jak się wydaje – wskazywać, że przedmiotem umowy jest sprzedaż energii elektrycznej bądź świadczenie usługi kompleksowej, a ponadto obejmować adresu punktu poboru, do którego dostarczana będzie energia elektryczna, oznaczenie grupy taryfowej, ilość faz układu pomiarowego itp. Z kolei w przypadku umowy o przyłączenie do sieci, informacje te powinny – moim zdaniem – określać, że przedmiotem umowy będzie przyłączenie do sieci energetycznej, ze wskazaniem adresu przyłączanego obiektu, grupy przyłączeniowej czy mocy przyłączeniowej.

Kolejny obowiązek, który należy przywołać dotyczy informacji o „łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości – sposobie, w jaki będą obliczane (...)”<sup>36</sup>. Jak się wydaje, w odniesieniu do umów, w których świadczenie przedsiębiorstwa energetycznego ma charakter ciągły, rozliczenia z odbiorcami są zaś prowadzone na podstawie danych rozliczeniowych dotyczących okresu rozliczeniowego ustalonego w taryfie, ewentualnie prognozowanego zużycia energii w tym okresie<sup>37</sup>, obowiązek ten będzie realizowany, poprzez wskazanie sposobu, w jaki należności za energię elektryczną i ewentualnie jej dystrybucję będą obliczane. Należy przy tym zauważyć, że przepisy upk nakazują przekazanie konsumentowi informacji o wszelkich opłatach, w tym np. za dostarczenie towaru, oraz innych kosztach, przy czym jeżeli nie można ustalić ich wysokości, konieczne jest poinformowanie o obowiązku ich uiszczenia. Nie ulega zatem wątpliwości, że omawiany obowiązek powinien odnosić się także do – stosowanych przez przedsiębiorstwa energetyczne – różnego rodzaju opłat stałych, abonentowych, handlowych, za przedterminowe rozwiązanie umowy itp. Warto także dodać, że ustawodawca wyraźnie nakazuje informowanie konsumenta o łącznej cenie lub wynagrodzeniu za świadczenie wraz z podatkami. Jeżeli więc nawet na gruncie poprzedniego stanu prawnego

<sup>34</sup> Art. 8 pkt 1 oraz art. 12. ust. 1 pkt 1 upk.

<sup>35</sup> G. Bar, *Komentarz do art. 12 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 98.

<sup>36</sup> Art. 8 pkt 3 oraz art. 12 ust. 1 pkt 5 upk.

<sup>37</sup> Zob. § 23 oraz 32 rozporządzenia Ministra Gospodarki z 18.08.2011 r. w sprawie szczegółowych zasad i kalkulacji taryf oraz rozliczeń w obrocie energią elektryczną.

mogły się pojawiać wątpliwości co do tego czy przedsiębiorstwa energetyczne mają obowiązek przekazywać konsumentom informacje o cenach z uwzględnieniem stawki podatku VAT, z uwagi na to, że taryfy są kalkulowane i zatwierdzane przez Prezesa URE w kwotach netto, to obecnie przepisy upk wątpliwości te rozwiewają<sup>38</sup>.

W katalogu podstawowych obowiązków informacyjnych, wspólnych dla wszystkich umów z konsumentami bez względu na sposób ich zawarcia, znajduje się także ten dotyczący sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez niego procedury rozpatrywania reklamacji. O ile dwie pierwsze kategorie informacji nie powinny nastroczać wątpliwości interpretacyjnych w odniesieniu do przedsiębiorstw energetycznych, o tyle ta ostatnia może stwarzać problemy. Należy bowiem zauważyć, że nowelizacją PE, która weszła w życie z dniem 11 września 2013 r.<sup>39</sup>, wprowadzono nowe kategorie reklamacji przysługujących odbiorcom energii elektrycznej. I tak, w art. 6d PE uregulowano instytucję „reklamacji na wstrzymanie dostarczania energii elektrycznej”, składanej przez odbiorcę w przypadku wstrzymania dostaw przez przedsiębiorstwo energetyczne. Natomiast znowelizowany art. 6c PE przewiduje kategorię reklamacji, co do których obowiązuje domniemanie jej uwzględnienia, jeżeli przedsiębiorstwo energetyczne nie rozpatrzy jej w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Zakres zastosowania tego ostatniego przepisu budzi wątpliwości, ustawodawca bowiem posłużył się w nim bardzo ogólnym sformułowaniem „reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej”. Posługuje się nim także rozporządzenie sys.<sup>40</sup>, wyróżniając jednocześnie jeszcze inną kategorię reklamacji. W § 42 pkt 8 rozporządzenia sys. uregulowano bowiem „reklamacje w sprawie rozliczeń”, przy czym obejmuje ona również sprawy dotrzymania parametrów jakościowych<sup>41</sup>. Powinny one być rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia złożenia reklamacji, chyba że w umowie określono inny termin, a w odniesieniu do reklamacji dotyczących dotrzymania parametrów jakościowych – w terminie 14 dni od dnia zakończenia stosownych kontroli i pomiarów. W konsekwencji, należy stwierdzić, że w obowiązującym porządku prawnym wyróżnić można co najmniej trzy kategorie reklamacji: 1) reklamacje w sprawie rozliczeń; 2) reklamacje na wstrzymanie dostaw energii elektrycznej oraz 3) reklamacje dotyczące dostarczania energii elektrycznej (obejmujące te uregulowane w art. 6c ust. 1 PE, tj. składane przez odbiorcę w związku z powiadomieniem go o zamiarze wstrzymania dostaw energii; a ponadto – jak się wydaje – pozostałe kategorie reklamacji, jak np. związane z niedotrzymaniem standardów jakościowych obsługi odbiorców). Domniemanie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, w razie nieudzielenia odpowiedzi w terminie 14 dni, powinno jednak być odnoszone wyłącznie do tych składanych przez odbiorcę w związku z powiadomieniem go o zamiarze wstrzymania dostaw energii<sup>42</sup>, na co wskazuje wykładnia systemowa art. 6c ust. 2 oraz zawarte w art. 6c ust. 1 odesłanie do art. 6b ust. 3 PE<sup>43</sup>. Natomiast obowiązek informacyjny,

<sup>38</sup> Należy jednak zauważyć, że już przed wejściem w upk. w życie, wystarczającą podstawą obowiązku podawania przez przedsiębiorstwa energetyczne cen w stawkach brutto były przepisy – obowiązujące do dnia 25 lipca 2014 r. – ustawy z 5.07.2001 r. o cenach (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 385), która w świetle zawartej w niej definicji „towaru” dotyczyła także energii elektrycznej.

<sup>39</sup> Ustawa z 26.07.2013 r. o zmianie ustawy – Prawo energetyczne oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2013 r., poz. 984).

<sup>40</sup> Zob. § 42 pkt 1 rozporządzenie sys.

<sup>41</sup> § 42 pkt 8 orządzenie sys. odsyła bowiem także do § 42 pkt 9 rozp orządzenia sys., dotyczącego sprawdzenia dotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej.

<sup>42</sup> Taka interpretacja została przedstawiona także w „Zbiorze praw konsumenta energii elektrycznej” opracowanym przez Prezesa URE we współpracy z Prezesem UOKiK na podstawie art. 6e pr. energ. Zob. URE, *Zbiór praw konsumenta energii elektrycznej*, Warszawa 2014, s. 8. Pobrano z: <http://www.ure.gov.pl/download/1/7303/Zbiorprawkonsumentaenergielekttrycznejwersjakolorowa.pdf>

<sup>43</sup> Art. 6b ust. 3 PE. dotyczy bowiem możliwości powiadomienia na piśmie odbiorcy przez przedsiębiorstwo energetyczne, któremu zwleka on z zapłatą za świadczone usługi lub pobraną energią elektryczną, o zamiarze wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, jeżeli odbiorca ten nie ureguluje zaległych i bieżących należności w okresie 14 dni od dnia otrzymania tego powiadomienia.

określony w art. 8 pkt 3 oraz art. 12 ust. 1 pkt 5 upk winien – jak się wydaje – obejmować wszystkie wymienione wyżej kategorie reklamacji.

Wątpliwości może budzić także to, jakie informacje mają być przekazane przez przedsiębiorstwo energetyczne konsumentowi w ramach obowiązków wynikających z art. 8 pkt 5 upk, tj. obowiązku poinformowania o przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia, oraz art. 12 ust. 1 pkt 13 upk, tj. konieczności poinformowania o obowiązku przedsiębiorcy dostarczenia rzeczy bez wad. Warto zauważyć, że wskazane przepisy stanowią transpozycję – odpowiednio – art. 5 ust. 1 lit. e) oraz art. 6 ust. 1 lit. l) dyrektywy 2011/83/UE, nakazujących przypomnienie konsumentowi „o istnieniu prawnego obowiązku zapewnienia zgodności towaru z umową”. W związku z tym, w literaturze wskazuje się, że upk nie nakazuje wyczerpującego poinformowania konsumenta o przysługujących mu uprawnieniach z tytułu rękojmi, lecz „wystarczające będzie wskazanie (...), iż [przedsiębiorca – przyp. P.S.] ponosi odpowiedzialność za wady rzeczy ze wskazaniem, iż regulacja tej odpowiedzialności zawarta jest w Kodeksie cywilnym”<sup>44</sup>. Odnosząc te wnioski do przedsiębiorstw energetycznych, należy stwierdzić, że nie mają one obowiązku informowania konsumentów o szczegółowych zasadach wypłaty bonifikat, w szczególności bonifikat za niedotrzymanie parametrów jakościowych energii elektrycznej, a tym bardziej treści samych parametrów jakościowych (jako przepisów szczególnych w stosunku do kodeksowej regulacji odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji<sup>45</sup>). Moim zdaniem, nakaz zawarty w art. 8 pkt 5 oraz art. 12 ust. 1 pkt 13 upk wypełniać będzie przekazanie ogólnej informacji o przysługiwaniu odbiorcy bonifikat z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych energii elektrycznej, standardów jakościowych obsługi odbiorców oraz przerw w dostawie energii elektrycznej.

Ostatnim z obowiązków informacyjnych, tożsamych dla umów zawieranych w lokalu przedsiębiorstwa oraz poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość, na który warto zwrócić uwagę w kontekście przedsiębiorstw energetycznych jest ten dotyczący czasu trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – sposobu i przesłanek jej wypowiedzenia<sup>46</sup>. Prawo do wypowiedzenia przez konsumenta umowy zawartej na czas nieoznaczony należy w przypadku przedsiębiorstw energetycznych odnosić do art. 4j ust. 3 i 4 PE. Zgodnie bowiem z powołanymi przepisami odbiorca końcowy może wypowiedzieć umowę zawartą na czas nieoznaczony, na podstawie której przedsiębiorstwo energetyczne dostarcza temu odbiorcy energię, bez ponoszenia kosztów, składając pisemne oświadczenie, przy czym umowa ulega w takim wypadku rozwiązaniu z ostatnim dniem miesiąca następującego po miesiącu, w którym oświadczenie tego odbiorcy dotarło do przedsiębiorstwa energetycznego, chyba że wskazał on późniejszy termin rozwiązania umowy. Informacja o tych uprawnieniach powinna zostać przekazana konsumentowi w ramach realizacji wymienionych wyżej nakazów upk. Nie jest natomiast objęte omawianym obowiązkiem poinformowanie konsumenta, zawierającego z przedsiębiorstwem energetycznym umowę na czas określony, o prawie do jej wypowiedzenia przewidzianym w art. 4j ust. 3a PE<sup>47</sup>. Na marginesie warto zauważyć, że treść powołanego

<sup>44</sup> J.R. Antoniuk, *Komentarz do art. 8 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 83. Analogicznie w odniesieniu do art. 12 ust. 1 pkt 13 upk G. Bar, *Komentarz do art. 12 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 102.

<sup>45</sup> Zob. pkt II niniejszego artykułu.

<sup>46</sup> Art. 8 pkt 7 oraz art. 12 ust. 1 pkt 16 upk.

<sup>47</sup> Analogicznie J.R. Antoniuk, *Komentarz do art. 8 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 83.

obowiązku, stanowiąca transpozycję art. 5 ust. 1 lit. f) oraz art. 6 ust. 1 lit. o) dyrektywy 2011/83/UE, wskazuje na dopuszczenie przez ustawodawcę wspólnotowego możliwości automatycznego przedłużania umów zawartych z konsumentami. Nie zostało ono przy tym ograniczone wyłącznie do automatycznego przedłużenia umowy na czas określony, poprzez jej przekształcenie w umowę na czas nieokreślony, skoro mowa jest o automatycznym przedłużeniu umowy w ogóle. Pozostaje to zresztą w zgodzie z treścią dyrektywy Rady 93/13/EWG z 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich<sup>48</sup>, która w załączniku wymienia – wśród warunków, które mogą być uznane za nieuczciwe – „automatyczne przedłużanie umowy zawartej na czas określony, o ile konsument nie oświadczy inaczej w przypadku, gdy wyznaczony dla konsumenta nieprzekraczalny termin, w którym może zawiadomić o nieprzedłużaniu umowy, jest stanowczo za krótki”<sup>49</sup>. Również ten przepis nie ogranicza możliwości automatycznego przedłużenia umowy zawartej na czas określony w zależności od tego czy umowa ma ulec przedłużeniu na kolejny okres, czy też przekształcić się w umowę na czas nieokreślony. Istotne jest jedynie, by konsument miał możliwość złożenia oświadczenia o nieprzedłużaniu umowy w odpowiednio długim czasie przed nastąpieniem tego skutku. Bezzasadne jest w związku z tym stanowisko przedstawione we wspólnym materiale UKE i UOKiK pt. „Stanowisko dotyczące relacji ustaw – Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta” z 10 grudnia 2014 r., które – w kontekście automatycznego przedłużania umów – sugeruje, iż dopuszczalne jest wyłącznie „przedłużenie umowy zawartej na czas oznaczony w umowę na czas nieoznaczony, pod warunkiem, że konsument zostanie o tym poinformowany we wzorcu umowy, o warunkach umowy przedłużonej oraz że będzie miał możliwość złożenia oświadczenia o braku woli przedłużania umowy na czas nieoznaczony w odpowiednim terminie”<sup>50</sup>.

Jak wspomniano, przepisy upk wprowadzają wspólny i znacznie rozbudowany w stosunku do unpk katalog informacji, które mają zostać przekazane konsumentowi przed zawarciem z nim umowy poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość. Wśród nich warto zwrócić uwagę na jeszcze dwa obowiązki informacyjne. Po pierwsze, upk nakazuje przekazać konsumentom informacje o „kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym<sup>51</sup> oraz o sposobie zapoznania się z nim” (art. 12 ust. 1 pkt 15 upk). Kodeksy takie są w ostatnim czasie przyjmowane także przez przedsiębiorstwa energetyczne<sup>52</sup>. W związku z tym będzie miał do nich zastosowanie wspomniany obowiązek informacyjny. Po drugie, wśród nowych obowiązków znajduje się nakaz poinformowania konsumenta o „możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasadach dostępu do tych procedur” (art. 12 ust. 1 pkt 21 upk). Począwszy od 11 września 2013 r. PE przyznaje odbiorcy w gospodarstwie domowym prawo wystąpienia do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy

<sup>48</sup> Dz. Urz. UE 1993 L 95/29.

<sup>49</sup> Pkt 1 lit. h) załącznika do dyrektywy 93/13/EWG.

<sup>50</sup> Zob. pkt 61 „Stanowiska dotyczącego relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”. Dokument dostępny pod adresem: [www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856](http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856).

<sup>51</sup> Zgodnie z art. 2 pkt 5 ustawy z 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, ze zm.) przez kodeks dobrych praktyk „rozumie się (...) zbiór zasad postępowania, a w szczególności norm etycznych i zawodowych, przedsiębiorców, którzy zobowiązali się do ich przestrzegania w odniesieniu do jednej lub większej liczby praktyk rynkowych”.

<sup>52</sup> Przykładem może być kodeks „Dobre Praktyki Sprzedawców Energii Elektrycznej” przyjęty w dniu 16 kwietnia 2014 r. przez członków Towarzystwa Obrótu Energią. Dokument dostępny jest pod adresem: [http://www.toe.pl/images/repozytorium/standard\\_agreements/14\\_12\\_25\\_kdp\\_v2.pdf](http://www.toe.pl/images/repozytorium/standard_agreements/14_12_25_kdp_v2.pdf)

z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej<sup>53</sup>, z wnioskiem o rozpatrzenie sporu z przedsiębiorstwem energetycznym<sup>54</sup> w zakresie nieuwzględnienia reklamacji dotyczącej dostarczania energii elektrycznej, uregulowanej w art. 6c ust. 1 PE. Z kolei, w przypadku gdy nie została pozytywnie rozpatrzona reklamacja odbiorcy w gospodarstwie domowym na wstrzymanie dostarczania energii, może on poddać spór z przedsiębiorstwem energetycznym w tym zakresie pod rozstrzygnięcie Prezesa URE<sup>55</sup>. Uprawnienia te powinny – jak się wydaje – być objęte wskazanym wyżej obowiązkiem informacyjnym z upk.

Informacje określone w art. 8 oraz art. 12 ust. 1 upk powinny być przekazane konsumentowi najpóźniej w chwili wyrażenia przez niego woli związania się umową na odległość, przy czym w przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa mają one być utrwalone na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku. Natomiast w odniesieniu do umów zawieranych na odległość ich udzielenie powinno nastąpić w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość<sup>56</sup>. Dodatkowo w razie zawarcia umowy z konsumentem poza lokalem przedsiębiorstwa na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek wydania mu dokumentu umowy lub potwierdzenia jej zawarcia utrwalonego na papierze lub, za zgodą konsumenta, na innym trwałym nośniku<sup>57</sup>. Z kolei w razie zawarcia umowy na odległość przedsiębiorca ma obowiązek przekazać konsumentowi, w rozsądnym czasie po jej zawarciu, ale najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi, potwierdzenie zawarcia umowy utrwalone na trwałym nośniku, chyba że przed jej zawarciem w taki sposób dostarczył już konsumentowi informacje określone w art. 12 ust. 1 upk<sup>58</sup>. Z uwagi na to, że umowy dotyczące energii elektrycznej zawierane z konsumentami mają na ogół postać wzorców umownych, zasadne jest rozważenie czy powyższe obowiązki mogą być zrealizowane poprzez doręczenie wzorca umownego. W mojej ocenie nie ma przeszkód ku temu, by przekazanie informacji, o których mowa w art. 8 oraz art. 12 ust. 1 upk nastąpiło w postaci wzorca umownego, zawierającego w swej treści odpowiednie postanowienia informacyjne, o ile oczywiście będzie miał on odpowiednią formę (tj. będzie utrwalony na papierze lub innym trwałym nośniku albo zostanie przekazany konsumentowi w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość). Upk wymaga bowiem poinformowania konsumenta w sposób jasny i zrozumiały z czym zastosowanie wzorca umownego, jako nośnika informacji, nie pozostaje w sprzeczności. Tym bardziej, że zgodnie z art. 22 upk informacje te mają stanowić „integralną część umowy zawieranej na odległość albo poza lokalem przedsiębiorstwa”. Warto zauważyć, że taka interpretacja została przedstawiona także przez UKE i UOKiK w „Stanowisku dotyczącym relacji ustaw – Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”. Jak bowiem stwierdza powołany dokument „prekazywanie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych, spełniającej wymogi dotyczące formy określone w art. 56 ust. 3 Pt, o ile zawiera informację określone odpowiednio w art. 8 oraz art. 12 Pk, jest wystarczające. (...) Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawierająca dane określone w art. 56 Pt oraz art. 12

<sup>53</sup> Dz. U. z 2009 r. Nr 151, poz. 1219, ze zm.

<sup>54</sup> Art. 6c ust. 3 pr. energ.

<sup>55</sup> Art. 6d ust. 2 pr. energ. w zw. z art. 8 ust. 1 pr. energ.

<sup>56</sup> Art. 14 ust. 1 i 2 u.p.k.

<sup>57</sup> Art. 15 ust. 1 u.p.k.

<sup>58</sup> Art. 21 ust. 1 pkt 1 u.p.k.

Pk, jest wystarczającym dokumentem, jeżeli jest przekazana zgodnie z art. 14 Pk<sup>59</sup>. W mojej ocenie, analogicznie, należy traktować potwierdzenie zawarcia umowy na odległość przybierające postać wzorca umownego.

Rozważenia wymaga wreszcie relacja przepisów upk do art. 5 ust. 2 oraz 4b PE, określających treść umów dotyczących energii elektrycznej. W orzecznictwie Prezesa UOKiK jest on bowiem traktowany, jak samodzielna podstawa obowiązków informacyjnych przedsiębiorstwa energetycznego<sup>60</sup>. Zakres przedmiotowych tychże obowiązków może się pokrywać, np. w zakresie informacji o cenie stosowanej w rozliczeniach<sup>61</sup> czy sposobie wnoszenia skarg i rozstrzygania sporów<sup>62</sup>. Nie będzie jednak podstaw do zastosowania reguł kolizyjnych w procesie wykładni tych norm. Nie zachodzi bowiem pomiędzy nimi sprzeczność, co wynika z faktu, iż znajdują zastosowanie do innych etapów kontraktowania z konsumentem. Obowiązki uregulowane w art. 8 oraz art. 12 ust. 1 upk dotyczą etapu przedkontraktowego, a ich wypełnienie konieczne jest najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową. Z kolei art. 5 ust. 2 i ust. 4b PE wyznaczają minimalną treść umowy dotyczącej energii elektrycznej, której wcześniejsze udostępnienie może wynikać co najwyżej z obowiązku doręczenia konsumentowi umowy jako wzorca umownego, na podstawie art. 384 § 1 k.c. W konsekwencji obowiązki informacyjne z upk mogą wpływać na treść umowy pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a konsumentem i uzupełniać ją, jeżeli przyjmie on taki sposób ich wypełnienia<sup>63</sup>. Natomiast normy PE określające minimalną treść umów dotyczących energii elektrycznej nie mogą wyznaczać przedkontraktowych obowiązków informacyjnych przedsiębiorstwa energetycznego, w zakresie, w jakim przekazuje on te informacje w postaci innej aniżeli wzorzec umowny (a więc np. ustnie, w trakcie rozmowy telefonicznej, w treści e-maila itd.)<sup>64</sup>.

#### IV. Zawieranie umów z konsumentami przez telefon

Obok standardowego katalogu obowiązków informacyjnych dotyczących umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość upk przewiduje także szereg norm odnoszących się do umów zawieranych na odległość w szczególny sposób. Dotyczy to zwłaszcza umów zawieranych przy użyciu środków komunikacji elektronicznej oraz umów zawieranych przez telefon. Z uwagi na to, że strony internetowe, w przeciwieństwie do kontaktu telefonicznego, nie stanowią jeszcze – jak się wydaje – zbyt powszechnego sposobu zawierania na rynku energii elektrycznej umów z konsumentami, jak również biorąc pod uwagę, iż art. 20 upk wywołuje dużo większe wątpliwości interpretacyjne aniżeli art. 17 – 18 upk, w ramach niniejszego artykułu omówione zostaną wyłącznie obowiązki związane z zawieraniem umów przez telefon.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, że regulacja dotycząca umów zawieranych przy użyciu kontaktu telefonicznego stanowi istotną zmianę w stosunku do przepisów uonpk. Zawierała

<sup>59</sup> Zob. pkt. 34 i 36 „Stanowiska dotyczącego relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”. Dokument dostępny pod adresem: [www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856](http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856).

<sup>60</sup> Zob. m. in. decyzję Prezesa UOKiK z 31.12.2012 r., RWA-53/2012 oraz decyzję Prezesa UOKiK z 5.12.2011 r., RWR-40/2011.

<sup>61</sup> Art. 8 pkt 3 upk, art. 12 ust. 1 pkt 5 upk oraz art. 5 ust. 2 PE.

<sup>62</sup> Art. 8 pkt 4 upk, art. 12 ust. 1 pkt 8 i 21 upk oraz art. 5 ust. 4b PE.

<sup>63</sup> Analogicznie, na gruncie poprzednio obowiązującego stanu prawnego, J. Krukowska-Korombel, *Formy i sposoby zawierania umów z konsumentami na rynku energii elektrycznej*, [w:] M. Czarnecka (red.), *Konsument...*, s. 90.

<sup>64</sup> Należy jednak zauważyć, że nieprzekazanie na etapie przedkontraktowym informacji składających się na minimalną treść umowy pomiędzy przedsiębiorstwem energetycznym a konsumentem może w pewnych przypadkach stanowić nieuczciwą praktykę rynkową. Zob. decyzję Prezesa UOKiK z 21.12.2011 r., RWA-24/2011.

ona bowiem jedynie odpowiednik obecnego art. 20 ust. 1 upk, to jest wymóg uzyskania zgody konsumenta na posłużenie się telefonem w celu zawarcia umowy na odległość<sup>65</sup>. Norma ta została doprecyzowana w ten sposób, że „jeżeli przedsiębiorca kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje”. Dużo poważniejszą zmianę stanowi jednak wprowadzenie art. 20 ust. 2 upk, przewidującego w istocie szczególny tryb zawierania umowy z konsumentem. Polski ustawodawca skorzystał w tym zakresie z opcji rozszerzenia ochrony konsumentów wynikającej z art. 8 ust. 6 dyrektywy 2011/83/UE. I tak, zgodnie z art. 20 ust. 2 upk „jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy”. Warto zauważyć, że już pierwsza część powołanego przepisu wywołuje istotne wątpliwości interpretacyjne. Dotyczą one w szczególności tego czy regulacja zawarta w art. 20 ust. 2 upk znajduje zastosowanie bez względu na to, kto jest inicjatorem rozmowy czy też jej zastosowanie jest w tym względzie ograniczone. W literaturze przedstawiono stanowisko, zgodnie z którym cały art. 20 upk, w tym również ust. 2, odnoszą się „tylko do sytuacji, kiedy to podmiotem komunikującym się jest przedsiębiorca i to z jego inicjatywy następuje nawiązanie kontaktu (rozmowy) z konsumentem”<sup>66</sup>. Jednak porównanie treści ust. 1 i ust. 2 art. 20 upk wskazuje, że zakres ich zastosowania jest różny, ponieważ w przypadku tego ostatniego kluczowe jest nie to, która strona zainicjowała połączenie, lecz to, kto proponuje zawarcie umowy przez telefon. Analizowany przepis może więc mieć zastosowanie także do przypadków, w których to konsument łączy się z przedsiębiorcą, jeżeli w trakcie rozmowy jest mu prezentowana propozycja zawarcia umowy przez telefon<sup>67</sup>. Jednocześnie, zawarte w art. 20 ust. 2 upk sformułowanie „jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon” rodzi wątpliwości odnośnie do tego czy dotyczy on także sytuacji, w której przedsiębiorca składa propozycję zawarcia umowy przy wykorzystaniu innego środka porozumiewania się na odległość (np. drogą pocztową), a następnie kontaktuje się z konsumentem telefonicznie jedynie w celu odebrania jego zgody na przedstawione warunki. Biorąc jednak pod uwagę zdanie drugie omawianego przepisu, jak również brzmienie art. 8 ust. 6 dyrektywy 2011/83/UE, należy stwierdzić, że szczególna procedura uregulowana w art. 20 ust. 2 upk znajduje zastosowanie w każdym przypadku, w którym umowa zostaje zawarta przy wykorzystaniu kontaktu telefonicznego, a więc gdy tą drogą składane jest oświadczenie konsumenta wyrażające wolę związania się umową.

We wskazanych przypadkach na przedsiębiorcy – obok dochowania obowiązków informacyjnych – ciążyły będą dodatkowe wymogi w postaci potwierdzenia treści proponowanej umowy, utrwalonej na papierze lub innym nośniku, oraz utrwalenia – przy użyciu analogicznych środków – oświadczenia konsumenta po otrzymaniu przezeń potwierdzenia od przedsiębiorcy. Warto w tym miejscu wskazać, że przepisy dyrektywy 2011/83/UE przewidują możliwość zastosowania do umów zawieranych przez telefon ograniczonego obowiązku informacyjnego. Art. 8 ust. 5

<sup>65</sup> Art. 6 ust. 3 uonpk.

<sup>66</sup> B. Kaczmarek-Templin, *Komentarz do art. 20 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 134.

<sup>67</sup> Interpretacja taka została przedstawiona także przez UKE i UOKiK w „Stanowisku dotyczącym relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”. Zob. pkt 44 dokumentu; dokument dostępny pod adresem: [www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856](http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856).

dyrektywy 2011/83/UE, dotyczący kontaktu telefonicznego podejmowanego z inicjatywy przedsiębiorcy zawiera bowiem odesłanie do ust. 4 tegoż artykułu, regulującego zakres obowiązków informacyjnych przy umowach zawieranych z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość, przewidującego ograniczoną przestrzeń lub czas. Ustawodawca polski wspomnianego odesłania nie przejął, nie ulega jednak wątpliwości, że ograniczony obowiązek informacyjny wynikający z art. 19 upk ma zastosowanie do umów zawieranych przez telefon. Co za tym idzie, przedsiębiorca, który kontaktuje się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy – zamiast przekazywać mu drogą telefoniczną wszystkie informacje określone w art. 12 ust. 1 upk – może poinformować go o: głównych cechach świadczenia, swoim oznaczeniu, łącznej cenie lub wynagrodzeniu, prawie odstąpienia od umowy, czasie trwania umowy, a jeżeli umowa została zawarta na czas nieoznaczony – także o sposobie i przesłankach jej wypowiedzenia<sup>68</sup>. Pozostałe informacje powinny zostać przekazane w sposób zgodny z art. 14 ust. 2 upk.

Jak już wspomniano, art. 20 ust. 2 upk wymaga od przedsiębiorcy potwierdzenia treści proponowanej umowy, a następnie utrwalenia oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy po otrzymaniu przezeń potwierdzenia. Od dochowania powyższej sekwencji działań przepis uzależnia skuteczność oświadczenia woli klienta. W związku z powyższym należy stwierdzić, że nowa regulacja w istocie wyłącza możliwość zawarcia z konsumentem umowy w drodze jednorazowego kontaktu telefonicznego, po którym nie następowałoby już użycie innych środków porozumiewania się na odległość. Procedura zawarcia umowy przez telefon przekształca się bowiem w wymianę korespondencji pocztowej lub elektronicznej, którą kontakt telefoniczny jedynie inicjuje. Ewentualnie, musi ona zakładać dwukrotny kontakt telefoniczny przedzielony doręczeniem konsumentowi potwierdzenia treści proponowanej umowy. Jeżeli bowiem w powyższym przypadku przedsiębiorca utrwali oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy, złożone w trakcie drugiej rozmowy telefonicznej, w taki sposób, by spełniało wymogi trwałego nośnika (np. nagrywając je na płycie CD), spełnione będą wymogi art. 20 ust. 2 upk<sup>69</sup>. Powyższe warunki niewątpliwie znacznie utrudniają przedsiębiorstwom energetycznym zawieranie umów z konsumentami przy wykorzystaniu kontaktu telefonicznego i mogą przyczynić się do ograniczenia korzystania przez nich z tego właśnie środka porozumiewania się na odległość.

## V. Prawo odstąpienia od umowy

W odniesieniu do konsumenckiego prawa odstąpienia przepisy upk usuwają szereg wątpliwości, które na gruncie poprzedniej regulacji można było podnosić w stosunku do umów mających za przedmiot energię elektryczną. W szczególności, z uwagi na brak szczególnego uregulowania skutków odstąpienia, można było twierdzić, że do energii elektrycznej znajdował zastosowanie wyjątek od prawa do odstąpienia, wynikający z art. 10 ust. 3 pkt 5 uonpk, zgodnie z którym „jeżeli strony nie umówiły się inaczej, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w wypadkach: (...) świadczeń, które z uwagi na ich charakter nie mogą zostać zwrócone (...)”. Art. 7 ust. 3 uonpk nakazywał bowiem – w razie skorzystania przez konsumenta

<sup>68</sup> Tak B. Kaczmarek – Templin, *Komentarz do art. 20 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 135. Taka interpretacja przedstawiona została także w „Stanowisku dotyczącym relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta” UKE i UOKiK. Zob. pkt. 41 i 42 dokumentu. Dokument dostępny pod adresem: [www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856](http://www.uokik.gov.pl/download.php?plik=15856).

<sup>69</sup> Tak również B. Kaczmarek – Templin, *Komentarz do art. 20 ustawy o prawach konsumenta*, [w:] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek (red.), *Ustawa o...*, s. 136.



z prawa do odstąpienia – zwrot, tego co strony świadczyły, w stanie niezmienionym, co w odniesieniu do sprzedaży czy dystrybucji energii elektrycznej było oczywiście niemożliwe. Na gruncie upk nie ulega wątpliwości, że konsumentom będącym stronami umów, mających za przedmiot energię elektryczną, a zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość, prawo do odstąpienia przysługuje.

Po drugie, na gruncie obowiązującej regulacji usunięte zostają wątpliwości co do tego, od jakiego momentu liczyć bieg terminu na skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy mającej za przedmiot energię elektryczną. W przypadku uonpk, przy uwzględnieniu treści art. 555 k.c. oraz art. 10 ust. 1 uonpk, można było bowiem twierdzić, że termin ten należy liczyć tak, jak dla umów sprzedaży, tj. jako 10 dni od dnia wydania rzeczy. Rodziło to wątpliwości, w którym momencie owo wydanie nastąpiło. Obecnie, art. 28 upk wskazuje, że dla umów, w wykonaniu których nie następuje wydanie rzeczy, termin na skorzystanie z prawa do odstąpienia powinien biec od dnia zawarcia umowy. W świetle art. 9 ust. 2 lit. c dyrektywy 2011/83/UE – którego ustawodawca nie transponował – zasada ta ma zastosowanie także do umów, których przedmiotem jest dostarczenie energii elektrycznej, w przypadku, gdy nie jest ona wystawiona na sprzedaż w ograniczonej objętości lub ustalonej ilości. Biorąc pod uwagę zmienione przez upk terminy na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość będą one wynosić 14 dni od daty zawarcia umowy albo – w przypadku, w którym przedsiębiorstwo energetyczne nie poinformowało konsumenta o prawie do odstąpienia – 12 miesięcy od dnia upływu wyżej wymienionego terminu.

W kontekście konsumenckiego prawa do odstąpienia należy wreszcie zwrócić uwagę na nową regulację dotyczącą jego skutków. Jeżeli bowiem na wyraźne żądanie konsumenta, utrwalone na trwałym nośniku, dostarczanie energii elektrycznej, gdy nie jest ona dostarczana w ograniczonej objętości lub w ustalonej ilości, rozpocznie się przed upływem terminu do odstąpienia od umowy<sup>70</sup>, a następnie konsument skorzysta z tego prawa, to będzie miał on obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione przez przedsiębiorstwo energetyczne do chwili odstąpienia od umowy<sup>71</sup>. Wysokość świadczenia konsumenta oblicza się w takim wypadku proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny lub wynagrodzenia, przy czym jeżeli byłyby one nadmierne bierze się pod uwagę wartość rynkową świadczenia<sup>72</sup>. Zgodnie z art. 36 pkt 1 upk, powyższy obowiązek nie będzie dotyczył konsumenta, co do którego przedsiębiorstwo energetyczne nie wypełniło obowiązku informacyjnego dotyczącego prawa do odstąpienia i jego skutków, uregulowanego w art. 12 ust. 1 pkt 9 albo nie odebrało wyraźnego oświadczenia konsumenta, zawierającego żądanie rozpoczęcia dostarczania energii elektrycznej przed upływem terminu na odstąpienie. W mojej ocenie, wskazana wyżej regulacja nie będzie jednak miała istotnego znaczenia dla przedsiębiorstw energetycznych. W tych bowiem przypadkach, w których zawarcie umowy poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość wiązać się będzie ze zmianą sprzedawcy, rozpoczęcie dostarczania energii elektrycznej przez nowego sprzedawcę nastąpi już po upływie terminu na odstąpienie od umowy. Wynika to z terminów w jakich operatory systemów dystrybucyjnych realizują procedurę zmiany sprzedawcy<sup>73</sup>. Z kolei, w przypadku,

<sup>70</sup> Art. 15 ust. 3 u.p.k. oraz art. 21 ust. 2 upk.

<sup>71</sup> Art. 35 ust. 1 upk.

<sup>72</sup> Art. 35 ust. 2 upk.

<sup>73</sup> Zgodnie z art. 4j ust. 6 PE OSD ma obowiązek umożliwić odbiorcy energii elektrycznej zmianę sprzedawcy w terminie do 21 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy z nowym sprzedawcą.

gdy umowa poza lokalem przedsiębiorstwa albo na odległość będzie zawierana z aktualnym sprzedawcą i będzie zastępować umowę dotychczas obowiązującą, rozpoczęcie dostarczania energii na nowych warunkach przed upływem terminu na odstąpienie, bez odebrania od konsumenta stosownego oświadczenia, spowoduje – w razie skorzystania przez niego z prawa do odstąpienia – konieczność rozliczenia dostarczonej energii na podstawie umowy dotychczasowej. Brak bowiem w powyższej sytuacji podstaw do zastosowania art. 35 ust. 1 upk. Jednocześnie należy stwierdzić, że odstąpienie spowoduje przywrócenie umowy dotychczasowej, skoro nowa umowa uważana będzie za niezawartą (art. 31 ust. 1 upk). Interpretacja odmienna prowadziłaby do – trudnego do zaakceptowania – wniosku, że w okresie pomiędzy wygaśnięciem umowy dotychczasowej a rozwiązaniem umowy nowej, a ewentualnie także i później, klient pobiera energię elektryczną bezumownie.

## VI. Podsumowanie

Przeprowadzona wyżej analiza potwierdza, że przepisy upk mają dla rynku energii elektrycznej istotne znaczenie. Jednocześnie w wielu aspektach ich interpretacja budzi z perspektywy przedsiębiorstw energetycznych poważne wątpliwości. W mojej ocenie dotyczy to w szczególności wpływu nowej regulacji na sposób dokonywania zmian w umowach mających za przedmiot energię elektryczną, zakresu zastosowania znowelizowanych przepisów o gwarancji i rękojmi do energii elektrycznej czy wreszcie procedury zawierania umów przez telefon. Istnienie powyższych wątpliwości utrudnia jednoznaczne określenie zakresu ochrony obejmującej konsumentów na rynku energii elektrycznej od dnia 25 grudnia 2014 r. oraz naraża przedsiębiorstwa energetyczne na sankcje zarówno prywatno-, jak i publicznoprawne. W związku z tym, w mojej ocenie, zasadne byłoby podjęcie przez regulatorów, w postaci UOKiK i URE, działań zmierzających do usunięcia przynajmniej części ze wskazanych wątpliwości, np. w drodze opracowania dokumentu analogicznego do „Stanowiska dotyczącego relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta” opublikowanego przez UOKiK i UKE.