

Prawa konsumenta – jak unikać zagrożeń?

Jestem konsumentem energii – z jakimi zjawiskami mogę się spotkać?

Rynek sprzedawców energii czy gazu umożliwia obecnie swobodną zmianę sprzedawcy. Mimo że wytwórców jest stosunkowo mało, samych sprzedawców jest wielu. Każdy z nich chce przekonać konsumenta do skorzystania właśnie z jego usług. W grę wchodzi więc różne działania marketingowe. Tradycyjna reklama, promocje, zachęty do zawierania umów długoterminowych. Są również działania sprzeczne z prawem lub na jego granicy. Nazywamy je nieuczciwymi praktykami handlowymi.

Czym jest nieuczciwa praktyka?

Stosowanie nieuczciwych praktyk jest zakazane na mocy Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. o nieuczciwych praktykach handlowych.

Praktyka handlowa jest nieuczciwa, jeżeli w sposób istotny wpływa na zachowanie rynkowe konsumenta i podejmowane przez niego decyzje, których nie podjąłby, gdyby nie został wprowadzony w błąd. Na przykład akwizytor nie informuje konsumenta wprost, że przychodzi z ofertą innego przedsiębiorcy niż nasz dotychczasowy sprzedawca prądu – ponieważ jednak logo, którym posługuje się jest podobne do logo na dotychczasowych fakturach, konsument sądzi, że przedstawiciel przychodzi od obecnego sprzedawcy z nową ofertą.

Jakie działania mogą być nieuczciwą praktyką handlową?

Zakazaną praktyką może być wprowadzanie konsumenta w błąd, np. w odniesieniu do warunków oferty lub tożsamości sprzedawcy. Sprzedawca musi jasno i rzetelnie przedstawić warunki handlowe – jeżeli swoje komunikaty formułuje tak, że mogą one wprowadzić w błąd przeciętnego konsumenta, mamy do czynienia z zakazaną praktyką.

Nieuczciwą praktyką handlową może być także zaniechanie – np. pominięcie istotnych informacji. Na przykład sprzedawca podkreśla, że w nowej ofercie cena jest obniżona, ale już nie informuje, że obniżka obowiązuje przez pierwsze 6 miesięcy, podczas gdy umowa zawierana jest na czas określony, np. na 36 miesięcy.

Zakazane są także praktyki agresywne, gdy przedsiębiorca stosuje nękanie, przymus lub bezprawny nacisk. Bezprawnym naciskiem może być na przykład odmowa wyjścia z domu przez akwizytora, dopóki nie zostanie podpisany aneks do umowy, przy czym akwizytor twierdzi, że zawarcie aneksu jest obowiązkowe.

Jakie konsekwencje ponosi nieuczciwie postępujący przedsiębiorca?

Konsument może żądać przede wszystkim zaprzestania stosowania praktyki i usunięcia jej skutków. Jeżeli w związku z nieuczciwą praktyką konsument poniesie dodatkowo szkodę, może żądać odszkodowania.

Powyższe zasady oznaczają, że zwykle – gdy umowa jest następstwem nieuczciwej praktyki – można od tej umowy się uwolnić.

Ponieważ przepisy krajowe zazwyczaj przewidują określone terminy na zgłaszanie roszczeń, nie warto zwlekać. Gdy konsument podejrzewa, że doszło do wprowadzenia w błąd, np. zapewnienia ustne nie pokrywają się z tymi, które znalazły się w umowie, warto od razu udać się do instytucji konsumentckiej z prośbą o pomoc.

Jakie jeszcze mam prawa?

Gdy do zmiany sprzedawcy energii lub gazu dochodzi po zawarciu umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, np. akwizytor przychodzi do domu, można od takiej umowy odstąpić w terminie 14 dni. Termin liczy się od zawarcia umowy. Aby od niej odstąpić, wystarczy wysłać stosowne oświadczenie przed upływem terminu.

Ważne jest to, że sam przedsiębiorca ma obowiązek poinformowania konsumenta o prawie do odstąpienia. Jeżeli tego nie zrobi lub zrobi to nierzetelnie, termin na odstąpienie może wydłużyć się nawet o 12 miesięcy.

Po odstąpieniu od umowy konsument zwolniony jest ze wszystkich zobowiązań. Musi zapłacić tylko za już zużytą energię lub gaz.

