Energia czysta, ale umowy już niekoniecznie. Prezes UOKiK reaguje na niedozwolone klauzule

* **Marzyłeś o eko-rewolucji w domu? Zamiast tego była umowa jak prawny labirynt?**
* **Prezes UOKiK wydał decyzje wobec dwóch spółek z sektora OZE. Nakazał zmianę niedozwolonych postanowień i nałożył kary finansowe – łącznie prawie 3 mln zł.**
* **Zakwestionowane klauzule umożliwiały m.in. wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy za błędy montażowe, jednostronne zmiany istotnych warunków umowy czy nakładanie na konsumentów wysokich kar.**

**[Warszawa, 19 lutego 2025 r.]** Do UOKiK wpływały skargi na spółki Polska Energia Grupa Kapitałowa oraz Am Eco Energy, które oferują konsumentom usługi związane z montażem i sprzedażą instalacji fotowoltaicznych, pomp ciepła oraz innych systemów grzewczych. Prezes Urzędu zweryfikował praktyki przedsiębiorców i wydał dwie decyzje, w których wykazał, że spółki stosowały we wzorcach umów klauzule abuzywne.

- Rynek odnawialnych źródeł energii rozwija się dynamicznie i dla wielu konsumentów jest szansą na obniżenie rachunków za prąd czy ogrzewanie. Niestety, część przedsiębiorców wykorzystuje rosnący popyt, próbując narzucić klientom niekorzystne warunki w umowach. Dlatego tak istotne jest, by chronić konsumentów i zapewnić uczciwe zasady współpracy – mówi Prezes UOKiK Tomasz Chróstny.

**Niedozwolone klauzule**

Spółki stosowały nieprecyzyjne postanowienia, które umożliwiały im dowolne kształtowanie kluczowych warunków umowy. Były wśród nich m.in. klauzule wyłączające ich odpowiedzialność za uszkodzenia dachu czy ścian podczas montażu, mimo że – jako profesjonalni instalatorzy – przedsiębiorcy powinni ponosić konsekwencje błędów. Zakup instalacji mógł wiązać się z koniecznością pokrycia kosztów napraw przez konsumentów. Prezes UOKiK zakwestionował również klauzule zezwalające na bezpodstawne przesuwanie terminów instalacji czy zmianę urządzeń na inne modele, często bez odpowiedniego uzasadnienia i uzgodnienia z konsumentem. Wiele z tych warunków utrudniało klientom odstąpienie od umowy, nawet w przypadku znacznego przedłużania się montażu czy istotnych zmian pierwotnych ustaleń. Uwagę UOKiK zwróciły również surowe kary umowne, które obowiązywały konsumentów. Firmy nakładały je np. za „utrudnianie montażu” – bez sprecyzowania, na czym mogłoby ono polegać. Jednocześnie spółki nie przewidywały porównywalnych sankcji w przypadku opóźnień lub usterek, za które same ponosiły odpowiedzialność. W niektórych umowach znalazły się także klauzule mogące zniechęcić konsumentów do dochodzenia swoich roszczeń i składania reklamacji. Spółki zaznaczyły w nich, że klient poniesie koszty takiego działania, jeśli przedsiębiorca uzna reklamację za „nieuzasadnioną”. Przy czym postanowienia te nie definiują w jakiej sytuacji mogłoby się tak wydarzyć.

**Sankcje za bezprawne postanowienia**

Prezes UOKiK uznał postanowienia wzorców umów stosowane przez obydwie spółki za niedozwolone i zakazał ich wykorzystywania. Jednocześnie na Polska Energia Grupa Kapitałowa nałożono kary finansowe przekraczające 2,8 mln zł, natomiast na Am Eco Energy ponad 54 tys. zł. Decyzja zawiera również tzw. obowiązek informacyjny, zobowiązujący przedsiębiorców do poinformowania klientów o szczegółach niedozwolonych postanowień, aby zapewnić pełną przejrzystość i ułatwić dochodzenie roszczeń.

Decyzje Prezesa UOKiK wobec spółek [Polska Energia Grupa Kapitałowa](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/5a4b9e314cc232f7c1258c12005726e4/$FILE/Decyzja%20R%C5%81O%208_2024%20Poska%20Energia%20Gupa%20Kapita%C5%82owa%20sp%20z%20oo%20sp%20k%20WERSJA%20JAWNA.pdf) i [Am Eco Energy](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/f0f04f7a19d2bac2c1258c120057c013/$FILE/Decyzja%20R%C5%81O%203_2024%20Am%20Eco%20Energy%20Sp.%20z%20o.o.%20Wersja%20JAWNA.pdf) nie są prawomocne. Przedsiębiorcy odwołali się do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

**Rady dla konsumentów**

* Dopasuj instalację OZE do swoich potrzeb i możliwości finansowych
* Niewłaściwie dobrana pompa ciepła zainstalowana w słabo izolowanym budynku może nie dogrzać pomieszczeń lub być bardzo droga w eksploatacji
* Pamiętaj, że pompa ciepła energię elektryczną do ogrzania domu zużywa zimą, kiedy instalacja fotowoltaiczna generuje najmniejsze ilości prądu
* Porównaj oferty różnych dostawców
* Nieuczciwi sprzedawcy mogą znacznie zawyżać ceny w stosunku do cen rynkowych
* Pamiętaj o zasadzie ograniczonego zaufania w relacjach z odwiedzającymi Cię przedstawicielami handlowymi
* Ulotki imitujące zawiadomienia urzędowe? Zapewnienia o współpracy z organami administracji państwowej? Zawsze sprawdzaj wiarygodność informacji
* Wyliczenia potencjalnych korzyści finansowych przedstawiane przez przedstawicieli handlowych mogą nie odpowiadać rzeczywistości
* Twój email może służyć do zawarcia umowy kredytowej - nigdy nie zgadzaj się na tworzenie dla Ciebie przez przedstawiciela handlowego konta poczty elektronicznej (email); nie pozwalaj, aby przedstawiciel obsługiwał Twoją pocztę elektroniczną lub Twój telefon
* Przekazanie kodów jednorazowych, które możesz otrzymać SMS-em w trakcie spotkania z przedstawicielem może spowodować, że zaciągniesz pożyczkę w znacznej wysokości
* Jeśli przedstawiciel handlowy wywiera presję, aby zawrzeć umowę już na pierwszym spotkaniu – bezpieczniej zakończyć spotkanie bez składania jakichkolwiek podpisów
* Przed podpisem umowy sprawdź, czy umowa bądź oferta będąca jej częścią zawiera:
* markę, model i moc wszystkich oferowanych komponentów instalacji
* zakres koniecznych prac instalacyjnych
* termin wykonania
* całkowitą cenę
* warunki gwarancji
* uprawnienie do odstąpienia od umowy w przypadku zawarcia jej poza lokalem przedsiębiorstwa (lub na odległość – przez telefon, Internet)
* Zawsze dopilnuj, że otrzymasz swój egzemplarz umowy
* Jeśli podpisałeś umowę poza lokalem przedsiębiorstwa (np. w domu) - masz prawo w terminie 14 dni od zawarcia odstąpić od niej bez ponoszenia kosztów, a jeśli umowa dotyczy sprzedaży rzeczy (elementów instalacji) – termin na odstąpienie liczy się od dnia dostawy ostatniego elementu
* Wizyta przedstawiciela nie była umówiona? Możesz odstąpić od umowy w ciągu 30 dni
* Nie spiesz się z decyzją i zwracaj uwagę, co podpisujesz. Niektóre zapisy w umowach mogą ograniczać Twoje prawa
* Żądanie rozpoczęcia wykonywania usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy może wykluczyć możliwość odstąpienia od niej bez ponoszenia kosztów, nawet jeśli umowa została zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa
* Przed zawarciem umowy na sprzedaż i montaż instalacji OZE:
* Powinieneś otrzymać niezbędną dokumentację techniczną charakteryzującą parametry pracy oferowanych urządzeń, np. ich efektywność energetyczną
* Wymagaj na piśmie od sprzedawcy przedstawienia wyników audytu przedmontażowego z rzetelną analizą efektywności pracy proponowanej instalacji po jej zamontowaniu (np. średnioroczna przewidywana ilość generowanej energii elektrycznej przez instalację fotowoltaiczna lub wiatrową, średnioroczne zużycie energii elektrycznej przez pompę ciepła itp.)
* Masz wątpliwości co do uczciwości zapisów proponowanej umowy lub problemy z jej realizacją?
* Możesz uzyskać bezpłatną pomoc u Rzecznika Konsumentów w swoim mieście lub powiecie

**Pomoc dla konsumentów:**

Infolinia konsumencka: 801 440 220 lub 222 66 76 76   
formularz kontaktowy: [poradydlakonsumentow.pl](https://poradydlakonsumentow.pl/)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w twoim mieście lub powiecie