



**Bądź ostrożny i uważaj
na nieuczciwe umowy!**

Poradnik konsumenta

Przeczytaj i dowiedz się, jak uchronić się
przed nieuczciwymi sprzedawcami

enea.pl/badz-ostrozny

Skorzystaj z wachlarza możliwości od Enei i wybierz produkt najbardziej **dopasowany do Twoich potrzeb.**



ENERGIA+ Fachowiec

- Stała cena prądu
- Profesjonalna pomoc elektryka, technika instalacji grzewczych oraz gazowych
- Nawet do **2400 zł** na interwencje



ENERGIA+ Zdrowie

- Stała cena prądu
- Profesjonalna opieka medyczna w placówkach LUX MED
- Prosty dostęp do specjalistów (okulisty, kardiologa, onkologa, ginekologa i urologa)



ENERGIA+ Pewna cena

Stała cena prądu nawet **do 3 lat**



STREFA ZAKUPÓW

Korzystaj ze Strefy Zakupów dostępnej dla Klientów Enei.
Zarejestruj się i zyskaj nawet do 30% rabatu na markowe produkty dla siebie i swojej rodziny.

Spis treści

Każdy konsument ma prawa.....	4
Nieuczciwi sprzedawcy pod lupą.....	5
Zasady bezpiecznego zawierania umów.....	9
Bądź asertywny, czyli jak rozmawiać ze sprzedawcą.....	13
Co zrobić, gdy podpiszesz niekorzystną umowę?.....	14
Podsumowanie najważniejszych informacji.....	16
Krzyżówka.....	17

Codziennie otrzymujemy kolejne zgłoszenia od Klientów, którzy padli ofiarą nieuczciwych sprzedawców energii. Musimy zareagować i stanowczo powiedzieć:

Stop nieuczciwym sprzedawcom energii!

W odpowiedzi przygotowaliśmy *Poradnik konsumenta*, w którym bierzemy ich pod lupę! Analizujemy metody ich działania i najczęstsze triki. Mówimy, na co zwrócić uwagę, i podpowiadamy, co zrobić, gdy do drzwi Twojego domu zapuka przedstawiciel z propozycją zawarcia nowej umowy na prąd.



Każdy konsument ma prawa

Na początek musisz wiedzieć, że zawsze, gdy coś kupujesz, stajesz się konsumentem.

Konsument

to osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Jako konsument jesteś uprzywilejowany i szczególnie chroniony przez prawo.

Mówiąc prościej: jesteś konsumentem na przykład wtedy, gdy podpisujesz umowę na prąd.



Dobra wiadomość

Prawo nakłada na przedsiębiorców (zwłaszcza na firmy sprzedające energię elektryczną) obowiązek starannego i uczciwego działania wobec konsumenta – czyli Ciebie.



Zła wiadomość

Niestety nie wszyscy przedsiębiorcy są uczciwi. Niektórzy z premedytacją godzą w Twoje interesy, starają się osłabić Twoją pozycję i podstępem nakłonić do podpisania z nimi niekorzystnej dla Ciebie umowy.

Nieuczciwi sprzedawcy pod lupą

Czym najczęściej kuszą?

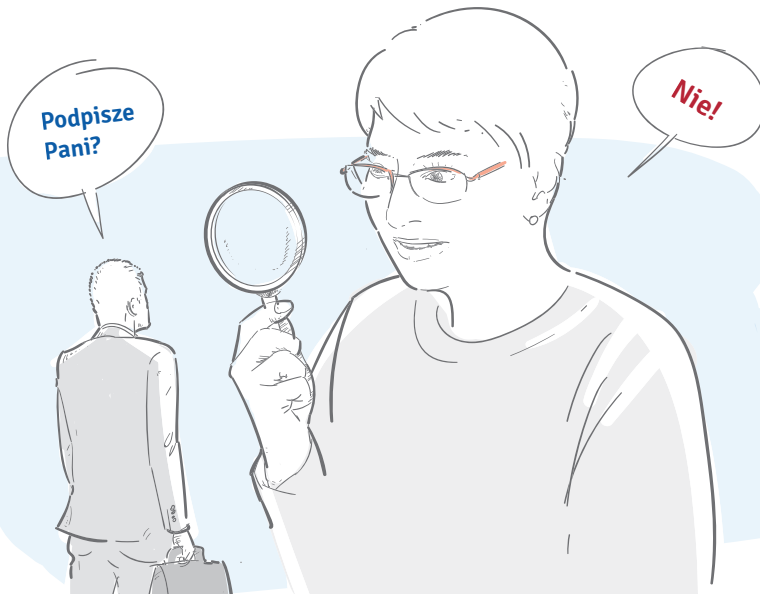
Nieuczciwi akwizytorzy mówią o niższej cenie w stosunku do obecnej, ale w rzeczywistości:

Podają ceny bez podatku VAT

Często cena oferowana przez nieuczciwych sprzedawców nie zawiera podatku VAT (cena netto). W rzeczywistości nowa cena jest wyższa o „przemilczany” VAT.

Podają ceny energii bez kosztów dystrybucji

Nieuczciwi sprzedawcy porównują starą cenę (zawierającą koszty dystrybucji prądu) z nową, niższą ceną, która tych opłat nie zawiera. W rezultacie nowy rachunek będzie wyższy niż przy obecnej umowie.



Nie informują o opłatach dodatkowych

Nieuczciwi sprzedawcy nie informują Cię o „ukrytych” opłatach, np.: abonamentowej, za obsługę umowy/faktury, lub o innych kosztach, które znacząco podniosą Twój rachunek.

Inne sztuczki to:

Fałszywy aneks do umowy

Nieuczciwi sprzedawcy mówią o rzekomych zbliżających się podwyżkach cen prądu i zapewniają, że podpisanie aneksu do umowy ochroni Cię przed nimi. W rzeczywistości nie podpisujesz aneksu, a nową, długoterminową umowę z inną firmą, która niekoniecznie zapewnia korzystne warunki.

Nieuczciwi akwizytorzy nakłaniają do podpisania fałszywego aneksu, argumentując to również zmianami w prawie, według których dystrybutor prądu* nie może być też jego sprzedawcą.

Straszenie zmianami

Nieuczciwi sprzedawcy mówią o pogorszeniu warunków lub negatywnych konsekwencjach w przypadku braku akceptacji nowej umowy (np.: wstrzymanie dostaw prądu, podwyżka cen energii).

Uważaj! Przez nieuczciwych sprzedawców możesz stracić podwójnie

Jeśli masz umowę na czas określony z dotychczasowym sprzedawcą, to dodatkowo najprawdopodobniej poniesiesz koszty przedterminowego zerwania umowy.

Weź pod lupę umowę i dokładnie ją przeczytaj, zanim podpiszesz. Nie daj się nabrać na pozorne oszczędności.



* Dystrybutor jest odpowiedzialny za dostarczenie energii elektrycznej do punktu wskazanego na umowie.

Jakie triki stosują nieuczciwi sprzedawcy, czyli co powinno wzbudzić Twoją czujność.

Brak daty w umowie i innych istotnych danych (ceny, okresu obowiązywania umowy)

Sprawdź, czy w umowie znajdują się: data, cena i okres, na który została zawarta. Jeśli tak, to czy data jest właściwa („dzisiejsza”)? W innym przypadku możesz mieć problem z rozwiązaniem umowy.

Nie informują Cię o nazwie firmy lub celowo wprowadzają w błąd

Nieuczciwi akwizytorzy często celowo nie podają nazwy firmy lub podszywają się pod większe, wykorzystując ich materiały promocyjne lub znaki firmowe, które na identyfikatorze oraz dokumentach wyglądają uderzająco podobnie. Nierzadko zdarza się, że na pierwszych stronach umowy znajduje się logotyp inny niż w jej dalszej części.



Nie zostawiają Ci egzemplarza umowy

Konieczniesz zadbać o to, by sprzedawca pozostawił Ci jeden egzemplarz. W innym wypadku nie będziesz mógł wypowiedzieć umowy. Nigdy nie gódź się na dostanie umowy pocztą – najprawdopodobniej otrzymasz ją po długim czasie, kiedy będzie już za późno.

Drobne druczki

Często informacje o dodatkowych opłatach zostają opisane bardzo małą czcionką. Dlatego zawsze przeglądaj umowę z uwagą – sprawdź, czy nie zawiera ona ukrytych „drobnych druczków”.

Wręczają pełnomocnictwo do rozwiązania starej umowy

Jeśli sprzedawca wraz z umową daje Ci taki dokument, zastanów się, czy nie masz przypadkiem do czynienia z nieuczciwym akwizytorem.

Nie informują Cię o możliwości odstąpienia od umowy

Wraz z umową powinieneś otrzymać od sprzedawcy wzór odstąpienia od umowy. Dopilnuj, aby Ci go wręczył.

Aby podstępem wejść do Twojego domu, nieuczciwi sprzedawcy mogą się podawać za:

- pracownika energetyki/elektrowni
- pracownika administracji
- uczciwe firmy energetyczne, również Eneę

Zasady bezpiecznego zawierania umów

Poza lokalem przedsiębiorstwa możemy zawrzeć umowę:

osobiście

gdy kontakt z przedstawicielem handlowym miał miejsce poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli np. w Twoim domu



telefonicznie

w wyniku rozmowy z konsultantem



elektronicznie

poprzez e-maile, formularze elektroniczne na stronie internetowej



korespondencyjnie

za pomocą tradycyjnego listu



O co pytać sprzedawcę

Sprzedawca ma obowiązek odpowiedzieć na wszystkie Twoje pytania dotyczące umowy. Dlatego poświęć czas na rozmowę i dokładnie dopytaj go o:

- ✓ główne cechy produktu lub usługi, które Ci oferuje
- ✓ wszystko, co wchodzi w skład ceny
- ✓ sposób, w jaki w razie potrzeby będziesz się z nim kontaktować

ZASADY BEZPIECZNEGO ZAWIERANIA UMÓW

- ✓ dane identyfikacyjne firmy
- ✓ adres przedsiębiorstwa, adres e-mail, numer telefonu lub faksu, pod którymi możesz się z nim skontaktować
- ✓ adres, pod którym możesz składać reklamacje
- ✓ sposób i termin dostarczenia energii elektrycznej
- ✓ łączną kwotę, uwzględniającą wszystkie opłaty dodatkowe
- ✓ sposób i termin odstąpienia od umowy
- ✓ wzór formularza odstąpienia od umowy
- ✓ kary finansowe za zerwanie nowej umowy



Pamiętaj!

Przed zawarciem umowy masz pełne prawo dowiedzieć się wszystkiego, co jej dotyczy. Jeśli sprzedawca odpowiada w niejasny sposób lub czujesz, że stara się coś przed Tobą ukryć – bądź czujny, prawdopodobnie jest to nieuczciwy akwizytor, dlatego **nie podpisuj umowy!** Poproś o czas do namysłu.



Przed podpisaniem umowy koniecznie sprawdź następujące kwestie:

- ✓ identyfikator przedstawiciela, potwierdzający fakt, że reprezentuje on firmę, na którą się powołuje; możesz również zadzwonić na infolinię firmy i tam potwierdzić jego tożsamość
- ✓ czy umowa zawiera wszystkie dane i załączniki oraz czy jej treść jest dla Ciebie zrozumiała
- ✓ jak często będziesz otrzymywać fakturę za prąd
- ✓ czy umowa nie zawiera „drobnych druczków”
- ✓ czy umowa nie zawiera zapisów budzących Twoje podejrzenia, np. o bardzo wysokich karach umownych
- ✓ czy umowa zawiera dzisiejszą datę, cenę i okres obowiązywania umowy

Ważne! Jeśli sprzedawca mówi, że dośle Ci Twój egzemplarz pocztą, istnieje zagrożenie, że odeśle go za późno na to, aby umowę rozwiązać w przeciągu 14 dni! Dlatego lepiej nie podpisuj z nim umowy!

Pamiętaj!

Zanim podpiszesz, zawsze powinieneś otrzymać pełną treść umowy w terminie umożliwiającym dokładne jej przeczytanie i zapoznanie się z nią.

Umowa powinna być sformułowana w sposób zrozumiały, a jej postanowienia nie mogą budzić Twoich wątpliwości.



Przedstawiciele Enei nie chodzą po domach!

Jeśli do Twoich drzwi zapuka przedstawiciel handlowy podający się za pracownika Enei i zaproponuje nową umowę na prąd, zakończ rozmowę i koniecznie zgłoś nam ten fakt! **Zadzwoń na infolinię: 611 111 111.**

Jak bezpiecznie podpisać umowę z Eneą?

KROK 1

Skontaktuj się w sprawie zawarcia umowy w jeden z poniższych sposobów:

- wypełnij formularz na stronie www.enea.pl,
- zadzwoń pod numer infolinii 611 111 111.

KROK 2

Po otrzymaniu zgłoszenia skontaktujemy się z Tobą, a w trakcie rozmowy odpowiemy na wszystkie Twoje pytania i zaproponujemy ofertę dopasowaną do Twoich potrzeb.

KROK 3

W przypadku gdy nasza propozycja będzie Ci odpowiadała, wyślemy do Ciebie oryginały umowy w celu jej podpisania oraz odestania pod wskazany w umowie adres.

Zawsze możesz też odwiedzić najbliższe Biuro Obsługi Klienta i na miejscu zapytać o wszystkie szczegóły pracownika Enei.

Bądź asertywny, czyli jak rozmawiać ze sprzedawcą

To Ty jesteś panem w swoim domu! Nigdy nie zgadzaj się na nic, co stawia Cię w niekomfortowej sytuacji lub sprawia, że czujesz się niepewnie:

- jeśli nie jesteś pewien tożsamości sprzedawcy albo gdy wydaje Ci się podejrzany – **nie wpuszczaj** go do środka
- **pytaj** o wszystko, co budzi Twoje wątpliwości
- **bądź asertywny** – nie bój się sprzeciwić, wtrącić, dopytać, podać w wątpliwość to, co wydaje Ci się podejrzane

Bądź asertywny – naucz się mówić NIE!

Ktoś puka do Twoich drzwi, aby przedstawić Ci ofertę, która Cię nie interesuje?

Nie bój się odmówić i zamknąć drzwi przed nieuczciwymi sprzedawcami. Jak to zrobić?

Pamiętaj! Trzy proste zwroty:

- **NIE** jestem zainteresowany – mam już podpisaną umowę
- **NIE** potrzebuję nowej oferty – jestem zadowolony ze swojej umowy oraz warunków mojego sprzedawcy
- **NIE** chcę podejmować rozmowy – nie ufam nieznanym mi osobom, które pukają do moich drzwi, dlatego z nimi nie rozmawiam



Co zrobić, gdy podpiszesz niekorzystną umowę?

Zgodnie z prawem masz 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej poza lokalem/placówką przedsiębiorstwa, czyli np. w Twoim domu.

Możesz to zrobić bez podania przyczyny i bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów.

Aby to zrobić, będziesz potrzebował swój egzemplarz umowy – odczytasz z niego dane sprzedającego oraz datę zawarcia umowy (dlatego tak ważne jest to, byś otrzymał go w momencie podpisania).



Odstąpienie od umowy **do 14 dni** od jej zawarcia



Druk
na końcu
Poradnika

Jeżeli odstępujesz od umowy w ciągu 14 dni od jej podpisania, wypełnij oświadczenie o odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość.

Możesz je wysłać sprzedawcy w następujący sposób:

- tradycyjną pocztą
- faksem
- e-mailem

Odstąpienie od umowy **po 14 dniach** od jej zawarcia

Czy da się odstąpić od umowy po terminie 14 dni od momentu jej podpisania?

Tak, jeśli: w momencie podpisywania umowy nie zostałeś poinformowany przez sprzedającego o prawie do odstąpienia. W takim wypadku 14 dni na odstąpienie od umowy liczy się od momentu poinformowania Cię o tym.



Druk
na końcu
Poradnika

Gdy zostałeś wprowadzony w błąd przez nieuczciwego sprzedawcę, np. podającego się za pracownika innej firmy, wypełnij oświadczenie o uchyleniu się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu.

Należy jednak pamiętać, że nowy sprzedawca może kwestionować lub odrzucić zasadność uchylenia się przez Ciebie od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli.

Pamiętaj!

Najważniejsze informacje w skrócie



Wytnij i zachowaj

1. Zanim wpuszczę sprzedawcę do domu, muszę sprawdzić jego identyfikator!
Będę pamiętać, że przedstawiciele Enei nie chodzą po domach!



2. Nie podpiszę żadnej umowy bez jej dokładnego przeczytania!



3. Będę asertywny! Jestem panem w swoim domu i to ja dyktuję w nim warunki!



4. Nie zgadzam się na późniejsze dostanie mojego egzemplarza umowy!



5. Na odstąpienie od umowy podpisanej w moim domu mam 14 dni!



6. Jeden z egzemplarzy podpisanej umowy zachowam dla siebie, zwracając uwagę na to, czy są na niej:



- data zawarcia umowy
- cena
- okres obowiązywania umowy
- podpisy obu stron
- pełna nazwa firmy, z którą podpisuję umowę

Krzyżówka

Tabletka lub syrop	Jeden ... umowy zachowuje klient	Tafla lodu na rece	Szata noszona przez ministranta	Skandynawska stolica z zamkiem Akershus	Rodzaj Indiankie osiedle	Śliwkowy w stoiku	Syn Dedala Zawierana między stronami			
Waga pięciu karatów	10	Rowy z żołnierzami	Gorzkie ..., nabożeństwo	Płyta budowlana Duża papuga	Rzymski bóg miłości	Chrzyszcz lub auto Znak zodiaku	6			
Czasem zakręci się w oku	Pieniądze za pracę	Tytuł Séana Conne-ryego	„Śmietnik” w wieżowcu	... Stewart, piosenkarz	„Wielki ...” film z J. Nowickim	Remisowa sytuacja szachowa	Bezogonowym jest żaba	Pracuje w cylindrze		
Sąsiaduje z Podhalem	Metal w „windzie”	W wazie, z makaronem	5	Wazie, z makaronem	Uderzenie różgą	Jeep z Rumunii	12	... Juis, piosenkarka		
Pole po ściętej roślinie włóknodajnej	Maly druk lub formularz	Postać z filmu „Psy” (Kondrat)	Angielski hektar	Wzory z płam na tkaninie	Jacques, belg, aktor i piosenkarz	8	Nad zlewem			
Biurowe	Zjadany przez rosziczkę	Wypatrywany ze statku	Afrykański kraj z Maputo	Kocioł dla geologa	4	Nielad	3			
Roztwór przechodzący w żel	Ma sumiasty zarost	Element broni automatycznej	Matka wynalazców	Punkt kończący walkę w dżudo	...royce, luksusowe auto z Anglii	... Pakula, reż. filmu „Klute”	9	Damska bielizna dzienna	Słynny amerykański tygodnik	Np. NATO
W nim śliwy, grusze	1	W stajni lub na ringu	Nastrojowy wiersz	Część odcinka trasy rajdu	2	Wietnamska metropolia	Waleriano- we lub do nosa	3	... Cem- brzyńska, aktorka	11
Jeden z siedmiu świata	Tony, b. premier W. Brytanii	Rodzaj lasu liściastego (anagram: sol)	7	Odbiorca usługi	7	W urnie wyborczej	Siała go baba w rymowan- ce	11		

© Copyright by TECHNOPOL

Litery z pól ponumerowanych od 1 do 12 utworzą rozwiązanie.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----

Notatki



Dane Klienta(ów):

Imię i nazwisko Klienta(ów)

Miejscowość, data

Numer PESEL Klienta(ów)

Nazwa nowego sprzedawcy

Adres punktu poboru energii (PPE):

Adres do korespondencji

Ulica, numer domu/numer mieszkania

Kod pocztowy i miejscowość

Numer telefonu

Adres do korespondencji (jeśli inny niż adres PPE)

OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY ZAWARTEJ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA LUB NA ODLEGŁOŚĆ (w terminie 14 dni od zawarcia umowy)

Niniejszym informuję o odstąpieniu, na podstawie art. 27 Ustawy z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 683), od umowy kompleksowej/sprzedaży o numerze oraz o odwołaniu udzielonego Państwu pełnomocnictwa zawartej w dniu dotyczącego zmiany sprzedawcy energii elektrycznej.

.....
Podpis Klienta



Dane Klienta(ów):

Imię i nazwisko Klienta(ów)

Miejscowość, data

Numer PESEL Klienta(ów)

Nazwa nowego sprzedawcy

Adres punktu poboru energii (PPE):

Adres do korespondencji

Ulica, numer domu/numer mieszkania

Kod pocztowy i miejscowość

Numer telefonu

Adres do korespondencji (jeśli inny niż adres PPE)

OŚWIADCZENIE O UCHYLENIU SIĘ OD SKUTKÓW PRAWNYCH OŚWIADCZENIA WOLI ZŁOŻONEGO POD WPŁYWEM BŁĘDU

Ja, niżej podpisany(-a), na podstawie art. 84 oraz art. 86 Kodeksu cywilnego, oświadczam, iż uchylam się od skutków prawnych oświadczenia woli, zgodnie z którym w dniu zawartem(-am) umowę sprzedaży energii elektrycznej nr oraz udzieliłem(-am) Państwu pełnomocnictwa do dokonania czynności związanych ze zmianą sprzedawcy. Informuję, że moją intencją nie było rozwiązanie dotychczasowej umowy z firmą ENEA S.A. oraz udzielenie Państwu jakichkolwiek pełnomocnictw, a moje oświadczenia w tej sprawie zostały złożone pod wpływem błędu, który Państwa przedstawiciel podstępnie wywołał w następujący sposób:

Niezależnie od powyższego zwracam uwagę na fakt, że stosowanie praktyk, których celem lub skutkiem jest wprowadzenie konsumenta w błąd, m.in. co do tożsamości podmiotu, z którym zawierana jest umowa, oraz co do skutków prawnych jej zawarcia, a także nakłanianie do rozwiązania umowy stanowi czyn nieuczciwej konkurencji oraz niedozwoloną praktykę rynkową.

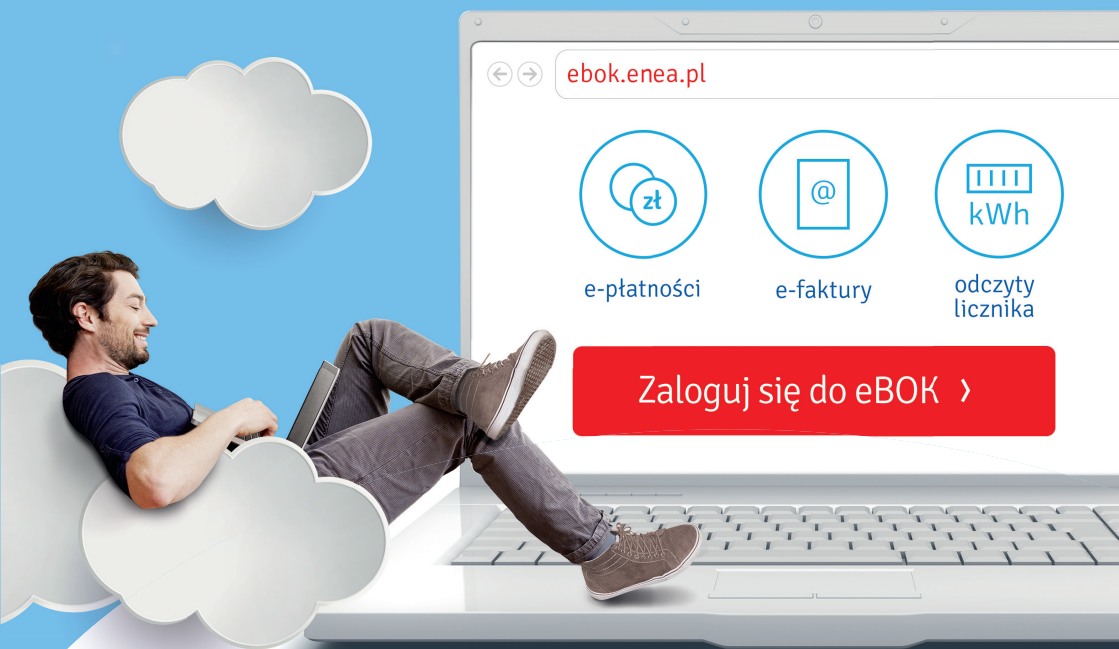
Pragnę również zwrócić Państwa uwagę na to, że w przypadku nieuwzględnienia mojego stanowiska przedstawionego w niniejszym piśmie złożę zawiadomienie do właściwej delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o dopuszczeniu się przez Państwa czynów nieuczciwej konkurencji oraz stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych, które to czyny – zgodnie z art. 24 ust. 2 Ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229) – stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

.....
Podpis Klienta



OSZCZĘDZAJ CZAS

z Elektronicznym Biurem Obsługi Klienta



Zaloguj się i załatwiaj wszystko od ręki na **ebok.enea.pl**

Pobieraj e-faktury

Przesyłaj odczyty licznika

Płać rachunki i kontroluj ich historię

ebok.enea.pl

Kontakt



Infolinia 611 111 111



Wejdź na [enea.pl/badz-ostrozny](https://www.enea.pl/badz-ostrozny)



Zapytaj w najbliższym
Biurze Obsługi Klienta Enei

