

Stosowanie ustawy o prawach konsumenta na rynku energii elektrycznej

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Obowiązki informacyjne przedsiębiorców energetycznych
 1. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o prawach konsumenta
 2. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy – Prawo energetyczne
 3. Obowiązki informacyjne przedsiębiorców energetycznych w zakresie umów zawieranych poza lokalem bądź na odległość
- III. Prawo do odstąpienia od umowy
- IV. Zakończenie

Streszczenie

Artykuł prezentuje wybrane kwestie związane z obowiązkami ciążącymi na przedsiębiorcach energetycznych w świetle ustawy o prawach konsumenta. Rozważania przedstawione w niniejszym artykule służą ustaleniu, jakie obowiązki informacyjne względem konsumentów zostały nałożone na przedsiębiorców energetycznych. Konsumenty są często zdezorientowani w gąszczu rozmaitych informacji, a tym samym konkurencyjnych ofert. Odbiorcy w gospodarstwach domowych powinni mieć jasne i przejrzyste informacje, które pozwolą im na podejmowanie świadomych decyzji w zakresie energii elektrycznej.

Słowa kluczowe: konsument; rynek energii elektrycznej; prawo do informacji; odstąpienie od umowy.

JEL: K 29

I. Wprowadzenie

Sektor energii elektrycznej jest jednym z podsektorów energetyki. Dostęp do niej powinno traktować się jako swoistego rodzaju zdobycz cywilizacyjną, która pozwala nam na korzystanie z szerokiego wachlarza innych usług i dóbr materialnych. Rynek energii elektrycznej powinien zapewniać swobodny do niego dostęp, równe traktowanie uczestników, swobodę kształtowania cen za sprzedaż energii elektrycznej. Rynek ten jest w wielu aspektach podobny do rynku towarowego, dlatego też zawierane są tu umowy sprzedaży i dystrybucji, a energia elektryczna jest

* Doktor nauk ekonomicznych; radca prawny; adiunkt Katedra Prawa UE Katowice; e-mail: marzena.czarnecka@ue.katowice.pl.

IKAR
A
R

towarem¹. Tylko w zakresie dystrybucji energii elektrycznej odbiorca, nie posiadając możliwości wyboru sieci, którymi zostanie przesłana zakupiona energia, funkcjonuje w warunkach monopolu naturalnego, a ceny za dystrybucję energii elektrycznej są regulowane przez powołany w tym celu organ administracji rządowej – Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki (dalej: Prezes URE). W ustawie – Prawo energetyczne² (dalej: pe) nie jest używane pojęcie konsument, lecz pojęcie „odbiorca”. Zgodnie z art. 3 pkt 13 pe, odbiorcą jest „każdy, kto otrzymuje lub pobiera paliwa lub energię na podstawie umowy”. Na mocy nowelizacji ustawy z dnia 26 lipca 2013 o zmianie ustawy – Prawo energetyczne wprowadzono definicję „odbiorcy paliw gazowych, energii elektrycznej lub ciepła w gospodarstwie domowym” (szerzej: Powalowski i Skutecka, 2013, s. 389–391; Pawełczyk, 2013, s. 391–407). Jest to odbiorca końcowy dokonujący zakupu energii elektrycznej wyłącznie w celu jej zużycia w gospodarstwie domowym. Natomiast pojęcie „konsument” zostało uregulowane przepisami kodeksu cywilnego (Koroluk, 2003; Grzegorzczak, 2009, s. 17–71).

Zgodnie z art. 22¹ k.c., za konsumenta uważa się:

- 1) wyłącznie osobę fizyczną,
- 2) dokonującą czynności prawnej z przedsiębiorcą,
- 3) niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (szerzej: Czarnecka, 2013, s. 182).

Konfrontując znaczenia i zakresy pojęć „odbiorca pobierający energię w gospodarstwie domowym” i „konsument” dochodzimy do wniosku, że w obecnym stanie prawnym są to pojęcia ze sobą tożsame i mogą być używane w zakresie rynku energii zamiennie.

Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta³, obowiązująca od dnia 25 grudnia 2014 r., stanowi implementację dyrektywy 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów⁴ i w sposób szczególny odnosi się do umów zawieranych z konsumentami – odbiorcami energii elektrycznej i do obowiązków, które powinny być wypełniane przez przedsiębiorców energetycznych (Suski, 2015, s. 38–42)⁵.

Należy dodać, że w ostatnich latach przedsiębiorstwa energetyczne na coraz 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 dla konsumentów. Jest to związane z częściowym uwolnieniem rynku energii elektrycznej, polegającym na stworzeniu konsumentom – począwszy od dnia 1 lipca 2007 r. – możliwości skorzystania z prawa do zmiany sprzedawcy energii elektrycznej, za czym postępuje szersze postrzeganie energii elektrycznej przez konsumentów jako towaru – produktu (Kinelski, 2014, s. 309–320). Biorąc pod uwagę tendencje w zakresie liczby zmian sprzedawców energii elektrycznej, kwestia sposobu zawarcia umowy będzie dla przedsiębiorstw energetycznych, a w szczególności sprze-

¹ W wyr. z 15.07.1963 r. w sprawie C-6/64 *Costa v. Enel*, ECLI:EC:C:164:66 TSUE orzekł, że energia elektryczna jest towarem (który rozumie się jako wszelkie produkty posiadające wartość wymiarną w pieniądzu i jako takie mogące być przedmiotem transakcji handlowych).

² Dz.U. z 2013 r., poz. 984 ze zm.

³ Dz. U. z 2014 r., poz. 827.

⁴ 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.

⁵ Por. Wytyczne Dyirekcji 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.

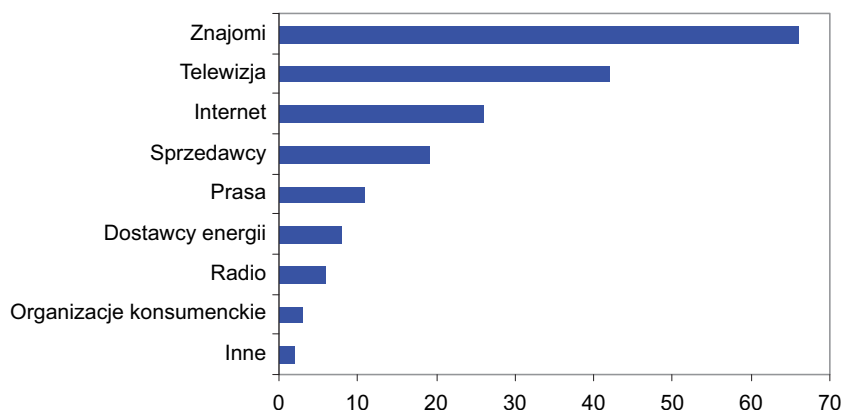
dawców energii elektrycznej, coraz ważniejsza, dlatego konieczne jest prawidłowe stosowanie ustawy o prawach konsumenta i wypełnianie przez przedsiębiorców energetycznych obowiązków z niej wynikających w sposób przystępny dla przeciętnego odbiorcy w gospodarstwie domowym⁶.

II. Obowiązki informacyjne przedsiębiorców energetycznych

1. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy o prawach konsumenta

Jednym z podstawowych problemów na rynku energii elektrycznej w zakresie stosowania ustawy o prawach konsumenta jest wypełnianie przez przedsiębiorców obowiązków informacyjnych. Wiedza konsumentów na temat energii elektrycznej pozostawia wiele do życzenia, a jest to związane z dynamicznym rozwojem tego sektora gospodarki z uwagi na rosnącą konkurencję na rynku i wiele kwestii technicznych związanych z dostarczaniem energii elektrycznej. Konsument pozostaje podmiotem wymagającym wsparcia, nakierowania na odpowiednie działania i należy zapewnić mu dostęp do cennych informacji dotyczących poruszania się na rynku energii elektrycznej, który jest dla niego zupełnie nowy. Ochrona praw konsumentów, jako odbiorców energii elektrycznej, stała się w ostatnim czasie przedmiotem bardzo istotnych działań ustawodawczych i regulacyjnych. Konsument ma niezależność w dokonywaniu wyborów na rynku, jednak aby podejmować trafne decyzje, spełniające ich oczekiwania, muszą zmierzyć się z poznaniem owego rynku i uzyskać potrzebne informacje. Mają więc tym samym prawo do możliwości świadomego i racjonalnego wyboru sprzedawcy energii elektrycznej. Problemem nie jest całkowity brak informacji, lecz ich nadmiar, dlatego też konsumenci spotykają się z przeszkodą, jaką jest wybór tych informacji, które mogą okazać się przydatne. W dużej mierze konsumenci, poszukując istotnych dla siebie informacji, łączą i porównują informacje z różnych źródeł. Intensywność i skala poszukiwania przez klienta informacji zależy od siły bodźca (np. jak bardzo potrzebujemy informacji, aby zaspokoić nasze potrzeby), łatwości uzyskiwanych informacji i ich wagi, satysfakcji, którą odczuwa klient przy poszukiwaniu tych informacji oraz od ilości dostępnych źródeł.

Rysunek 1. Źródła informacji o rynku energii elektrycznej



Źródło: Smyczek (2013, s. 8).

⁶ Ostatni monitoring URE wskazuje, że od początku procesu liberalizacji rynku energii elektrycznej, do końca listopada 2015 r. sprzedawcę energii zmieniło ponad 378 tys. gospodarstw domowych i niemal 156 tys. innych podmiotów. Stanowi to wzrost odpowiednio o 31,4 i 27% w stosunku do liczby zmian sprzedawców wg stanu na koniec 2014 r. zob. *Informacje dotyczące zmiany sprzedawcy*. Pozyskano z: <http://www.ure.gov.pl/>.

Około 33% badanych konsumentów uważa, że ważne są źródła informacji formalnej, czyli te, które dostarczane są przez sprzedawców energii oraz przez pracowników przedsiębiorców energetycznych, co oznacza, że szczególnie ważne jest dopełnienie przez przedsiębiorcę wymogów ustawowych. Najmniej czytane są zaś ulotki i informatory, gdyż dla większości badanych konsumentów jest to tzw. poczta śmieciowa.

W przypadku zawierania umów z odbiorcami w gospodarstwie domowym (szerzej: Kaczmarek-Templin, Stec i Szostek, 2014; Krzykowski, 2015, s. 323) w tradycyjny sposób zgodnie z art. 8 upk, najpóźniej w chwili wyrażenia przez nich woli związania się umową przedsiębiorca ma obowiązek poinformować ich, w sposób jasny i zrozumiały, o pewnych kwestiach. W szczególności konsument powinien zostać poinformowany o głównych cechach świadczenia, z uwzględnieniem przedmiotu świadczenia oraz sposobu porozumiewania się, czyli o sprzedawanej energii elektrycznej, a jeśli jest to łączona sprzedaż, np. z usługą telekomunikacyjną bądź Internetem, to również o tej usłudze.

Ponadto powinien on zostać poinformowany zgodnie z art. 8 ust 2 upk o danych identyfikujących przedsiębiorcę, w szczególności o firmie, organie, który zarejestrował działalność gospodarczą i numerze, pod którym został zarejestrowany, adresie, pod którym prowadzi przedsiębiorstwo i numerze telefonu przedsiębiorstwa. Podawanie tych informacji jest nadmiarem informacyjnym, w szczególności wskazywanie konsumentowi długiego numeru KRS wraz z informacją o sądzie rejestrowym jest, zdaniem Autorki, wprowadzaniem niepotrzebnych informacji. Przetawioną powyżej interpretację potwierdza okoliczność, że pozwala ona zapewnić pełną skuteczność dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych⁷ i ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji⁸, gwarantując, że zgodnie z wymogiem zapewnienia wysokiego poziomu ochrony konsumentów skuteczne jest działanie „w interesie konsumentów”. Zgodnie ze wskazanymi: ustawą oraz dyrektywą, głównym celem jest ogólny zakaz stosowania nieuczciwych praktyk handlowych, które zniekształcają zachowanie gospodarcze konsumentów⁹. Znajomość sprzedawcy energii jest wśród Polaków wysoka, czyli mają świadomość z kim zawierana jest umowa po podaniu tylko nazwy przedsiębiorcy. Zaledwie 8% nie potrafi wskazać żadnego sprzedawcy i są to osoby należące do grup o niższym statusie społecznym, mające podobne problemy również w innych okolicznościach¹⁰. Ponadto zgodnie z art. 5 dyrektywy 2011/83/WE przedsiębiorca jest zobowiązany do podania danych identyfikujących przedsiębiorcę na przykład firmę, pełen adres pocztowy oraz numer telefonu, nie ma tam mowy o wszystkich danych, a w szczególności o numerach KRS. Te przyczyny wskazują jasno, że na rynku energii elektrycznej wystarczająca byłaby informacja o firmie sprzedawcy energii.

Zgodnie ze wskazanym art. 8 ust. 3 upk, przedsiębiorca jest zobowiązany poinformować konsumenta o łącznej cenie lub wynagrodzeniu za towar wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia na to nie pozwala, o sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat – o obowiązku ich uiszczenia. W razie zawarcia umowy dotyczącej energii

⁷ Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) Dz.U. L 149, z 11.6.2005 r., s. 22–39.

⁸ T.j. Dz.U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.

⁹ Zob. wyr. TSUZ w sprawie C 281/12, *Trento Sviluppo i Centrale Adriatica*, ECLI:EU:C:2013:856, pkt 32 *Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs*, ECLI:EU:C:2103:634, pkt 36 i przytoczone tam orzecznictwo.

¹⁰ Badania dotyczące świadomości energetycznej Polaków prowadzone przez OBOP i TNT <http://www.wnp.pl>.

elektrycznej na czas nieoznaczony jest to niemożliwe przy zawieraniu umowy, albowiem na podstawie prognozowanych danych odbiorca otrzymuje rachunki prognozowane, a po zakończeniu okresu rozliczeniowego i dokonaniu odczytu pełna wartość należności, którą zobowiązany jest zapłacić w zależności od wielkości zużycia energii elektrycznej. Bezsprzeczny pozostaje fakt, że należy konsumentowi wskazać pełną cenę brutto. Bywa jednak, że podawanie tej wartości jest dla konsumenta mylące, albowiem Prezes URE zatwierdza taryfy w wartościach netto. Powoduje to, że dostępne kalkulatory, w tym na stronach internetowych URE, mogą wprowadzać chaos informacyjny, co dodatkowo potęgowane jest nowymi metodami sprzedaży energii elektrycznej wraz z usługami, np. Internetem.

Obowiązek informacyjny dotyczący sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę oraz stosowanej przez przedsiębiorcę procedury rozpatrywania reklamacji, określa nie tylko art. 8 ust. 4 upk, ale również w art. 6c pe, gdzie określona jest procedura reklamacji dotycząca dostarczania energii elektrycznej. Zgodnie z tym przepisem ustawy – Prawo energetyczne odbiorca jest chroniony, albowiem złożenie reklamacji powoduje, że przedsiębiorca energetyczny jest zobowiązany do niewstrzymywania dostarczania energii elektrycznej do momentu rozpatrzenia reklamacji, a brak rozpatrzenia reklamacji przez przedsiębiorcę energetycznego w terminie 14 dni od momentu jej złożenia powoduje, że uważa się, że została uwzględniona. W ocenie Autorki zapisy te wystarczająco chronią konsumenta¹¹, jednakże rodzi się pytanie o szczegółowość informacji podawanych konsumentowi? Powinny być to informacje ogólne bądź odesłanie do brzmienia regulaminów bądź umów. Każdy odbiorca w gospodarstwie domowym otrzymuje do domu zbór praw konsumenta oraz umowę wraz z regulaminami bądź OWU, oznacza to, że ma szczegółową wiedzę na temat reklamacji. Energia elektryczna nie jest standardowym towarem, reklamacje mają charakter techniczny bądź dotyczą spełnienia standardów lub jakościowych, lub obsługi klienta. Oznacza, że konsument może zapoznać z zasadami reklamacji i kwestiami technicznymi na podstawie załączonych dokumentów, albowiem reklamacje składane są po jakimś czasie, w którym dostarczana jest energia elektryczna. Towar ten nie może być wadliwy od samego początku trwania umowy.

Przedsiębiorca na mocy art. 8 ust. 5 upk winien poinformować konsumenta także o przewidzianej przez prawo odpowiedzialności przedsiębiorcy za jakość świadczenia. W przypadku energii elektrycznej są to dane techniczne uregulowane przepisami wykonawczymi do ustawy – Prawo energetyczne¹², niezwykle skomplikowane i niezrozumiałe dla przeciętnego konsumenta. Zgodnie ze wskazanym art. 5 dyrektywy 2011/83/WE przedsiębiorca jest jedynie zobowiązany do zapewnienia zgodności towaru z umową. W Polsce koncepcja odpowiedzialności opartej na niezgodności towaru z umową nie została właściwie odnotowana w praktyce stosowania prawa. Wada i niezgodność traktowane są jako synonimy¹³. Jakość świadczenia w tym przypadku może

¹¹ Np. wyr. SA w Warszawie – VI Wydział Cywilny z dnia 14 grudnia 2012 r. VI ACa 403/12 „...Samo istnienie zadłużenia nie jest wystarczające dla wstrzymania dostarczania energii elektrycznej, konieczne jest bowiem jeszcze należyte poinformowanie odbiorcy o wysokości zadłużenia i o skutkach braku uiszczenia należności. Aby można było uznać, że zaistniały podstawy do wstrzymania dostaw energii elektrycznej w oparciu o art. 6 ust. 3a ustawy z dnia 10 kwietnia 1997 r. Prawo energetyczne (t.j. Dz.U. z 2012 r., poz. 1059) spółka powinna na piśmie powiadomić zainteresowanego o zamiarze wypowiedzenia każdej z umów z osobna, wskazując kwotę niezapłaconej należności wynikającej z danej umowy i wyznaczając dodatkowy, dwutygodniowy termin na jej uiszczenie...”.

¹² Zob. § 38 rozporządzenia Ministra Gospodarki z dnia 4 maja 2007 r. w sprawie szczegółowych warunków funkcjonowania systemu elektroenergetycznego, Dz.U. z 2007 r. Nr 93, poz.623 ze zm.

¹³ Miało to miejsce na przykład w sprawach I C 279/13, VII C 561/12/1, XC 1831/12, IX C a 318/13. Wada zamiast niezgodności została powołana w sprawie I C 690/13/14 (w piśmie procesowym), I C 904/13/5 (w piśmie procesowym) i I C 118/13/8 (w pozwie). Również w sprawie I C 1094/12 (Olsztyn) niezgodność towaru z umową, polegająca na błędnym montażu, powodującym nadmierne skraplanie wody i zalewanie została zakwalifikowana przez powoda jako wada (istotna i nieusuwalna) (szerzej: Wiewiórowska-Domagalska, 2014, s. 248, 249).

stanowiąc moc umowną i grupę taryfową, o których konsument musi być poinformowany w trybie art. 5 ust. 2 pkt 1 oraz 2 pe. W rzeczywistości konsument chciałby jedynie wiedzieć w jakich przypadkach i kiedy energia nie będzie dostarczana. Nie można się zgodzić z tezą UOKiK zawartą w raporcie „Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej”, że konsument powinien być szczegółowo poinformowany o standardach jakościowych energii elektrycznej¹⁴. Zdaniem UOKiK, co wynika, ze wskazanego raportu odbiorca w gospodarstwie domowym powinien posiadać wiedzę na temat wszystkich parametrów jakościowych, aby nie musiał szukać tych uregulowań w przepisach. Przykładem takiej informacji jest podawanie definicji współczynnika odkształcenia wyższymi harmonicznymi¹⁵.

Ponadto przedsiębiorca energetyczny jest zobowiązany do informowania konsumenta o czasie trwania umowy lub – gdy umowa zawarta jest na czas nieoznaczony lub ma ulegać automatycznemu przedłużeniu – o sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy art. 8 ust. 7 upk. Artykuł 4j pe określa wyraźnie zasady wypowiedzania umów i stanowi, że kary umowne i inne odszkodowania mogą obciążać odbiorcę jedynie w przypadku zawarcia umów na czas określony i muszą wynikać z zapisów umowy.

2. Obowiązki informacyjne wynikające z ustawy – Prawo energetyczne

Dodatkowe obowiązki informacyjne wobec konsumenta nakłada na przedsiębiorcę energetycznego art. 5 ust. 2 pkt 1 pe, który stanowi, że każdy odbiorca, w tym przede wszystkim konsument, powinien mieć informacje na temat miejsca dostarczenia energii ilości energii w podziale na okresy umowne, czyli dane punktu poboru i granice własności urządzeń, określające prawo własności, sposobu prowadzenia rozliczeń, wysokości bonifikaty za niedotrzymanie standardów jakościowych obsługi odbiorców. Warunkiem niezbędnym do dostarczania energii elektrycznej jest posiadanie bądź zawarcie umowy kompleksowej obejmującej i sprzedaż, i dystrybucję energii, bądź dwóch odrębnych umów, umowy sprzedaży oraz umowy dystrybucji. Zgodnie z art. 5 ust. 1 pkt 2 pe w zakresie dystrybucji energii odbiorca powinien znać: standardy jakościowe, warunki zapewnienia niezawodności i ciągłości dostarczania energii, stawki opłat lub grupę taryfową stosowane w rozliczeniach w zakresie dystrybucji oraz warunki wprowadzania zmian tych stawek i grupy taryfowej, a nie tylko sprzedaży, parametry techniczne energii oraz wysokość bonifikaty za niedotrzymanie tych parametrów oraz standardów jakościowych obsługi odbiorców, odpowiedzialność stron za niedotrzymanie warunków (szerzej: Walaszek-Pyziół, 2010, s. 446–449; Czarnecka, 2013, s. 167–181; Czarnecka i Ogłódek, 2012, komentarz do art. 5).

Na podstawie art. 5 ust. 6e pe wprowadzono również obowiązek dostarczenia przez sprzedawców kopii zbioru praw konsumenta, który miał stanowić pakiet praktycznych informacji o prawach odbiorców w gospodarstwach domowych. Dokument ten jest zbyt obszerny i wydaje się zbyt skomplikowany dla przeciętnego konsumenta¹⁶. Przez zbiór praw konsumenta energii rozumie

¹⁴ Raport UOKiK Pozycja konsumenta na rynku energii elektrycznej s. 146. Pozyskano z: <http://www.uokik.gov.pl>.

¹⁵ Zapis z OWU spółki TAURON Sprzedaż sp. z o.o. OWU dostępne na stronie <http://www.tauron.pl>: **Współczynnik odkształcenia wyższymi harmonicznymi napięcia zasilającego THD** – współczynnik określający łącznie wyższe harmoniczne napięcia (u_h), obliczany według wzoru:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2},$$

gdzie poszczególne symbole oznaczają:

- THD – współczynnik odkształcenia harmonicznymi napięcia zasilającego,
- u_h – wartość względną napięcia w procentach składowej podstawowej,
- h – rząd wyższej harmonicznej.

¹⁶ Powstaje pytanie: kto przeczyta książeczkę – kopię zbioru praw konsumenta po otrzymaniu jej do skrzynki pocztowej?

się dokument sporządzany przez Prezesa URE we współpracy z Prezesem UOKiK na podstawie wytycznych Komisji Europejskiej w konsultacji z krajowymi organami regulacyjnymi, organizacjami konsumentów, partnerami społecznymi, przedsiębiorstwami energetycznymi oraz innymi zainteresowanymi stronami, zawierający praktyczne informacje o prawach konsumentów energii elektrycznej i paliw gazowych. Na mocy art. 5 ust. 6f pe kopię zbioru praw konsumenta energii, o którym mowa w art. 6e pe, Prezes URE ogłasza w Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Regulacji Energetyki. Zgodnie z powszechnie przyjętą definicją i na mocy art. 13 uznk kopiowanie to proces tworzenia obiektu na wzór innego obiektu. W przypadku informacji w postaci cyfrowej proces kopiowania prowadzi do utworzenia obiektu identycznego z pierwotnym we wszystkich aspektach. Oznacza to, że kopiowanie, czyli sporządzenie kopii – to odtworzenie oryginału. Zgodnie z definicją ustawową przedsiębiorca energetyczny winien w najszybszym możliwym terminie od daty wejścia w życie przepisów dostarczyć ten zbiór konsumentowi. Wszystkie te informacje mogą być przekazywane bezpośrednio przez przedstawiciela przedsiębiorcy energetycznego bądź też poprzez wręczenie przed zawarciem dodatkowego dokumentu, ewentualnie wręczenie wzorców umownych zawierających ww. elementy.

Niedopełnienie powyższych obowiązków może skutkować stwierdzeniem przez Prezesa UOKiK naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, polegającego na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁷). Konsument powinien otrzymać wszelkie informacje na temat energii, albowiem są to bardzo złożone zagadnienia, w szczególności kwestie o charakterze technicznym. Część wskazanych informacji ma charakter niezwykle skomplikowany, np. standardy jakościowe energii elektrycznej bądź granica własności urządzeń elektroenergetycznych – określanymi jako np. zaciski prądowe na transformatorze, co powoduje, że ilość tych informacji czyni je całkowicie nieczytelnymi dla konsumenta, wręcz wprowadzającymi w błąd przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym¹⁸ praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, przy czym wprowadzenie w błąd może dotyczyć m.in. dostępności produktu, jego cech, w szczególności ryzyka i korzyści związanych z produktem, obowiązków przedsiębiorcy związanych z produktem, praw konsumenta itp. (art. 5 ust. 3 upnpr¹⁹). Z kolei, zgodnie z art. 6 ust. 1 upnpr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, przy czym może ono polegać na zatajeniu lub nieprzekazaniu w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu, takich jak istotne cechy produktu (art. 6 ust. 4 upnpr). Na podstawie przeprowadzonych badań można stwierdzić, że w zakresie energii elektrycznej z jednej strony jest za dużo informacji niepotrzebnych, z drugiej zaś – nie ma tych informacji, które są konkretne i najważniejsze dla odbiorcy²⁰. Zgodnie z utrwaloną linią

¹⁷ T.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184 (dalej: uokik z 2007 r.).

¹⁸ T.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 3.

¹⁹ T.j. Dz.U. z 2016 r., poz. (dalej: upnpr).

²⁰ Raport TNT oraz OBOP Świadomość energetyczna Polaków. Pozyskano z: <http://www.wnp.pl>.

orzecznictwem Trybunału Sprawiedliwości Unii Europejskiej system ochrony konsumenckiej opiera się na założeniu, że konsument jest stroną słabszą niż przedsiębiorca, zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania. W związku z tym konsument godzi się na treść postanowień umowy zredagowanych wcześniej przez przedsiębiorcę, nie mając wpływu na ich treść²¹. Konieczna jest wobec tego ingerencja w relacje pomiędzy stronami²². Zdaniem Trybunału, nierówność między konsumentem a przedsiębiorcą może zostać zrównoważona jedynie poprzez pozytywną interwencję, zewnętrzną wobec stron umowy²³. Chodzi tu o zapobieżenie sytuacjom, w których indywidualny konsument byłby związany postanowieniami umowy, na temat których nie miał informacji. Jednocześnie podejście takie przyczynia się, zdaniem TSUE, do zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę w umowach zawieranych z konsumentami postanowień nieuczciwych i pełnego informowania o postanowieniach umownych²⁴. Działanie ustawodawcy musi mieć charakter racjonalny, w szczególności przekazywane informacje powinny być użyteczne dla konsumenta. Dlatego konieczne jest podjęcie działań mających na celu zaprzestanie informowania konsumentów o trudnych technicznych kwestiach i skupienie się na przekazywaniu informacji niezbędnych odbiorcy do podejmowania racjonalnych decyzji. Brak dopełnienia obowiązków informacyjnych przez przedsiębiorcę może pociągać za sobą ryzyko stwierdzenia przez Prezesa UOKiK naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a co za tym idzie nałożenia kary w wysokości do 10% obrotu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Tak może się dzieć w przypadku zawierania umów na rynku energii elektrycznej, gdzie zarówno podanie i wprowadzanie nadmiaru informacji, jak i niepodanie tych informacji przez przedsiębiorcę energetycznego jest zagrożone karą. Należy więc wnioskować *de lege ferenda*, aby zmienić zapisy ustawy o prawach konsumenta i dostosować ich brzmienie przede wszystkim do brzmienia dyrektywy 2011/83/WE będącej podstawą do uchwalenia ustawy o prawach konsumenta i do ustawy – Prawo energetyczne. Przede wszystkim należałoby ograniczyć informacje dotyczące miejsca dostarczania energii i przyjąć prostą zasadę, że do układu pomiarowego – rozliczeniowego (licznika) właścicielem jest przedsiębiorstwo energetyczne, a dalej właściciel nieruchomości, szczegółowych danych teleadresowych dotyczących przedsiębiorstwa energetycznego i wyliczania konsumentowi standardów jakościowych energii, które określone są przepisami prawa. Ustawodawca powinien dołożyć najwyższej staranności, aby uprościć przekazywanie informacji konsumentom bądź wskazywać im zapisy umów bez cytowania tych przepisów szczegółowo.

3. Obowiązki informacyjne w zakresie umów zawieranych poza lokalem bądź na odległość

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, przez co należy rozumieć m.in. umowy z konsumentem zawierane przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu,

²¹ Wyr.: z dnia 27 czerwca 2000 r. w sprawach C-240/98 do C-244/98 *Oceano Grupo Editorial i Salvat Editores*, ECLI:EU:C:200:364, pkt 25; z dnia 26 października 2006 r. w sprawie C-168/05 *Mostaza Clara*, ECLI:EU:C:2006:675, pkt 25; z dnia 6 października 2009 r. w sprawie C-40/08 *Asturcom Telecomunicaciones*, ECLI:EU:C:2009:615, pkt 29; z dnia 4 czerwca 2009 r. w sprawie C-243/08 *Pannon GSM Zrt. v Erzsebet Sustikne Gyorf*, ECLI:EU:C:2009:350, pkt 22.

²² Wyr.: w sprawie *Mostaza Claro*, pkt 36; w sprawie *Asturcom Telecomunicaciones*, pkt 30; z dnia 15 marca 2012 r. w sprawie C-453/10 *Perenicova i Perenic*, ECLI:EU:C:2012:144, pkt 28; z dnia 14 czerwca 2012 r. w sprawie C-618/10 *Banco Espanol de Credito SA v Joaquinowi Calderonowi Caminie*, ECLI:EU:C:2012:349, pkt 40; z dnia 14 marca 2013 r. w sprawie C-415/11 *Mohamed Aziz v Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)*, ECLI:EU:C:2012:349, pkt 45.

²³ Wyr.: w sprawach *Oceano Grupo Editorial i Salvat Editores*, pkt 27; w sprawie *Mostaza Claro*, pkt 26; w sprawie *Asturcom Telecomunicaciones*, pkt 31; w sprawie *VB Penzugyi Lizing*, pkt 48, w sprawie *Banco Espanol de Credito*, pkt 41; w sprawie *Banif Plus Bank*, pkt 21.

²⁴ Wyr. z dnia 21 listopada 2002 r. w sprawie C-473/00 *Cofidis SA*, ECLI:EU:C:202:705, pkt 32; wyr. w sprawie *Mostaza Claro*, pkt 27, oraz postanowienie w sprawie *Pohotovost*, pkt 41; wyr. z dnia 27 lutego 2014 r. w sprawie C-470/12 *Pohotovost's.r.o. v Miroslav Vasuta*, ECLI:EU:C:2014:101, p. 41.

przedsiębiorca energetyczny ma kolejne obowiązki informacyjne. Zgodnie z art. 12 upk przedsiębiorca energetyczny ma ponad obowiązki wynikające z art. 8 upk poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, o:

- kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość w celu zawarcia umowy, w przypadku gdy są wyższe niż stosowane zwykle za korzystanie z tego środka porozumiewania się;
- sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy;
- kodeksie dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym;
- sposobie zapoznania się z nim, czyli o zbiorze praw konsumenta.

W przypadku umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa powyższe informacje powinny zostać utrwalone na papierze lub, jeżeli konsument wyrazi na to zgodę, na innym trwałym nośniku²⁵. Natomiast w przypadku umów zawieranych na odległość przedsiębiorca ma obowiązek udzielić powyższych informacji w sposób odpowiadający rodzajowi użytego środka porozumiewania się na odległość (art. 14 upk). Potwierdzenie to powinno obejmować wskazane wyżej informacje, chyba że zostały one dostarczone konsumentowi na trwałym nośniku przed zawarciem umowy. Ponadto w sytuacji, jeżeli umowy z konsumentami zawierane są zawierane przy wykorzystaniu kontaktu telefonicznego, zgodnie z art. 20 upk istnieją obowiązek poinformowania konsumenta na początku rozmowy o celu kontaktu telefonicznego oraz identyfikujących go danych, obowiązek potwierdzenia treści proponowanej umowy (na papierze lub innym trwałym nośniku), jak również utrwalenia oświadczenia konsumenta (na papierze lub innym trwałym nośniku) po otrzymaniu przez niego potwierdzenia treści umowy. Zgodnie bowiem 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.

W ocenie Autorki prawidłowa jest zasada wprowadzona przez dyrektywę 2011/83/WE, polegającą na przyznaniu konsumentowi szerokiego bezwzględnie prawa do wycofania się z umowy powiązanego z prawem do przemyślenia propozycji zawarcia umowy. Jednocześnie należy rekomendować wprowadzenie w polskim systemie zasady zakazującej sprzedaży energii elektrycznej w systemie poza lokalem przedsiębiorcy, czyli *door to door*. Powinna być ona wprowadzona w co najmniej w ramach Kodeksu Dobrych Praktyk przyjętego do stosowania przez przedsiębiorstwa obrotu energią działające w ramach TOE²⁶. Działanie przedstawicieli handlowych powoduje, że w wielu przypadkach konsumenci nie mają czasu na przemyślenie propozycji i umowa wiąże ich zaraz po jej podpisaniu w domu.

²⁵ W świetle motywu 23 dyrektywy 2011/83/UE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 października 2011 r. o prawach konsumenta, której implementacją do polskiego porządku prawnego stanowi Ustawa o prawach konsumenta trwałe nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CD-ROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów, a także pocztę elektroniczną.

²⁶ <http://www.toe.pl>.

III. Prawo do odstąpienia od umowy

Zgodnie z regulacją zawartą w ustawie o prawach konsumenta, przedsiębiorca ma obowiązek zapewnić konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa bez podawania przyczyn i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy (art. 27 i 28 pkt 2 upk)²⁷. Jeżeli jednak konsument nie zostałby poinformowany przez przedsiębiorcę o prawie do odstąpienia od umowy, wygasa ono dopiero po upływie 12 miesięcy od dnia upływu podstawowego (14-dniowego) terminu na skorzystanie z przedmiotowego prawa, przy czym przedsiębiorca może w każdej chwili dopełnić swojego obowiązku informacyjnego, w następstwie czego konsument ma 14 dni na odstąpienie od umowy (art. 29 ust. 1 i 2 upk). Zgodnie z art. 37 upk w chwili odstąpienia przez konsumenta od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa wygasają powiązane z nią umowy dodatkowe zawarte przez konsumenta, jeżeli na ich podstawie świadczenie jest spełniane przez przedsiębiorcę lub osobę trzecią na podstawie porozumienia z przedsiębiorcą²⁸. Konsument nie ponosi kosztów związanych z wygaśnięciem tych umów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 upk (szerzej: Kocot i Kondek, 2014, s. 4–10).

Powyższa regulacja nie przewiduje natomiast automatycznego rozwiązania umowy podstawowej w razie skorzystania z prawa do odstąpienia w stosunku do umowy dodatkowej. Niedopełnienie powyższych obowiązków informacyjnych będzie mogło skutkować stwierdzeniem przez Prezesa UOKiK naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, oraz nałożeniem kary w wysokości do 10% obrotu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Ponadto, przepisy ustawy o prawach konsumenta przewidują szereg dodatkowych sankcji prywatno-prawnych, tj. mających zastosowanie jedynie w relacjach między przedsiębiorcą a konsumentem, w razie niedopełnienia wynikających z niej obowiązków. W przypadku bowiem umów zawieranych z konsumentem na odległość z wykorzystaniem kontaktu telefonicznego, jeżeli przedsiębiorca nie potwierdzi konsumentowi (na papierze lub innym trwałym nośniku) treści proponowanej umowy, a następnie – po jej doręczeniu konsumentowi – nie utwali (na papierze lub innym trwałym nośniku) oświadczenia konsumenta o zawarciu umowy, to oświadczenie to jest bezskuteczne, a co za tym idzie nie dochodzi do zawarcia umowy (art. 20 ust. 2 upk). Z kolei w przypadku umów mających za przedmiot dostarczanie energii elektrycznej, przedsiębiorca nie może obciążyć konsumenta kosztami dostarczonej energii w razie skorzystania przez niego z prawa do odstąpienia, jeżeli:

- a) przedsiębiorca nie poinformował konsumenta o prawie odstąpienia od umowy i skutkach jego wykonania zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 upk lub
- b) konsument nie żądał spełnienia świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2 (art. 36 pkt 1 upk).

W powyższych przypadkach, niepoinformowanie konsumenta o prawie do odstąpienia bądź rozpoczęcie dostarczania energii elektrycznej przed upływem terminu na odstąpienie bez odebrania od konsumenta oświadczenia zawierającego wyraźne żądanie w tym zakresie, pociągają za sobą zwolnienie konsumenta z obowiązku zapłaty za energię dostarczoną za czas do odstąpienia od

²⁷ Termin ten dotyczy umów innych niż mających za przedmiot wydanie rzeczy, a więc także umów dotyczących dostarczania energii elektrycznej.

²⁸ Szerzej na temat produktów powiązanych ze sprzedażą łączoną energii elektrycznej, a prawa konsumenta – wybrane zagadnienia z praktyki usług telekomunikacyjnych: Jagielska, Stugoicka-Krupa, Podgórski i Biskup (2016, s. 69–90).

umowy. Natomiast w razie dopełnienia obowiązków wynikających z przepisów ustawy o prawach konsumenta, konsument ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy, przy czym kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia z uwzględnieniem uzgodnionej w umowie ceny (art. 35 ust. 1 i 2 upk).

IV. Zakończenie

Komisja Europejska ma na celu poprawę funkcjonowania rynku energii elektrycznej, aby umożliwić swobodny przepływ energii elektrycznej – zawsze tam, gdzie zapotrzebowanie jest największe – przy zapewnieniu jak największych korzyści dla społeczeństwa. UE chce tworzyć warunki dla wiarygodnego i powszechnego dostępu do energii po przystępnych cenach dla obywateli i przedsiębiorstw w UE, czyniąc Unię Europejską światowym liderem energii sprzedawanej konsumentom. Obecnie większość konsumentów w UE nie ma dostępu do informacji na temat zmian kosztów gospodarczych i środowiskowych korzystania z energii o różnych porach dnia, tygodnia i roku. Koszty te podlegają ciągłym wahaniom ze względu na pogodę, ale także choćby z powodu naszych codziennych przyzwyczajzeń. Konsument indywidualni w większości płacą, często nieświadomie, wysoką cenę stabilności. Jednak konsumenci, którzy już dziś wybierają oferty, które wykorzystują obciążenia rynku, zmniejszają przy tym swoje rachunki. Na przykład w Finlandii lub Szwecji konsumenci, którzy wybrali umowy na dostawę energii elektrycznej z systemem dynamicznych płatności oszczędzili 15–30% na rachunkach za energię elektryczną, dzięki dynamicznym taryfom i inteligentnym systemom pomiarowym²⁹. Kolejną barierą utrudniającą konsumentom pełne wykorzystanie trwającej transformacji sektora energetyki są trudności w porównywaniu rachunków i ofert różnych przedsiębiorstw energetycznych i nadmiar przekazywanych niepotrzebnych informacji, a brak informacji istotnych dla przeciętnego konsumenta. Sytuacja taka zniechęca konsumentów do zmiany obecnego dostawcy. Konsument nadal są często zdezorientowani w gąszczu rozmaitych informacji, a tym samym konkurencyjnych ofert. Co więcej, nawet jeśli konsument ma możliwość znalezienia lepszej oferty, zobowiązania umowne i ilość przeszkód administracyjnych, a tym samym utrudniony proces zawierania umów mogą zniechęcać ich do zmiany dostawcy. Konieczna jest zasadnicza zmiana roli konsumentów na rynku. Należy dać konsumentom możliwość dostosowania zużycia energii, w celu świadomego wykorzystania zmian podaży i popytu w czasie rzeczywistym. Konsument musi mieć możliwość działania jako nabywca i sprzedawca – dzięki innowacyjnym przedsiębiorstwom oferującym nowe usługi w oparciu o przejrzyste i porównywalne fakturowanie oraz przepisy dotyczące reklamy, które ułatwiają zmianę dostawcy, lecz również poprzez dostęp do wiarygodnych i odpowiednich narzędzi oraz przejrzystych i jasnych informacji służących do porównywania cen. Można bowiem stwierdzić, że ceny są najistotniejszym elementem podejmowania decyzji na temat zawarcia umowy z przedsiębiorcą energetycznym. Konsument powinien mieć jasne i przejrzyste informacje dotyczące zawieranych umów, bo tylko wtedy będą mogli racjonalnie podejmować decyzje.

²⁹ Komunikat prasowy: Nowa struktura rynku energii elektrycznej i nowa oferta dla konsumentów, Bruksela, 15 lipiec 2015. Komisja Europejska – Zestawienie informacji. Pozyskano z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-15-5351_pl.pdf.

Bibliografia

- Czarnecka, M. (2013). Umowa kompleksowa, usługa kompleksowa a nielegalny pobór energii elektrycznej. W: G. Matusik, M. Śladkowski (red.), *Problemy prawne związane z nielegalnym poborem energii*. Warszawa: C.H. Beck.
- Czarnecka, M. i Ogłódek, T. (2012). *Prawo energetyczne. Komentarz*. Warszawa: C.H. Beck.
- Grzegorzczak, F. (2009). *Prawo konsumenckie w Unii Europejskiej*. Warszawa: LexisNexis.
- Informacje dotyczące zmiany sprzedawcy*. Pozyskano z: <http://www.ure.gov.pl/>.
- Jagielska, M., Sługocka-Krupa, E., Podgórski, K. i Biskup, R. (red.). (2016). *Sprzedaż konsumencka w teorii i praktyce. Problemy węzłowe*. Warszawa: C.H. Beck.
- Kaczmarek-Templin, B., Stec, P. i Szostek, D. (red.). (2014). *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny (wyciąg). Komentarz*. Warszawa: C.H.Beck. Pozyskano z: <http://www.legalis.pl>.
- Kinelski, G. (2014). Marketing w przedsiębiorstwie energetycznym – wybrane aspekty z perspektywy rynku polskiego. *Polityka Energetyczna – Energy Policy Journal*, 3.
- Kocot, W.J. i Kondek, J.M. (2014). *Nowe zasady zawierania umów z konsumentem (cz. II)*. PPH, 12.
- Komunikat prasowy: Nowa struktura rynku energii elektrycznej i nowa oferta dla konsumentów Bruksela, 15 lipiec 2015 Komisja Europejska, Zestawienie informacji. Pozyskano z: europa.eu/rapid/press-release_MEMO-15-5351_pl.pdf.
- Koroluk, S. (2003). Zmiana definicja konsumenta w Kodeksie Cywilnym- propozycja interpretacji. *Monitor Prawniczy*, 10.
- Krzykowski, M. (2015). Ustawa o prawach konsumenta a odbiorca na rynku energetycznym. W: D. Karczewka, M. Namysłowska, T. Skoczny (red.), *Ustawa o prawach konsumenta*. Warszawa: C.H. Beck.
- Powałowski, A. i Skutecka, D. (2013). Miejsce odbiorcy na rynku energii wobec zachodzących na nim procesów z uwzględnieniem zmian w tzw. trójpacku energetycznym. W: A. Walaszek-Pyziół (red.), *Regulacja, innowacja w sektorze energetycznym*. Warszawa: C.H. Beck.
- Pawelczyk, M. (2013.). Przedsiębiorstwo energetyczne a konsument w sektorze energetycznym – propozycja nowego modelu ustrojowego ochrony zbiorowych interesów konsumentów w sektorze energetycznym. W: A. Walaszek-Pyziół (red.), *Regulacja, innowacja w sektorze energetycznym*. Warszawa: C.H. Beck.
- Smyczek, S. (2013). Edukacja rynkowa konsumentów na rynku energii elektrycznej. W: M. Czarnecka (red.), *Konsument na rynku energii elektrycznej*. Warszawa: C.H. Beck.
- Suski, P. (2015). Prawa konsumenta a rynek energii w Polsce, *iKAR*, 3.
- Walaszek-Pyziół, A. (2010). Umowy o świadczenie usług. Umowy nienazwane w działalności energetycznej. W: W.J. Katner (red.), *System Prawa Prywatnego. Prawo zobowiązań – umowy nienazwane*, t. 9. Warszawa: C.H. Beck.
- Wiewiórowska-Domagalska, A. (2014). Refleksje na tle orzecznictwa sądów powszechnych w zakresie sprzedaży konsumenckiej. *Prawo w działaniu Sprawy cywilne*, 20.