

REKOMPENSATY DLA KLIENTÓW FORTUM MARKETING AND SALES - DECYZJA PREZESA UOKiK

Podszywanie się pod inne firmy, wprowadzanie w błąd co do wysokości przyszłych rachunków za prąd i gaz, utrudnianie odstąpienia od umowy – to tylko niektóre praktyki, jakich mogła się dopuszczać firma Fortum Marketing and Sales Polska.

Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał spółkę m.in. do tego, aby wypłaciła wszystkim konsumentom, którzy złożyli skargi, po 49 zł rekompensaty.

Wkrótce wejdzie w życie zakaz zawierania umów sprzedaży prądu czy gazu w domach konsumentów.

REKOMPENSATY DLA KLIENTÓW FORTUM MARKETING AND SALES - DECYZJA PREZESA UOKiK

- **Podszywanie się pod inne firmy, wprowadzanie w błąd co do wysokości przyszłych rachunków za prąd i gaz, utrudnianie odstąpienia od umowy – to tylko niektóre praktyki, jakich mogła się dopuszczać firma Fortum Marketing and Sales Polska.**
- **Prezes UOKiK Tomasz Chróstny zobowiązał spółkę m.in. do tego, aby wypłaciła wszystkim konsumentom, którzy złożyli skargi, po 49 zł rekompensaty.**
- **Wkrótce wejdzie w życie zakaz zawierania umów sprzedaży prądu czy gazu w domach konsumentów.**

[Warszawa, 16 czerwca 2021 r.] Spółka Fortum Marketing and Sales Polska (dawniej Duon Marketing and Trading) z Gdańska to sprzedawca energii elektrycznej i gazu. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów docierały liczne skargi konsumentów na prowadzoną przez jej przedstawicieli sprzedaż w ich domach, czyli poza lokalem przedsiębiorstwa. W lutym 2020 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie i postawił Fortum Marketing and Sales Polska (FMSP) zarzuty naruszania zbiorowych interesów konsumentów.

- Wiele osób skarżyło się, że przedstawiciele Fortum Marketing and Sales Polska podszywali się pod dotychczasowego dostawcę prądu i gazu, niezgodnie z prawdą obiecywali niższe rachunki, zatajali istotne szczegóły promocji i nie zostawiali podpisanych dokumentów, przez co utrudniali odstąpienie od zawartej umowy. W efekcie takich praktyk konsumenci zawierali umowy niekorzystne dla nich finansowo – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Praktyki Fortum Marketing and Sales Polska

- **Podszywanie się pod dotychczasowego sprzedawcę** prądu lub gazu podczas odwiedzin u konsumentów i wprowadzanie ich w błąd co do celu podpisania przedkładanych dokumentów, np. że jest to przedłużenie umowy lub aneks wynikający z reorganizacji firmy. Tymczasem w rzeczywistości była to umowa z nowym sprzedawcą - Fortum Marketing and Sales Polska, co oznaczało zerwanie kontraktu z dotychczasowym sprzedawcą.

Przykładowe skargi:

Firma ta prowadzi sprzedaż gazu za pośrednictwem swoich akwizytorów, ludzie ci przychodzą do domu chcą ostatnią fakturę za gaz dają do zrozumienia, że są przedstawicielami (...), pytają dlaczego nie została odesłana do siedziby akceptacja nowych warunków umowy.

Przedstawiciel firmy Fortum Marketing and Sales Polska S.A. podszył się pod operatora (...). Wprowadził osobę, która ukończyła 80 lat w błąd, informując o konieczności aneksowania bieżącej umowy, z uwagi na zmianę adresu i nazwy siedziby.

- **Zatajanie szczegółów promocji.** Przedstawiciele FMSP nie informowali konsumentów, że skorzystanie z obiecywanych rabatów, np. upustu o 20 proc. z gwarancją niezmienności ceny przez 4 lata, wymaga podjęcia przez nich dodatkowych działań w ściśle określonym czasie i obowiązuje tylko do określonych limitów zużycia. Jeśli nie złożyli stosownego wniosku w terminie 30 dni od opublikowania zatwierdzonej przez Prezesa URE taryfy np. dla spółki PGNiG, to zamiast promocyjnych warunków musieli płacić rachunki według normalnego cennika.
- **Wprowadzanie w błąd co do wysokości przyszłych rachunków.** Konsumenci byli kuszeni obietnicą niższych opłat za prąd lub gaz. Tymczasem rachunki okazywały się wyższe niż u dotychczasowego sprzedawcy, a przedstawiciele FMSP zatajali informacje o dodatkowych opłatach, w tym np. o opłacie handlowej.

Przykładowe skargi:

Obiecywano nam niższe rachunki w ich firmie za energię elektryczną niż w firmie (...) – rachunki przekraczały ponad 500 złotych nigdy tyle nie płaciłem za prąd w (...).

Przedstawiciel nie poinformował mnie o opłacie handlowej w wysokości 15 zł za miesiąc. W (...) nie było takiej opłaty.

- **Niewydawanie konsumentom egzemplarzy podpisanych dokumentów**, co mogło im utrudniać dokładne zapoznanie się z warunkami umowy, odstąpienie od niej czy dochodzenie roszczeń.
- **Nieinformowanie o możliwości odstąpienia od umowy**. Konsument ma prawo w ciągu 14 dni zrezygnować bez ponoszenia konsekwencji z kontraktu zawartego poza lokalem firmy. Zgodnie z przepisami firma powinna go o tym poinformować i wręczyć mu wzór odstąpienia od umowy. Reprezentanci FMSP nie zawsze się z tego wywiązywali.
- **Nieuznawanie odstąpień od umowy**. Zdarzały się przypadki, że mimo złożenia przez konsumenta stosownego oświadczenia w terminie FMSP kontynuowała proces zmiany sprzedawcy energii elektrycznej lub gazu, wysyłała klientowi rachunki i wezwania do zapłaty.

Zobowiązanie - rekompensaty dla konsumentów

Spółka Fortum Marketing and Sales Polska już ponad rok temu zaprzestała zawierania umów w domach konsumentów. Zaproponowała też rekompensaty, które usuną negatywne skutki nieuczciwych praktyk. Prezes UOKiK wydał decyzję, w której przyjął zobowiązania przedsiębiorcy.

- Decyzja zobowiązująca wobec Fortum Marketing and Sales Polska umożliwi sprawne usunięcie skutków nieuczciwych praktyk, z korzyścią dla konsumentów – mówi Tomasz Chróstny, Prezes UOKiK.

Każdy poszkodowany konsument, który złożył skargę na FMSP nie później niż rok po zawarciu umowy poza lokalem (między 1 listopada 2016 r. a 14 czerwca 2021 r.), dostanie **49 zł rekompensaty**. Niezależnie od tego spółka umorzy lub zwróci takim osobom wszelkie opłaty związane z rozwiązaniem przez nich umowy przed terminem. Tym, którzy tego nie zrobili, FMSP umożliwi wypowiedzenie kontraktu bez ponoszenia kosztów. Natomiast klientom, którzy skarżyli się na wprowadzenie w błąd co do warunków promocji, spółka dokona m.in. korekty rozliczeń ich należności z tytułu zużytego prądu lub gazu z uwzględnieniem obiecywanego rabatu za cały okres promocyjny przewidziany w umowie i wypłaci im nadpłatę. Spółka musi poinformować każdego poszkodowanego konsumenta o przysługujących mu prawach. Szczegóły sprawdź w [decyzji Prezesa UOKiK](#).

Na wykonanie zobowiązania FMSP ma 6 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji.

Nowe przepisy - koniec z zawieraniem umów na prąd i gaz poza lokalem

20 maja 2021 r. Sejm przyjął nowelizację ustawy prawo energetyczne, w której wprowadzono zakaz zawierania umów dotyczących energii, gazu i ciepła poza lokalem przedsiębiorstwa, czyli np. w domach konsumentów. 1 czerwca Prezydent RP Andrzej Duda podpisał nowe przepisy. Zakaz zawierania umów dotyczących sprzedaży prądu i gazu poza lokalem przedsiębiorstwa wejdzie w życie 14 dni po opublikowaniu nowelizacji w Dzienniku Ustaw. Wszelkie umowy na prąd i gaz podpisane po tej dacie w domach konsumentów będą z mocy prawa nieważne.

Pomoc dla konsumentów:

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka

E-mail: porady@dlakonsumentow.pl

[Rzecznicy konsumentów](#) – w Twoim mieście lub powiecie