

Apel Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów działającej przy Zarządzie Województwa Małopolskiego skierowany do Prezesa Urzędu Regulacji Energetyki oraz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie przygotowania akcji edukacyjnej i materiałów dla prosumentów – strony umowy o dostawę, montaż i instalację urządzeń fotowoltaicznych

W dniu 26.10.2021 r. odbyło się spotkanie Rady Konsultacyjnej ds. Ochrony Konsumentów działającej przy Zarządzie Województwa Małopolskiego. Było ono w całości poświęcone problemom związanym z umowami o dostawę, montaż i instalację urządzeń fotowoltaicznych.

Bezprecedensowemu wzrostowi liczby zawieranych tego typu umów jaki miał miejsce w ciągu ostatnich 2 lat na terenie naszego kraju (2. miejsce pod względem liczby zawieranych kontraktów), towarzyszyły niestety niekorzystne zjawiska związane z licznymi naruszeniami praw interesów prosumentów.

Informacje o zmianie korzystnych w tym zakresie przepisów związanych z możliwością uzyskania dużego dofinansowania oraz zwrotu części należności, a przede wszystkim obawy związane z zapowiadanyymi skutkami związanymi z planowanymi wzrostami ceny mediów, sprawiają bardzo często, że decyzja o zawarciu takiej umowy odbywa się pod presją czasu. Jednocześnie duże znaczenie ma bardzo agresywny marketing stosowany przez pracowników firm zajmujących się tego typu działalnością.

Skutki tych nierzadko nieprzemyślanych i nie do końca racjonalnych decyzji powodują, że ponad 60% zamontowanych instalacji fotowoltaicznych posiada liczbę paneli, która jest zbędna z punktu widzenia odbiorcy.

Z tego samego powodu ponoszą oni dodatkowe, acz zbędne koszty, a nierzadko muszą mierzyć się z kolejnymi problemami związanymi z koniecznością zawarcia nowych umów z operatorami systemu dystrybucyjnego i dokonania wzajemnych rozliczeń związanych z nadprodukcją wytworzonej energii elektrycznej i koniecznością jej rozliczenia.

Z drugiej strony nierzadko zdarzają się sytuacje, że miejsce montażu paneli fotowoltaicznych, specyfika ukształtowania terenu i warunków klimatycznych skutkują tym, że wymierne korzyści z tym związane zostaną rozłożone w bardzo odległym czasie i nie są współmierne do ponoszonych kosztów.

Nagminnie są przy tym łamane przepisy ustawy z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827 ze zm.) w zakresie próby ograniczenia, czy też wyłączenia ustawowych praw konsumenta, w tym prawa do złożenia reklamacji, odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.

Jedną z bardzo ważnych przyczyn takiego stanu rzeczy jest brak programu edukacji konsumenckiej dla konsumentów, stron takich umów.

Pierwszym i podstawowym prawem konsumenta jest prawo do rzetelnej, uczciwej i nie wprowadzającej w błąd informacji na temat skutków prawnych i finansowych związanych z treścią zawieranego kontraktu.

Niestety zarówno na stronie Regulatora oraz UOKiK takich informacji brak. Nie ukazało się w tym zakresie także żadne wydawnictwo w formie broszury, ulotek, sporządzone w przystępnym i zrozumiałym języku.

Paradoksalnie takie informacje są dostępne na stronach internetowych przedsiębiorstw energetycznych, o czym zainteresowane osoby nie są informowane.

Tymczasem proces decyzyjny winien prawidłowo zacząć się właśnie od takiej lektury.

Dlatego Rada Konsultacyjna ds. Ochrony Konsumentów przy Zarządzie Województwa Małopolskiego zwraca się z apelem o niezwłoczne wypełnienie tej luki informacyjnej i podjęcie stosownych działań, tak aby faktycznymi beneficjentami umów były nie tylko firmy zajmujące się tego typu działalnością, ale przede wszystkim prosumenci jako słabsi uczestnicy obrotu gospodarczego. Słabsi, ale dobrze poinformowani, uważni i ostrożni, a przede wszystkim świadomi swoich praw i obowiązków i umiejący je wyegzekwować w praktyce.

Jerzy Gramatyka

Wiceprzewodniczący
Rady Konsultacyjnej
ds. Ochrony Konsumentów

Krzysztof Podgórski

Wiceprzewodniczący
Rady Konsultacyjnej
ds. Ochrony Konsumentów

Otrzymują:

1. Pan Tomasz Chróstny - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
2. Pan Rafał Gawin - Prezes Urzędu Regulacji Energetyki;
3. A/a