**Fotowoltaika- naruszenia prawa przy zawieraniu umów z konsumentami.**

W ostatnich miesiącach do rzeczników praw konsumenta oraz do Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów trafia bardzo dużo skarg na branżę związaną z usługami fotowoltaiki- montaż paneli i serwis paneli fotowoltaicznych. Najwięcej problemów dotyczy utrudniania odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem i obciążania konsumentów kosztami w takiej sytuacji. UOKiKprowadzi aktualnie sporo spraw – postępowań wyjaśniających , a także postawił już zarzuty kilku spółkom w związku z niewłaściwym postępowaniem. W Polsce z roku na rok wzrasta liczba
mikroinstalacji, a co z tym związane wzrasta tez liczba skarg związanych z fotowoltaiką.
 Najczęściej skargi dotyczą obciążania klientów wysokimi kosztami przy odstąpieniu od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa oraz braku w umowie terminu jej wykonania lub niewywiązywania się z niego. Konsumenci zgłaszają także możliwość wprowadzenia w błąd co do ostatecznych kosztów wykonania instalacji oraz stosowania postanowień abuzywnych. Problemem jest również natrętny marketing telefoniczny przy użyciu botów (skrót od słowa [robot](https://www.k2bots.ai/abotcadlo/robot); w świecie technologii informatycznych oznaczający program funkcjonujący w przestrzeni przeznaczonej z założenia dla człowieka i symulujący zachowanie żywego użytkownika. Szczególnym typem botów są zdolne do konwersacji [chatboty](https://www.k2bots.ai/blog/polskie-chatboty-2018-raport) i voiceboty.)
Przedsiębiorcy z branży fotowoltaiki – tak jak z każdej innej - muszą szanować prawa konsumenta, w tym prawo do rzetelnej informacji, możliwości odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa czy reklamacji z tytułu rękojmi. W tym miejscu należy przypomnieć, iż Konsument ma prawoodstąpić od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa.Masz na to 14 dni, nie musisz podawać powodu. Przedsiębiorca powinien ci zwrócić wszystkie wpłacone pieniądze. Ale uważaj – jeśli zażądałeś natychmiastowego rozpoczęcia prac i była to twoja dobrowolna i wyraźna decyzja, będziesz musiał zapłacić za to, co zostało wykonane do momentu odstąpienia od umowy. Przedsiębiorcy stosują różne kruczki, aby wymusić taką zgodę lub przemycić ją w umowie – dlatego uważnie czytaj, co podpisujesz. Jeśli nie wyraziłeś wyraźnego żądania wcześniejszego rozpoczęcia prac, nie powinieneś ponosić żadnych opłat, nawet jeśli przedsiębiorca wykonał np. audyt, a Ty z nim w tym zakresie współpracowałeś, udzielając informacji lub przesyłając dokumenty. Kolejną istotną kwestią jest telemarketing.Niektórzy przedsiębiorcy z branży fotowoltaicznej szukają nowych klientów, przedstawiając swoją ofertę przez telefon. Pamiętaj, że zgodnie z prawem firma musi mieć twoją wcześniejszą zgodę na takie połączenia, nie może być ona udzielona na początku rozmowy. Zapytaj telemarketera, jaką spółkę reprezentuje i skąd ma twój numer. Dla własnego bezpieczeństwa nie podawaj nieznanym osobom swoich danych osobowych. W przypadku prób ich wyłudzania lub podejrzenia, że ktoś bezprawnie wszedł w ich posiadanie, złóż skargę do [Urzędu Ochrony Danych Osobowych](https://uodo.gov.pl/). Możesz też zablokować na swoim telefonie numer, z którego dzwonił telemarketer, aby nie powtarzało się to w przyszłości. Należy także weryfikować oferty i nie wierzyć bezkrytycznie w ofertę przedstawianą przez telefon czy na stronie internetowej. Zanim podejmiesz decyzję o skorzystaniu z niej, sprawdź firmę – zwróć uwagę m.in. na możliwość kontaktu z nią i opinie o tym przedsiębiorcy w internecie. Porównaj jego propozycje z tym, co oferuje konkurencja. Zachowaj szczególną ostrożność, jeśli firma powołuje się na rządowe lub samorządowe programy lub współpracę z uznanymi instytucjami – dowiedz się u źródła, czy to prawda. Zweryfikuj, czy takie programy naprawdę istnieją. Zwróć uwagę na nazwę domeny, np. czy zamiast *.gov.pl* nie jest to *.qov.pl* lub *–gov.pl*, a także na posiadane certyfikaty bezpieczeństwa połączenia. Konsument ma prawo do rzetelnych i precyzyjnych informacji. Zanim podpiszesz umowę, dopytaj o całościową cenę usługi oraz termin jej wykonania. Sprawdź, czy jest to wyraźnie napisane w kontrakcie. Zwróć uwagę, czy przedsiębiorca nie zastrzega sobie prawa do przesunięcia terminu np. w przypadku złej pogody. Ustal, jakie są przewidziane kary za opóźnienie w realizacji prac. Należy także pamiętać aby uważnie przeczytać umowę i załączniki do niej.Jeśli czegoś nie rozumiesz, poproś firmę o wyjaśnienia. Jeśli masz wątpliwości, skonsultuj umowę np. z rzecznikiem konsumentów. Warto przypomnieć, iż konsument również i w tym przypadku ma prawo do rękojmi. Jeśli instalacja zostanie wykonana wadliwie lub nie spełnia deklarowanych oczekiwań, możesz złożyć reklamację. Możesz dochodzić jej przede wszystkim w drodze rękojmi za wady. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi trwa 2 lata i dochodzi się jej od sprzedawcy. Obejmuje także montaż. W przypadku stwierdzenia wady, możesz żądać naprawy, wymiany lub obniżenia ceny, a gdy wada jest istotna – odstąpienia od umowy i zwrotu pieniędzy. Jeżeli sprzedawca dodatkowo udziela gwarancji, to nie może przy tym w żaden sposób ograniczać prawa do skorzystania z rękojmi ani twierdzić, że gwarancja ją wyklucza. Warto poinformować, iż Prezes UOKiK przygląda się działalności 10 firm zajmujących się fotowoltaiką – na razie w ramach postępowań wyjaśniających. Są to: 3S Group OZE, Centrum Energii Odnawialnej INTI, Edison Energia, Energa Obrót, Euro CallCenter, Modern Energy Pro, PGEOZE PV, Sunday Polska, Woltanic i WoltexDevelopment. Ich oferta, praktyki i wzorce umów są analizowane pod kątem możliwości postawienia zarzutów naruszania zbiorowych interesów konsumentów lub stosowania klauzul niedozwolonych. Przykładowo wątpliwości mogą budzić takie kwestie, jak nierespektowanie prawa do odstąpienia od umowy, obciążanie konsumentów kosztami w takich przypadkach, brak wskazania w umowie terminu wykonania usługi lub zastrzeganie sobie możliwości jego dowolnej zmiany, ograniczanie uprawnień z rękojmi, sugerowanie związków z programami rządowymi, wykonywanie telefonów marketingowych bez wcześniejszej zgody konsumentów. Dodatkowo w przypadku firmy Euro CallCenter zajmującej się telemarketingiem w zakresie fotowoltaiki Prezes UOKiK zawiadomił Prokuraturę i Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych o tym, że może dochodzić do niedopuszczalnego przetwarzania danych osobowych konsumentów. ( dane ze strony UOKIKhttps://uokik.gov.pl/aktualnosci).

r. pr. Magdalena Piech.