

**COMPLIANCE**  
**INSIGHTS**

---

**Vol. 81**

**UOKiK kontra  
branża OZE:  
standardy  
sprzedaży i  
umów**



**KWKR.**

Behind Your **Growth**

# 1. UOKiK kontra branża OZE: standardy sprzedaży i umów

Zakup instalacji OZE, takich jak fotowoltaika czy pompy ciepła, wiąże się z wysokimi kosztami i niejednokrotnie długoterminowym zobowiązaniem finansowym. Konsumenci podejmują decyzje w oparciu o obietnice stabilności kosztów energii oraz oszczędności.

UOKiK zakwestionował praktyki przedsiębiorców, które mogły wprowadzać w błąd na etapie sprzedaży oraz prowadzić do zawierania umów na niekorzystnych warunkach. Wątpliwości dotyczyły tak sposobu komunikacji marketingowej, jak i treści stosowanych wzorców umownych.



## 2. Stanowisko Prezesa UOKiK

Prezes UOKiK podkreślił, że charakter omawianej inwestycji wymaga szczególnej odpowiedzialności po stronie przedsiębiorców. Jak wskazał Prezes UOKiK, instalacje OZE wymagają od konsumentów inwestycji rzędu dziesiątek tysięcy złotych, a od przedsiębiorców pełnej odpowiedzialności. Jako niedopuszczalne oceniono sporządzanie umów w taki sposób, by ryzyko i koszty zawsze zostawały po stronie konsumenta.

UOKiK zwraca uwagę, że konsumenci powinni mieć zapewniony dostęp do rzetelnych informacji oraz przejrzystych warunków umownych już na etapie podejmowania decyzji zakupowej.



### 3. Wprowadzające w błąd praktyki marketingowe

Jednym z kluczowych zarzutów były działania polegające na stylizowaniu materiałów reklamowych na oficjalną korespondencję urzędową, co mogło zwiększać presję sprzedażową.

Dodatkowo posługiwano się przekazami o gwałtownych i nieuchronnych podwyżkach cen energii, które nie znajdowały odzwierciedlenia w rzeczywistych danych. Tego rodzaju komunikacja mogła skłaniać konsumentów do podejmowania pochopnych decyzji inwestycyjnych.



## 4. Problematyczne sformułowania umowne

UOKiK zakwestionował także postanowienia umowne, które mogły ograniczać prawa konsumentów. W szczególności dotyczyło to niejasnych pojęć, takich jak „niekorzystne warunki atmosferyczne”, które pozwalały przedsiębiorcom elastycznie interpretować ewentualne przyczyny opóźnień w realizacji instalacji.

Wątpliwości wzbudziły ponadto zapisy wyłączające odpowiedzialność za osiągnięcie deklarowanych efektów inwestycji, mimo wcześniejszych zapewnień składanych na etapie sprzedaży.



## 5. Dodatkowe ryzyka dla konsumentów

Analiza spraw wykazała także przypadki rozbieżności pomiędzy ofertą przedstawioną konsumentowi a faktycznie dostarczonymi elementami instalacji. Przedsiębiorcy wskazywali, że wizualizacje mają charakter poglądowy, co w praktyce mogło prowadzić do obniżenia standardu realizacji.

Zastrzeżenia dotyczyły ponadto zapisów przewidujących wysokie opłaty dla klientów, np. w sytuacji nieprzygotowania nieruchomości do montażu w określonym czasie, przy jednoczesnym braku precyzyjnych kryteriów oceny takiego przygotowania.



## 6. Szerszy kontekst i konsekwencje

Łączna wysokość kar nałożonych przez UOKiK przekroczyła 7 mln zł dla spółek oraz wyniosła łącznie 387 tys. zł dla osób zarządzających; decyzje nie są prawomocne.

Sprawa wpisuje się w szersze działania organu wobec rynku OZE, który ze względu na dynamiczny rozwój i wysoką wartość inwestycji jest szczególnie narażony na nadużycia.

Jeżeli stanowisko UOKiK zostanie utrzymane, może to wyznaczyć istotne standardy w zakresie transparentności sprzedaży i konstruowania umów w sektorze odnawialnych źródeł energii.



# 7. Wnioski praktyczne

---

Sprawa stanowi dowód na to, że w sektorze OZE kluczowe znaczenie ma nie tylko jakość produktu, ale również sposób jego sprzedaży i komunikacji z konsumentem.

Dla przedsiębiorców oznacza to konieczność zapewnienia przejrzystych materiałów marketingowych, jednoznacznych warunków umownych oraz unikania mechanizmów przenoszących ryzyko inwestycyjne wyłącznie na klienta.



# Kontakt



**Mariusz Purgał**

Partner

[mariusz.purgal@kwkr.pl](mailto:mariusz.purgal@kwkr.pl)



**Anna Rybicka**

Junior Associate

[anna.rybicka@kwkr.pl](mailto:anna.rybicka@kwkr.pl)

---

## Zespół Compliance KWKR



**Michał  
Hady**



**Justyna  
Staszkiwicz-Maj**



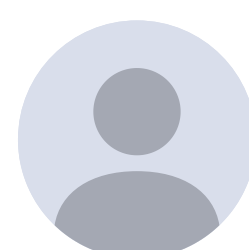
**Anna  
Bartosik**



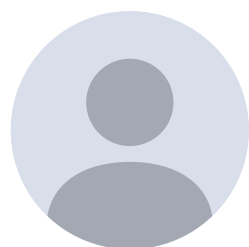
**Jakub  
Miśkiewicz**



**Katarzyna  
Kanik**



**Joanna  
Bochaczyk**



**Kamil  
Szymański**