



Warszawa, dnia 08 września 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA

MINISTER CYFRYZACJI

Anna Streżyńska

BM-WOP.072.113.2017

**Pan
Marek Kuchciński
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z dnia 17 sierpnia 2017 r. Pośła na Sejm RP Pana Marka Rząsy w sprawie warunków udostępniania klientom nagrań rozmów z pracownikami firm telekomunikacyjnych dotyczących umów zawieranych z klientami przez telefon bądź zmian w tych umowach (interpelacja nr 14622)

Szanowny Panie Marszałku,

kontrola funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych i podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących tego rynku należy do zakresu działań Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej „Prezes UKE”). Organ ten, nadzorowany przez Ministra Cyfryzacji, stale współpracuje z Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w zakresie nieuczciwych praktyk przedsiębiorców telekomunikacyjnych. Prezes UKE, w ramach ustawowych kompetencji, prowadzi liczne postępowania kontrolne¹, działania interwencyjne², postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich³ (do 1 stycznia 2017 r. analogiczną rolę spełniały postępowania mediacyjne) oraz odpowiada na zapytania abonentów.

W związku z tym Minister Cyfryzacji zwrócił się do Prezesa UKE o przekazanie informacji niezbędnych do oszacowania rozmiarów przedmiotowego problemu. Niniejsza odpowiedź uwzględnia stanowisko regulatora.

Odnosząc się do skali omawianego problemu, w szczególności danych liczbowych odnośnie odmów przez dostawców usług udostępnienia klientom nagrań rozmów, w trakcie których zawierana była umowa, bądź wprowadzane były do niej zmiany informuję, że w 2017 r. Prezes UKE, prowadził:

¹ na podstawie art. 199 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2016 poz. 1489, z późn. zm.) dalej „Pt”

² na podstawie art. 192 ust. 1 pkt 5 w/w ustawy

³ na podstawie art. 109 w/w ustawy

- 23 sprawy dotyczące odmowy udostępnienia nagrania rozmowy telefonicznej podczas której dokonano zmian warunków obowiązującej umowy,
- 21 spraw dotyczących odmowy udostępnienia nagrania rozmowy telefonicznej, podczas której przedstawiono warunki zawieranej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z nowym dostawcą usług telekomunikacyjnych (tzw. umowy sprzedażowej).

Biorąc pod uwagę, że wniosków o interwencję Prezesa UKE jest w przybliżeniu ok. 5000 rocznie (w roku 2015 – 5223⁴, 2016 – 5252⁵), 44 sprawy nie stanowią znaczącego odsetka spraw wymagających interwencji.

Ponadto, poza w/w przypadkami, w których abonenci wprost skarżyli się na odmowę udostępnienia nagrań rozmów sprzedażowych, Prezes UKE zanotował 450 spraw dotyczących interwencji na podstawie wniosków abonentów, którzy wskazywali, że zawarli umowę z nowym dostawcą usług pod wpływem błędu, do którego doszło lub mogło dojść podczas kontaktu telefonicznego.

W trakcie rozmowy telefonicznej, przedstawiciel handlowy sugerował, iż przedstawiana oferta dotyczy dotychczasowego dostawcy usług i nie wiąże się ze zmianą dostawcy usług, wskutek czego dochodziło to do zawarcia umowy przez abonenta wprowadzonego w ten sposób w błąd.

Opisane powyżej zjawisko wykorzystywania pierwszego kontaktu telefonicznego, do wprowadzania abonentów w błąd przez przedstawienie klientowi warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nowego dostawcy dotyczy następujących podmiotów rynku usług stacjonarnych m.in.:

- Nasza S.A. z siedzibą w Warszawie,
- PGT S.A. z siedzibą w Warszawie,
- Twoja Telekomunikacja sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- Telekomunikacja Cyfrowa sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- Telekomunikacja Stacjonarna sp. z o.o. z siedzibą w Skierniewicach,
- Novanet sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- Telekomunikacja dla Domu sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

W odniesieniu do pytania, jakie prawa dostępu do przedmiotowych nagrań przysługują abonentom, informuję, iż zgodnie z obowiązującymi od 2009 r. przepisami ustawy *Prawo*

⁴ [Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE za rok 2015](#) s. 7

⁵ [Sprawozdanie z działalności Prezesa UKE za rok 2016](#) s. 17

telekomunikacyjne, obowiązek nagrywania, przechowywania i udostępniania dotyczy wyłącznie rozmów telefonicznych, podczas których doszło do zmiany warunków obowiązującej abonenta umowy z jego inicjatywy. Regulacje te nie są implementacją europejskich przepisów, a stanowią raczej pozytywnie oceniane rozwiązanie sektorowe.

Dostawca usług, zgodnie z ustawą⁶, może umożliwić abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej zmianę warunków umowy, o których mowa w art. 56 ust. 3 pkt 2 i 4 - 7 ustawy Pł, za pomocą środków porozumiewania się na odległość w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej lub faksu. Dostawca usług obowiązany jest jednak utrwalić oświadczenie abonenta złożone w w/w sposób i przechowywać je do końca obowiązywania umowy na zmienionych warunkach i udostępniać jego treść abonentowi na jego żądanie zgłoszone w szczególności w trakcie postępowania reklamacyjnego. Utrwalenie oświadczenia następuje w zależności od sposobu złożenia go przez abonenta poprzez zarejestrowanie treści rozmowy, utrwalenie treści wiadomości SMS, treści wiadomości przekazanej pocztą elektroniczną, zarchiwizowanie wiadomości telefaksowej lub treści informacji przekazanej w inny sposób. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna zostać utrwalona cała rozmowa. Najczęściej, dostawcy usług informują abonenta o formie i sposobie udostępnienia nagrania np. poprzez zamieszczenie nagrania w serwisie internetowym, do którego dostęp abonent uzyskuje po zalogowaniu się.

Należy podkreślić, że abonent⁷ wskazany w art. 56 ust. 6 „Pł” może być zarówno konsumentem, jak i stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej na działalność gospodarczą, czyli przedsiębiorcą. Oznacza to, że także przedsiębiorca ma prawo odstąpienia od zmiany warunków⁸, choć nie ma żadnych innych polskich, czy unijnych przepisów, które nakładałyby taki obowiązek w relacji B2B.

Powyższy obowiązek nie dotyczy rozmów sprzedażowych kierowanych do nowych abonentów, zachęających do zawarcia umowy, podczas których ustalane są warunki nowej umowy. Na podstawie Prawa telekomunikacyjnego⁹ umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawiera się w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług. Wymóg formy pisemnej lub elektronicznej nie dotyczy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawieranej przez dokonanie czynności faktycznych obejmujących w szczególności umowy o świadczenie usług przedpłaconych świadczonych w publicznej sieci telekomunikacyjnej, publicznie

⁶ art. 56 ust. 6 „Pł”

⁷ art. 2 pkt 1 „Pł” stanowi, że abonentem jest podmiot, który jest stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych.

⁸ w trybie art. 56 ust. 6 „Pł”

⁹ art. 56 ust. 2 „Pł”

dostępnych usług telefonicznych świadczonych za pomocą aparatu publicznego lub przez wybranie numeru dostępu do sieci dostawcy usług. W obowiązującym stanie prawnym, zawarcie nowej umowy następuje w formie pisemnej lub za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej oraz po spełnieniu obowiązków informacyjnych wynikających z ustawy o *prawach konsumenta*¹⁰.

Przepisy u.p.k. stanowią natomiast transpozycję do polskiego porządku prawnego dyrektywy 2011/83¹¹. To właśnie ta ustawa określa prawa przysługujące konsumentowi, w szczególności obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem, a także zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa. Z art. 20 u.p.k. wynika, że jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy na papierze lub innym trwałym nośniku, a następnie na podstawie art. 21 u.p.k. - przekazać konsumentowi potwierdzenie zawarcia umowy na odległość na trwałym nośniku w rozsądnym czasie po jej zawarciu, najpóźniej w chwili dostarczenia rzeczy lub przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Zdaje się więc logicznym, że to m.in. w tych przepisach należałoby uregulować obowiązek przechowywania i wydawania konsumentowi nagrania z przeprowadzonej rozmowy telefonicznej.

Jednocześnie, zwiększenie rygorów i wprowadzenie dodatkowych ustawowych wymogów przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zmniejszyłoby znacznie wygodę wszystkich konsumentów, na co wyraźnie wskazują sygnały płynące z rynku, także ze strony konsumentów, którzy oczekują w chwili obecnej raczej uproszczenia trybu zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Obecny system prawny na ogół przyjmuje wzorec konsumenta rozważnego, świadomego i krytycznego, który jest w stanie prawidłowo rozumieć kierowane do niego informacje. Zgodnie z orzecznictwem „nie ma podstaw do przyznania konsumentowi tak uprzywilejowanej pozycji, w której byłby zwolniony z obowiązku przejawiania jakiegokolwiek staranności przy dokonywaniu oceny treści umowy, którą zamierza zawrzeć¹². Dodatkowo należy zauważyć, że prawo przewiduje środki umożliwiające odstąpienie od umowy zawartej na skutek błędu¹³. Przy czym to konsument będzie zobowiązany do wykazania dlaczego nie skorzystał ze swojego jednocześnie prawa i obowiązku, zapoznania się z umową lub przynajmniej zweryfikowania stron stosunku zobowiązaniowego itp.

¹⁰ ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o *prawach konsumenta* (Dz. U. z 2017 r. poz. 683) dalej „u.p.k.”

¹¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EEG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EEG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady

¹² Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2012 r. II CSK 515/11

¹³ art. 84 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. *Kodeks cywilny* (Dz. U. z 2017 r. poz. 459)

W związku z tym w chwili obecnej nie są prowadzone prace nad nowelizacją Prawa telekomunikacyjnego, która rozszerzałaby prawo klientów do dostępu do nagrań rozmów w trakcie których zmieniane były warunki umowy, w taki sposób, aby klienci mieli prawo dostępu do nagrań w trakcie których zawierane były nowe umowy.

Ponadto należy podkreślić, że nadużycia polegające na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do tożsamości dostawcy usług przy zawieraniu nowej umowy należy przede wszystkim rozpatrywać w świetle przepisów Kodeksu karnego, a nie ustawy Pt. W związku z tym Prezes UKE w wielu indywidualnych sprawach kierował do właściwych prokuratur rejonowych stosowne zawiadomienia¹⁴, w których wielokrotnie podkreślał, że liczba i nagminność wskazanych praktyk w skali kraju wymaga zbadania przez uprawnione organy ścigania. Dotyczyło to w szczególności legalności działań podejmowanych przez przedstawicieli niektórych dostawców usług telekomunikacyjnych, jak i samych dostawców usług oraz prowadzonej przez nich działalności gospodarczej.

Z wyrazami szacunku,

Anna Streżyńska
Minister Cyfryzacji
/podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

¹⁴ z art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. *Kodeks karny* (Dz. U. z 2016 r. poz. 1137, z późn. zm.)