

Grzegorz Furgo

minister cyfryzacji

Interpelacja nr 14892

Interpelacja w sprawie regulacji zasad przechowywania nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych

Grzegorz Furgo
Poseł na Sejm VIII. kadencji
Klub Parlamentarny PO

Pani

Anna Streżyńska

Minister Cyfryzacji

Interpelacja

W sprawie regulacji zasad przechowywania nagrań telefonicznych rozmów sprzedażowych

Pani Minister,

Od wielu lat, mimo kolejnych zdarzeń, o których donoszą media, nie uregulowano oraz nie ujednolicono zasad udostępniania konsumentom zapisów nagrań rozmów sprzedażowych na każdym etapie ich zawierania. Do tej pory nie uregulowano również terminu przechowywania nagrań dostępnych w sprawach spornych pomiędzy dostawcą usługi a konsumentem.

W konsekwencji konsumenci nie mają dostępu do treści nagrania, poszukiwanie określonego nagrania trwa tygodniami, a często na końcu tego procesu okazuje się, że ono już nie istnieje. Konsument jest na tym etapie reklamacji całkowicie bezbronny, zdany na dobrą wolę firmy, nie dysponuje żadnym ograniczeniem czasowym, w którym może domagać się nagrania.

Problem ten dotyczy wszelkiego rodzaju umów zawieranych drogą telefoniczną w sektorze usług telekomunikacyjnych, bankowych, sprzedaży energii, gazu oraz wielu innych produktów.

Przepisów regulujących te kwestie nie ma nawet w ustawie o prawach konsumenta.

Rzecznik Praw Obywatelskich występował do Pani już dwukrotnie z tym problemem, mając na uwadze napływające do niego skargi. Powszechność tego rodzaju zawierania umów i związane z tym nadużycia

wymagają, również moim zdaniem, jasno sprecyzowanych przepisów regulujących prawa konsumenta do rzetelnego precyzowania warunków umowy i możliwości ich weryfikacji.

Bardzo proszę o odpowiedź na pytanie:

Czy Pani resort pracuje nad wprowadzeniem przepisów regulujących zasady przechowywania nagrań rozmów telefonicznych sprzedażowych, podczas których ustala się warunki umowy pomiędzy konsumentem a firmą oferującą usługi ?

Czy Pani zadaniem taka regulacja powinna zostać zawarta w ustawie o prawach konsumenta?