



Warszawa, dnia 22 grudnia 2017 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA

MINISTER CYFRYZACJI

Anna Streżyńska

BM-WOP.072.160.2017

**Pan
Marek Kuchciński
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z dnia 5 grudnia 2017 r. Pośła na Sejm RP Pani Jolanty Hibner w sprawie działalności Telekomunikacji Cyfrowej sp. z o.o. (interpelacja nr 17786)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedkładam odpowiedzi na przedstawione w interpelacji pytania:

1. Czy po wydaniu oświadczenia ze strony Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Ministerstwo podjęło działania zmierzające do sprawdzenia działalności firmy Telekomunikacja Cyfrowa sp. z o.o.?

3. W jaki sposób Ministerstwo sprawuje nadzór nad firmami telekomunikacyjnymi, które obecnie znajdują się na polskim rynku?

Kontrola funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych i podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących tego rynku należy do zakresu działań Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej (dalej: „Prezes UKE”), będącego organem regulacyjnym w dziedzinie rynku usług telekomunikacyjnych¹. Prezes UKE, w ramach ustawowych kompetencji, jest uprawniony do kontroli przestrzegania przepisów, decyzji oraz postanowień z zakresu telekomunikacji², jak również do nakładania kary pieniężnej na przedsiębiorcę, który nie wypełnia ustawowych obowiązków względem użytkowników końcowych - w tym obowiązków informacyjnych³. Do zakresu działania Prezesa UKE należy między innymi podejmowanie interwencji w sprawach dotyczących funkcjonowania rynku usług telekomunikacyjnych z własnej inicjatywy lub wniesionych przez zainteresowane podmioty, w szczególności użytkowników i przedsiębiorców telekomunikacyjnych⁴ oraz prowadzenie postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich⁵.

¹ art. 190 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1907), dalej „Pt”

² art. 199 ust. 1 Pt

³ art. 209 ust. 1 pkt 4, 13a Pt

⁴ art. 192 ust. 1 pkt 5 Pt

⁵ art. 109 ust. 2 Pt

W związku z tym Minister Cyfryzacji zwrócił się do Prezesa UKE z prośbą o przekazanie aktualnych informacji na temat działań podejmowanych w związku z nieprawidłowościami w świadczeniu usług telekomunikacyjnych przez Telekomunikację Cyfrową. Niniejsza odpowiedź uwzględnia stanowisko Regulatora.

Ponadto, należy wskazać, iż od 1 stycznia do 12 grudnia br. do Urzędu Komunikacji Elektronicznej wpłynęły 322 wnioski o interwencję Prezesa UKE oraz 83 wnioski w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Zgłoszenia te odnosiły się do wprowadzania abonentów w błąd podczas kontaktu telefonicznego oraz bezpośrednio przez kuriera/przedstawiciela Telekomunikacji Cyfrowej podczas wizyty w domu abonenta. Dotyczyły one w szczególności zawierania umów, nieprzekazywania wzorców umów oraz fałszowania podpisów na umowach. Wprowadzanie w błąd przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych polegało zwłaszcza na przedkładaniu dokumentów do podpisu z jednoczesną informacją, że dotyczą one wyłącznie zmiany wysokości abonamentu (taryfy), zachęcaniu do skorzystania z promocji dla stałych klientów, wskazywaniu na obowiązek podpisania dokumentów pod groźbą wyłączenia telefonu z uwagi na zmianę nazwy operatora i/lub jego likwidację. Na skutek tego rodzaju działań abonent nieświadomie zawierał umowę z nowym dostawcą usług. Ponadto, aby uchronić się przed skorzystaniem przez abonenta z możliwości odstąpienia od umowy w ustawowym terminie, Telekomunikacja Cyfrowa nie udostępniała kopii podpisanej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, regulaminu świadczenia usług oraz cennika. Po rozwiązaniu przez abonenta umowy Telekomunikacja Cyfrowa kierowała żądania zwrotu przyznanej przy zawarciu umowy ulgi (tzw. kary umownej).

Nieprawidłowości i nadużycia polegające na celowym wprowadzaniu konsumentów w błąd przy zawieraniu umowy np. co do tożsamości dostawcy usług, należy oceniać przez pryzmat przepisów Kodeksu karnego, który penalizuje przestępstwo oszustwa oraz sfałszowania podpisu⁶. W związku z tym Prezes UKE w lipcu ubiegłego roku skierował do Prokuratury Rejonowej Warszawa-Wola zawiadomienie w sprawie możliwości popełnienia przez Telekomunikację Cyfrową i jej przedstawicieli przestępstwa⁷. Postępowanie to zostało jednak zakończone postanowieniem o odmowie wszczęcia dochodzenia⁸.

⁶ art. 286 i art. 270 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz. U. z 2017 r. poz. 2204)

⁷ Postępowanie na skutek złożonego zawiadomienia Prezesa UKE było prowadzone przez Prokuraturę Rejonową Warszawa-Wola pod sygnaturą PR2Ds.680.2017.II

Pismo przygotowane zgodnie ze standardami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012 poz. 526)

O nieuczciwych praktykach dostawców usług telekomunikacyjnych, w tym Telekomunikacji Cyfrowej, Prezes UKE poinformował również w marcu ubiegłego roku Ministra Sprawiedliwości. W sierpniu bieżącego roku zawiadomienie skierowane zostało także do Prokuratury Krajowej - Departamentu do spraw przestępczości gospodarczej.

2. Czy osoby, które otrzymały umowę z Telekomunikacją Cyfrową sp. z o.o. w Warszawie mogą liczyć na pomoc ze strony Ministerstwa?

W przypadku, gdy konsument z różnych względów, również z winy dostawcy usług, nie skorzystał z możliwości odstąpienia od umowy⁹, może skorzystać z prawa do uchylenia się od skutków oświadczenia o zawarciu umowy złożonego pod wpływem błędu¹⁰. Istotą błędu jest przekonanie, że postrzegany stan rzeczy odpowiada prawdzie. W orzecznictwie często przyjmowana jest szeroka wykładnia błędu obejmująca również sytuacje, gdy strona umowy świadomie nie zapoznała się z jej treścią zakładając, że treść dokumentu odpowiada postanowieniom przyjętym uprzednio w toku negocjacji. Przedłożenie do podpisu innej niż uzgodniona wersja dokumentu może być poczytywane jako celowe wprowadzenie w błąd, na który kontrahent może się powołać¹¹.

W celu unieważnienia umowy konsument powinien złożyć przedsiębiorcy na piśmie oświadczenie, z którego będzie wynikać, iż zawarł umowę pod wpływem błędu i w związku z tym uchyli się od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli. Z chwilą złożenia takiego oświadczenia wadliwa czynność prawna przestaje wywoływać skutki prawne z mocą wsteczną, tj. już w momencie jej dokonania. Uprawnienie do uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu wygasa z upływem roku od jego wykrycia¹². Błąd co do osoby kontrahenta, z którym konsument zawiera umowę ma charakter błędu istotnego, który może stanowić podstawę do jej unieważnienia. Wybór podmiotu, z którym zawierana jest umowa opiera się na zaufaniu konsumenta do konkretnego podmiotu i stanowi część składową podstawowego oświadczenia woli konsumenta (*essentialia negotii*), zważywszy, że umowa wiąże strony przez dłuższy okres. Niezależnie od powyższego należy zauważyć, że wywołanie w sposób podstępny błędu,

⁸ Z uwagi na w/w decyzję, Prezes UKE pismem z dnia 23 listopada 2017 r. przesłał wniosek do Prokuratury Rejonowej Warszawa-Wola o doręczenie postanowienia o odmowie wszczęcia dochodzenia w sprawie Telekomunikacji Cyfrowej, w celu złożenia zażalenia na w/w postanowienie.

⁹ art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683)

¹⁰ art. 84 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r. poz. 459, z późn. zm.), dalej „kc”

¹¹ Stanowisko Sądu Najwyższego z dnia 14 stycznia 2009 r., Izba Cywilna, IV CSK 358/08

¹² art. 88 § 2 kc

Pismo przygotowane zgodnie ze standardami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012 poz. 526)

również nieistotnego, może stanowić podstawę uchylenia się od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli.¹³

Minister Cyfryzacji stale monitoruje sytuację na rynku usług telekomunikacyjnych - występuje o bieżące informacje, jak również zgłasza wszelkie niepokojące sygnały, które powinny podlegać kontroli Regulatora. Sprawa działalności Telekomunikacji Cyfrowej, z uwagi na swój rozwojowy charakter, jest przedmiotem bieżącego zainteresowania Ministra Cyfryzacji - podobnie jak wszelkie inne nieprawidłowości na rynku telekomunikacyjnym, w szczególności skutkujące naruszaniem praw użytkowników końcowych. Oszukańcze praktyki przedsiębiorców telekomunikacyjnych, w tym m.in. Telekomunikacji Cyfrowej, z uwagi na ich przestępczy charakter, skalę oraz wysoki stopień społecznej szkodliwości powinny być przedmiotem zdecydowanych działań ze strony uprawnionych organów ścigania, których skutkiem będzie wyeliminowanie takich praktyk z rynku oraz oddziaływanie prewencyjne na inne podmioty.

Z wyrazami szacunku,

Minister Cyfryzacji
Anna Streżyńska
/podpisano elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

¹³ Wyrok Sądu Okręgowego w Gliwicach z 13 kwietnia 2016 r. III Ca 2091/15

Pismo przygotowane zgodnie ze standardami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. 2012 poz. 526)

Pismo przygotowane zgodnie ze standardami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych* (Dz. U. 2012 poz. 526)