



KANCELARIA SENATU

BIURO ANALIZ, DOKUMENTACJI I KORESPONDENCJI

Warszawa, dnia 12 października 2017 r.

BADK/DPK-133-56/17 JK  
P9-34/17

Nr: 33014	Data wpływu petycji 5 września 2017 r.
	Data sporządzenia informacji o petycji 10 października 2017 r.

## **PRAWA KONSUMENTA**

### **TEMAT**

## **WZMOCNIENIE OCHRONY KONSUMENTA USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

**WNOSZACY PETYCJE:** petycja indywidualna

L.G. – osoba fizyczna.

**PRZEDMIOT PETYCJI:**

Podjąć inicjatywę ustawodawczą dotyczącą nowelizacji art. 56 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, w celu wzmocnienia ochrony konsumenta korzystającego z usług telekomunikacyjnych na odległość.

**UZASADNIENIE WNOSZĄCEGO PETYCJE:**

Autorka petycji jest zdania, że ustawa o prawach konsumenta w art. 20 zabezpiecza interesy klienta zawierającego umowę na odległość m.in. poprzez stwierdzenie: „Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy”.

W przypadku przedsiębiorców świadczących usługi telekomunikacyjne obowiązuje klienta również ustawa – Prawo telekomunikacyjne. Postanowienia art. 56 ust. 6 ustawy – w opinii inicjatorce petycji – odbierają konsumentowi ochronę zawartą w ustawie o prawach konsumenta. Dlatego zabiega o zmianę lub uchylenie tego przepisu. W uzasadnieniu petycji stwierdza się, że art. 56 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego umożliwia świadczeniodawcy usług telekomunikacyjnych wprowadzenie klienta w błąd w sposób, którego klient może nawet nie zauważyć, zwłaszcza przy zmianie warunków pierwotnej umowy.

W kwestionowanym przepisie Prawa telekomunikacyjnego uznano, iż w przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie – dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w okresie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Jednak autorka petycji wie z doświadczenia, że przedsiębiorcy zazwyczaj nie dostarczają przesyłek poleconych – dokumenty przesyłają pocztą zwykłą i konsument może je otrzymać zbyt późno lub nawet nie zauważyć, iż nastąpiła zmiana warunków umowy. Konsument może zostać wprowadzony w błąd lub dowiedzieć się po czasie, że treść spisanej umowy (w wersji papierowej) różni się na niekorzyść od treści oferowanych telefonicznie, a termin na odstąpienie od umowy jest krótki – tylko 10 dni. Tak są traktowani głównie seniorzy – osoby ufne, mające mało czasu na refleksję i analizę oferty. Nierzadko stają się ofiarami „bezwzględnych dostawców usług” nie tylko telekomunikacyjnych.

**STAN PRAWNY:**

**Konstytucja RP z dnia 2 kwietnia 1997 r.** (Dz. U. Nr 78, poz. 483 ze zm.) art. 76 stanowi, iż władze publiczne chronią m.in. konsumentów i użytkowników przed działaniami zagrażającymi ich bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Zakres tej ochrony określa ustawa.

**Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne** (Dz. U. z 2016 r., poz. 1489 ze zm.) określa m.in. zasady wykonywania i kontroli działalności polegającej na świadczeniu usług telekomunikacyjnych i towarzyszących, dostarczaniu sieci telekomunikacyjnych; prawa i obowiązki przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz użytkowników usług i urzędzeń; warunki ochrony użytkowników usług. Przepisy ustawy nie naruszają przepisów o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 1).

Art. 56 stanowi, iż świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywa się na podstawie umowy, którą zawiera się w formie pisemnej lub elektronicznej za pomocą formularza udostępnionego na stronie internetowej dostawcy usług.

Dostawca usług może umożliwić abonentowi będącemu stroną umowy zawartej w formie pisemnej lub elektronicznej zmianę warunków umowy, o których mowa w ust. 3 pkt 2 i 4–7, za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie lub przy użyciu poczty elektronicznej czy faksu. Dostawca usług obowiązany jest jednak utrwalić oświadczenie abonenta złożone w sposób określony w zdaniu pierwszym 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. W przypadku zmiany warunków umowy dokonanej telefonicznie powinna być utrwalona cała rozmowa. Jednocześnie dostawca usług obowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian w czasie ustalonym z abonentem, ale nie później niż w ciągu jednego miesiąca od dnia zlecenia zmiany. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn, poprzez złożenie oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem (art. 56 ust. 6).

Potwierdzenie, o którym mowa powyżej, dostawca dostarcza drogą elektroniczną na wskazany przez abonenta adres poczty elektronicznej lub za pomocą podobnego środka porozumiewania się na odległość. Potwierdzenie powinno zawierać:

1) treść zmiany warunków umowy dokonanej za pomocą środków porozumiewania się na odległość lub w przypadku, gdy treść zmiany ze względu na jej objętość utrudniać

będzie abonentowi zapoznanie się z nią – odesłanie do miejsca na stronie internetowej dostawcy, gdzie abonent może się z nią zapoznać;

2) informację o złożeniu przez abonenta oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jej zakresie i terminie wprowadzenia tych zmian (art. 56 ust. 6a).

W przypadku braku możliwości dostarczenia potwierdzenia, o którym mowa w ust. 6, w sposób określony w ust. 6a lub na żądanie abonenta dostawca usług telekomunikacyjnych dostarcza potwierdzenie w formie pisemnej (art. 56 ust. 6b).

Abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o którym mowa w ust. 6, jeżeli dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy (art. 56 ust. 7).

W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, o których mowa w ust. 6 – termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia (art. 56 ust. 8). Do zmiany warunków umowy w trybie, o którym mowa w ust. 6, nie stosuje się art. 60a (który określa szczegółową zawartość i procedurę dostarczenia umowy – art. 56 ust. 9).

**Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta** (Dz. U. z 2017 r., poz. 683) określa m.in.: obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem; zasady i tryb zawierania z konsumentem umowy na odległość i poza lokalem przedsiębiorstwa; zasady i tryb wykonania przysługującego konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (art. 1).

Umowa zawarta poza lokalem przedsiębiorstwa oznacza umowę zawartą (art. 2):

1) na odległość – umowę zawartą w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie;

2) poza lokalem przedsiębiorstwa zawartą:

a) przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy,

b) po przyjęciu oferty złożonej przez konsumenta w okolicznościach, jak w lit. a,

c) w lokalu przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy lub za pomocą środków porozumiewania się na odległość bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny

i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron,

d) podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę, której celem lub skutkiem jest promocja oraz zawieranie umów z konsumentami.

Zgodnie z art. 2 pkt 4 ustawy o prawach konsumenta, stanowiącym implementację 23. motywu Dyrektywy 2011/83/UE, „trwały nośnik” to materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.

Spełnienie świadczenia niezamówionego przez konsumenta (o którym mowa w art. 9 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym) następuje na ryzyko przedsiębiorcy i nie nakłada na konsumenta żadnych zobowiązań. Brak odpowiedzi konsumenta na niezamówione świadczenie nie stanowi zgody na zawarcie umowy (art. 5).

Najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa – przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały m.in. o głównych cechach świadczenia, swoich danych identyfikujących; kosztach korzystania ze środka porozumiewania się na odległość; sposobie i terminie zapłaty; sposobie i terminie spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę; wykonania prawa odstąpienia od umowy lub braku takiego prawa; istnieniu i treści gwarancji, kodeksie dobrych praktyk; sposobie i przesłankach wypowiedzenia umowy itd. (art. 12).

Jeżeli przedsiębiorca proponuje konsumentowi zawarcie umowy przez telefon, ma obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy (art. 20 ust. 2).

Przedsiębiorca ma obowiązek 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 (art. 21). Ciężar dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych określonych w art. 12 spoczywa na przedsiębiorcy (art. 24).

Zgodnie z art. 27 konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów (z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35).

**Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym** (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm.) w art. 9 stanowi, że nieuczciwymi praktykami rynkowymi w każdych okolicznościach są agresywne praktyki rynkowe, m.in. uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość, z wyjątkiem przypadków egzekwowania zobowiązań umownych, w zakresie dozwolonym przez obowiązujące przepisy.

**Dyrektywa 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów**, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady – w motywie 23. preambuły stwierdza:

„Trwałe nośniki umożliwiają konsumentowi przechowywanie informacji tak długo, jak jest to dla niego konieczne w celu ochrony swoich interesów wynikających ze stosunków łączących go z przedsiębiorcą. Takie nośniki powinny obejmować w szczególności papier, pamięć USB, płyty CDROM, DVD, karty pamięci lub dyski twarde komputerów oraz pocztę elektroniczną”.

**PRACE LEGISLACYJNE:**

Brak.

**INFORMACJE DODATKOWE:**

Urząd Komunikacji Elektronicznej (UKE) i Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) – organy odpowiedzialne za egzekwowanie przepisów Prawa telekomunikacyjnego oraz ustawy o prawach konsumenta – wydały 10 grudnia 2014 r. publikację „Stanowisko dotyczące relacji ustaw Prawo telekomunikacyjne i o prawach konsumenta”. Zostało ono wypracowane przez Grupę Roboczą powołaną przez oba organy w odpowiedzi na wątpliwości zgłaszane głównie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych (KIGEIT, PIKE, MEDIAKOM, UPC, e-Telko, NC+, VECTRA, P4). Z otrzymywanych z rynku informacji wynika, że ustawa o prawach konsumenta stwarza przedsiębiorcom telekomunikacyjnym liczne problemy interpretacyjne oraz problemy związane z ustaleniem zakresu wymagań określonych w tej ustawie i ich relacją z wymogami wynikającymi z Prawa telekomunikacyjnego. Publikacja odwołuje się do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz do ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne. Oba urzędy podkreślają, że dokument nie ma charakteru prawnie wiążącego. Jego celem jest kształtowanie właściwego podejścia przez rynek do stosowania i przestrzegania przepisów ustawy o prawach konsumenta oraz uniknięcie rozbieżności interpretacyjnych i sformułowanie

jednolitych zaleceń i wniosków.

Odnosnie przedmiotu petycji – w omawianej publikacji uznano, że wyjaśnienia wymaga relacja pomiędzy art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta, a art. 56 ust. 6 ustawy – Prawo telekomunikacyjne (porównywane przepisy są tożsame z obecnie obowiązującymi), która dotyczy zmiany umów za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość.

UKE i UOKiK w publikacji uznały, że art. 20 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta znajduje zastosowanie do wszystkich umów zawieranych z konsumentami przez telefon, w tym również do umów, o których mowa w art. 56 ust. 6 Prawa telekomunikacyjnego. Do umów tych znajdują zastosowanie pozostałe przepisy ustawy o prawach konsumenta dotyczące np. kwestii potwierdzenia zawarcia umowy, prawa odstąpienia, świadczenia usług w okresie odstąpienia itd. Art. 20 ust. 2 ustawy konsumenckiej dotyczy również sytuacji, gdy kontakt telefoniczny został nawiązany przez konsumenta, a przedsiębiorca proponuje zawarcie umowy przez telefon. Do zawarcia umowy dochodzi w wyniku złożenia przez konsumenta oświadczenia o zawarciu umowy utrwalonego na papierze lub innym trwałym nośniku, po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

W przypadku zawarcia z konsumentem umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość, UKE i UOKiK stwierdziły, że obowiązują przepisy art. 27 ustawy konsumenckiej dotyczące odstąpienia od umowy. Wobec braku norm derogujących (usuwających dotychczas obowiązujące przepisy) dostawcy usług telekomunikacyjnych są zobowiązani realizować uprawnienie i obowiązki określone w art. 56 ust. 6–9 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

OPRACOWAŁA

Jolanta Krynicka

WICEDYREKTOR



Danuta Antoszkiewicz