

PETYCJA

KANCELARIA SENATU
BIURO ANALIZ, DOKUMENTACJI I KORESPONDENCJI
Wpłynęło dn. 5.09.2017
nr. 978N podpis. [Podpis]
RPN: BAD/MAO
DPK
05.09.17r. [Podpis]

INFORMACJE DOTYCZĄCE PETYCJI

ADRESAT: SENAT RP

TYTUŁ PETYCJI: petycja w sprawie podjęcia inicjatywy ustawodawczej zmierzającej do uchylecia (zmiany) art 56 ust. 6 ustawy z dnia 16 lipca 2014 r. Prawo telekomunikacyjne.

TREŚĆ PETYCJI:

Teoretycznie konsument jako słabszy uczestnik rynku objęty jest szczególną ochroną prawa. Obowiązki przedsiębiorcy zawierającego umowę z konsumentem określone są w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Zgodnie z art 20 ustawy o prawach konsumenta, aby oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy było skuteczne, treść każdej umowy zawieranej przez telefon powinna być przesyłana do konsumenta w formie papierowej lub elektronicznej, a następnie musi zostać potwierdzona w taki sam sposób.

Okazuje się jednak, że są sytuacje, w których dopuszczalna jest zmiana warunków umowy przez telefon i nie jest wcale konieczna akceptacja przez klienta treści zaproponowanej telefonicznie propozycji.

Źródło wielu sporów i niejasności oraz pole do wykorzystywania konsumenta przez przedsiębiorcę komunikacyjnego stwarza art. 56 ust 6 ustawy z dnia 16 lipca 2014 r. Prawo telekomunikacyjne, traktowane jako *lex specialis* do ustawy konsumenckiej.

W związku z tym, że ustawa konsumencka lepiej zabezpiecza interesy klienta, wnoszę o odpowiednią modyfikację art. 56 ustawy Prawo telekomunikacyjne.

UZASADNIENIE:

Dostawca usług telewizyjnych (taki jak np. firma VECTRA S.A.) dokonuje zmiany warunków umowy w trybie właściwym dla art 56 ust. 6 prawa telekomunikacyjnego. Według tego przepisu możliwa jest zmiana warunków

umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przeprowadzona przez telefon. Tymczasem konsument (abonent) podczas rozmowy telefonicznej z przedstawicielem firmy rzadko kiedy otrzymuje jasne, pełne informacje co do warunków oferty, a w szczególności precyzyjne i prawdziwe informacje odnośnie konsekwencji wynikających z odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy. Przedsiębiorca komunikacyjny nie ma żadnego obowiązku dostarczania przesyłką poleconą pisma potwierdzającego zmianę warunków umowy. Dokumenty są wysyłane (lub być może nie wysyłane) pocztą zwykłą, a termin na odstąpienie od umowy jest bardzo krótki – tylko 10 dni. Konsument może w takiej sytuacji ogóle nie zauważyć, że nastąpiła jakakolwiek zmiana warunków umowy.

Bywa tak, że konsument wprowadzony jest w błąd i dowiaduje się poniewczasie, że treść umowy na papierze jest już znacznie mniej atrakcyjna niż ta przedstawiona w rozmowie telefonicznej. Zdarza się również, że w rezultacie rozmowy telefonicznej – w mniemaniu klienta tylko niezobowiązującej oferty – ewentualne wypowiedzenie umowy usług, na które klient zdecyduje się w ciągu np. najbliższych dwóch lat, będzie potraktowane jako złamanie umowy na warunkach promocyjnych i skutkowało naliczeniem kary. Dzieje się tak nawet w przypadku wieloletniego korzystania z usług przedsiębiorcy telekomunikacyjnego. W innych sytuacjach może okazać się, że klient, nie będąc tego w pełni świadom, zaakceptował przez telefon niekorzystną dla siebie ofertę. Nierzadko zaskoczeni seniorzy dowiadują się, że zostali związani umową „Złoty Pakietów Telewizyjnych” czy też umową superszybkiego Internetu.

Ofiarami bezwzględnych dostawców usług są bowiem najczęściej osoby starsze, które mają problemy ze słuchem, nierzadko też ze zrozumieniem rozmów telefonicznych, są nazbyt ufne i dodatkowo otrzymują bardzo niewiele czasu na refleksję i przemyślenie swojej decyzji.

Mam zatem nadzieję, że Senat RP o podjęcie działania mające na celu wyjaśnienie relacji między prawem telekomunikacyjnym a prawem konsumenckim i wprowadzi takie zmiany, które wzmocnią ochronę konsumenta.

L. G.