

30. 08. 2018

nr RPW/250 F3/2018 P



(podpis)

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTER CYFRYZACJI

Warszawa, dnia 24 sierpnia 2018 r.



03980200082948
RPW/25073/2018 P
2018-08-30

Marek Zagórski

BM-WOP.072.169.2018

Pan
Stanisław Karczewski
Marszałek Senatu RP

Dot. pisma z 30 lipca 2018 r. w sprawie oświadczenia złożonego przez Senatora RP Pana Krzysztofa Mroza podczas 64. posiedzenia Senatu RP w dniu 27 lipca 2018 r. (BPS/043-64-1851/18)

Szanowny Panie Marszałku!

sytuacja abonentów na rynku usług telekomunikacyjnych, w tym zagadnienia przejrzystości umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych i samego procesu zawarcia umowy pozostają przedmiotem stałego zainteresowania resortu cyfryzacji. Zjawisko przedstawione przez Pana Senatora ma charakter wielowymiarowy, na który składa się nie tylko kwestia samej transparentności i przystępności dokumentów umownych, ale również komunikacji dostawcy usług z abonentem w procesie zawierania umowy czy wreszcie uwarunkowań występujących po stronie abonenta.

Obowiązujące przepisy ustawy *Prawo telekomunikacyjne*¹ zastrzegają wymóg sporządzania umów w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie². Kryteria te powinny być odnieszone do przeciętnego abonenta, który nie posiada wykształcenia prawniczego ani specjalistycznej wiedzy z zakresu telekomunikacji. Wzorzec umowy uwzględniający wyżej wskazane wymogi ustawowe powinien charakteryzować się prostotą sformułowań, unikaniem specjalistycznego słownictwa i zbędnych odesłań do innych dokumentów, przejrzystością i czytelnością oraz odpowiednim uporządkowaniem zapisów. Innymi słowy wzorzec taki powinien umożliwiać abonentowi łatwe zapoznanie się z nim oraz bezproblemowe i bezsprzeczne ustalenie praw i obowiązków wynikających z umowy. Minimalny zakres postanowień umownych obejmuje m.in. oznaczenie stron umowy, wskazanie świadczonych usług i elementów składających się na opłatę abonamentową, okres na jaki umowa zosta-

¹ Ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907) (dalej jako „Pt”)

² art. 56 ust. 3 Pt

Pismo jest zgodne z wymaganiami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonymi w załączniku nr 4 do Rozporządzenia 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. z 2017 poz. 2247)

ła zawarta, w tym minimalny okres wymagany do skorzystania z warunków promocyjnych oraz pakiet taryfowy. Przepisy przewidują, że część postanowień może być zawarta w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, jednak nie dotyczy to tych postanowień, które zostały wskazane jako obligatoryjny element samej umowy, stanowiących najważniejsze informacje o usłudze³. Wprowadzenie takiej konstrukcji miało na celu zmniejszenie obszerności samej umowy, z zachowaniem najważniejszych jej elementów w jednym miejscu.

Odnosząc się bezpośrednio do propozycji zmian legislacyjnych przedstawionych przez Pana Senatora należy wskazać, że w ramach przeglądu unijnych ram regulacyjnych łączności elektronicznej⁴, w którym strona polska brała aktywny udział, wypracowane zostały korespondujące z problemem transparentności umów zmiany - będą one wspierać dokonywanie przez abonentów usług telekomunikacyjnych świadomych wyborów. W projekcie dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady ustanawiającej Europejski Kodeks Łączności Elektronicznej (dalej „Kodeks”), który zastąpić ma obowiązujące ramy regulacyjne, zaproponowano obowiązek dostarczania konsumentom w przystępnej formie zwięzłego podsumowania (streszczenia) umowy. Podsumowanie takie miałoby obejmować m.in.: dane dostawcy usług, główne informacje na temat usługi, opłaty wynikające z umowy, czas jej trwania oraz warunki rozwiązania. Ponadto, Kodeks przewiduje również opracowanie przez Komisję Europejską, w porozumieniu z BEREC⁵, obowiązującego wzoru podsumowania umowy. Dokument ten ma być dostarczony konsumentowi przed zawarciem umowy i ostatecznie ma się stać integralną jej częścią. W motywach do Kodeksu wskazano, że podsumowanie nie powinno być dłuższe niż odpowiednik strony A4, a w przypadku usług związanych - odpowiednik trzech takich stron.

Zgodnie z przyjętym harmonogramem prac Kodeks zostanie uchwalony i opublikowany w Dzienniku Urzędowym UE przed końcem bieżącego roku. Od momentu publikacji państwa członkowskie będą miały dwa lata na wdrożenie jego zapisów do krajowych porządków prawnych. Przewiduje się, że nowe regulacje pozwolą na podejmowanie bardziej świadomych wyborów przez abonentów i zabezpieczenie ich interesów w procesie zawierania umów. W tym miejscu warto jednak dodać, że samo wprowadzanie odpowiednich przepi-

³ Art. 56 ust. 5 Pt

⁴ Dyrektywa 2002/19/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie dostępu do sieci łączności elektronicznej i urządzeń towarzyszących oraz wzajemnych połączeń (dyrektywa o dostępie) (Dz. Urz. UE L 108 z 24.4.2002, s. 7, ze zm.); Dyrektywa 2002/20/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie zezwoleń na udostępnienie sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa o zezwoleniach) (Dz. Urz. UE L 108 z 24.4.2002, s. 21, ze zm.); Dyrektywa 2002/21/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie wspólnych ram regulacyjnych sieci i usług łączności elektronicznej (dyrektywa ramowa) (Dz. Urz. UE L 108 z 24.4.2002, s. 33, ze zm.); Dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej) (Dz. Urz. UE L 108 z 24.4.2002, s. 51, ze zm.).

⁵ Organ Europejskich Regulatorów Łączności Elektronicznej

Pismo jest zgodne z wymaganiami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonymi w załączniku nr 4 do Rozporządzenia 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. z 2017 poz. 2247)

sów nie jest wystarczające do całkowitego wyeliminowania sytuacji polegających na nieświadomym zawarciu umowy lub zawarciu umowy, której postanowienia są niezgodne z oczekiwaniami abonenta. Dostarczenie abonentowi streszczenia w postaci najważniejszych postanowień umowy nie powinno zwalniać go z konieczności zapoznania się ze wszystkimi dokumentami umownymi, w których znajdują się inne postanowienia, również istotne z punktu widzenia interesów abonenta. Jedynie rozważa i czujność przy zawieraniu umów, w połączeniu z odpowiednimi gwarancjami ustawowymi, pozwolą na uniknięcie występowania sytuacji niekorzystnych dla abonenta, wynikających z braku zapoznania się z umową lub wprowadzenia w błąd przez nieuczciwego przedstawiciela dostawcy usług.

L. Zygorski
Minister Cyfryzacji
Marek ZAGÓRSKI

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów

Pismo jest zgodne z wymaganiami WCAG 2.0 dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, określonymi w załączniku nr 4 do Rozporządzenia 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. z 2017 poz. 2247)