



DDK-076-9/11/EK

Warszawa, .02.2011

wg rozdzielnika

Mając na uwadze dobro konsumentów korzystających z publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych proponuję podjęcie dialogu pomiędzy instytucjami państwa a dostawcami publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, reprezentowanymi i zrzeszonymi w izbach gospodarczych, mającego na celu podniesienie poziomu czytelności, zrozumiałości i dostępności wzorców umów wykorzystywanych do zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Problematyka przeciwdziałania niskiej przejrzystości wzorców umowy stanowi aktualnie jedno z centralnych zagadnień „Polityki Konsumenckiej na lata 2010 – 2013”, stanowiącej dokument programowy opisujący najważniejsze działania, które zostaną przeprowadzone w obszarze szeroko pojętej polityki konsumenckiej. Doświadczenia zgromadzone na gruncie realizacji polityki konsumenckiej w latach 2007 - 2009, jak również wyniki przeprowadzonych konsultacji społecznych oraz badań opinii publicznej wskazują, iż jednym z podstawowych problemów z jakimi borykają się konsumenci w Polsce jest problem niskiej transparentności stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umowy. Powyższy problem pojawia się również na gruncie zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zastrzeżenia co do wzorców umowy wykorzystywanych do zawierania ww. umów budzi niejednokrotnie zarówno forma, w jakiej wzorzec przedkładany jest konsumentowi (nieczytelny układ graficzny tekstu, mała czcionka, liczne wyjątki, odesłania i tzw. gwiazdki), jak i jego treść (niezrozumiała terminologia, nieprecyzyjne, ocenne pojęcia umożliwiające ich swobodną interpretację przez przedsiębiorcę). Powyższe

nieprawidłowości, występujące w wielu wzorach umowy, regulaminach i cennikach usług telekomunikacyjnych są czynnikami zniechęcającymi konsumentów do czytania powyższych dokumentów, stanowiących przecież element zawieranej z przedsiębiorcą umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Powyższe sprawia, iż zachwiana zostaje równowaga kontraktowa stron, a konsument, również ten uważny i świadomy, nie może być pewien swoich praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. Brak transparentności wzorców umowy jest zjawiskiem wysoce niekorzystnym z punktu widzenia praw i interesów konsumentów, w szczególności biorąc pod uwagę masowość obrotu w sektorze usług telekomunikacyjnych i powszechnie stosowany model umowy adhezyjnej, oraz godzi w podstawowe prawo konsumentów, jakim jest prawo do pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji, warunkującej możliwość podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy.

Biorąc powyższe pod uwagę, jednym z podstawowych celów realizowanych w ramach „Polityki Konsumenckiej na lata 2010 – 2013” będzie przeciwdziałanie problemowi niskiej transparentności stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umowy, w tym również wzorców wykorzystywanych do zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. W tym celu planowane jest podjęcie działań zmierzających do kształtowania pożądanych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych w odniesieniu do kwestii przejrzystości wzorców umowy i eliminowania z rynku tych wzorców, które nie spełniają wymogu transparentności, tj. zrozumiałości i jasności tekstu oraz czytelnego sposobu graficznego przedstawienia postanowień umownych. Realizacja tego zadania będzie następowała zarówno z wykorzystaniem kompetencji władczych Prezesa UOKiK, jak i niewładczych inicjatyw, mających na celu wywieranie pozytywnego wpływu na praktykę i obyczaje przyjęte na rynku usług telekomunikacyjnych.

Problem niskiej transparentności wzorców umów wykorzystywanych do zawierania z konsumentami umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych został dostrzeżony również przez prawodawcę unijnego, czego efektem są zmiany jakie zostały wprowadzone dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/136/WE z dnia 25 listopada 2009 r.¹ przewidującą m.in. dodanie w art. 20 dyrektywy 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/136/WE z dnia 25 listopada 2009 r. zmieniająca dyrektywę 2002/22/WE w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników, dyrektywę 2002/58/WE dotyczącą przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów

elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej), wyraźnego wymogu formułowania umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych w jasnej, zrozumiałej i łatwo dostępnej formie. Przedmiotowa zmiana przepisów dyrektywy o usłudze powszechnej powinna znaleźć pełne odzwierciedlenie w przepisach ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2004 r., Nr 171, poz. 1800 ze zm.).

Wśród szczególnie szkodliwych dla zbiorowości konsumentów praktyk związanych z przejrzystością wzorców umów należy przykładowo wskazać:

1. Sporządzanie wzoru umowy, regulaminu lub cennika świadczenia usług telekomunikacyjnych, jak również informacji o zmianach tych dokumentów, z wykorzystaniem bardzo małej czcionki, uniemożliwiającej przeciętnemu konsumentowi zapoznanie się z treścią otrzymanych dokumentów.
2. Posługiwanie się terminologią techniczną albo prawniczą również w tych postanowieniach umów, które można byłoby zapisać językiem powszechnym, ułatwiającym przeciętnym konsumentów nie tylko zapoznanie się ale i zrozumienie postanowień umowy.
3. Stosowanie niejasnych i nieprecyzyjnych postanowień umownych, umożliwiających dostawcy usług dowolną interpretację treści zawartej umowy.
4. Stosowanie we wzorcach umowy postanowień sprzecznych z innymi postanowieniami tego samego wzorca albo sprzecznych z obowiązującymi przepisami prawa.
5. „Ukrywanie” elementów istotnych dla przeciętnego konsumenta wśród postanowień o mniejszej wadze, utrudniając tym samym przeciętnemu konsumentowi uzyskanie informacji mogących mieć wpływ na podjęcie decyzji o zawarciu umowy.
6. Zamieszczanie w umowie postanowień, z góry przesądzających o wyrażeniu przez konsumenta określonej zgody, w sytuacji gdy przepisy prawa dają konsumentom swobodę w zakresie wyrażenia określonej zgody, względnie, zamieszczanie we wzorcu umowy listy zgód konsumenta, bez wyraźnego wskazania, które z tych zgód są przez dostawcę usług wymagane do zawarcia umowy.
7. Mylące postanowienia wzorów umowy, wskazujące, że konsument otrzymał, zapoznał się i akceptuje wyliczone w umowie regulaminy i cenniki, przy czym lista wymienionych regulaminów i cenników jest znacznie szersza (obejmuje wszystkie wzorce aktualnie wykorzystywane przez dostawcę usług dla danej oferty), aniżeli regulaminy i cenniki składające się na zawartą przez konsumenta umowę, co znacznie utrudnia przeciętnym

konsumentom jednoznaczne ustalenie, które z wymienionych dokumentów składają się na treść zawartej umowy.

8. Trudności z ustaleniem wysokości oraz elementów składających się na ulgę udzielaną konsumentowi przy zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Praktycznymi przykładami nieprawidłowości w zakresie czytelności, zrozumiałości, przejrzystości oraz zgodności z prawem postanowień wzorców umowy wykorzystywanych do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych mogą być następujące rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- decyzja nr RPZ 29/2010 z dnia 13 grudnia 2010 r., w której Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy telekomunikacyjnego polegające na doręczaniu konsumentom regulaminów świadczenia usług telekomunikacyjnych w nieczytelnej formie graficznej, tj. sporządzonej bardzo małą czcionką o kolorze niebieskim, a przez to utrudniającą percepcję jego treści przez konsumentów;
- decyzja nr DDK 19/2010 z dnia 23 grudnia 2010 r., w której Prezes UOKiK przyjął zobowiązanie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego do dokonania zmian postanowień wzoru umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, co do których zostało uprawdopodobnione, iż są niezgodne z przepisami prawa;
- decyzja nr DDK 23/2010 z dnia 30 grudnia 2010 r., w której Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego polegające m.in. na zamieszczaniu we wzorze oświadczenia o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nieprawdziwych, wprowadzających w błąd informacji.

Ponadto, w toku postępowań administracyjnych Prezes UOKiK niejednokrotnie spotyka się ze stanowiskiem przedsiębiorców telekomunikacyjnych, z którego wynika, że kwestionowane w postępowaniu administracyjnym postanowienia wzorców umowy nie są wykorzystywane w praktyce obrotu gospodarczego (pomimo, iż znajdują się we wzorcach wykorzystywanych do zawierania umów), a znalazły się tam przez nieuwagę bądź zapożyczenie określonych postanowień z wzorców już niewykorzystywanych.

Biorąc pod uwagę skalę obserwowanych nieprawidłowości oraz fakt, iż czytelność, zrozumiałość oraz dostępność wzorców umowy wykorzystywanych do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych stanowi element warunkujący podjęcie przez

konsumenta świadomej decyzji o zawarciu umowy oraz decyduje o możliwości skutecznego dochodzenia swoich praw w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, uważam za niezbędne podjęcie dialogu pomiędzy odpowiedzialnymi za rynek usług telekomunikacyjnych organami państwa a organizacjami zrzeszającymi przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Wobec powyższego zwracam się z prośbą o przekazanie, w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego pisma, Państwa stanowiska w kwestiach poruszonych powyżej. Jednocześnie proszę o udzielenie informacji, czy w zakresie Państwa organizacji prowadzone są działania mające na celu podnoszenie poziomu jasności, zrozumiałości i dostępności wzorców umowy wykorzystywanych przez zrzeszonych przedsiębiorców telekomunikacyjnych oraz czy wypracowane zostały powszechnie akceptowane dobre praktyki w zakresie konstruowania i udostępniania konsumentów wzorców umowy.

Uprzejmie informuję, iż w przypadku otrzymania pozytywnej reakcji na propozycję podjęcia współpracy w powyższym zakresie, planowane jest spotkanie, którego celem będzie przedyskutowanie możliwości podjęcia efektywnych działań zmierzających do podniesienia poziomu czytelności, zrozumiałości i dostępności wzorców umowy wykorzystywanych w obrocie konsumenckim do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Informuję, iż przedmiotowymi pracami zajmuje się Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK, a osobą wyznaczoną do bieżącego kontaktu jest Pan Emil Kędzierski (e-mail: emil.kedzierski@uokik.gov.pl, tel. 22 55 60 157).