

Pani Prezes

Małgorzata KRASNODEŃSKA-TOMKIEL

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Plac Powstańców Warszawy 1
00-950 Warszawa

dot.: DDK-076-9/11/EK

Szanowna Pani Prezes,

W nawiązaniu do pisma z dnia 16 lutego 2011 r., znak: DDK-076-9/11/EK oraz pisma z dnia 6 maja 2011 znak: DDK-076-9/11/EK, a także spotkania w siedzibie Urzędu w dniu 10 czerwca 2011 r. dotyczących podjęcia 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, pragniemy przedstawić poniżej uwagi oraz propozycje związane z przedmiotową inicjatywą.

Jednocześnie chciałbym zapewnić, że Izba jest otwarta na współpracę z UOKiK zmierzającą do zapewnienia większej przejrzystości, zrozumiałości i dostępności umów występujących w obrocie konsumenckim na rynku telekomunikacyjnym.

Izba pozytywnie odnotowuje wyjaśnienie Urzędu, że celem podjętej przez UOKiK inicjatywy nie jest wymaganie od dostawców usług dokonania zmian w umowach, które już wiążą, lecz dążenie aby wspólnie wypracowane standardy wdrożone były do wzorców umów, które będą stosowane w przyszłości.

Uwagi ogólne

I. Inicjatywa Prezesa UOKiK a obowiązujące Prawo telekomunikacyjne

Podstawowe założenie – wypracowanie rozwiązań do zastosowania nie będzie miało skutku w stosunku do obowiązujących wzorców umownych tj. dostawcy usług nie będą zobowiązani do zmiany obowiązujących wzorców zgodnie z przepisami Działu III ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

Niniejsze założenie związane jest z faktem, iż dostawcy usług telekomunikacyjnych, co najmniej raz w roku w ostatnich kilku latach byli zmuszeni do zmiany wzorców umownych z uwagi na fakt zmiany przepisów Działu III ustawy – Prawo telekomunikacyjne w zakresie treści wzorców lub dodania dodatkowych postanowień. Każda taka zmiana oznaczała papierowa komunikację do około 30 milionów abonentów na polskim rynku telekomunikacyjnym. W związku z tym dostawcy są otwarci na wypracowywanie a następnie wdrażanie nowych rozwiązań, przy czym bez konieczności zmiany wszystkich dokumentów przy zastosowaniu trybu przewidzianego Dziale III ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

Przyjęcie zaproponowanego założenia spowodowałoby, iż dostawcy usług byłiby otwarci na współpracę a celem tej współpracy mogłoby być realne wdrażanie treści wzorców akceptowanych przez Prezesa UOKiK oraz środowisko telekomunikacyjne.

II. Inicjatywa Prezesa UOKiK a projektowane Prawo telekomunikacyjne

W trakcie spotkania w dniu 10 czerwca 2011 r. przedsiębiorcy zostali poinformowani, iż dokument Prezesa UOKiK:

- ma zostać praktycznie wdrożony razem z nowym Prawem telekomunikacyjnym tj. co do zasady wytyczne oraz wnioski Prezesa UOKiK mają ścisły związek z nowymi przepisami prawa telekomunikacyjnego;
- dokument Prezesa UOKiK to „wypełnienie projektowanej treści nowego Pt”;
- Prezes UKE oraz Minister Infrastruktury mają analogiczne stanowisko.

W związku z powyższym konieczne jest umieszczenie w części dokumentu „*Geneza, cel oraz oczekiwane efekty niniejszej inicjatywy*” jednoznacznych informacji o powyższych stwierdzeniach zaprezentowanych przedsiębiorcom telekomunikacyjnym.

Jednocześnie wnosimy, aby trwające prace nie dotyczyły tylko i wyłącznie transparentności umów, ale również zasadności obowiązywania określonych przepisów ustawy – Prawo telekomunikacyjne w obecnym kształcie oraz analizy zasadności utrzymywania wszystkich obecnie wymagalnych elementów umowy.

III. Spotkania robocze z pracownikami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów / konstrukcja dokumentu Prezesa UOKiK z dnia 24 maja 2011 r. pt. „Transparentność wzorców umów na rynku usług telekomunikacyjnych”.

Izba informuje, iż prace nad docelowym kształtem dokumentu powinny przebiegać w sposób analogiczny jak spotkanie w siedzibie urzędu w dniu 10 czerwca 2011 r. Przy czym informujemy, iż naszym zdaniem ilość spotkań powinna zależeć od przebiegu kolejnych spotkań między przedstawicielami Izby a Urzędem oraz przede wszystkim od stanu zaawansowania prac nad projektem ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

Jednocześnie w związku z treścią PKT II powyżej Izba wnosi, aby sygnatariuszami Dokumentu poprzez wymienienie w samym dokumencie, jako podmiotów, które akceptują jego treść były zarówno Prezes Urzędu Komunikacji Elektronicznej jak i Minister Infrastruktury. Zdaniem Izby robocze zapewnienia tych urzędów nie zapewnią przedsiębiorcom telekomunikacyjnym pewności, iż np. Prezes UKE w swojej praktyce kontrolnej nie przyjmie innych rozwiązań niż przewidziane w dokumencie Prezesa UOKiK.

Izba proponuje zatem kolejne spotkania, których liczba nie będzie z góry określona tylko zależna od stanu zaawansowania oraz konsensusu między Urzędem a przedstawicielami organizacji gospodarczych.

W związku z wyrażonym powyżej oraz potwierdzonym na spotkaniu w dniu 10 czerwca 2011 r. podstawowym założeniem stanowiska UOKiK pragniemy zauważyć, iż Urząd Komunikacji Elektronicznej w przeszłości wyrażał pogląd, że wzory umów dotyczące tych samych usług powinny być jednolite dla wszystkich użytkowników, co oznacza, że dotychczasowi abonenci powinni być informowani o zmianach wprowadzanych do wzorca przeznaczonego dla nowych abonentów ze wszelkimi tego konsekwencjami, określonymi obecnie w art. 60a Pt. W związku z powyższym Izba zwraca uwagę na konieczność uwzględnienia Prezesa UKE jako sygnatariusza przygotowywanego stanowiska.

Uwagi szczegółowe

Przedstawione poniżej uwagi szczegółowe dotyczyć będą przede wszystkim omówienia projektu dokumentu Prezesa UOKiK z dnia 24 maja 2011 r. pt. *„Transparentność wzorców umów na rynku usług telekomunikacyjnych”*.

I. Geneza, cel oraz oczekiwane efekty niniejszej inicjatywy

Izba w pełni popiera cele inicjatywy określonej przez Prezesa UOKiK z zastrzeżeniami oraz uzupełnieniami wynikającymi z treści niniejszego stanowiska Izby.

Jednocześnie pragniemy zwrócić ogólną uwagę, iż zdaniem Izby dokument nie powinien bazować na wskazywaniu uwag o charakterze generalnym w stosunku do całego rynku w oparciu o przykład pojedynczej praktyki stosowanej przez pojedynczego przedsiębiorcę. Taka konstrukcja dokumentu powoduje, iż Urząd wskazuje na występujące jego zdaniem nieprawidłowości, które należy zmienić na podstawie jednego przypadku dotyczącego pojedynczego przedsiębiorcy. Zatem wskazywanie nieprawidłowości nie ma uzasadnienia statystycznego np. poprzez stwierdzenie, iż dana praktyka jest powszechnie stosowana.

II. Zanim zajmiemy się samą umową – doręczanie i udostępnianie wzorców umów

➤ Doręczanie konsumentom wzorców umów;

W dokumencie Prezes UOKiK wskazuje, że uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy, polegające na ograniczaniu konsumentom swobodnego wyboru w zakresie związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych, poprzez stosowanie w obrocie konsumenckim modelu zawierania na odległość umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, wymagającego od konsumentów podjęcia decyzji dotyczącej umowy w obecności kuriera doręczającego wzorce umowy, bez umożliwienia konsumentom swobodnego zapoznania się z ich treścią.

Trudno zgodzić się z podejściem i zarzutem Prezesa UOKiK, że model polegający na doręczaniu przez kuriera korespondencji zawierającej dokumenty umów w wyniku zamówienia złożonego przez konsumenta i zgodnie z tym zamówieniem, stanowiło ograniczanie konsumentom swobodnego wyboru w zakresie związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Należy wyrażenie podkreślić, że konsument podejmuje decyzje o związaniu się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych na określonych warunkach de facto w momencie składania zamówienia. Konsument ma możliwość zapoznania się z warunkami na jakich dostępny jest produkt/usługa na etapie przedkontraktowym. Złożenie zamówienia poprzedzone jest pozyskaniem przez konsumenta wszelkich informacji dotyczących szczegółów zobowiązania i jest rezultatem analizy tych informacji – konsument uznając przedstawione warunki za satysfakcjonujące podejmuje decyzję o złożeniu zamówienia. Zatem moment złożenia podpisu pod wzorcem umowy dostarczonej przez kuriera stanowi jedynie czynność formalno-techniczną. Trudno w takich okolicznościach mówić o ograniczeniu konsumentom swobodnego wyboru.

Należy dodatkowo podkreślić, że zasadniczo konsument sam zwraca się do dostawcy usług w celu zamówienia usługi, a przypadku zamówienia w sklepie internetowym inicjatywa konsumenta jest jednoznaczna. A zatem swoboda konsumenta nie jest w żadnym razie ograniczana w zakresie wyboru lub zachowania względem produktu. (Proces decyzyjny konsumenta w całości mieści się w etapie przedkontraktowym – zamówienia usługi – rozmowa z tele-sprzedawcą, wizyta na stronie sklepu internetowego)

Nawet, jeśli uznalibyśmy, że konsument podjął decyzję o złożeniu zamówienia nie zapoznając się szczegółowo z warunkami zobowiązania, a następnie podpisał umowę dostarczoną przez kuriera, to wciąż przepisy regulujące sprzedaż na odległość dają konsumentowi dodatkową ochronę, na wypadek gdyby podjęta przez niego decyzja dot. umowy wywołana została np. brakiem wiedzy, co do detali wynikających z jej treści. Zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 2 marca 2000r.

o ochronie niektórych prawa konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, konsument, który zawarł umowę na odległość, może od niej odstąpić bez podania przyczyny, składając stosowne oświadczenie w terminie 10 dni od dnia wydania rzeczy, w przypadku świadczenia usług – od dnia zawarcia umowy.

A zatem nawet, jeżeli konsument podpisze umowę dostarczoną przez kuriera, której warunków nie poznał szczegółowo na etapie przedkontraktowym, to wciąż ma 10 dni na szczegółowe poznanie warunków i podjęcie decyzji o odstąpieniu, jeśli uzna, że z dowolnego powodu nie są dla niego satysfakcjonujące.

Tym bardziej trudno zgodzić się z tezą, że doręczanie przez kuriera korespondencji zawierającej dokumenty umów w wyniku zamówienia złożonego przez konsumenta i zgodnie z tym zamówieniem, stanowi ograniczanie konsumentom swobodnego wyboru w zakresie związania się umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych.

Na marginesie podnieść należy, że formuła zawierania na odległość umów dotyczących produktów lub usług funkcjonuje powszechnie nie tylko na rynku usług telekomunikacyjnych, lecz przyjęta została przez wiele podmiotów występujących na różnych rynkach. Procedura doręczania przez kuriera korespondencji zawierającej dokumentu umów funkcjonuje np. w ramach świadczenia usług bankowych, ubezpieczeniowych czy energetycznych. Umowy zawierane są przez konsumenta, który na etapie zamówienia pozyskuje wszelkie informacje dotyczące szczegółów zobowiązania, na tej podstawie podejmuje decyzję o złożeniu zamówienia, zaś moment dostarczenia dokumentów przez kuriera i złożenia podpisu pod wzorcem umowy stanowi jedynie czynność formalno-techniczną. Jest to formuła wygodna dla konsumenta, który może zdecydować o dogodnym dla niego miejscu dostarczenia umowy bez konieczności wizyty w salonie sprzedaży.

W zakresie wniosków Izba pragnie przedstawić, co następuje:

1. Czy wniosek urzędu oznacza, iż zarówno umowę jak i np. terminal abonencki należy zostawiać konsumentowi na okres przez niego wskazany np. 2 tygodnie czy 2 godziny czy może miesiąc?
2. Jaki jest uzasadnienie zdaniem Urzędu do pozostawiania konsumentowi na podstawie samego zamówienia np. komputera przenośnego?
3. Izba zwraca się o szczegółowe informacje, w jaki sposób należy rozumieć wniosek urzędu, – przy czym Izba zwraca się z prośbą o konkretne informacje z uwagi na fakt, iż wniosek w swojej obecnej treści nie zawiera żadnych konkretnych wytycznych, do których można by się odnieść.

Zdaniem Izby zasadne jest utrzymanie przewidzianej w obowiązującym prawie (art. 2 oraz art. 9 ust. 1 pkt 6 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny) możliwości odstąpienia przez konsumenta od umowy bez podania przyczyn, poprzez złożenie

stosownego oświadczenia na piśmie w terminie dziesięciu dni od zawarcia umowy. Zdaniem Izby stanowisko UOKiK w tym zakresie zmierza do powtórzenia przedmiotowej regulacji poprzez stworzenie dodatkowego terminu dla konsumenta, w którym nie będzie istniał żaden stosunek prawny między stronami.

➤ **Informowanie konsumentów o proponowanej zmianie warunków umowy**

Zdaniem Izby dotychczasowe stosowanie odpowiednich przepisów ustawy – Prawo telekomunikacyjne w zakresie informowania klientów o zmianie umowy nie wykazało nieprawidłowości tj. przedsiębiorcy zrzeszeni w Izbie w sposób prawidłowy informują o zmianach warunków umowy tj. informacje przekazywane są w odpowiedniej formie umożliwiającej konsumentom zapoznanie się z istotą zmian.

Zdaniem Izby nie jest uzasadnione, na podstawie jednego przypadku, w którym informowanie miało charakter skrajnie niekorzystny dla konsumenta, określanie stosowanych form komunikacji, jako niezgodnych z przepisami lub jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przykładowo czy w przypadku, kiedy zmiana warunków umowy jest krótka i jasna to czy nie jest bardziej uzasadnionym zamieszczenie jej na fakturze w sposób widoczny dla klienta tj. na dokumencie, który na pewno zostanie przeczytany przez konsumenta. Zdaniem Izby w dokumencie wnioski UOKiK nie powinien zawierać stwierdzenia o konieczności wysyłania osobnego pisma w każdym przypadku, ponieważ spowoduje to możliwość powstawania niepotrzebnych kosztów w sytuacjach, kiedy nie będzie to uzasadnione.

➤ **Dostępność wzorców umów na stronie internetowej**

Aktualnie przepisy prawa nie nakazują zamieszczania wzorców umów na stronie internetowej, stąd w naszej ocenie niezasadna i zbyt daleko idąca jest interpretacja UOKiK, że: „Brak wzorców umów na stronie internetowej lub zamieszczenie ich w miejscu, którego przeciętny konsument nie jest w stanie ustalić w rozsądnym czasie, może być potraktowane, jako naruszenie obowiązku podania do publicznej wiadomości regulaminu lub cennika (art. 59 ust. 1 Pt oraz art. 61 ust. 4 Pt albo art. 61a Pt).” Aktualnie zgodnie z wymogami prawa operatorzy zamieszczają na stronie www wzorce umów w postaci regulaminów i cenników. Na ich podstawie abonenci uzyskują szczegółowe informacje o warunkach świadczonych usług. Jednocześnie jesteśmy gotowi podjąć dyskusję w sprawie możliwości wprowadzenia w przyszłości mechanizmów umożliwiających udostępnianie zindywidualizowanych wzorców umów przy składaniu zamówienia za pomocą sklepu internetowego.

Jednakże informujemy, iż członkowie Izby w większości umieszczają wzorce umowne na stronach internetowych zgodnie z wnioskami Urzędu.

➤ **Proces składania zamówienia na stronie internetowej a właściwe wzorce umów**

Członkowie Izby w większości umieszczają wzorce umowne na stronach internetowych zgodnie z wnioskami Urzędu w sposób umożliwiający w trakcie składania zamówienia zapoznanie się z konkretnymi, mającymi zastosowanie wzorcami umownymi.

III. Praktyczne problemy związane z brakiem transparentności wzorców umów wraz z propozycjami przeciwdziałania nieprawidłowościom

➤ **Wielkość czcionki, układ strony, układ graficzny tekstu**

Proponujemy, żeby najważniejsze postanowienia umowy powinny być zapisane czcionką "8", zaś mniej istotne czcionką o rozmiarze "6+". Dodatkowo informujemy, iż większość członków Izby nie stosuje wskazywanej przez Urząd zasady jednej kartki.

➤ **Umieszczanie w jednym dokumencie postanowień wszelkich promocji i ofert proponowanych przez operatora także zmniejsza transparentność dokumentu poprzez jego rozmiar i zawartość treści nieistotnych dla danego konsumenta.**

Izba informuje, iż w większości opisane przez Urząd zjawisko nie jest stosowane przez członków Izby.

➤ **Stosowanie pojęć technicznych lub obcojęzycznych dla opisanie usługi telekomunikacyjnej, bez jednoczesnego zdefiniowania tych pojęć w umowie, regulaminie lub cenniku**

Zgodnie z wnioskami Urzędu przedsiębiorcy powinni poprzez odpowiednie definicje tłumaczyć konsumentom istotę usługi np. istotę usługi pakietowej transmisji danych GPRS. Pragniemy, zatem stwierdzić, iż wnioski Urzędu sformułowane są w sposób bardzo ogólny i nie dają żadnych wytycznych, co do przekazania konsumentowi istoty np. pakietowej transmisji danych.

Jednakże co do zasady postulaty Prezesa UOKiK są słuszne. Należy jednak wskazać, że w niektórych przypadkach bardzo trudno jest w opisać zagadnienie w sposób przystępny dla przeciętnego konsumenta, albo opisanie tego w sposób przystępny łączyć się może z takimi uproszczeniami, że łączy się z ryzykiem zarzutu wprowadzenia w błąd, czy niedoinformowania. Dobrym przykładem jest dostęp do Internetu. Powszechnie wskazuje się na tzw. „prędkość”. W istocie chodzi jednak o synchronizację. Jest to uproszczenie, które w niektórych przypadkach prowadzi do nieporozumień. Nie można też wykluczyć, że w innym dokumencie Prezes UOKiK lub inny organ uzna, że posługiwanie się przez dostawców pojęciem „prędkość” powoduje brak transparentności. Z drugiej strony,

opisanie, na czym polega synchronizacja, mogłoby się spotkać z zarzutem braku transparentności ze względu na posługiwanie się pojęciami technicznymi. Innym przykładem jest wskazanie w umowach danych dotyczących jakości usługi. Także w tym przypadku, albo następuje to poprzez wskazanie pewnych norm, a więc język techniczny, albo poprzez uproszczenia, które mogą spotkać się z zarzutem wprowadzenia w błąd, czy nierzetelnej, niepełnej informacji.

Zgodzić się należy, że postulatem Prezesa UOKiK, aby „język umowy” był jasny, prosty, polski i nietechniczny. Jednak w niektórych przypadkach musi się to łączyć z uproszczeniami lub brakiem precyzji, a w takiej sytuacji dostawcy jeszcze bardziej ryzykują, że zostaną im postawione zarzuty. W tej sytuacji wydaje się za zasadne z jednej strony unikać na poziomie ustawodawstwa zobowiązania przedsiębiorców do podawania pewnych danych, które w praktyce są dla klientów niezrozumiałe, albo będą podawane w sposób zrozumiały, ale uproszczony, a zatem w praktyce obowiązku podawania danych, które w praktyce nie mają charakteru informacyjnego albo obowiązek ten formułować w inny sposób (np. dane dotyczące jakości usługi), a z drugiej strony można oczekiwać od organów regulacyjnych zapewnienie, że jeśli spełnienie obowiązku polegającego na nieposługiwaniu się językiem technicznym, czy zwrotami obcojęzycznymi łączyć się będzie z zastosowaniem uproszczeń, organy te nie będą stawiały dostawcom zarzutów wprowadzenia w błąd, nierzetelnego informowania itp.

➤ **Predefiniowanie zgody konsumenta na otrzymywanie informacji handlowych/rozpoczęcie świadczenia usług**

Zgodnie z wiedzą Izby przypadki opisane w dokumencie zostały wyeliminowane w ramach indywidualnych postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Urząd.

➤ **Nieprawidłowe wskazywanie załączników do umowy, które mają się stać integralną częścią umowy**

Zdaniem Izby przedstawiony przypadek ma charakter skrajny. Do umów załączane są właściwe załączniki.

➤ **Brak konsekwencji w stosowanej terminologii - używanie różnych pojęć na określenie zagadnień, które mogą mieć ugruntowane znaczenie w obowiązujących przepisach prawa lub języku powszechnym.**

Biorąc pod uwagę treść zastrzeżeń i wniosków wskazanych przez Urząd, zdaniem Izby przedsiębiorcy zrzeszeni w Izbie dokonają przeglądu własnych dokumentów w celu eliminacji wskazanych oraz możliwych niejasności.

➤ **Przenoszenie elementów i informacji przedmiotowo istotnych dla konsumenta z umowy do regulaminu lub cennika usług**

Trudno nam się zgodzić ze wskazaniem, iż w przypadku automatycznego przekształcenia się umowy na czas nieokreślony, umowa ta "powinna precyzować wysokość abonamentu w okresie niepromocyjnym (po przekształceniu umowy z wyraźnym wskazaniem cennika, który w takim przypadku znajdzie zastosowanie)". Nie jesteśmy w stanie umieścić w umowie sztywnej ceny obowiązującej po przekształceniu umowy, gdyż w czasie umowy abonent migrować na różne plany taryfowe, więc nie można z góry określić ostatecznej wysokości ceny abonamentu.

Dodatkowo według Izby większość wskazanych przykładów została wyeliminowana w trakcie postępowań wyjaśniających prowadzonych przez Urząd.

Dodatkowo pragniemy wskazać, iż zgodnie z art. 56 ust. 3 pkt 5 Pt wynika, że w umowie powinien być określony pakiet taryfowy, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe. Jednocześnie art. 61 ust. 3 Pt stanowi, że dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych określa w cenniku usług telekomunikacyjnych, ceny za przyłączenie do sieci, za usługi, za obsługę serwisową oraz szczegółowe informacje dotyczące stosowanych pakietów cenowych oraz opustów. Naturalnym miejscem zamieszczania cen jest zatem cennik, w umowie natomiast wystarczy określenie pakietu taryfowego. Jednocześnie przeniesienie do umowy unormowań dotyczących cen usług telekomunikacyjnych stanowić będzie barierę dla obniżki cen. W przypadku umów każda zmiana ich warunków (wyjąwszy przypadki zmian wynikających ze zmiany przepisów prawa), w tym również obniżka cen zamieszczonych w umowie, powoduje możliwość nieskrępowanego rozwiązania umowy przez abonenta (art. 60a ust. 1-2 Pt). Natomiast w przypadku zmian cennika skutki takie wywołuje jedynie podwyżka cen (art. 61 ust. 6 Pt). Rozwiązanie proponowane w Projekcie będzie zatem niekorzystne dla abonentów, albowiem wykluczać będzie możliwą obniżkę cen.

W związku z powyższym Izba prosi o wzięcie pod uwagę w zakresie omawianego zagadnienia konsekwencji płynących ze szczególnych uregulowań ustawy – Prawo telekomunikacyjne.

- **Brak w umowie, a często również w regulaminie lub cenniku informacji lub ostrzeżeń, mogących mieć istotny wpływ na korzystanie przez konsumenta z usług telekomunikacyjnych.**

Nie podzielamy podglądu Urzędu, żeby to umowa (a nie regulamin i cennik) zawierała wyraźne ostrzeżenie lub pouczenie, iż funkcjonalności telefonu mogą powodować łączenie się z siecią Internet, za co zostanie naliczona opłata poza abonamentem. W naszej ocenie, w chwili obecnej obowiązki informacyjne są prawidłowo realizowane poprzez zamieszczenie przedmiotowych informacji na stronie www, w regulaminie usługi, jak również w sms-ie informacyjnym wysyłanym do abonenta odnośnie wykorzystania pakietu danych. Umowa o

świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wydaje się odpowiednim dokumentem "do zalecenia zakupu pakietu transferu danych".

PIIT informuje, iż profesjonalny dostawca usług telekomunikacyjnych oraz każdy inny przedsiębiorca nie może sobie pozwolić na udostępnienie sprzętu, który spełnia wskazane przez Urząd cechy tj. jak wynika z opisu chodzi o samoczynne / samodzielne łączenie się z Siecią Internet i w konsekwencji naliczanie opłat. Trudno nawet wyobrazić sobie sytuację, w której przedsiębiorca prowadzący działalność w skali masowej wprowadza do obrotu sprzęt telekomunikacyjny, który, używając terminologii Prezesa UOKiK, samoczynnie, samodzielnie, niezauważalnie oraz w sposób nieinicjowany przez użytkownika łączy się z Internetem oraz powoduje naliczanie opłat.

PIIT informuje, iż przykładowo aparatem telefonicznym opartym na stałym połączeniu z siecią Internet są aparaty G1 z Google oraz G2 Touch (produkty związane z wyszukiwarką Google z założenia oparte na stałej synchronizacji danych). Istotą urządzeń G1 oraz G2 jest stały dostęp do sieci Internet – urządzenia te zostały stworzone w tym konkretnie celu. Informacje takie są podawane klientom do wiadomości w przypadku telefonów, które charakteryzują się samoczynnym łączeniem z Internetem. Informacja o możliwych samoczynnych połączeniach oraz sugestia wykupienia paczki danych znajduje się w widocznym miejscu na opakowaniu urządzenia.

W związku z powyższym z uwagi na treść wniosków zamieszczonych w dokumencie PIIT pragnie wskazać, iż:

1. na rynku funkcjonują obecnie dobre praktyki w zakresie informowania o funkcjonalności nowoczesnych terminali abonenckich;
2. wystarczające są obecnie funkcjonujące mechanizmy informacyjne i nie jest naszym zdaniem zasadne umieszczanie informacji bezpośrednio w umowach (przecież użytkownik może zmienić terminal na drugi dzień po podpisaniu umowy);
3. informacja o funkcjonalności jest związana z terminalem i co do zasady powinna być dostępna na opakowaniu terminala lub w ulotkach informacyjnych dotyczących danej promocji lub terminala;

➤ **Stosowanie w umowie postanowień sprzecznych z prawem albo postanowień wewnętrznie niespójnych, wzajemnie się wykluczających**

➤ **Parafrazowanie przepisów prawa w treści postanowień wzorców umów w sposób wybiórczy, celowe nie zamieszczanie informacji o niektórych uprawnieniach konsumentów**

Zdaniem Izby każdy profesjonalny przedsiębiorca stawia sobie za cel przestrzeganie przepisów prawa, które jest podstawą jego działalności. Zatem według Izby wszyscy

członkowie Izby dążą i będą dążyć do eliminacji ewentualnych naruszeń wskazanych w dwóch powyższych punktach opisanych przez Urząd.

- **Wzorzec umowy powinien wskazywać dokładne dane teleadresowe biura obsługi klienta**

Szczegółowe dane kontaktowe biura obsługi klienta powinny się znaleźć na stronie internetowej, oraz w salonach operatora i salonach partnerów. W umowie znajduje się szczegółowy opis trybu postępowania reklamacyjnego. Dane, które wskazuje Urząd nie są objęte danymi, których zmiana nie skutkuje negatywnymi konsekwencjami dla przedsiębiorcy telekomunikacyjnego związanymi ze zmianą umowy. W związku z powyższym propozycja Urzędu wiąże się z ryzykiem negatywnych konsekwencji dla przedsiębiorców telekomunikacyjnych.

Z poważaniem

Jerzy Sadowski

Aleksander Frydrych

Wiceprezes PIIT

Wiceprezes PIIT