USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE – ZMIANY W PRZEPISACH

* **Nie będzie już rozbieżności interpretacyjnych: po zmianie umowy przez telefon lub internet, możesz odstąpić od niej w ciągu 14 dni.**
* **Masz prawo wskazać kwotę, do której jesteś gotowy ponosić wydatki na SMS-y premium. Domyślna to 35 zł.**
* **Dziś wchodzi w życie nowelizacja prawa telekomunikacyjnego.**

**[Warszawa, 12 grudnia 2018 r.]** Nowelizacja [prawa telekomunikacyjnego](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20041711800/U/D20041800Lj.pdf), która obowiązuje od dziś, wprowadza kilka ważnych zmian dla konsumentów korzystających z usług sieci komórkowych, telefonii stacjonarnej, telewizji kablowej i satelitarnej.

**Odstąpienie od umowy**

Znikną nieprawidłowości na rynku związane z błędną interpretacją kwestii odstąpienia od umowy w przypadku zmiany jej warunków przez telefon lub internet. Wynikały z rozbieżności między prawem telekomunikacyjnym a [ustawą o prawach konsumenta](http://prawo.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20140000827/U/D20140827Lj.pdf). W pierwszym był przepis pozwalający to zrobić w ciągu 10 dni i tylko, jeśli firma nie zaczęła już za zgodą abonenta wykonywać świadczenia na zmienionych zasadach. Nowelizacja go usunęła. Konsument ma bowiem prawo odstąpić od umowy w ciągu 14 dni, nawet jeśli przedsiębiorca uruchomił usługi. Dotychczasowy termin 10 dni z prawa telekomunikacyjnego mógł więc być stosowany tylko w relacjach między firmami. Warto też przypomnieć, że zgodnie z ustawą o prawach konsumenta przy zawieraniu lub zmianie umowy przez telefon przedsiębiorca musi potwierdzić konsumentowi warunki oferty na papierze lub trwałym nośniku, zanim ten podejmie definitywną decyzję o związaniu się umową.

Już w 2014 r. Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Urząd Komunikacji Elektronicznej przedstawiły wspólne [stanowisko](https://www.uokik.gov.pl/komentarze_wyjasnienia_i_stanowiska.php?news_id=11357) w tej sprawie. Wyjaśniły w nim, że konsumenci są tak samo chronieni w przypadku umów telekomunikacyjnych, jak w przypadku innych usług, które zamawiają przez internet lub telefon. Mimo tego przedsiębiorcy z tej branży niekiedy próbowali ograniczać do 10 dni prawo odstąpienia od umowy. Pojawiały się też nieprawidłowości dotyczące procedury zawierania umowy z wykorzystaniem telefonu. Przykładowo UOKiK w 2017 r. wydał decyzję wobec spółki [Multimedia Polska](https://uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=14090). Przedsiębiorca uniknął kary, bo zobowiązał się, że zmieni praktykę i przyzna klientom rekompensaty.Urząd przygląda się podobnym nieprawidłowościom u innych firm: operatorów telefonii komórkowej i kablówek. W toku są postępowania wyjaśniające dotyczące praktyk T-Mobile, Polkomtel, P4, Orange i UPC oraz postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów prowadzone wobec Vectry.

**SMS-y premium**

Nowelizacja wprowadza też zmiany dotyczące usług o podwyższonej opłacie, czyli SMS-ów premium. W ostatnich latach UOKiK otrzymywał wiele skarg od poszkodowanych konsumentów. Nieprawidłowości dotyczyły m.in. oferowania fałszywych bonów na zakupy do markowych sklepów, konkursów z nieistniejącymi nagrodami, a nawet straszenia wróżbami, które można było odwrócić, wysyłając drogiego SMS-a. Urząd kilkanaście razy interweniował u operatorów telefonii komórkowej albo u współpracujących z nimi podmiotów trzecich. UOKiK prowadzi też kilka postępowań wobec przedsiębiorców, u których podejrzewa nieprawidłowości przy usługach premium. W efekcie tych działań zniknęło kilka serwisów internetowych z nieuczciwymi akcjami, a konsumenci w części przypadków otrzymali zwrot poniesionych kosztów. Zmniejszyła się też w ostatnim czasie liczba skarg.

Po nowelizacji prawa telekomunikacyjnego:

* zanim dostawca usługi premium zacznie ją świadczyć, musi uzyskać zgodę konsumenta,
* 35 zł – tyle ma wynosić domyślna kwota, do wysokości której abonent może ponosić koszty SMS-ów premium w danym okresie rozliczeniowym. Operator musi mu umożliwić także wybór innego progu spośród co najmniej czterech: 0 zł, 35 zł, 100 zł, 200 zł,
* konsument może całkowicie zablokować usługi premium, w tym połączenia przychodzące, nawet jeśli są bezpłatne,
* operator nie może naliczać opłat za usługi wykonane z naruszeniem woli abonenta, np. jeśli pomimo jego życzenie nie założył blokady,
* usługi premium mogą świadczyć tylko podmioty wpisane do [rejestru prowadzonego przez prezesa UKE](https://archiwum.uke.gov.pl/tablice/NumerUpo-list.do?execution=e2s1).

**Forma dokumentowa umowy**

Do tej pory umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych musiały mieć formę pisemną lub elektroniczną (z wykorzystaniem specjalnego formularza). Od dziś mogą być zawierane też w formie dokumentowej. Oznacza to, że wystarczy, że zaakceptujesz warunki w taki sposób, żeby można było cię zidentyfikować, np. e-mailem, SMS-em, przez telefon podczas nagrywanej rozmowy. Podpis nie jest potrzebny. Przy formie dokumentowej przedsiębiorca musi dostarczyć konsumentowi na trwałym nośniku treść umowy oraz oświadczenie abonenta o związaniu się jej warunkami. Formę kontraktu wybiera klient spośród tych, które firma ma w ofercie.

Przedsiębiorcom przypominamy, że trwały nośnik musi gwarantować trwałość i niezmienność zapisanych informacji oraz ich dostępność przez okres potrzebny do realizacji umowy i związanych z nią roszczeń. Trwałym nośnikiem może być np. papier, płyta CD, e-mail, SMS, wewnętrzny serwis abonencki, jeśli spełniają wymienione cechy.

**Pomoc dla konsumentów:**

Tel. 801 440 220 lub 22 290 89 16 – infolinia konsumencka   
E-mail: [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)   
[Oddziały Federacji Konsumentów](http://www.federacja-konsumentow.org.pl/63,tu-znajdziesz-pomoc.html)  
[Rzecznicy konsumentów](https://uokik.gov.pl/pomoc.php) – w Twoim mieście lub powiecie  
[Centrum Informacji Konsumenckiej](https://cik.uke.gov.pl/) przy UKE

**Dodatkowe informacje dla mediów:**

Biuro Prasowe UOKiK   
Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa   
Tel. 695 902 088, 22 55 60 314  
E-mail: [biuroprasowe@uokik.gov.pl](mailto:malgorzata.cieloch@uokik.gov.pl)  
Twitter: [@UOKiKgovPL](https://twitter.com/uokikgovpl)