



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

00-090 Warszawa
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00
Fax 827 64 53

Warszawa, 4 listopada 2003 r.

36248

RPO-419559-VI/02/JB

Pan
dr CEZARY BANASEŃSKI
Prezes
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
pl. Powstańców Warszawy 1
00 - 950 WARSZAWA

Szanowny Panie Prezesie

Coraz częściej do Rzecznika Praw Obywatelskich kierowane są skargi abonentów na operatorów telekomunikacyjnych (stacjonarnych i komórkowych), którzy od spółek windykacyjnych dowiadują się, iż zadłużenie z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych zostało przekazane przez spółkę telekomunikacyjną do ściągnięcia firmom skupującym długi lub trudniącym się zawodowo ich ściąganiem od dłużników.

Badając skargi powziąłem informacje, że operatorzy telekomunikacyjni nie zawsze informują abonentów o stwierdzonych zaległościach w opłatach za usługi telekomunikacyjne. Zdarzają się przypadki, iż były abonent został obciążony opłatą abonamentową za okres już po rozwiązaniu umowy.

Operatorzy telekomunikacyjni stosują dwa sposoby zaspokojenia roszczeń wynikających z wystawionych abonentom faktur: albo dokonują cesji wierzytelności spółkom windykacyjnym albo na podstawie umowy zlecają zewnętrznej jednostce organizacyjnej (kancelarii prawnej lub spółce windykacyjnej) dochodzenie swoich wierzytelności.

Operatorzy wyzbywają się w ten sposób wierzytelności, także i wówczas, gdy abonent może podnieść zarzut przedawnienia roszczenia lub jego nieistnienia. Zdarzają się przypadki, że dochodzone są w ten sposób kwoty wystawione w fakturze bez przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego. Po ujawnieniu roszczenia z upływem rocznego okresu do składania reklamacji spółki telekomunikacyjne odmawiają rozpatrzenia reklamacji podnosząc zarzut przedawnienia oraz informują o braku dokumentacji niezbędnej do prawidłowego przeprowadzenia postępowania reklamacyjnego.

Abonenci, których dług jest sprzedawany przy zawarciu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych nie wyrażali zgody na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy.

Cesja wierzytelności dokonana na podstawie art. 509 k.c. zastosowana wobec długów konsumentów świadczonych przez spółki telekomunikacyjne usługi budzi poważne wątpliwości co do jej skuteczności. Art. 385³ pkt 5 k.c. przyjmuje, iż niedozwolonymi postanowieniami umownymi są postanowienia, które zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta, co powoduje, że działanie to zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c. nie wiąże abonenta.

Operatorzy telekomunikacyjni twierdzą, że mogą dokonywać cesji wierzytelności w stosunku do - konsumentów albowiem ani w postanowieniach regulaminu ani w umowie zawartej z abonentem nie ma klauzuli dot. zgody na przekazanie praw i obowiązków wynikających z umowy innemu podmiotowi. Jest to - w mojej ocenie - stanowisko niedopuszczalne. Żadna umowa cywilnoprawna nie może naruszać przepisów Kodeksu cywilnego powszechnie obowiązujących. Moim jednak zdaniem brak zapisu w umowie nie może być uznane za eliminację przepisów kodeksu cywilnego dot. klauzul niedozwolonych bowiem zgoda na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści.

Odnutowywane są przypadki wystawienia wysokich rachunków za połączenia z numerami 0700, które (jak się później okazało po przeprowadzenia stosownego postępowania) zrealizowała osoba nie mająca dostępu do urządzenia abonenckiego (np. z centrali telefonicznej lub za pomocą komputera). Publikowane były sprawy, w których zawierający w imieniu operatora umowy (dla prowizji) nie informują potencjalnych abonentów, że telefon komórkowy który kupuje za złotówkę będzie musiał spłacać przez co najmniej 2 lata. Nie informują również o wszystkich ważnych postanowieniach umowy. Po zawarciu umowy - gdy wystąpią szczególne przypadki (np. wypadek i długotrwały pobyt w szpitalu, służba wojskowa, utrata pracy) uzasadniająca rozwiązani umowy z przyczyn ekonomicznych - będą musieli ponosić koszt co najmniej opłaty abonamentowej albo rozwiązując umowę będą musieli zapłacić kilkaset złotych tzw. kary umownej.

Z tych przyczyn uprzejmie proszę Pana Prezesa o poinformowanie; czy Urząd badał przedstawiony problem, jeśli tak to z jakim skutkiem.

Oczekując na odpowiedź

Z wyrazami szacunku

ZASTĘPCA

Rzecznika Praw Obywatelskich

/-/ Stanisław Trociuk