



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

RPO-603228-XX-08/NK

00-090 Warszawa Tel. centr. 0-22 551 77 00

Al. Solidarności 77 Fax 0-22 827 64 53

Warszawa, 11 lutego 2009 r.

Szanowna Pani
Małgorzata Krasnodębska - Tomkiel
Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Pl. Powstańców Warszawy 1
00- 950 Warszawa

Szanowna Pani Prezes

Do Biura Rzecznika Praw Obywatelskich zwrócił się z prośbą o interwencję Pan Wojciech Z. Przeważająca przez niego sprawa dotyczyła umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej Blueconnect - zawartej z PTC sp. z o. o. W umowie tej (ściślej mówiąc, w załączonych do niej Warunkach Oferty Promocyjnej) operator zastrzegł sobie możliwość zmiany parametrów technicznych świadczonej usługi po przekroczeniu limitu transferu danych 0,5 GB w danym okresie rozliczeniowym. Nie wskazano zaś, na czym polegać może ta zmiana, których parametrów ona dotyczy oraz do jakich wartości mogą zostać te parametry ograniczone. W praktyce zaś - jak podał skarżący - polegała ona na zmniejszeniu prędkości transferu danych do 16 kbit/s, która to prędkość praktycznie uniemożliwiła korzystanie z sieci Internet. W zaistniałej sytuacji skarżący zamierzał rozwiązać umowę. Ponieważ jednak umowa zawarta była na czas określony, wiązało się to z koniecznością zapłaty przez niego kary umownej w wysokości 1200 zł, określonej w pkt III 3 Warunków Oferty Promocyjnej.

Zaistniała sytuacja budzi poważne wątpliwości co do należytej ochrony praw konsumenta. Po pierwsze, dotyczą one braku należytej informacji o parametrach technicznych świadczonej usługi. W zaistniałej sytuacji operator dokonał takiego ich obniżenia, które praktycznie uniemożliwiło korzystanie z usługi. Brzmienie umowy zezwalało mu na obniżenie prędkości niemal do zera. Wydaje się, że pożądane byłoby nałożenie na operatorów obowiązku dokładnego wskazywania w umowie, względnie w załączonym do niej regulaminie, danych technicznych dotyczących limitu transferu danych oraz prędkości tego transferu - jeśli nie stałych, to minimalnych i maksymalnych wartości. Obowiązujące przepisy takiego obowiązku nie formułują. W szczególności nie można takiego obowiązku wywodzić z art. 56 ust. 3 ustawy z dnia 16 lipca

2004 - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800). W przepisie tym, który formułuje katalog wymaganych elementów umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, ustawodawca wymienia w pkt 2 jedynie ogólnie ujęte „dane o jakości usług”. Nie precyzuje zaś, jakie dokładnie dane winny być zawarte w umowie.

Po drugie, zastrzeżenia budzi wysokość nałożonej na konsumenta kary umownej w wysokości 1200 zł. Można rozważać, czy nie stanowi ona nadmiernie wygórowanej kary umownej, o której mowa w art. 385³ pkt 17 kc. Warto podkreślić, że postanowienia określające wysokość kary umownej w kwocie, która budzić może zastrzeżenia, powtarzają się w praktyce operatorów sieci komórkowych. Jako przykład wskazać można aktualną ofertę promocyjną PTC sp. z o. o., dotyczącą Usługi Blueconnect 49/119 (w załączeniu), która w pkt 9 formułuje obowiązek uiszczenia kary umownej w wysokości stanowiącej równowartość sumy opłat za trzy ostatnie okresy rozliczeniowe oraz dodatkowo kary umownej z tytułu niewykonania zobowiązania do utrzymania aktywnej karty SLM w sieci Era przez cały okres, na jaki została zawarta umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Prosimy o rozważenie, czy tych i podobnych zapisów nie należałoby ocenić przez pryzmat art. 385³ pkt 17 kc (podobny zapis został wpisany do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w sprawie z powództwa Prezesa UOKiK sygn. akt XVII Amc 59/04, poz. 407).

Działając na podstawie art. 12 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jedn. Dz. U. Nr 14 z 2001 r., poz. 147), zwracamy się z uprzejmą prośbą o zbadanie, czy przedstawione zagadnienia nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, przejawiającej się w naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, tudzież nie stanowią stosowania niedozwolonych postanowień umownych, jak również czy nie zachodzi potrzeba doprecyzowania art. 56 ust. 3 Prawa telekomunikacyjnego - oraz o podjęcie stosownych kroków przewidzianych prawem w razie udzielenia pozytywnej odpowiedzi na sformułowane wyżej pytanie.

Z poważaniem

Z upoważnienia
Rzecznika Praw Obywatelskich

Stanisław Trociuk
Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich