**RZECZPOSPOLITA POLSKA**
**Rzecznik** Praw **Obywatelskich**

*Irena LIPOWICZ*

RPO-700316-V/12/KM

00-090 Warszawa Tel. centr. 22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 22 827 64 53

Warszawa, 11. IX. 2012

**Pani**
**Małgorzata Krasnodębska - Tomkiel**
**Prezes Urzędu Ochrony**
**Konkurencji i Konsumentów**
**Plac Powstańców Warszawy 1**
**00-950 Warszawa**

Szanowna Pani Minister

Pragnę zwrócić się do Pani Prezes w sprawie, która wywołuje wiele emocji i kontrowersji wśród obywateli nadsyłających do mnie skargi dotyczące nieuczciwych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę, telekomunikacyjnego Telekomunikacja Dzień Dobry S.A.

Wnioskodawcy podnoszą iż zawarli (podpisali) umowy z Telekomunikacją Dzień Dobry S.A., gdyż byli przekonani, że stroną umowy jest dotychczasowy dostawca usług Telekomunikacja Polska S.A., z którą w ten sposób przedłużają lub zmieniają umowę. W tym kontekście uwagę zwraca, że praktyką stosowaną przez Telekomunikację Dzień Dobry S.A. było niepozostawianie konsumentowi egzemplarza umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorcy oraz brak informacji o prawie odstąpienia od tak zawartej umowy. Ponadto nazwa kontrahenta na umowie była zapisana bardzo drobnym drukiem, w sposób utrudniający jej odczytanie. Konsumenci często także swoje dalsze żądania, takie jak reklamacja, kierowali do Telekomunikacji Polskiej S.A., będąc przekonani, że nadal związani są umową z tym właśnie podmiotem.

W wyniku zawartej umowy z Telekomunikacją Dzień Dobry S.A., w znanych Rzecznikowi sprawach, dochodziło także do przeniesienia numeru do nowego dostawcy usług oraz do rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą. Możliwość taką

przewidują przepisy art. 71-72 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr 171, poz. 1800 ze zm.). Jednakże z przedstawionych spraw wynika, iż czynności i dyspozycje związane z przeniesieniem numeru do nowego dostawcy odbywały się niejako poza świadomością konsumentów. Skutkiem powyższego były dalsze problemy użytkowników związane chociażby z koniecznością przeprowadzenia ewentualnych rozliczeń z poprzednim dostawcą oraz jednoczesnym pokrywaniem bieżących należności wynikających z nowej umowy.

Zatem działanie przedsiębiorcy, polegające na wywołaniu przekonania, iż przedstawiana oferta pochodzi od dotychczasowego dostawcy usług powoduje, iż zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta związane następnie z podpisywaniem poza lokalem przedsiębiorcy umowy o świadczenie tych usług, może zostać istotnie zniekształcone. Jednocześnie należy mieć na uwadze, iż grupą konsumentów szczególnie narażoną na wskazywane praktyki rynkowe, są osoby starsze, dla których standard wymaganej staranności w zachowaniach rynkowych ulega modyfikacji na rzecz zwiększenia ochrony interesów konsumentów.

Można ponadto przyjąć, iż opisywane praktyki stosowane wobec konsumentów stanowią także naruszenie obowiązków informacyjnych przedsiębiorcy, określonych w przepisach ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.) oraz w ustawie - Prawo telekomunikacyjne.

Z uwagi na niepokojący, z punktu widzenia ochrony praw konsumentów, charakter omawianych praktyk, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (t. j. Dz. U. z 2001 r. Nr 14, poz. 147 ze zm.), uprzejmie proszę o informację czy sprawa jest aktualnie badana przez UOKiK oraz jaki jest etap ewentualnych działań podjętych w sprawie.

Łączę wyrazy szacunku

Irena Lipowicz