



**BIURO
RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH**

Warszawa, 17-08-2020 r.

**Zespół Prawa Administracyjnego
i Gospodarczego**

V.7224.140.2020.BA

**Pani
Izabela Szewczyk-Krzyżanowska**
Dyrektor Departamentu Ochrony
Zbiorowych Interesów Konsumentów

dozik@uokik.gov.pl

Szanowna Pani Dyrektor,

Rzecznik Praw Obywatelskich otrzymał skargę konsumenta w przedmiocie samej zasadności obciążania konsumenta obowiązkiem ponoszenia opłaty za połączenie z infolinią konsumencką oraz wysokości tych opłat.

Stosownie do treści art. 11 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 287), konsument nie może ponieść wyższej opłaty za połączenie z infolinią konsumencką, niż za zwykle połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta.

Powyższa regulacja stanowi transpozycję do polskiego porządku prawnego art. 21 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U.U.E.L.2011.304.64). W myśl tego przepisu, *państwa członkowskie zapewniają, aby w przypadku gdy przedsiębiorca posiada linię telefoniczną przeznaczoną do telefonicznego kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, konsument – kontaktując się z przedsiębiorcą – nie był zobowiązany do płacenia taryfy wyższej niż taryfa podstawowa.*

Nadto, z publikacji prasowych wynika, że koszt infolinii zależy od decyzji przedsiębiorcy udostępniającego infolinię konsumencką, taryfy z jakiej korzysta konsument,

a nadto koszt tej opłaty jest naliczany poza abonamentem, co oznacza, że konsument ponosi dodatkową opłatę za połączenie z infolinią¹.

Mając na względzie powyższe, na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. z 2020 r. poz. 627), zwracam się do Pani Dyrektor z uprzejmą prośbą o zbadanie opisanego problemu i przekazanie stanowiska UOKiK. Nadto, proszę o przekazanie informacji, czy w UOKiK prowadzono postępowania o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, dotyczące wysokości opłat za infolinię konsumencką i podanie sygnatur spraw. Byłbym również zobowiązany za przekazanie informacji o ewentualnie prowadzonych badaniach, pracach i inicjatywach legislacyjnych w przedmiocie ujednolicenia stawek za połączenie z infolinią konsumencką lub też obciążanie obowiązkiem ponoszenia kosztów utrzymania infolinii przez przedsiębiorcę udostępniającego swoje towary lub usługi.

Z poważaniem

Piotr Mierzejewski

Dyrektor Zespołu

/-podpisano elektronicznie/

¹ Justyna Sobolak, *Droga jak infolinia. Szczególnie słono za informację liczą sobie PKP Intercity oraz PKS*; 26 października 2017: <https://wyborcza.biz/pieniadzeekstra/7,134263,22562553,droga-jak-infolinia-szczegolnie-slono-za-informacje-licza-sobie.html> (dostęp: 13 sierpnia 2020 r.).