



# Ministerstwo Cyfryzacji

Sekretarz Stanu  
Michał Gramatyka

BM.WP.057.158.2025  
Warszawa, 13 października 2025 r.

**Szanowny Pan  
Szymon Hołownia  
Marszałek Sejmu RP**

Dot. pisma z 22 września br. Pośła na Sejm RP Pani Lidii Czechak w sprawie skutecznego ograniczenia zjawiska natrętnego telemarketingu w Polsce (interpelacja nr 12223)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Posłanki pytania.

**Ad 1) Jak po roku obowiązywania nowych przepisów Ministerstwo ocenia ich skuteczność? Czy posiada analizy lub raporty na temat skuteczności ich działania?**

Zdaniem Ministerstwa obecnie obowiązujące systemowe rozwiązania prawne zapewniają lepszy poziom ochrony konsumentów niż lista sprzeciwów zwana także listą Robinsona. Tzw. zasada „opt-in”, która została wdrożona przepisami ustawy z 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej, dalej „Pke” zobowiązuje wszystkich przedsiębiorców działających na rynku marketingu w komunikacji elektronicznej do uzyskania uprzedniej zgody od użytkownika/konsumenta na przesyłanie informacji handlowej. W opinii Ministerstwa jest to rozwiązanie o wiele bardziej przyjazne konsumentom niż wspomniana lista sprzeciwów, która wymaga od użytkownika uprzedniego podjęcia szeregu czynności związanych z wpisem na taką listę. W świetle obecnych rozwiązań prawnych użytkownik jest domyślnie chroniony przed niezamówioną informacją handlową, co zapewnia większe bezpieczeństwo przed kontaktem telemarketingowym „na zimno”, tzw. cold callingiem czy automatycznymi systemami wywołującymi tzw. robocalls.

Niemniej jednak w opinii Ministerstwa Cyfryzacji jest jeszcze za wcześnie na szczegółową ewaluację efektywności funkcjonowania zapisów Pke, dotyczących niezamówionej informacji handlowej, w tym również skuteczności ich egzekwowania przez organy właściwe. Warto w tym miejscu jeszcze raz podkreślić, że wciąż nie minął rok od wejścia w życie przepisów Pke, tj. 10 listopada 2024 r.

Oprócz przytaczanych w niniejszym piśmie przepisów Pke funkcjonują już rozwiązania systemowe w zakresie ograniczania nadużyć w komunikacji elektronicznej, jak chociażby ustawa z 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej, dalej „uznke”. Odnośnie ewaluacji działania uznke, w lutym 2025 r. Ministerstwo Cyfryzacji przygotowało raport zawierający wnioski z pierwszego roku obowiązywania ustawy z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1803). Raport ten 5 marca 2025 r. został przedstawiony na posiedzeniu Komisji Cyfryzacji, Innowacyjności i Nowoczesnych Technologii. Z omawianego raportu wyraźnie wynika, że wprowadzone rozwiązania to duży sukces w walce z nadużyciami w komunikacji elektronicznej. Do sukcesów tych należą rozwiązania dotyczące mechanizmu blokowania wiadomości smishingowych (dzięki wzorcom zablokowano 1 122 650 wiadomości) oraz lista ostrzeżeń (215 423 oszukańczych domen internetowych wpisanych na listę w 2024 r.). Mechanizm Bezpiecznej Zatoki pozwala przedsiębiorcom telekomunikacyjnym zrzeszonym w Polskiej Izbie Informatyki i Telekomunikacji blokować dziennie około 500 tysięcy fałszywych połączeń.

Dokładne dane dotyczące SMS-ów obsługiwanych przez CERT Polska dostępne są pod adresem: [https://dane.gov.pl/pl/dataset/3828,statystyki-sms-ow-obsluzonych-przez-cert-polska-w/resource/75791/table?page=1&per\\_page=20&q=&sort=](https://dane.gov.pl/pl/dataset/3828,statystyki-sms-ow-obsluzonych-przez-cert-polska-w/resource/75791/table?page=1&per_page=20&q=&sort=) Informacje dotyczące listy ostrzeżeń o niebezpiecznych domenach dostępne są pod adresem: <https://dane.gov.pl/pl/dataset/2740,lista-ostrzezen-cert-polska-przed-niebezpiecznymi>. Podkreślić należy, że niezwykle istotne i pomocne przy zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej są zgłoszenia dokonywane przez osoby, które otrzymały oszukańczego maila albo smsa. Zgłoszeń można dokonywać za pośrednictwem strony: <https://incydent.cert.pl/#!/lang=pl>

## **Ad 2) Czy Ministerstwo planuje podjąć następne kroki w walce ze zjawiskiem natrętnego telemarketingu, np. na wzór rozwiązań włoskich?**

Wybór krajowych rozwiązań regulujących ochronę użytkowników przed niezamówioną informacją handlową zależy od regulacji Unii Europejskiej. Art. 398 oraz inne przepisy ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 poz. 1221), dalej „Pke”, dotyczące ochrony przed marketingiem wdrażają do polskiego systemu prawnego przepisy dyrektywy 2002/58/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 lipca 2002 r. dotyczącej przetwarzania danych osobowych i ochrony prywatności w sektorze łączności elektronicznej (dyrektywa o prywatności i łączności elektronicznej), dalej „Dyrektywa 2002/58/WE”. Zgodnie z art. 13 ust. 3 Dyrektywy 2002/58/WE państwa członkowskie mogą wybrać sposób ochrony użytkowników przed marketingiem: decydując się na zakaz przesyłania marketingu bez zgody abonentów lub użytkowników, albo zakaz przesyłania marketingu do abonentów lub użytkowników, którzy zgłosili sprzeciw wobec otrzymywania tego typu komunikatów. Zgodnie z tym, państwa mogą wprowadzić w kraju tzw. zasadę „opt-in”, według której to użytkownik musi uprzednio wyrazić zgodę na przesyłanie marketingu, bądź tzw. rejestr „do not call”, czyli tzw. zasadę „opt-out”, w którym to użytkownik może wpisać się na listę osób, do których nie można wysyłać marketingu.

Wprowadzając w Polsce zasadę „opt-in”, ustawodawca obrał za cel zagwarantowanie najwyższego poziomu ochrony przed niezamówioną informacją handlową, dążąc przy tym do umożliwienia użytkownikom kontroli nad dotyczącymi ich danymi. Należy podkreślić, że wszyscy użytkownicy mogą w dowolnym momencie wycofać udzieloną zgodę, lub zgłosić naruszenie ich praw do odpowiednich organów - Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, dalej „Prezesa UKE”, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, dalej „Prezesa UODO” lub Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej „Prezesa UOKiK”.

W nawiązaniu do przedstawionego rozwiązania włoskiego, RPO, wskazać trzeba, że na chwilę obecną Ministerstwo Cyfryzacji nie planuje wprowadzenia rozwiązań mających na celu utworzenie rejestru sprzeciwu co do przesyłania informacji handlowej. Jednakże trendy i europejskie rozwiązania regulacyjne w zakresie ochrony użytkowników przed telemarketingiem są analizowane i monitorowane w Ministerstwie. Mając to na uwadze, w ocenie Ministerstwa rejestry posiadają ograniczoną skuteczność zapewniania praw użytkowników, która uzależniona jest w głównej mierze od rzetelności przedsiębiorców co do weryfikowania numerów wpisanych do baz sprzeciwu, a dodatkowo w przypadku takich rejestrów wzrasta ryzyko nadużyć ze strony podmiotów spoza UE.

Zgodnie z obserwacjami Ministerstwa Cyfryzacji, zasada „opt-in” zapewnia każdemu użytkownikowi automatyczną ochronę bez konieczności wykonywania dodatkowych działań z jego strony w tym zakresie, tj. zapisywania się na określoną listę osób, które nie chcą otrzymywać niezamówionej informacji handlowej tzw. lista Robinsona. To rozwiązanie przesunęło ciężar dowodu na przedsiębiorców, którzy dowieść muszą, że posiadają zgodę na kontakt. Ponadto jak wynika z analiz regulacji z innych państw europejskich, coraz większa liczba państw rezygnuje z rozwiązania opartego na liście „do not call”. Przykładowo w Holandii w 2021 r. rejestr „Bel-me-niet Register” (rejestr „do not call”) zastąpiony został zasadą „opt-

in”, określającą, że telemarketing dozwolony jest wyłącznie w przypadku, w którym wyrażona została na to wyraźna, uprzednia zgoda użytkownika. Analogiczna zmiana została wprowadzona we Francji, w którym to kraju w czerwcu 2025 r. uchwalono ustawę, zgodnie z którą w miejsce obowiązującej od 2016 r. listy sprzeciwu „Bloctel” zobowiązano przedsiębiorców do uzyskiwania uprzednich zgód na kontakt w celach telemarketingowych. Jak wynikało z uzasadnienia tej zmiany, podyktowane to było niską skutecznością dotychczasowych przepisów. W tym miejscu trzeba wskazać, że również w innych krajach UE, jak na przykład w Austrii, Czechach, Niemczech, na Litwie i Słowacji obowiązują przepisy analogiczne do tych przyjętych w zeszłym roku w Polsce.

**Ad 3) Czy rozważane jest uproszczenie procedury zgłaszania naruszeń przez obywateli – np. poprzez formularz online dostępny w UKE lub UODO?**

Ministerstwo Cyfryzacji, jako podmiot nadzorujący działalność Prezesa UKE, pozostaje w bieżącym kontakcie z Urzędem, także w celu zapewnienia należytej ochrony wszystkim użytkownikom usług komunikacji elektronicznej. Trzeba przy tym zwrócić uwagę, że już teraz użytkownik może skorzystać z prawa do zgłoszenia naruszeń za pomocą elektronicznych formularzy, które dostępne są na stronach internetowych UKE. Także UODO i UOKiK udostępniają wszystkim zainteresowanym możliwość kontaktu drogą elektroniczną. Oprócz wspomnianej formy kontaktu możliwe jest także zgłoszenie problemu na adres skrzynki podawczej ePUAP każdego Urzędu poprzez wysłanie pisma np. przy pomocy serwisu mObywatel. Ponadto każdy może zgłosić naruszenie wysyłając wiadomość na dedykowany adres poczty elektronicznej, który można znaleźć na stronie internetowej danego Urzędu.

Z wyrazami szacunku

Michał Gramatyka  
Sekretarz Stanu  
/dokument podpisany elektronicznie/

**Do wiadomości:**

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych