Ministerstwo
Cyfryzacji

Sekretarz Stanu
Michał Gramatyka

BM.WP.057.216.2026
Warszawa, 17 listopada 2026 r.

Szanowny Pan
Włodzimierz Czarzasty
Marszałek Sejmu RP

Dot. pisma z 27 października br. Posła na Sejm RP Pana Bartłomieja Pejo w sprawie systemowego omijania przepisów o ochronie prywatności (RODO), nieprzejrzystości umów telekomunikacyjnych poprzez stosowanie tzw. kar za prywatność oraz blokowania przez operatorów pozasądowych metod rozwiązywania sporów przed prezesem UKE (interpelacja nr 20660)

Szanowny Panie Marszałku,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na zadane przez Posła pytania.

Ad 1) Czy Ministerstwo Cyfryzacji, jako resort odpowiedzialny za rynek telekomunikacyjny, planuje podjąć działania legislacyjne w celu wprowadzenia całkowitego zakazu różnicowania cen usług (nakładania ukrytych sankcji finansowych) w zależności od wyrażenia bądź niewyrażenia przez konsumenta dobrowolnych zgód marketingowych?

Dostawcy usług komunikacji elektronicznej mają prawo kształtować swoje oferty, w tym ustalać zasady dotyczące udzielania rabatów np. za korzystanie z elektronicznych faktur czy wyrażenie zgód marketingowych, przy czym swoboda ta nie może prowadzić do zwolnienia dostawców usług komunikacji elektronicznej z obowiązku przedstawiania ceny oraz warunków świadczenia usług komunikacji elektronicznej w sposób zrozumiały dla klienta. W przypadku gdy dana oferta przewiduje przyznanie rabatu, powinna jasno określać czego dotyczy dany rabat, jakiej jest wysokości i jakie są warunki jego przyznania. Prezes UOKiK jest organem właściwym, aby ocenić, czy sposób prezentowania oferty lub stosowane przez przedsiębiorcę praktyki naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Należy także podkreślić, że rynek usług komunikacji elektronicznej w Polsce jest rynkiem wysoce konkurencyjnym, ceny za świadczenie usług komunikacji elektronicznej należą do jednych z najniższych w Unii Europejskiej, dzięki czemu polscy abonenci mają realną możliwość wyboru najkorzystniejszych dla siebie ofert.

W związku z powyższym Ministerstwo Cyfryzacji obecnie nie planuje podjąć działań legislacyjnych w celu wprowadzenia całkowitego zakazu różnicowania cen usług (nakładania ukrytych sankcji finansowych) w zależności od wyrażenia bądź niewyrażenia przez konsumenta dobrowolnych zgód marketingowych.

Ad 2) Czy Ministerstwo Cyfryzacji planuje nowelizację przepisów prawa w taki sposób, aby udział operatorów telekomunikacyjnych w postępowaniach polubownych przed Prezesem UKE był obowiązkowy , co uniemożliwi korporacjom masowe i jednostronne odrzucanie wniosków konsumenckich?

Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (dyrektywa w sprawie ADR w sporach konsumenckich), która została zaimplementowana do polskiego porządku prawnego w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, nie narzuca obowiązkowego udziału przedsiębiorców w postępowaniu

telefon +48 22 245 54 42
adres email sekretariat.BM@cyfra.gov.pl
www.gov.pl/web/cyfryzacja

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

ADR, lecz pozostaje bez uszczerbku dla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego.

Polski ustawodawca nie zdecydował się na wprowadzenie regulacji określającej obowiązkowy udział przedsiębiorców w postępowaniu ADR prowadzonym przez Prezesa UKE. Zatem udział danego przedsiębiorcy w takim postępowaniu należy uznać za dobrowolny.

Zgodnie z art. 32 ust. 1 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich w związku z art. 383 ust. 3 ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej [dalej: PKE], w przypadku gdy w następstwie złożonej przez konsumenta reklamacji spór nie został rozwiązany, przedsiębiorca przekazuje konsumentowi na papierze lub innym trwałym nośniku oświadczenie o:

1) zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich albo zgodzie na udział w takim postępowaniu albo
2) odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

Ministerstwo Cyfryzacji wskazuje, że postępowanie ADR służy polubownemu rozwiązaniu sporu, a jego istotą jest dobrowolny udział stron i dążenie do osiągnięcia porozumienia. Należy uznać je za dodatkową możliwość rozwiązania sporu, a w przypadku odmowy wzięcia udziału w postępowaniu ADR przez dostawcę usług komunikacji elektronicznej, konsument wciąż może dochodzić swoich roszczeń przed sądem powszechnym.

Jednocześnie należy zauważyć, że postępowanie ADR prowadzone przez Prezesa UKE jest w Polsce realnym narzędziem pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich. Ze sprawozdań z działalności Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej w zakresie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (ADR) wynika, że do Prezesa UKE w 2024 r. wpłynęło 498 wniosków o wszczęcie postępowania ADR w zakresie usług komunikacji elektronicznej, a w 2025 r. liczba takich wniosków wzrosła do 599.

W związku z powyższym Ministerstwo Cyfryzacji obecnie nie planuje nowelizacji prawa krajowego, aby udział dostawców usług komunikacji elektronicznej w postępowaniach polubownych prowadzonych przez Prezesa UKE był obowiązkowy.

Ad 3) W jaki sposób resort zamierza wyegzekwować od operatorów bezwzględny obowiązek prezentowania wszystkich składowych ceny i potencjalnych rabatów (w tym za zgody marketingowe) bezpośrednio w głównym dokumencie umowy , a nie wyłącznie w załącznikach cennikowych, co prowadzi do celowego zatajania informacji przed klientem?

Ministerstwo Cyfryzacji wyjaśnia, iż zgodnie z art. 288 ust. 1 pkt 6 PKE, umowa o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, w zakresie usług komunikacji elektronicznej innych niż usługi transmisji danych używane do świadczenia usług komunikacji maszyna-maszyna, zawierana z konsumentem w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej określa m.in. wskazanie wszystkich elementów składających się na opłatę abonamentową lub inną okresową opłatę, w tym część opłaty stanowiącej cenę za:

a) świadczenie usługi komunikacji elektronicznej,
b) zapewnienie przyłączenia do publicznej sieci telekomunikacyjnej,
c) promocyjne urządzenie końcowe

– jeżeli zostały one uwzględnione w opłacie abonamentowej lub innej okresowej opłacie.

Z powyższego wynika, że obowiązujące przepisy ustawowe wprost nakładają na dostawcę usług komunikacji elektronicznej obowiązek wskazania w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej zawieranej z konsumentem wszystkich elementów składających się na opłatę abonamentową lub inną okresową opłatę.

Należy przy tym zauważyć, że zgodnie z art. 286 ust. 2 pkt 2 PKE informacje przedumowne określające wszelkie ceny i opłaty za usługę komunikacji elektronicznej mogą zostać zawarte w cenniku. Nie oznacza to jednak możliwości przeniesienia do cennika informacji, które na podstawie art. 288 PKE powinny zostać określone w umowie o świadczenie usług komunikacji elektronicznej.

Jednocześnie Ministerstwo Cyfryzacji nie jest właściwe, by egzekwować od dostawców usług komunikacji elektronicznej wykonywanie obowiązków ustawowych. Zgodnie z art. 444 ust. 1 pkt 38 PKE niewypełnianie lub nienależyte wypełnianie obowiązków dotyczących zawierania umów o świadczenie usług komunikacji elektronicznej, o których mowa w art. 285–293 PKE, podlega karze pieniężnej nakładanej przez Prezesa UKE.

Ad 4) Czy Ministerstwo Cyfryzacji podejmie współpracę z Prezesem Rady Ministrów w celu wypracowania wiążącego, automatycznego mechanizmu współpracy w opisanych kwestiach pomiędzy UOKiK a UODO, aby obywatele zgłaszający systemowe nadużycia cyfrowe nie byli odprawiani „z kwitkiem" przez organy administracji państwowej?

Ministerstwo Cyfryzacji rozważy ewentualny udział swojego przedstawiciela w celu wypracowania wiążącego, automatycznego mechanizmu współpracy między UOKiK a UODO, jeżeli takie prace zostaną podjęte.

Z wyrazami szacunku
Michał Gramatyka
Sekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

Do wiadomości:

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych

telefon +48 22 245 54 42
adres email sekretariat.BM@cyfra.gov.pl
www.gov.pl/web/cyfryzacja

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa