



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

Warszawa, 08.08.17

**Adam Bodnar**

**V.7224.89.2016.BW**

**Pani  
Anna Streżyńska  
Minister Cyfryzacji**

ul. Królewska 27  
00 - 060 Warszawa

Szanowna Pani Minister,

W wystąpieniu generalnym z dnia 11 kwietnia 2017 r., skierowanym do Pani Minister, zasygnalizowałem kwestie problematyczne związane ze sposobem archiwizowania nagrań z rozmów telefonicznych dotyczących zawarcia umowy z konsumentem.

Pragnę przypomnieć, że wśród obecnie obowiązujących przepisów prawa brak jest unormowań, które kompleksowo regulowałyby termin przechowywania i dostępu do treści nagrania z rozmowy sprzedażowej z konsumentem. Nawet w ustawie o prawach konsumenta brak jest stosownych przepisów. W konsekwencji konsumenci niejednokrotnie nie mają dostępu do treści nagrania, zwłaszcza w toku postępowania reklamacyjnego. Problemy te dotyczą wszelkiego rodzaju umów zawieranych z konsumentem za pośrednictwem telefonu, w tym w sektorze usług telekomunikacyjnych, bankowych czy sprzedaży energii, gazu i innych produktów.

W trosce o ochronę praw konsumenta, warto byłoby ujednoczyć zasady udostępniania konsumentom zapisów nagrań rozmów sprzedażowych na każdym etapie ich zawierania, a także uregulować kompleksowo termin przechowywania tych nagrań. W mojej ocenie, nieodzowne jest podjęcie działań zmierzających do dostosowania obecnie obowiązujących przepisów prawnych do konstytucyjnie gwarantowanej ochrony praw konsumentów. Zagadnienie to powinno zostać szczegółowo określone w przepisach prawa powszechnie obowiązującego, z realnym uprawnieniem do egzekwowania prawa konsumentów do dostępu do nagrań z rozmów sprzedażowych.

Mając na uwadze, iż do dnia dzisiejszego nie wpłynęła odpowiedź na przedmiotowe wystąpienie, działając na podstawie art. 13 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (Dz. U. 2017 r. poz. 958), ponownie zwracam się do Pani Minister o zajęcie stanowiska w przedstawionej przeze mnie sprawie.

Z poważaniem