

MGR KATARZYNA OTRĘBA

ZMIANA WARUNKÓW UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH W ŚWIETLE PRAW KONSUMENTA TYCH USŁUG

Umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych należy do umów powszechnie zawieranych w obrocie gospodarczym, dlatego też niezwykle ważne jest zwrócenie uwagi na problematykę ochrony konsumenta, będącego stroną takiej umowy. Tymczasem w doktrynie brakuje rozważań poświęconych temu tematowi. Uregulowania dotyczące umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych znajdują się w ustawie Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r.¹. W sytuacji, gdy stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jest konsument, cała procedura oraz stosunek prawny zostaje podporządkowany szczególnemu reżimowi ochronnemu, wynikającemu z prawa konsumenckiego, a więc z ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów² oraz z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji³. Ma to na celu ochronę słabszej strony kontraktu, jaką jest konsument. Do charakterystycznych cech reżimu ochronnego prawa konsumenckiego należy zaliczyć m.in.: roszczenie informacyjne konsumenta, prawo do „odstąpienia” od umowy, jak również prawo do kontroli umowy⁴.

Prawo telekomunikacyjne w sposób szczególny reguluje kwestie zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Zgodnie z art. 56 ust 3 pkt 8 Prawa telekomunikacyjnego (dalej cyt. jako Pt) w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych powinny znaleźć się postanowienia dotyczące trybu i warunków dokonywania zmian umowy oraz warunki jej przedłużenia. Ustawa posługuje się pojęciem abonenta, któremu na skutek zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przyznane są pewne uprawnienia. Abonent to podmiot, który jest stroną umowy zawartej w formie pisemnej o świadczenie usług z dostawcą publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych. Prawo telekomunikacyjne definiuje również pojęcie konsumenta, zgodnie z art. 2 pkt 18 tej ustawy, konsumentem jest osoba fizyczna wnosząca o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub korzystająca z takich usług dla celów niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub wykonywaniem zawodu. W większości przypadków konsument będzie stroną pisemnej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych i będzie mu przysługiwał status abonenta.

Zgodnie z Prawem telekomunikacyjnym dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ma obowiązek informo-

wania abonenta o zmianie warunków umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed wprowadzeniem tych zmian w życie (art. 60a ust. 1 Pt). Ustawa wymienia trzy sytuacje i sposoby poinformowania abonentów o zmianach wprowadzanych przez dostawcę. Po pierwsze dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ma obowiązek doręczyć abonentowi na piśmie treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy, w szczególności tych, o których mowa w art. 56 ust. 3 Pt (elementy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych). Po drugie, ma on obowiązek doręczenia abonentowi na piśmie oraz podania do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, o którym mowa w art. 59 ust. 1 Pt (elementy umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, które mogą zostać zawarte w regulaminie świadczenia usług). Po trzecie, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych podaje do publicznej wiadomości treści każdej proponowanej zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, o którym mowa w art. 60 Pt. Jednocześnie należy poinformować abonenta o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji tych zmian. Jak widać, zmiana warunków umowy skutkuje powstaniem pewnych uprawnień po stronie abonenta. Abonent, w wyniku doręczenia treści zmiany warunków umowy lub podania do publicznej wiadomości zmiany warunków regulaminu, może zaakceptować przedstawione zmiany, bądź skorzystać z prawa wypowiedzenia umowy. Istotna kwestia zawarta jest w ustępie 2 wspomnianego artykułu, zgodnie, z którym w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 Pt (zwrot ulgi przyznanej abonentowi przy podpisywaniu umowy). Dostawca ma obowiązek poinformowania o tym fakcie abonenta.

Uprawnienie do wypowiedzenia umowy (na warunkach przewidzianych w omawianym przepisie) nie przysługuje abonentowi w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika bezpośrednio ze zmiany przepisów prawa, w tym również usunięcia niedozwolonych postanowień umownych (art. 60a ust. 3 Pt)⁵. W takiej sytuacji dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może żądać od abonenta zwrotu przyznanej mu przy podpisywaniu umowy ulgi. Wysokość zwracanej przez abonenta ulgi nie może przekroczyć wartości ulgi pomniejszonej o proporcjonalną jej wartość za okres od dnia zawarcia umowy

¹ Dz.U. 2004, Nr 171, poz. 1800 ze zm.

² Dz.U. 2007, Nr 50, poz. 331 ze zm.

³ Dz.U. 2003, Nr 153, poz. 1503 ze zm.

⁴ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 21

⁵ A. Krasuski, *Prawo telekomunikacyjne. Komentarz*, Warszawa 2010, s. 328

do dnia jej rozwiązania. Jest to o tyle nowe uregulowanie, gdyż Prawo telekomunikacyjne z 2000 r. przewidywało zwrot ulgi w pełnej wysokości bez względu na to, czy rozwiązanie umowy nastąpiło zaraz po jej zawarciu, czy tuż przed jej rozwiązaniem z powodu upływu terminu na jaki była zawarta. Niewątpliwie obecna regulacja jest znacznie korzystniejsza z punktu widzenia konsumenta. Ponadto dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przysługuje wspomniane już wcześniej roszczenie odszkodowawcze.

Wspomniany powyżej art. 60a Pt stanowi implementację dyrektywy o usłudze powszechnej. Zgodnie z art. 20 ust. 4 Dyrektywy o usłudze powszechnej⁶ abonenci mają prawo wycofać się z ich umów, bez ponoszenia kar, po zawiadomieniu o proponowanych modyfikacjach warunków umowy. Abonentów powiadamia się w odpowiednim terminie, nie krótszym niż jeden miesiąc wcześniej, o wszelkich takich modyfikacjach; jednocześnie informuje się ich o ich prawie do wycofania się, bez ponoszenia kar, z takich umów, jeśli nie akceptują nowych warunków. W zakresie zmiany warunków umowy zawartych w regulaminie warto wskazać na treść Wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie, Sygn. akt VI Aca 1323/08, który uznał, że przedsiębiorca telekomunikacyjny jest zobowiązany do poinformowania abonentów o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku każdej zmiany regulaminu świadczenia usług, bez względu na charakter i zakres takiej zmiany. W tym przypadku Sąd Apelacyjny oddalił apelację Polskiej Telefonii Cyfrowej i utrzymał w mocy karę 2 mln złotych, nałożoną za naruszenie obowiązków informacyjnych w stosunku do użytkowników końcowych przy zmianie regulaminu. Zgodnie z decyzją sądu, która podtrzymała decyzję Urzędu Komunikacji Elektronicznej oraz Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o nałożeniu na operatora kary w kwocie 2 mln złotych, istotne jest to, że klienci mieli prawo wyrażać umowy po przesłaniu im informacji o zmianie regulaminu, o czym w tym przypadku nie zostali poinformowani.⁷ W związku z tym wyrokiem widać, jaką ważną rolę przypisuje się udzielaniu pełnej informacji, dotyczącej zmiany warunków umowy odbiorcom usług telekomunikacyjnych i jak kosztowne są konsekwencje naruszenia obowiązku informacyjnego przez przedsiębiorcę.

Można uznać, że analogiczne uregulowanie w porównaniu do zmiany warunków umowy (określonych w regulaminie) zawiera art. 61 ust. 5 Pt, dotyczący zmiany cennika usług telekomunikacyjnych. Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych ustala ceny usług telekomunikacyjnych, o ile przepisy ustawy nie stanowią inaczej. Ceny określone są w cenniku usług telekomunikacyjnych, który zawiera rozbieżność: ceny za przyłączenie do sieci, ceny za faktycznie świadczone usługi telekomunikacyjne, ceny za obsługę serwisową, szczególne informacje dotyczące pakietów cenowych oraz upustów. Cennik jest podawany do publicznej wiadomości (np. na stronie internetowej operatora, w siedzibie biura obsługi klienta) oraz zostaje dostarczany abonentowi nieodpłatnie wraz umową (w sytuacji zawarcia umowy w formie pisemnej), a także na każde żądanie abonenta. Zgodnie z art. 61 ust. 5 Pt dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych doręcza abonentowi na piśmie oraz podaje do publicznej wiadomości treść każdej zmiany w cenniku, z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed

wprowadzeniem tych zmian w życie. Jednocześnie abonent powinien zostać poinformowany przez dostawcę usług o prawie wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji zmiany w cenniku, a także o tym, że w razie skorzystania z prawa wypowiedzenia umowy w przypadku braku akceptacji podwyższenia cen dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze, a także zwrot ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6 (art. 61 ust. 6 Pt). Podobnie jak w art. 60a Pt i tutaj wprowadzono wyjątek od powyższej zasady, w myśl którego wspomniane uprawnienie nie przysługuje abonentowi, jeżeli konieczność zmian w cenniku występuje na skutek zmiany przepisów prawa.

Z dniem 1 stycznia 2011 roku weszła w życie ustawa z dnia 26 listopada 2010 o zmianie niektórych ustaw związanych z realizacją ustawy budżetowej⁸, w której to między innymi modyfikacji ulega stawka podatku od towarów i usług. Zmiana stawki VAT, stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, z 22% na 23% generuje szereg obowiązków po stronie przedsiębiorcy telekomunikacyjnego, jak i uaktywnia uprawnienia przysługujące konsumentowi. Zgodnie z uchwalonymi zmianami nowa stawka VAT została wprowadzona od 1 stycznia 2011 na okres 3 lat. W związku z tym dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, aby wywiązać się z wyżej omówionych obowiązków nakładanych przez Prawo telekomunikacyjne powinien poinformować na piśmie swoich klientów o zmianie cennika do 30 listopada 2010 r. i przysługujących im uprawnieniach. Kwestię poinformowania o tym fakcie abonentów rozstrzyga dodany przez wyżej wymienioną ustawę art. 61a. Zgodnie z którym, jeżeli konieczność wprowadzenia zmiany warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych lub w cenniku usług telekomunikacyjnych, wynika wyłącznie ze zmiany stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych wykonuje obowiązki, o których mowa w art. 60a ust. 1 i 1b oraz art. 61 ust. 5 i 5a, poprzez podanie do publicznej wiadomości informacji:

- 1) o zmianie warunków umowy, w tym określonych w regulaminie świadczenia publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, zmianie w cenniku usług telekomunikacyjnych, terminie ich wprowadzenia, wraz ze wskazaniem miejsca udostępnienia treści zmiany lub warunków umowy lub cennika uwzględniających tę zmianę;
- 2) o prawie wypowiedzenia umowy przez abonenta w przypadku braku akceptacji tych zmian;
- 3) o przysługującym dostawcy usług telekomunikacyjnych roszczeniu odszkodowawczym, a także konieczności zwrotu ulgi, o której mowa w art. 57 ust. 6, w przypadku skorzystania przez abonenta z prawa do wypowiedzenia umowy.

Dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych może podać do publicznej wiadomości informacje o zmianach, o których mowa w ust. 1, z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wprowadzeniem tych zmian w życie wyłącznie w przypadku, kiedy publikacja aktu prawnego, z którego wynika zmiana stawki podatku od towarów i usług stosowanej dla usług telekomunikacyjnych, następuje z wyprzedzeniem krótszym niż miesiąc przed wejściem w życie zmiany tej stawki.

⁶ Dz. Urz. WE 2002 L 108/51

⁷ Sygn. akt VI Aca 1323/08

⁸ Dz.U. 2010. Nr 238, poz. 1578

Niedopełnienie omawianego obowiązku przez przedsiębiorcę telekomunikacyjnego zagroża nałożeniem na niego kar administracyjnych za naruszenie obowiązków informacyjnych, określonych w art. 209 Pt (kara do 3% przychodu z poprzedniego roku ukaranego podmiotu). Ponadto dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przy każdej zmianie cennika, czy regulaminu jest obowiązany do jego przedłożenia Prezesowi UKE.

Jak już powyżej wspomniano, w przypadku konieczności zmiany warunków umowy określonych w regulaminie, wywołanych wykreśleniem niedozwolonych klauzul umownych, analogicznie jak przy zmianie przepisów prawa, dostawcy publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych przysługuje roszczenie odszkodowawcze oraz zwrot ulgi przyznanej konsumentowi przy podpisaniu umowy. Niedozwolone postanowienia umowne to takie, które kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Zgodnie z art. 385¹ Kodeksu cywilnego⁹ (dalej cyt. jako k.c.) postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Niezgodnymi indywidualnie postanowieniami umownymi są te postanowienia, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu, a w szczególności odnosi się to do postanowień umowy przyjętych z wzorca umownego, zaproponowanego konsumentowi przez jego kontrahenta. Oceny zgodności postanowień umowy z dobrymi obyczajami dokonuje się według stanu z chwili zawarcia umowy, z uwzględnieniem jej treści, okoliczności jej zawarcia oraz innych umów, pozostających w związku z umową będącą przedmiotem oceny (art. 385² k.c.). Kodeks cywilny zawiera niezamknięty katalog niedozwolonych postanowień umownych.

Konsumentowi w ramach reżimu ochronnego prawa konsumenta przysługuje prawo do kontroli umowy według obiektywnych kryteriów, mające na celu przywrócenie równowagi naruszonej przez silniejszego kontrahenta. Prawo do kontroli obejmuje między innymi badanie czy w umowie zostały zastosowane niedozwolone klauzule umowne¹⁰. Kontrolę nad zastosowaniem niedozwolonych klauzul umownych prowadzi również Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), który w przypadku wykrycia niedozwolonych klauzul umownych rażąco naruszających interesy konsumentów, kieruje pozwy do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Powództwo to może wytoczyć także konsument, organizacja społeczna, do której zadań należy ochrona interesów konsumentów oraz rzecznik konsumentów. Postanowienia uznane prawomocnym wyrokiem sądu za niezgodne z prawem wpisywane są do rejestru klauzul niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Od momentu umieszczenia w rejestrze, uznanego za niedozwolony w prawomocnym wyroku postanowienia wzorca, jego stosowanie w obrocie prawnym z udziałem konsumentów jest zakazane. Obecnie w rejestrze znajduje się ponad 2 tysiące klauzul, z czego 134 dotyczy usług telekomunikacyjnych i internetowych (informacja publikowana na stronie UOKiK).

W 2008 r. Departament Polityki Konsumentckiej UOKiK opublikował „Raport z kontroli wzorców umów stosowanych przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych”, w którym to zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły między innymi postanowienia umowne ograniczające termin na złożenie przez konsu-

menta oświadczenia o wypowiedzeniu umowy z powodu braku akceptacji zmienionych warunków regulaminu lub cennika, do 14 dni od daty otrzymania zawiadomienia o ww. zmianach. W ocenie UOKiK abonent ma prawo do doręczenia przedsiębiorcy stosownego oświadczenia o rozwiązaniu umowy w związku z brakiem akceptacji zmian w regulaminie lub cenniku najpóźniej w dniu poprzedzającym wejście przedmiotowych zmian w życie. Przepisy prawa telekomunikacyjnego przyznają abonentowi czas na zastanowienie się nad kontynuowaniem umowy z operatorem równy pełnemu okresowi rozliczeniowemu¹¹.

Kolejną istotną kwestią jest zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, np. podczas rozmowy telefonicznej z konsultantem. Umożliwia to art. 56 ust. 6 Pt zgodnie z którym dostawca usług może umożliwić abonentowi zmianę warunków umowy, o których mowa w ust. 3 pkt 2, 4-7 i 9 za pomocą środków porozumiewania się na odległość, w szczególności telefonicznie. Chodzi tutaj o zmianę rodzaju świadczonych usług; okresu, na jaki została zawarta umowa; pakietu taryfowego, jeżeli na świadczone usługi obowiązują różne pakiety taryfowe; sposobu składania zamówień na pakiety taryfowe oraz dodatkowe opcje usługi; okresu rozliczeniowego oraz zakresu świadczonych publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych, ze wskazaniem elementów składających się na opłatę abonamentową. W takim sytuacji dostawca usług ma obowiązek utrwalic oświadczenie abonenta złożone w powyższy sposób i przechowywać je przez okres 12 miesięcy. Jednocześnie dostawca usług zobowiązany jest do potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian, w formie pisemnej, w terminie 14 dni od dnia jego złożenia. Abonentowi przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, bez podania przyczyn poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie pisemnej w terminie 10 dni od dnia otrzymania pisemnego potwierdzenia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. W razie braku potwierdzenia abonentowi faktu złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy oraz jego zakresu i terminu wprowadzenia zmian termin, w którym abonent może odstąpić od dokonanej zmiany warunków umowy, wynosi trzy miesiące i liczy się od dnia złożenia oświadczenia o zmianie warunków umowy. Jeżeli jednak abonent po rozpoczęciu biegu tego terminu otrzyma potwierdzenie, termin ulega skróceniu do 10 dni od dnia otrzymania tego potwierdzenia. Zgodnie z ustępem 7 omawianego artykułu, gdy dostawca usług, za zgodą abonenta, rozpoczął świadczenie usług zgodnie ze zmienionymi warunkami umowy, wówczas abonentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od dokonanej zmiany warunków umowy, o którym mowa powyżej. W przypadku odstąpienia od zmiany warunków umowy następuje powrót do świadczenia usług telekomunikacyjnych na warunkach obowiązujących przed dokonaniem zmian.

Do zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość nie stosuje się omówionego powyżej art. 60a Pt. W wielu przypadkach konsument nie ma świadomości, że zgadzając się na przedstawione w ten sposób propozycje zmienia warunki swojej

⁹ Dz.U. 1964, Nr 16, poz. 93 ze zm.

¹⁰ J. Mojak, J. Widło, *Polskie prawo kontraktowe. Zarys wykładu.*, Warszawa 2005, s. 133

¹¹ Raport z kontroli wzorców umów stosowanych przez alternatywnych dostawców usług telekomunikacyjnych, Warszawa, grudzień 2008r., źródło: www.uokik.gov.pl

umowy, jak się często okazuje – na niekorzyść. Oczywiście zmiana warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych wykonana w ten sposób ma również swoje pozytywy. Świadomy konsument bez wychodzenia z domu dokona zmian warunków umowy w sposób przemyślany i korzystny dla niego. Niemniej jednak znajdują się i tacy konsumenci, którzy zdecydowali się na dokonanie zmian, które tak na prawdę po zastanowieniu okazują się im zbędne. W takiej sytuacji mogą skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, o którym powinien poinformować przedsiębiorca telekomunikacyjny. Jednak w sytuacji, gdy przedsiębiorca telekomunikacyjny nie dopełni tego obowiązku, to wątpliwym jest, gdzie konsument ma poszukiwać informacji o przysługujących mu prawach.

Powszechnym zjawiskiem jest również wykorzystywanie przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych, przy zawieraniu umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych z konsumentami, wzorców umów (różnie nazywanych: regulaminy, cenniki, ogólne warunki umów). W związku z tym w sytuacji zmiany warunków umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zastosowanie będzie miał również art. 384¹ k.c. Zgodnie z tym przepisem wzorzec wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Artykuł 384 k.c. stanowi, że wzorzec umowy, w szczególności: ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. W sytuacji, gdy posługiwano się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego. W sytuacji posługiwania się przez jedną ze stron wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.

Na zakończenie warto zwrócić uwagę na przedstawiany na ogół przez doktrynę model konsumenta. Trudno się nie zgodzić z poglądem M. Bednarek, że celem ochrony konsumenta nie jest przyznanie mu przywilejów, lecz zrekomensowanie utraconej możliwości podejmowania świadomych decyzji w sprawie własnej konsumpcji. Ten model konsumenta zakłada, że to czego można oczekiwać od „rozsądnego” konsumenta, stanowi pochodną: zakresu, rodzaju i przejrzystości udzielanych mu informacji. Charakterystyczną cechą ochrony konsumenta stanowi więc ochrona poprzez informację¹². Założenie uznające za podstawę ochrony konsumenta odpowiednie i rzetelne informowanie konsumenta znajduje swoje odzwierciedlenie w omawianych powyżej przepisach Prawa telekomunikacyjnego. Wydaje się uzasadniony formułowany (zazwyczaj przez doktrynę) model konsumenta rozsądnego, świadomego i krytycznego, który jest w stanie prawidłowo zrozumieć i wykorzystać skierowane do niego informacje¹³.

¹² M. Bednarek [w] *System prawa cywilnego T.5 : Prawo zobowiązań – część ogólna*, Warszawa 2006, s.634

¹³ S. Kalus [w] *Ochrona prawna obrotu gospodarczego*, Warszawa 2011, s. 329