Ministerstwo
Cyfryzacji

Podsekretarz Stanu
Rafał Rosiński

BM.WP.057.3.2026
Warszawa, 16 lutego 2026 r.

**Szanowna Pani**
**Magdalena Biejat**
**Wicemarszałek Senatu RP**

Dot. pisma z 5 grudnia 2025 r. w sprawie oświadczenia złożonego przez Pana Senatora Adama Szejnfelda w dniu 26 grudnia 2025 r. (BPS/043-48-1274/25)

Szanowna Pani Marszałek,

poniżej przedstawiam odpowiedzi na złożone przez Senatora oświadczenie wspólnie z Ministrem Finansów i Gospodarki, Prezesem Urzędu Ochrony Danych Osobowych oraz Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów .

Prawo do prywatności jest jednym z podstawowych praw przysługujących każdej osobie, nie stanowi jednak prawa absolutnego, a jego zakres oceniany musi być proporcjonalnie w zestawieniu z innymi prawami podstawowymi, biorąc także pod uwagę obowiązujące ustawodawstwo krajowe i unijne.

Ustawa– Prawo komunikacji elektronicznej[1], wdrażając do polskiego porządku 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), wprowadziła w art. 386 tajemnicę komunikacji elektronicznej. Obejmuje ona różne kategorie danych, w tym zwłaszcza komunikat elektroniczny. Zgodnie z ustawą PKE, treść komunikatu stanowić może treść rozmowy telefonicznej, wiadomości SMS, wiadomości przesłanej za pomocą poczty elektronicznej lub komunikatora itp.

Co ważne, prawo do przetwarzania takiego komunikatu, jako informacji objętej tajemnicą komunikacji elektronicznej, zawsze przysługuje nadawcy i odbiorcy komunikatu (a więc przykładowo osobie dzwoniącej i odbierającej połączenie telefoniczne). Jednakże inne stosunki publicznoprawne i prywatnoprawne mogą wprowadzać odrębne ograniczenia w zakresie przetwarzania takich informacji.

W związku z tym w przypadku oceny zgodności z prawem nagrywania rozmów telefonicznych konieczne jest przeprowadzenie wykładni prawa do prywatności w zestawieniu z innymi przepisami, w tym zwłaszcza ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, mówiącej o tajemnicy korespondencji jako dobru osobistym człowieka, oraz zwłaszcza rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679[2].

Jednakże uprzednio w odniesieniu do ustawy PKE należy wskazać, że art. 386 ust. 2 przewiduje dodatkowe podstawy do przetwarzania informacji objętych tajemnicą komunikacji elektronicznej. Są to między innymi: zgoda nadawcy lub odbiorcy; konieczność dokonania czynności przetwarzania w celu rejestrowania komunikatów

[1] Ustawa z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. 2024 poz. 1221) (dalej jako „ustawa PKE")
[2] Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 4.5.2016, str. 1 ze zm.) (dalej jako „RODO").

telefon: +48 22 245 57 22
adres email: sekretariat.RRosinski@cyfra.gov.pl
strona www: https://www.gov.pl/

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

elektronicznych stosowanego w zgodnej z prawem praktyce handlowej do celów zapewnienia dowodów transakcji handlowej lub celów łączności w działalności handlowej; konieczność wynikająca z innych powodów przewidzianych ustawą lub przepisami odrębnymi.

W odniesieniu do zgody na przetwarzanie treści komunikatów udzielanej przez nadawcę lub odbiorcę należy wskazać, że taka zgoda może zostać wyrażona przez jedną stronę. Jednakże zgoda na przetwarzanie danych o użytkowniku, w tym danych osobowych, powinna zostać wyrażona przez osobę, której dane dotyczą. Co ważne, jak wynika z art. 400 ustawy PKE, do uzyskania zgody abonenta lub użytkownika końcowego stosuje się odpowiednio przepisy o ochronie danych osobowych, w tym te określone w RODO.

Ustawa PKE umożliwia także rejestrowanie komunikatów podmiotom innym niż nadawca i odbiorca komunikatu, pod warunkiem, że rejestrowanie komunikatu wykorzystywane jest jako zapewnienie dowodu transakcji handlowej w ramach legalnej praktyki handlowej lub wypełnia cele łączności w działalności handlowej. Dotyczy to więc szerokiej gamy działalności gospodarczej, w związku z którą rejestrowanie komunikatów możliwe jest ze względu na cel dowodowy. Tak przetwarzane dane powinny być jednak przechowywane wyłącznie w okresie zgodnym z terminem wynikającym z odrębnych przepisów, w jakim możliwe jest przedstawienie roszczeń względem transakcji, do której doszło w ramach zarejestrowanej rozmowy telefonicznej.

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jako organ nadzorczy w zakresie ochrony danych osobowych, odnosząc się do problemu poruszonej w oświadczeniu, poinformował, że nagrywanie rozmów telefonicznych, jak każda czynność przetwarzania, musi być oparta na jednej z przesłanek legalizujących z art. 6 rozporządzenia 2016/6791, zaś w przypadku danych szczególnej kategorii również art. 9 ust. 2 rozporządzenia 2016/679. W szczególności w przypadku nie wyrażenia zgody na nagrywanie rozmowy przez odbiorcę komunikatu, administrator musi być wstanie wykazać, zgodnie z zasadą rozliczalności (art. 5 ust. 2 rozporządzenia 2016/679[3]), że nagrywanie rozmowy jest obiektywnie niezbędne, proporcjonalne i nie da się osiągnąć celu przetwarzania w sposób mniej ingerujący w prywatność. Oceniając brak nadrzędności interesów lub praw i wolności osoby, której dane dotyczą, przy powoływaniu się na przesłankę art. 6 ust. 1 lit f rozporządzenia 2016/679[4] , tj. prawnie uzasadnionego interesu, administrator powinien rozważyć, czy podawany często na początku nagrania powód – że nagrywanie jest niezbędne dla zapewnienia wysokiej jakości usług – jest wystarczający dla uzasadnienia nagrywania rozmowy i czy takie określenie celu nie narusza zasady przejrzystości[5]. Dotyczy to również innych celów, na które może powoływać się administrator. W pierwszej kolejności konieczne jest wykazanie jednoznacznie określonego, konkretnego i prawnie uzasadnionego celu przetwarzania danych osobowych, zgodnie zasadą ograniczenia celu (art. 5 ust. 1 lit. b rozporządzenia 2016/679[6]). Równocześnie administrator powinien

---

[3] Osoba, której dane dotyczą, wyraziła wyraźną zgodę na przetwarzanie tych danych osobowych w jednym lub kilku konkretnych celach, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego przewidują, iż osoba, której dane dotyczą, nie może uchylić zakazu, o którym mowa w ust. 1.

[4] Przetwarzanie jest zgodne z prawem wyłącznie w przypadkach, gdy – i w takim zakresie, w jakim – spełniony jest co najmniej jeden z poniższych warunków: (...) przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, z wyjątkiem sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą, wymagające ochrony danych osobowych, w szczególności gdy osoba, której dane dotyczą, jest dzieckiem.

[5] Przyjęte 29 listopada 2017 r. Wytyczne WP260 rew.01 Grupy Roboczej Artykułu 29 w sprawie przejrzystości na mocy rozporządzenia 2016/679.

[6] Zgodnie z zasadą ograniczenia celu dane osobowe muszą być zbierane w konkretnych, wyraźnych i prawnie uzasadnionych celach i nieprzetwarzane dalej w sposób niezgodny z tymi celami; dalsze przetwarzanie do celów archiwalnych w interesie publicznym, do celów badań naukowych lub historycznych lub do celów statystycznych nie jest uznawane w myśl art. 89 ust. 1 za niezgodne z pierwotnymi celami.

telefon: +48 22 245 57 22
adres email: sekretariat.RRosinski@cyfra.gov.pl
strona www: https://www.gov.pl/

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

przeprowadzić analizę podstaw prawnych przetwarzania, o których mowa w art. 6 rozporządzenia 2016/679 oraz ocenić, czy zastosowanie nagrania jako formy przetwarzania danych jest rzeczywiście niezbędne do realizacji tego celu. Należy podkreślić, że przetwarzanie danych w formie nagrania, ze względu na swój charakter, wiąże się z wysokim ryzykiem pozyskiwania i utrwalania danych nadmiarowych, nieadekwatnych lub zbędnych z punktu widzenia realizowanego celu. W trakcie nagrania dochodzi bowiem do utrwalania szerokiego zakresu informacji, których zakresu nie sposób w pełni kontrolować na etapie ich pozyskiwania, co może prowadzić do naruszenia zasady minimalizacji danych (art. 5 ust. 1 lit. c rozporządzenia 2016/679[7]). Administrator nie powinien niejako „automatycznie" decydować się na nagrywanie wszystkich rozmów. Jeżeli nagrywanie wszystkich albo tyko części rozmów jest zbędne, to administrator powinien ograniczyć tą praktykę. Powinno to zostać ocenione w ramach testu równowagi interesów stron uczestniczących w procesie przetwarzania, zaś administrator powinien tak zaplanować swoje operacje przetwarzania, aby uwzględniały art. 25 rozporządzenia 2016/679[8], czyli zakładały ochronę danych w fazie projektowania oraz domyślną ochronę danych. W szczególności nie można powoływać się na podstawę z art. 6 ust. 1 lit. a rozporządzenia 2016/679, jeżeli dzwoniący nie ma alternatywy wobec bycia nagrywanym lub zakończenia rozmowy[9]. Zgoda osoby, której dane dotyczą musi spełniać warunki określone w art. 4 pkt 11[10] oraz w art. 7 rozporządzenia 2016/679[11]. Nie może być zatem obarczona jakimkolwiek elementem przymusu, presji lub braku możliwości swobodnego złożenia oświadczenia woli. Za dobrowolne wyrażenie zgody w rozumieniu rozporządzenia 2016/679 – jak wskazała Europejska Rada Ochrony Danych w przyjętych 4 maja 2020 r. Wytycznych 05/2020 dotyczących zgody na mocy rozporządzenia 2016/679 (str. 7) – nie można uznać sytuacji, w której osobie, której dane dotyczą, nie przysługuje rzeczywista

---

[7] Zgodnie z zasadą minimalizacji danych dane osobowe muszą być adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane.

[8] 7 Art. 25 rozporządzenia 2016/679 stanowi: 1.Uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia wynikające z przetwarzania, administrator – zarówno przy określaniu sposobów przetwarzania, jak i w czasie samego przetwarzania –wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, takie jak pseudonimizacja, zaprojektowane w celu skutecznej realizacji zasad ochrony danych, takich jak minimalizacja danych, oraz w celu nadania przetwarzaniu niezbędnych zabezpieczeń, tak by spełnić wymogi niniejszego rozporządzenia oraz chronić prawa osób, których dane dotyczą. 2.Administrator wdraża odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, aby domyślnie przetwarzane były wyłącznie te dane osobowe, które są niezbędne dla osiągnięcia każdego konkretnego celu przetwarzania. Obowiązek ten odnosi się do ilości zbieranych danych osobowych, zakresu ich przetwarzania, okresu ich przechowywania oraz ich dostępności. W szczególności środki te zapewniają, by domyślnie dane osobowe nie były udostępniane bez interwencji danej osoby nieokreślonej liczbie osób fizycznych. 3.Wywiązywanie się z obowiązków, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego artykułu, można wykazać między innymi poprzez wprowadzenie zatwierdzonego mechanizmu certyfikacji określonego w art. 42.

[9] Przyjęte 8 października 2024 r. przez Europejską Radę Ochrony Danych Wytyczne 1/2024 dotyczące przetwarzania danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

[10] Zgoda osoby, której dane dotyczą oznacza dobrowolne, konkretne, świadome i jednoznaczne okazanie woli, którym osoba, której dane dotyczą, w formie oświadczenia lub wyraźnego działania potwierdzającego, przyzwala na przetwarzanie dotyczących jej danych osobowych.

[11] Zgodnie z art. 7 rozporządzenia 2016/679 1.Jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, administrator musi być w stanie wykazać, że osoba, której dane dotyczą, wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych. 2.Jeżeli osoba, której dane dotyczą, wyrażą zgodę w pisemnym oświadczeniu, które dotyczy także innych kwestii, zapytanie o zgodę musi zostać przedstawione w sposób pozwalający wyraźnie odróżnić je od pozostałych kwestii, w zrozumiałej i łatwo dostępnej formie, jasnym i prostym językiem. Część takiego oświadczenia osoby, której dane dotyczą, stanowiąca naruszenie niniejszego rozporządzenia nie jest wiążąca. 3.Osoba, której dane dotyczą, ma prawo w dowolnym momencie wycofać zgodę. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Osoba, której dane dotyczą, jest o tym informowana, zanim wyrazi zgodę. Wycofanie zgody musi być równie łatwe jak jej wyrażenie. 4.Oceniając, czy zgodę wyrażono dobrowolnie, w jak największym stopniu uwzględnia się, czy między innymi od zgody na przetwarzanie danych nie jest uzależnione wykonanie umowy, w tym świadczenie usługi, jeśli przetwarzanie danych osobowych nie jest niezbędne do wykonania tej umowy.

telefon: +48 22 245 57 22
adres email: sekretariat.RRosinski@cyfra.gov.pl
strona www: https://www.gov.pl/

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

możliwość wyboru, czuje się ona zmuszona do wyrażenia zgody lub poniesie negatywne konsekwencje w przypadku jej niewyrażenia.

Należy również wskazać, że w przypadku pozyskiwania przez administratora w ramach nagrywania rozmów danych szczególnej kategorii, np. dotyczących zdrowia, to o ile nie będzie to wynikać z innych przesłanek określonych w art. 9 ust. 2 rozporządzenia 2016/679, jedyną przesłanką legalizującą pozyskiwanie danych osobowych w ramach nagrywania rozmowy będzie wyraźna zgoda (art. 9 ust. 2 lit a).

Odrębnie kształtuje się sytuacja pozyskiwania i dalszego przetwarzania danych osobowych w ramach nagrywania rozmów telefonicznych przez administratorów z sektora publicznego. Szeroko omawiany problem był analizowany w 11. wydaniu Biuletynu UODO z listopada 2023 r. Co do podstaw prawnych przetwarzania zwykłych danych osobowych przez podmioty publiczne przesłankami mającymi najczęściej zastosowanie są określone w art. 6 ust. 1 lit. c i e rozporządzenia 2016/679. Organy administracji publicznej co do zasady nie powinny powoływać się na zgodę osoby nagrywanej dzwoniącej w sprawach odnoszących się do realizacji zadań publicznych z uwagi na wyraźny brak równowagi w stosunkach między administratorem będącym władzą publiczną a osobą, której dane dotyczą. Zgoda osoby, której dane dotyczą, nie powinna stanowić podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych w celu realizacji zadań publicznych, gdyż jest to sytuacja, w której administrator występuje w pozycji władczej i uprzywilejowanej wobec osoby, której dane dotyczą. W takim przypadkach nie sposób uznać, że zgoda została wyrażona dobrowolnie. W szczególności należy wskazać, że komunikowanie osobie, której dane dotyczą, iż brak wyrażenia zgody skutkować będzie odmową kontynuowania relacji lub realizacji określonych czynności, prowadzi do faktycznego przymusu jej udzielenia. Tego rodzaju praktyka podważa dobrowolny charakter zgody. W większości przypadków nie ulega wątpliwości, że osoba, której dane dotyczą, nie będzie miała realnej alternatywy wobec zaakceptowania (warunków) przetwarzania zaproponowanych przez tego administratora (motyw 43 rozporządzenia 2016/679[12]). Zatem w odniesieniu do przetwarzania danych interesantów administrator będący podmiotem publicznym powinien przede wszystkim ustalić, czy przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c) lub czy przetwarzanie danych jest niezbędne do wykonywania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi (art. 6 ust. 1 lit. e). Obydwie przesłanki wskazują na niezbędność przetwarzania na ich podstawie. Ponadto, zgodnie z art. 6 ust. 3 rozporządzenia 2016/679, podstawa przetwarzania w przypadku tych przesłanek musi być określona w prawie Unii lub w prawie krajowym. A zatem przyjęcie podstawy przetwarzania w oparciu o przesłankę z art. 6 ust. 1 lit. c lub art. 6 ust. 1 lit. e rozporządzenia 2016/679 może nastąpić tylko w powiązaniu z właściwym przepisem prawa unijnego lub krajowego. Przykładem realizacji przesłanki z art. 6 ust. 1 lit. c będzie chociażby obowiązek nagrywania rozmów w oparciu o ustawę o systemie powiadamiania ratunkowego[13]. Obecnie nie ma generalnie przepisów, które dawałyby organom publicznym prawo do automatycznego rejestrowania kontaktów z klientami dla realizacji ich zadań. Nie są uprawnione, np. organy gminy, do rejestrowania rozmów telefonicznych dla realizacji ich kompetencji czy też w ramach sprawowania

[12] Aby zapewnić dobrowolność, zgoda nie powinna stanowić ważnej podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych w szczególnej sytuacji, w której istnieje wyraźny brak równowagi między osobą, której dane dotyczą, a administratorem, w szczególności gdy administrator jest organem publicznym i dlatego jest mało prawdopodobne, by w tej konkretnej sytuacji zgodę wyrażono dobrowolnie we wszystkich przypadkach. Zgody nie uważa się za dobrowolną, jeżeli nie można jej wyrazić z osobna na różne operacje przetwarzania danych osobowych, mimo że w danym przypadku byłoby to stosowne, lub jeżeli od zgody uzależnione jest wykonanie umowy – w tym świadczenie usługi – mimo że do jej wykonania zgoda nie jest niezbędna.

[13] ustawa z dnia 22 listopada 2013 r. o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1354)

władzy publicznej. Art. 14 § 2 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego[14], stanowi: „Sprawy mogą być załatwiane ustnie, telefonicznie, za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną[15] lub za pomocą innych środków łączności, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji.". Telefoniczne załatwienie sprawy możliwe jest więc jedynie wtedy, gdy przemawia za tym interes strony, a przepis prawny nie stoi temu na przeszkodzie. Ponadto, treść oraz istotne motywy takiego załatwienia powinny być utrwalone w aktach w formie protokołu lub podpisanej przez stronę adnotacji. Oznacza, to że urząd przy pozyskiwaniu danych osobowych w związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych nie mógłby powołać się na art. 6 ust. 1 lit. c lub e rozporządzenia 2016/679.

Jeśli chodzi o stosowanie przez organy publiczne przesłanki określonej w art. 6 ust. 1 lit. f rozporządzenia 2016/679 to należy podkreślić, że w tym przepisie znajduje się zastrzeżenie, iż podstawa prawna wskazana w lit. f nie ma zastosowania do przetwarzania, którego dokonują organy publiczne w ramach realizacji swoich zadań. Prawnie uzasadniony interes administratora nie powinien mieć zastosowania jako podstawa prawna do przetwarzania, którego dokonują organy publiczne w ramach realizacji swoich zadań, bowiem podstawę prawną przetwarzania danych osobowych powinien określić ustawodawca (motyw 47 rozporządzenia 2016/679). A zatem omawiana przesłanka mogłaby być zastosowana przez podmioty publiczne, jednak nie w sytuacji, w której realizują one swoje zadania określone w przepisach jako ustawowe kompetencje.

Z informacji uzyskanych od Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, działającego w ramach właściwości w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów, obejmującej m.in. zwalczanie praktyk polegających na przesyłaniu niezamówionej informacji handlowej w relacjach B2C, wynika, że w latach 2024–2025 UOKiK odnotował kilkadziesiąt sygnałów dotyczących tego rodzaju praktyk. Ww. sygnały dotyczyły przede wszystkim uporczywego telemarketingu i otrzymywania telefonów pomimo wielokrotnych próśb o usunięcie zgód marketingowych. Prezes Urzędu podejmuje, w ramach swoich kompetencji, działania mające na celu ograniczenie nadużyć w obszarze telemarketingu. Przykładowo w decyzji z 31 grudnia 2024 r. (RPZ 18/2024) Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie C L spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w S polegającą na wykonywaniu połączeń telefonicznych do konsumentów dla celów marketingu bezpośredniego pomimo niedysponowania uprzednią zgodą tych konsumentów na ww. działania. W konsekwencji Prezes Urzędu nałożył na ww. spółkę karę pieniężną w wysokości ok. 31 tys. zł. Za umyślne dopuszczanie się ww. praktyki Prezes Urzędu nałożył ponadto karę w wysokości 22 tys. zł na prezesa zarządu C L Sp. z o.o. z siedzibą w S . Podobnie w decyzji z 19 kwietnia 2023 r. (RŁO 2/2023) Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie A C C Sp. z o.o. Oddział w Polsce polegające na wykorzystywaniu telekomunikacyjnych urządzeń końcowych dla celów marketingu bezpośredniego bez uprzedniej zgody abonentów lub użytkowników końcowych będących konsumentami. Za powyższe naruszenia Prezes Urzędu nałożył na spółkę kary w łącznej wysokości 1,2 mln zł oraz kary na dwie osoby zarządzające spółką w łącznej wysokości 250 tys. zł, w związku z umyślnym dopuszczaniem do naruszenia przez spółkę zbiorowych interesów konsumentów. Prezes Urzędu zwraca uwagę, że z prowadzonych postępowań wobec przedsiębiorców działający w branży telemarketingu wynika, że niejednokrotnie w

[14] art. 14 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2025 r. poz. 1691)
[15] art. 2 pkt 5 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513)

telefon: +48 22 245 57 22
adres email: sekretariat.RRosinski@cyfra.gov.pl
strona www: https://www.gov.pl/
ul. Królewska 27
00-060 Warszawa

momencie podjęcia działań przez Prezesa Urzędu, spółki te podejmują działania mające na celu uniemożliwienie postawienia im zarzutów poprzez np. likwidację, rozwiązanie czy przekształcanie spółek. Prezes Urzędu podejmuje również działania w zakresie niezamówionej informacji handlowej w ramach współpracy z państwami członkowskimi Unii Europejskiej, otrzymując sygnały dotyczące kierowania do konsumentów niezamówionej informacji handlowej pochodzącej od przedsiębiorców z siedzibą w Polsce. W związku z ww. sygnałami Prezes Urzędu kierował do przedsiębiorców wystąpienia na podstawie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów[16]. Obecnie stosowany w ustawie– Prawo komunikacji elektronicznej mechanizm „opt-in" do celów uzyskania zgody na przesyłanie informacji handlowej należy uznać za korzystny dla konsumentów i odpowiedni do ochrony ich interesów.

Z informacji uzyskanych z Ministerstwa Finansów i Gospodarki wynika, że podejmowana jest analiza biznesowych podstaw stosowania praktyki nagrywania rozmów w call center, jak również zagadnień związanych z ochroną danych osobowych.

Prywatne i państwowe call center nagrywają rozmowy głównie w celu zapewnienia jakości obsługi klienta, ochrony przed sporami oraz spełnienia wymogów prawnych. Nagrywanie pozwala na ocenę pracy konsultantów, analizę procesów i poprawę standardów usług. W przypadku reklamacji lub konfliktów, nagrania służą jako dowód obiektywny. Ponadto, w niektórych branżach (np. finansowej czy telekomunikacyjnej) nagrywanie jest wymagane przez prawo do celów regulacyjnych i bezpieczeństwa transakcji. Klienci są informowani o nagrywaniu, co zwiększa transparentność i buduje zaufanie. Wątek ochrony danych osobowych: Nagrywanie rozmów telefonicznych przez call center jest przetwarzaniem danych osobowych i w związku z tym musi spełniać wszystkie wymagania RODO. Przetwarzanie danych osobowych w myśl RODO musi przede wszystkim opierać się na zgodności z prawem. Kluczowe wymogi zostały ujęte w art. 5 RODO i obejmują:

a) zgodność z prawem, rzetelność, przejrzystość: dane muszą być przetwarzane uczciwie i jasno dla osoby, której dotyczą;
b) ograniczenie celu: dane zbierane w konkretnych, wyraźnych celach i nieprzetwarzane niezgodnie z nimi;
c) minimalizacja danych: zbieranie tylko niezbędnych danych dla celów przetwarzania;
d) prawidłowość danych: dane muszą być poprawne i uaktualniane;
e) ograniczenie przechowywania: dane przechowywane przez okres nie dłuższy niż to konieczne;
f) Integralność i poufność: zapewnienie bezpieczeństwa, ochrona przed niedozwolonym przetwarzaniem, utratą czy uszkodzeniem.

Ponadto Administrator musi:

a) być w stanie wykazać przestrzeganie przepisów odo - zasada rozliczalności działań administratora;
b) dopełnić obowiązków informacyjnych (art. 13-14 RODO): Przekazanie informacji o administratorze, celu przetwarzania, okresie przechowywania danych i prawach użytkownika;
c) zapewnić realizację praw osób, których dane dotyczą: (prawo dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu wobec przetwarzania).

[16] ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2025 poz. 1714)

Brak spełnienia ww. wymogów stanowi naruszenie przepisów RODO i naraża m.in. na kary administracyjne.

Z wyrazami szacunku
Rafał Rosiński
Podsekretarz Stanu
/dokument podpisany elektronicznie/

**Do wiadomości:**

Kancelaria Prezesa Rady Ministrów - Departament Spraw Parlamentarnych

telefon: +48 22 245 57 22
adres email: sekretariat.RRosinski@cyfra.gov.pl
strona www: https://www.gov.pl/

ul. Królewska 27
00-060 Warszawa