

Grzechy dostawców internetu

Dostawcy usług internetowych wykorzystują zwiększający się popyt i coraz częściej nie grają fair wobec klientów. Nie chcą odpowiadać za jakość dostępu do sieci, nie zwracają abonamentu za przerwy w świadczeniu usług, a w umowach stosują zakazane klauzule.

Zamówiłem usługę Neostrady TP. Umowa została zawarta na czas określony – mówi konsument. – Po pewnym czasie zacząłem jednak otrzymywać faktury na wyższe kwoty, niż przewidywała umowa. Okazało się, że dostawca internetu automatycznie przekształcił umowę zawartą na czas określony w umowę na czas nieokreślony, gdyż abonent nie złożył odpowiednio wcześniej wypowiedzenia. Przekształcenie umów powodowało podwyżkę ceny. Niestety, klient nie został o tym poinformowany przy podpisywaniu umowy. Takich skarg jest jednak więcej.

Karają za zaległości

– W sytuacji gdy klient nie płaci za internet, Telekomunikacja Polska odcina mu często dostęp zarówno do internetu, jak i telefonu, mimo że są to dwie odrębne umowy. Zdarza się również odmowa założenia Neostrady z powołaniem się na brak warunków technicznych, mimo że pierwotnie TP S.A. stwierdzała, że takie warunki techniczne istnieją.

Problemy dotyczą nie tylko usług internetowych świadczonych przez TP, ale również przez innych dostawców. Klienci skarżą się najczęściej na złą jakość usług – zrywanie połączeń, przeciążanie linii (i w efekcie brak dostępu), czy wolniejszą, niż przewiduje umowa, szybkość transferu. Nie dotrzymywany bywa również tryb rozpatrywania reklamacji – np. operatorzy nie rozpatrują reklamacji w terminie.

Wyłączają w umowach

Takie działania operatorów powodują, że sprawy dotyczące usług internetowych coraz częściej znajdują swój finał w Sądzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Sąd już kilkakrotnie zakwestionował postanowienia umów zawieranych z klientami – stosowane m.in. przez krakowskich i poznańskich dostawców internetu. Niestety, w takich umowach pojawia się sporo zakazanych klauzul. / wykaz klauzul niedozwolonych znajduje się na www.uokik.gov.pl /.

Operatorzy zastrzegają m.in., że jeśli abonent nie ureguluje w terminie należności za internet, odcina mu się dostęp do sieci. Ponowne włączenie usługi jest możliwe dopiero wówczas, gdy abonent uiści specjalną opłatę przyłączeniową. Takie działanie jest sprzeczne z prawem, gdyż przedsiębiorca może w pierwszym rzędzie zażądać zapłaty odsetek za czas zwłoki lub wyznaczyć dodatkowy termin na dokonanie zapłaty. Nie powinien od razu odcinać internetu.

W umowie z dostawcą internetu sprawdź:

- czy firma nie zastrzega wygórowanych kar umownych za opóźnienia w zapłacie,
- czy nie musisz płacić abonamentu w razie przerw w dostępie do sieci,
- czy operator nie wyłączył swojej odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie internetu,
- czy nie musisz uiszczać opłat nawet wówczas, gdy nie otrzymasz faktury,

- czy dostawca internetu nie odłącza automatycznie dostępu do sieci w razie opóźnienia w płatnościach,
- czy umowa nie przedłuża się automatycznie, jeśli klient nie wypowie jej odpowiednio wcześniej.

Nie zwracają abonamentu

Dostawcy internetu nie chcą również zwracać części abonamentu wówczas, gdy nastąpiła przerwa w świadczeniu usług. Przykładowo, jedna z firm zastrzegła, że zwrot przysługuje klientowi tylko wówczas, gdy przerwa trwała powyżej 3 dni. Inny przedsiębiorca zapisał w umowie, że może na życzenie klienta, zawiesić dostęp do internetu na czas nie krótszy niż 5 miesięcy. Klient musi jednak płacić w tym czasie abonament. Sąd uznał, że abonent nie może być zmuszany do uiszczania opłaty za świadczenie, którego nie otrzymał, podczas gdy spółka otrzymuje zapłatę, nie świadcząc swojego zobowiązania.

Inna firma zastrzegła, że jeśli użytkownik internetu zrezygnuje z usług przed upływem ważności abonamentu, nie otrzyma zwrotu proporcjonalnej kwoty abonamentu. Tak więc, mimo że całość lub część świadczeń nie zostanie spełniona w okresie, za który klient płaci abonament, spółka nie zwróci mu niewykorzystanego abonamentu. Zdarza się również, że dostawca internetu obliuguje klienta do zapłaty abonamentu, mimo że nie otrzymał on faktury lub książeczki opłat.

Naliczają odsetki

Jeden z przedsiębiorców zastrzegł sobie prawo naliczania odsetek w wysokości 1 proc. za każdy dzień zwłoki w zapłacie abonamentu. Sąd uznał takie postanowienie za nadmiernie wygórowaną karę umowną – odsetki wynosiły bowiem 365 proc. w skali roku.

Dostawcy internetu wyłączają również swoją odpowiedzialność za szkody poniesione przez abonenta w związku z korzystaniem z internetu – np. za utratę danych lub ich opóźniony przesył, czy nieprawidłowe funkcjonowanie komputera lub sieci. Tymczasem takiej odpowiedzialności nie wolno z góry wyłączać – każde roszczenie abonenta o naprawienie szkody powinno podlegać indywidualnej ocenie.