

# Internet bez gwarancji jakości usług

## UMOWA O DOSTARCZANIE INTERNETU

Regulamin świadczenia dostępu do sieci komputerowej Metcom zawiera postanowienia, które wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy i uprawniają go do zatrzymania nienależnej opłaty. Postanowienia takie są niedozwolone, gdyż naruszają prawa konsumentów.

Coraz więcej osób nie wyobraża sobie życia bez internetu. Dostęp do sieci jest potrzebny nie tylko w pracy zawodowej, ale także w życiu codziennym. W internecie dokonujemy zakupów, przelewów bankowych czy rezerwacji biletów. Za jego pomocą kontaktujemy się z bliskimi. Dostęp do szybkiej i łatwo dostępnej informacji ułatwia kształcenie i pozwala na pogłębianie zainteresowań.

Podpisując umowę o dostarczenie internetu, musimy pamiętać o tym, żeby dokładnie ją przeczytać i zapoznać się z jej postanowieniami. Trzeba też zapoznać się z regulaminem świadczenia usług, którego postanowienia są również wiążące. Ważne jest, żeby sprawdzić, czy regulamin albo umowa nie zawierają niedozwolonych klauzul umownych, które naruszają prawa konsumenta i stosowanie których jest zabronione.

### Brak odpowiedzialności

Analizując regulamin świadczenia usługi dostępu do lokalnej sieci komputerowej Metcom z siedzibą w Szczytnie natknęliśmy się na postanowienia, które łamią prawa klientów. Jednym z takich postanowień jest paragraf 5 ust. 1 regulaminu, zgodnie z którym operator nie gwarantuje przepustowości transmisji do zasobów internetowych. Jest to ewidentne zwolnienie się przedsiębiorcy od odpowiedzialności za ewentualne nienależyte wykonanie umowy, której istotą jest właśnie zapewnienie dostępu do internetu. Z tego też względu wyłączenie odpowiedzialności przedsiębiorcy narusza prawa klienta i jest niezgodne z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kodeksu cywilnego, który stanowi, że wyłączenie lub ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorcy jest niedozwolonym postanowieniem umownym.

Innym postanowieniem regulaminu, który jest niezgodny z art. 385<sup>3</sup> pkt 2 kodeksu cywilnego, jest par. 8 pkt 4. Zgodnie z tym paragrafem operator nie ponosi odpowiedzialności za złą jakość usług wynikłą z awarii oraz nieprawidłowego działania urządzeń dostawcy usług internetowych. Również w przypadku tego postanowienia regulaminu naruszone są prawa konsumenta, bowiem umowa o świadczenie usług dostępu do internetu jest umową rezultatu. Nieprawidłowe działanie urządzeń dostawcy usług jest zatem ryzykiem działalności przedsiębiorcy i powinien on ponosić z tego tytułu odpowiedzialność.

### Nienależna opłata

Regulamin świadczenia usługi dostępu do lokalnej sieci komputerowej Metcom zawiera także postanowienia, które uprawniają przedsiębiorcę do pobrania nienależnej opłaty.

Jednym z takich postanowień jest par. 15, zgodnie z którym po podłączeniu i uruchomieniu usługi użytkownikowi nie przysługuje zwrot opłaty instalacyjnej. Zgodnie z tym postanowieniem, nawet jeżeli konsument zrezygnuje z usługi dostępu do internetu z winy dostawcy, to przedsiębiorca będzie mógł zatrzymać uiszczoną wcześniej opłatę instalacyjną. Jest to niezgodne z art. 385<sup>3</sup> pkt 12 kodeksu cywilnego, który stanowi, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

### **Niedopuszczalna interpretacja**

Część analizowanego regulaminu dostępu do lokalnej sieci komputerowej zawiera niejednoznaczne zapisy, które mogą być interpretowane na niekorzyść konsumenta. Przykładem takiego zapisu może być par. 19 ust. 4 regulaminu, zgodnie z którym w przypadku częstego nie opłacania w terminie należności, administrator ma prawo ograniczyć dostęp do internetu. Regulamin nie mówi jednak nic na temat tego, jak rozumieć pojęcie częstego nie opłacania. Z tego też względu przedsiębiorca sam może dowolnie interpretować to pojęcie i np. już po dwukrotnym spóźnieniu się z opłatą ograniczyć dostęp do internetu.

Takie zapisy są jednak sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt 9 kodeksu cywilnego, który stanowi, że postanowienia, które przyznają przedsiębiorcy uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, są niedozwolonymi postanowieniami. Zgodnie z tym przepisem każda umowa powinna być zatem napisana w taki sposób, aby jej postanowienia były jednoznaczne i zrozumiałe dla każdej ze stron.

### **Ważne!**

Konsument powinien szczególnie uważnie analizować postanowienia dotyczące jakości i warunków technicznych usług

### **3 KROKI**

Co zrobić, gdy umowa o świadczenie usług internetowych zawiera niedozwolone postanowienia?

1 Zwrócić się do dostawcy internetu o usunięcie klauzuli z umowy.

2 Zwrócić się do prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o zbadanie, czy wskazane przez niego zapisy nie stanowią klauzul niedozwolonych.

3 Gdy dostawca nie usunie klauzuli, wnieść pozew do sądu (wydział cywilny) o ustalenie, że konkretne postanowienie umowy stanowi klauzulę niedozwoloną.

Analiza krok po kroku

### **WĄTPLIWY ZAPIS UMOWY**

**Po podłączeniu i uruchomieniu usługi użytkownikowi sieci nie przysługuje zwrot opłaty instalacyjnej.**

## **CO TO OZNACZA?**

Jeżeli konsument zrezygnuje z umowy i nie będzie chciał korzystać z dostępu do internetu, to przedsiębiorca nie zwróci mu opłaty instalacyjnej. Konsument nie będzie mógł żądać zwrotu pieniędzy nawet wówczas, gdy zrezygnuje z umowy z winy przedsiębiorcy, który np. będzie dokonywał częstych utrudnień w dostępie do internetu.

## **CZY JEST ZGODNY Z PRAWEM?**

**NIE**

Postanowienie jest niezgodne z prawem i narusza prawa konsumenta. Zgodnie bowiem z art. 385<sup>3</sup> pkt 12 kodeksu cywilnego, niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

## **REKOMENDACJA DLA KLIENTA**

Klient przed podpisaniem umowy powinien zwrócić się do dostawcy internetu o zmianę niekorzystnego dla niego zapisu. Jeżeli dostawca nie dokona zmiany, to klient powinien rozważyć rezygnację z podpisania umowy.

## **REKOMENDACJA DLA FIRM**

Dostawca internetu powinien usunąć z regulaminu niekorzystny dla klientów zapis.

**Opinia:**

**ALEKSANDER BARCZEWSKI**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, delegatura w Bydgoszczy

W umowach dostępu do internetu szczególnie trzeba analizować postanowienia, które dotyczą jakości, w tym warunków technicznych świadczenia usług. Należy wymagać od operatorów gwarancji minimalnej prędkości transmisji oraz sprawdzić, czy operator nie próbuje zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie umowy. Równie istotne są postanowienia, które mają przywiązać nas do operatora i ograniczyć możliwość jego zmiany na innego (wygórowane odstępné, automatyczne przedłużenie umowy). Umowa dostępu do internetu jest umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych i należy stosować do niej przepisy prawa telekomunikacyjnego. Oznacza to, że niezależnie od ochrony przewidzianej w art. 384 i nast. k.c., uznają one za niedozwolone, a więc w praktyce niewiążące konsumenta takie postanowienia, które kształtują jego prawa i obowiązki sprzecznie z dobrymi obyczajami rażąco naruszając jego interesy.

**PIOTR SCHRAMM**

adwokat Of Counsel w Kancelarii Gessel

**Otrzymując dostęp do sieci, zadбайmy o kompletne ustalenie warunków w samej umowie, bez możliwości wprowadzenia przez dostawcę zmian np. przez zmianę dodatkowych regulaminów lub cenników. Gdy jakość usług nie odpowiada zobowiązaniu dostawcy, ważne będzie uprawnienie do wstrzymania płatności do czasu przywrócenia umówionej jakości. Ważne, aby to dostawca był wobec nas odpowiedzialny za urządzenia i instalacje, których używa świadcząc nam usługi. W zakresie odpowiedzialności dostawcy za jakość usług zadбайmy o odesłania do obowiązujących przepisów ogólnych, bez krótkich lub nieokreślonych terminów dla zgłoszenia usterek pod rygorem utraty roszczeń. Opóźnienie w płatnościach może wiązać się tylko z odsetkami ustawowymi, a nie karami czy innymi opłatami. Uprawnienie dostawcy do rozwiązania umowy winno być w sposób kompletny opisane w umowie.**