



Kazus nr 2

Pani T., skuszona reklamą bezprzewodowego internetu z prędkością ściągania danych do 7,2 Mb/s, stawiała się w punkcie obsługi klienta w celu zawarcia umowy. Bezpośrednio przed zawarciem umowy Pani T. oświadczyła obsługującej ją osobie, że zamierza z usługi korzystać przez komputer stacjonarny w miejscu zamieszkania. Ponadto zapytała, czy usługa pod podanym adresem będzie działać. Przedstawiciel dostawcy usług stwierdził, że co prawda osiągnięcie prędkości 7,2 Mb/s przy ściąganiu danych jest w praktyce niemożliwe, ale usługa „będzie działać”. Pani T. podpisała umowę, w której znalazło się stwierdzenie, że w przypadku jednostronnego rozwiązania umowy przez Panią T. lub przez dostawcę usług z winy Pani T. przed upływem 36 miesięcy od dnia zawarcia umowy, Pani T. zobowiązana będzie do zapłaty wysokiej kary umownej równej określonej w umowie uldze przyznanej Pani T. Przy zawieraniu umowy oprócz regulaminu i cennika Pani T. otrzymała również mapę zasięgu sieci, z której wynikało, że miejsce zamieszkania Pani T. znajduje się w zasięgu sieci UMTS. Pod mapą zamieszczona została informacja, że mapa ma charakter informacyjny, nie może być podstawą do zawierania umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz nie może być podstawą ewentualnych reklamacji zasięgu. Po uruchomieniu usługi okazało się, że połączenie z internetem jest bardzo często niedostępne, a nawet jeżeli łącze działa, to prędkość ściągania danych nie przekracza 64 kb/s.

Po interwencjach u dostawcy usług Pani T. dowiedziała się, że ze względów technicznych w miejscu jej zamieszkania nie może liczyć na poprawę parametrów usługi. Na pytanie o możliwość natychmiastowego rozwiązania umowy Pani T. uzyskała odpowiedź, że wiązać się to będzie z koniecznością zapłaty wysokiej kary wynikającej z umowy. Przedstawiciel dostawcy usług stwierdził ponadto, że usługa obejmuje mobilny dostęp do internetu, w związku z czym Pani T. może korzystać z niej gdzie indziej. Dla Pani T. usługa bez dostępu do internetu w miejscu zamieszkania jest nieprzydatna.

Pytania:

1. Jakimi środkami prawnymi dysponuje w powyższej sytuacji Pani T. w celu rozwiązania uciążliwego dla niej problemu?
2. Czy rzeczywiście Pani T. musi być związana umową przez 36 miesięcy, jeżeli nie chce płacić kary umownej za jej przedterminowe rozwiązanie?
3. Jakie okoliczności powinna wykazać Pani T., co natomiast powinien udowodnić dostawca usług, żeby rozstrzygnąć spór na swoją korzyść?