

Transkrypcja nagrania

Agnieszka Kopacz-Domańska: Konsumenckie ABC. „Internet nie działa? Sprawdź, jakie masz prawa”. Podcast przygotowany przez Fundację ProPublika. Agnieszka Kopacz-Domańska, zapraszam. Awaria Internetu u operatorów to częste zjawisko. Zbyt słaby sygnał, znikające połączenie, czy też brak zasięgu. Jakie w tej sytuacji mamy prawa jako konsumenci? O tym opowie Kamil Szpyt, radca prawny. Witam.

Kamil Szpyt: Dzień dobry Pani Redaktor, dzień dobry Państwu.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Wachlarz problemów, które jako konsumenci możemy mieć z Internetem, jest dosyć szeroki. No właśnie, jakie te problemy mieszczą się w tym wachlarzu, które potem mogą być podstawą do naszych roszczeń? Gdybyśmy mogli je wypunktować.

Kamil Szpyt: W tym zakresie, Pani Redaktor, możemy wyróżnić kilka takich podstawowych sytuacji. Przede wszystkim: niepodjęcie świadczenia usług przez operatora, pomimo zawartej z nim umowy, przerwa, w ogóle zaprzestanie świadczenia usług przez dostawcę usług internetowych, świadczenie usług niedostatecznej jakości w zakresie łącza internetowego, to znaczy poniżej oczekiwań konsumenta, oczekiwań jak najbardziej uzasadnionych w kontekście zawartej wcześniej umowy, ewentualnie czasami pojawiają się też kwestie związane z nieprawidłowym obliczaniem należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych.

Agnieszka Kopacz-Domańska: No właśnie, tych przypadków jest kilka, tych problemów czasami konsumenckich jeszcze więcej i o tych problemach teraz porozmawiamy. Internet to nie tylko źródło informacji, zakupów, no ale także pracy. I kiedy odbywamy kolejne służbowe spotkanie, okazuje się, że połączenie z Internetem zrywa się wielokrotnie. Problem się powtarza, a dostawca usługi nic z tym nie robi. Co powinniśmy zrobić w tej sytuacji i jakie prawa przysługują nam jako konsumentom?

Kamil Szpyt: Cóż, jeżeli chodzi o dochodzenie swoich roszczeń w podobnej sytuacji, to ustawodawca nie przewidział w tym przypadku jakiejś szczególnie skomplikowanej, odrębnej procedury przewidzianej wyłącznie dla tego typu sporów. Generalnie w zasadniczej części odsyła on tutaj do przepisów ogólnych, a co oczywiście nie oznacza, że brak całkowicie regulacji, która normowałaby sytuację konsumenta i dostawcy usług internetowych. Przede wszystkim warto tutaj wspomnieć, że w ustawie „Prawo telekomunikacyjne” ustawodawca przewidział szereg elementów, które powinny znaleźć się w umowie o świadczeniu usług telekomunikacyjnych, takie podstawowe zagadnienia, jak oczywiście oznaczenie stron, termin oczekiwania na przyłączenie do sieci lub po prostu termin rozpoczęcia świadczenia tych usług, sposoby dokonywania płatności. Natomiast w kontekście naszej rozmowy to, co nas najbardziej powinno interesować, to także obowiązek określenia zakresu odpowiedzialności takiego dostawcy usług internetowych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, także w wysokości odszkodowania oraz zasad i terminów wypłaty tego odszkodowania, w szczególności w przypadku, gdy nie został osiągnięty określony w umowie poziom jakości świadczonych usług. Przy czym należy powiedzieć, że wyobraźnia ludzka, zwłaszcza dostawców usług internetowych, nie zna granic. W tym zakresie wielokrotnie tego typu przedsiębiorcy w praktyce na przestrzeni ostatnich lat próbowali wyłączyć swoją odpowiedzialność, choćby nawet stosując zapisy, że dostawca nie ponosi odpowiedzialności w zasadzie za nic, za jakiegokolwiek problemy techniczne, przerwy w dostawie Internetu, etc. Więc tak naprawdę nie możemy dochodzić swoich roszczeń ani przed sądem powszechnym, ani przed sądem najwyższym, ani przed sądem ostatecznym. Generalnie tak naprawdę jest tu w pełnym zakresie chroniony, niewinny, etc. Oczywiście tego typu zapisy są nieważne w świetle prawa.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Ale okazuje się, że ten operator tak zupełnie nie może zdjąć z siebie odpowiedzialności, no bo często ponosi winę za te problemy właśnie z Internetem. No i właśnie, jeżeli już konsumentka ma ten problem, no i chce jakiegoś odszkodowania czy jakiejś rekompensaty, jak to musi zgłosić do tego operatora? Czy powinno się to odbywać poprzez infolinię, czy też pisemnie? Jaka jest tutaj najlepsza ścieżka?

Kamil Szpyt: Oczywiście, Pani Redaktor, ma Pani w pełni rację. Tak jak wspominałem, te klauzule są uznane za klauzule niedozwolone. Jeżeli chodzi o taką procedurę, którą powinien tutaj przeprowadzić konsument, w jaki sposób zadziałać: oczywiście złożenie stosownej reklamacji do dostawcy usług internetowych. Ta reklamacja zgodnie z przepisami prawa może w założeniu być złożona w formie pisemnej, ustnej lub elektronicznej. Nasz dostawca usług internetowych w praktyce ma 30 dni, żeby taką reklamację rozpoznać. Brak odpowiedzi będzie w tym przypadku traktowany jako uznanie naszych roszczeń, uznanie zasadności naszych twierdzeń. Zresztą jest to rozwiązanie bardzo charakterystyczne w naszym porządku prawnym. Podobnie, kiedy mamy do czynienia z jednej strony z przedsiębiorcą świadczącym bardzo istotne usługi, ale z drugiej strony profesjonalnym, na przykład w tym przypadku podobne sytuacje są z bankami, z ubezpieczycielami, a po drugiej stronie mamy tego konsumenta, który w założeniu ma tę pozycję znacznie słabszą. Głównie ze względu na brak odpowiedniej wiedzy, doświadczenia, także środków finansowych, więc to jest taki, powiedzmy przywilej, czy polepszenie przez ustawodawcę sytuacji tego konsumenta. Przy czym, jeżeli chodzi o tę reklamację, to elementy takiej reklamacji zostały przewidziane w przepisach prawa w stosownym rozporządzeniu. Powinna ona zawierać przede wszystkim imię, nazwisko, względnie: nazwę osoby reklamującej, prawdę, adres zamieszkania, siedzibę, określenie przedmiotu reklamacji, przedstawienie okoliczności uzasadniającej reklamację. Natomiast co jest istotne? Generalnie w ramach zawieranej umowy dostawca usług internetowych powinien nas poinformować również, co taka reklamacja powinna zawierać. Więcej, kiedy już złożymy tę reklamację i okazuje się, że jednak coś zaniedbaliśmy, czyli na przykład nie korzystaliśmy tutaj ze wzorca, który zawierał określone elementy, które ułatwiłyby nam złożenie tej reklamacji, tylko zrobiliśmy to ad hoc i pominęliśmy któryś element, którąś informację, to w tej sytuacji pracownik dostawcy usług powinien się z nami skontaktować, poinformować nas, że nasza reklamacja zawiera określone braki, które powinniśmy w wyznaczonym nam terminie, nie krótszym niż 7 dni, uzupełnić. I tutaj niestety trzeba mieć na względzie, że brak uzupełnienia tych braków, czyli brak na przykład podania pewnych istotnych informacji, które były tutaj wymagane, będzie skutkowało pozostawieniem naszej reklamacji bez rozpoznania. Z takich jeszcze najistotniejszych kwestii warto pamiętać, że to nie jest tak, że możemy składać naszą reklamację do końca świata i jeden dzień dłużej. No niestety, pomimo pewnych ułatwień i udogodnień, które przewidział ustawodawca w zakresie sytuacji konsumentów, mamy tutaj pewien termin przedawnienia, mianowicie taka reklamacja powinna być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, jeżeli to właśnie przerwa jest tą podstawą do reklamowania usług, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub ewentualnie miała być wykonana. Względnie przyjmuje się także od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenia należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej, jeżeli właśnie to nienależyte obliczenie tych należności jest podstawą wysuwania przez nas stosownych roszczeń.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Ale bardzo często ze strony takiego operatora pojawiają się także odpowiedzi, z którymi zetknęła się jedna z konsumentek, żaląc się na to, że ma bardzo duży problem z Internetem, ze słabą jakością połączenia i często zrywającym się połączeniem. Operator stwierdził, że prosi o przesłanie dokumentów potwierdzających przerwę w dostępie do Internetu. No właśnie, jak to udowodnić? I czy operator ma prawo żądać takiego właśnie potwierdzenia i takich dokumentów mówiących o tych przerwach w dostępie do Internetu?

Kamil Szpyt: Wydaje się, że w tym konkretnym przypadku mamy do czynienia z praktyką, która ma z założenia utrudnić konsumentowi dochodzenie jego praw. Tutaj niejednokrotnie konsument nie będzie potrafił ustalić i dowieść przyczyn problemów z Internetem. To operator powinien dokonać tych ustaleń w zakresie źródła problemu przesyłania danych i oczywiście w dalszej perspektywie także usunąć te problemy. Natomiast warto tutaj wspomnieć, że jeżeli chodzi o pomocne w takiej sytuacji narzędzia, to nie są one zarezerwowane wyłącznie dla dostawców usług i jest tutaj pewna też możliwość skorzystania z nich przez samych konsumentów. Przede wszystkim mowa tutaj o różnego rodzaju narzędziach służących do pomiaru prędkości Internetu. W niektórych przypadkach takie narzędzia są udostępniane przez samego dostawcę usług internetowych, tak żeby zapewnić pewną klarowność relacji pomiędzy stronami. Takie narzędzia są też dostępne nieodpłatnie w Internecie. Wśród nich warto w szczególności wspomnieć o certyfikowanym mechanizmie monitorowania jakości dostępu do Internetu, który jest udostępniany na stronie Urzędu Komunikacji Elektronicznej i właśnie certyfikowany przez Prezesa tego urzędu. Jeżeli mnie pamięć nie myli, on jest dostępny w ogóle od 1 grudnia 2018 roku, aplikacja PRO Speed Test. O tyle interesująca, że weryfikuje, w jakich warunkach był realizowany pomiar, czyli sprawdza nam m.in. takie kwestie jak obciążenie procesora, rodzaj karty sieciowej, obecność aktywnych łącz VPN, czy też liczbę urządzeń w sieci domowej użytkownika. W tym kontekście inne narzędzia dostępne niejednokrotnie nieodpłatnie w Internecie są o wiele uboższe, jeżeli chodzi o szczegółowość tego pomiaru, dlatego tutaj warto w szczególności zainteresować się tym certyfikowanym mechanizmem. Zresztą jego źródła poniekąd znajdują się w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 listopada 2015 roku, 2015/2120, rozporządzenia o bardzo długiej formalnej nazwie, które nazywa się po prostu rozporządzeniem „o otwartym Internecie” lub „dostępie do otwartego Internetu”. Rozporządzenie to ustanowiło wspólne, czyli takie jednolite na terenie całej Unii Europejskiej, zasady mające na celu zagwarantowanie równego i niedyskryminacyjnego traktowania transmisji danych w ramach świadczenia usług dostępu do Internetu, jak również związanych z tym praw użytkowników końcowych oraz obowiązki dostawców usług dostępu do Internetu, właśnie w tym zakresie. Zgodnie ze wskazanym rozporządzeniem, każdy użytkownik Internetu ma między innymi prawo do uzyskania w nieograniczony, nieskrępowany sposób dostępu do informacji oraz do rozpowszechniania tych informacji, jak również mieć możliwość korzystania z wybranych aplikacji, wybranych usług, udostępniania ich, korzystania z wybranych urządzeń końcowych w zakresie szeroko pojętego dostępu do otwartego Internetu. I w efekcie za niedozwolone należy uznać stosowanie przez dostawców usług dostępu do Internetu wszelkiego rodzaju praktyk handlowych, jak również wprowadzania do umów postanowień umownych, które ograniczają użytkownikom tę dostępność.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Inna historia konsumentki. Zawarła umowę na świadczenie usługi internetowej, jeżeli chodzi o Internet światłowodowy, jednak, zamiast działać szybciej, jak sugerowała umowa, działa dużo wolniej. Na dodatek ta konsumentka miała bardzo duży problem z połączeniem z Wi-Fi. Chciała rozwiązać umowę, jednak firma odmówiła. Pytanie, czy miała w tej sytuacji do tego prawo?

Kamil Szpyt: Tak jak już mówiliśmy dzisiaj, dostawca usług internetowych ma obowiązek świadczyć usługi jakości, do której się zobowiązał w ramach umowy. W przypadku, kiedy ten Internet działa wolniej, są problemy z połączeniem, zazwyczaj kwestie dotyczące właśnie ewentualnych roszczeń, ewentualnej odpowiedzialności są dość jasno uregulowane w umowie. Więc tak naprawdę, ja bym przed odstąpieniem zweryfikował, jak wygląda ta sytuacja. I wydaje się, że tej Pani przede wszystkim, bo to jest takie dość standardowe uregulowanie, przysługiwałoby odpowiednie odszkodowanie w wysokości — zazwyczaj jest to pewna część ułamek miesięcznej opłaty za Internet — zazwyczaj 1/30 za każdy dzień. Można również dodatkowe świadczenia za problemy z połączeniem, chociaż tutaj należy potraktować raczej, że problemy z połączeniem, czyli tak naprawdę brak dostępu do Internetu, jak i niewłaściwa jakość usługi. O jednej rzeczy bym jedynie tutaj jeszcze pamiętał, bo tutaj należy mieć na względzie, że przepisy prawa telekomunikacyjnego w znacznej mierze odsyłają do kodeksu

cywilnego w zakresie tej odpowiedzialności dostawcy Internetu. Należy pamiętać, że nie odpowiada on za brak wykonania usługi lub jej nienależyte wykonanie, jeżeli nie ponosi generalnie za to odpowiedzialności. Czyli przykładowo brak dostępu do Internetu spowodowany był siłą wyższą, jakąś powodzią, huraganem, atakiem obcych itd.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Inna konsumentka, również narzekając na problemy ze słabym łączem, także problemy z połączeniem Wi-Fi, które utrudniają jej codzienną pracę, zgłosiła taki problem operatorowi: stwierdziła, że nie jest zadowolona z usługi i chce zerwać umowę. Konsultant powiedział, że rozumie jej zrytowanie, ale niestety nadajniki są przeciążone i to nie jest wina operatora. A umowy konsumentka zerwać nie może, bo grozi jej kara. Czy to dobre wytłumaczenie ze strony operatora i co w tej sytuacji może zrobić taka konsumentka?

Kamil Szpyt: Moim zdaniem nie jest to dobre tłumaczenie ze strony operatora. To operator ma obowiązek zapewnić odpowiednią infrastrukturę w zakresie dostępu do Internetu. I do zapewnienia odpowiedniej infrastruktury z założenia zobowiązuje się w ramach zawieranej umowy. Oczywiście są pewne sytuacje np. w przypadku Internetu mobilnego, kiedy wiemy od samego początku i nasz operator informuje o tym, że np. jego sieć obejmuje cały wschód kraju, południe, a północ już nie, a pomimo to konsument decyduje się na wykupienie takiego Internetu i później ma żal, że ten Internet nie działa mu gdzieś tam w Gdańsku. Oczywiście w tym przypadku trudno mówić o zaniedbaniach ze strony operatora, który jasno informował, że w przypadku Internetu mobilnego tam ten Internet nie będzie działał, natomiast z założenia to właśnie na operatorze spoczywa ten obowiązek zapewnienia odpowiedniej infrastruktury też w zakresie, żeby nie dochodziło do przeciążeń - odpowiednia przepustowość. Więc tutaj moim zdaniem Pani jak najbardziej miała rację, jeżeli chodziło o składanie w tym przypadku, powiedzmy reklamacji do operatora.

Agnieszka Kopacz-Domańska: My mówimy cały czas o problemach z prędkością, z dostawą Internetu. A co, jeżeli ten Internet w ogóle nie działa? Jakie roszczenia przysługują abonentowi, gdy operator w ogóle nie świadczy usługi, ta usługa w ogóle nie działa?

Kamil Szpyt: Wspomniałem już nawet o tym zagadnieniu. Z założenia te kwestie są uregulowane w umowie i bardzo często wygląda to w następujący sposób, że za brak świadczenia usług przez pewien okres czasu, czy dzień, dwa, trzy, tydzień, dwa tygodnie, konsumentowi będzie przysługiwało określone świadczenie, z reguły 1/30 pełnej opłaty za Internet miesięczny. Poniekąd uznajemy po prostu, że za ten dzień jest zwolniony z tej opłaty.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Co, jeżeli przerwanie usługi jest wynikiem np. warunków atmosferycznych? Czy dostawca Internetu ponosi w takiej sytuacji jakąkolwiek odpowiedzialność?

Kamil Szpyt: Jeżeli chodzi o wspomnianą kwestię, Pani Redaktor, sprawa wygląda w następujący sposób: generalnie dostawca nie odpowiada za brak wykonania usługi lub jej nienależyte wykonanie, jeżeli nie ponosi za to odpowiedzialności, czyli znowu mamy odesłanie do tych ogólnych przepisów prawa cywilnego. Bardzo często te załamania pogodowe będzie można podciągnąć pod tak zwaną siłę wyższą i rzeczywiście tutaj nie możemy ewentualnie wysuwać roszczeń wobec naszego operatora. Natomiast są też niniejsze przypadki, kiedy możemy mówić tutaj o pewnym zawinieniu, jeżeli na przykład operator w odpowiedni sposób nie zabezpieczył tej infrastruktury i do jej zniszczenia, podtopienia lub uszkodzenia doszło właśnie z uwagi na jego zaniedbania wcześniejsze, no wtedy rzeczywiście powinien on ponosić odpowiedzialność.

Agnieszka Kopacz-Domańska: A co z sytuacją, z którą ma do czynienia inny konsument, który twierdzi, że ma popsuty modem? Czy musi płacić abonament w pełnej kwocie?

Kamil Szpyt: Cóż, w tym przypadku zasadnicza kwestia jest taka, skąd on ten modem ma. Bardzo często ten modem będzie pochodził oczywiście od dostawcy usług internetowych i tak jak w przypadku wspomnianego już przeze mnie routera, to dostawca będzie ponosił odpowiedzialność za brak świadczenia usługi, bo też odpowiada za kwestie modemowe. Natomiast oczywiście można było sobie wyobrazić teoretycznie sytuację, kiedy ten modem finalnie był zakupiony bezpośrednio przez konsumenta i w kontekście usług świadczonych przez poprzedniego dostawcę, no tutaj rzeczywiście ciężko obarczać odpowiedzialnością za nienależyte działanie tego modemu operatora dostawcy usług internetowych. Podobna zresztą byłaby sytuacja w przypadku routera. Tutaj również należy rozróżnić tę sytuację, kiedy dostawca zapewnia nam pełną infrastrukturę, modem, ruter, etc., a sytuację, kiedy częściowo zapewnia tę infrastrukturę sobie konsument. W jednym przypadku będzie, powiedzmy pełna odpowiedzialność tego dostawcy, w drugim trzeba ustalić, co tak naprawdę jest powodem tych nieprawidłowości: czy to są okoliczności, za które ponosi odpowiedzialność dostawca, czy to są jednak kwestie, które spoczywają na konsumentach.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Historia innego konsumenta. Wysłałem operatorowi oświadczenie, iż wypowiadam umowę i jednocześnie odłączyłem Internet. Jednak, jak się okazuje, operator dalej wystawia faktury. Czy ma do tego prawo?

Kamil Szpyt: Cóż, tutaj mamy do czynienia z taką dość powszechną praktyką społeczną. Czyli troszeczkę w kategorii: odłączyłem, nie kontaktuję się, nie rozmawiam, więc wszyscy rozumieją, że nie chcę z nimi robić interesów i w tym kontekście na pewno nie będę musiał płacić. No niestety nie do końca tak to działa. Samo odpięcie routera nie wpływa na kwestię obowiązku ponoszenia przez nas opłat. Natomiast, jeżeli chodzi o wypowiedzenie umowy, to z reguły wypowiedzenie takiej umowy nie będzie skuteczne z dniem jego dokonania, ale musi upłynąć określony umownie okres, aby umowa została zakończona. Wielu operatorów w swoich regulaminach świadczenia usług przewiduje, że wypowiedzenie jest skuteczne w terminie 30-dniowym, liczącym na koniec okresu rozliczeniowego, zwykle miesięcznego. Więc tak naprawdę bardzo możliwe, że w tej sytuacji oczywiście dostawca przyjął to wypowiedzenie umowy, natomiast jeszcze naliczył sobie wynagrodzenie za pewien okres tego wypowiedzenia. Natomiast, jeżeliby tutaj nasz konsument ograniczył się jedynie do odpięcia, no to w tym przypadku miałby naliczany za kolejne miesiące i to sytuacja w pełni dopuszczalna z punktu widzenia prawa.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Podsumowując naszą dyskusję: za co ponosi odpowiedzialność dostawca Internetu, czy też firma, od której pozyskujemy ten Internet?

Kamil Szpyt: Dostawca Internetu będzie ponosił odpowiedzialność za należyte wykonanie umowy, którą zawarł z konsumentem i w tym kontekście za podłączenie Internetu, za rozpoczęcie świadczenia usług (oczywiście, jeżeli to podłączenie tutaj było objęte umową), za świadczenie usług odpowiedniej jakości (czyli jakości, która była ustalona pomiędzy nim a konsumentem w umowie), także za odpowiednie naliczanie opłat (czyli prawidłowe w kontekście ustaleń z konsumentem, które zostały zawarte w umowie). Za to wszystko dostawca ponosi odpowiedzialność. Oczywiście z zastrzeżeniem wspomnianej już sytuacji, kiedy rzeczywiście to nienależyte świadczenie usług lub brak świadczenia usług, nie wynika... Nie możemy mu z tego tytułu przypisać odpowiedzialności w świetle ogólnych przepisów prawa cywilnego.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To jest takie oczywiście rozwiązanie. Jedno jest pewne. Ten operator nie może uchylać się od odpowiedzialności za nienależyte świadczenie tych usług. Jeżeli ta usługa w postaci dostarczenia Internetu jest niesatysfakcjonująca dla konsumenta, jakość pozostawia wiele do życzenia, co może zrobić konsument punkt po punkcie?

Kamil Szpyt: Jeżeli chodzi o taką sytuację, oczywiście pierwsza kwestia jest taka, co oznacza "niesatysfakcjonujące"? Bo oczywiście ta usługa może nie spełniać oczekiwań konsumenta wyobrażonych przez niego, ale być w pełni zgodna z wymogami umownymi. Załóżmy, że pod pojęciem "niesatysfakcjonująca" oznacza również taka, która nie spełnia tych wymogów określonych w umowie. Przede wszystkim taki konsument powinien złożyć stosowną reklamację, tak jak wspominałem, forma pisemna, elektroniczna, ustna. Następnie powinien tutaj poczekać na jej rozpoznanie. Przyjmijmy, że będzie korzystne. Może też zdarzyć się, że ta reklamacja w ogóle nie spotka się z jakimkolwiek odzewem. W tej sytuacji powinniśmy przyjąć zgodnie z przepisami po upływie 30 dni, że została ona rozpoznana pozytywnie. No cóż, jeżeli niestety brak tutaj reakcji ze strony naszego dostawcy usług, czyli powiedzmy, nie odpowiedział, ale z drugiej strony w żaden sposób też nie polepszyła się czy to jakość usług, czy w ogóle nie zaczął on świadczyć tych usług, a jednocześnie naliczał nam kolejne faktury za kolejne okresy lub też spotkała nas odmowa, pozostaje nam w tej sytuacji droga sądowa.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Taka bardzo ważna informacja, która z tej części płynie dla konsumenta. Konsument, jeżeli Twój Internet nie działa, jak należy, po prostu masz prawo zgłosić reklamację.

Kamil Szpyt: W największym skrócie tak. Rzeczywiście to może być podsumowanie i najważniejsza część tej wypowiedzi.

Agnieszka Kopacz-Domańska: I to, co również warto podkreślić dla wszystkich konsumentów: jeżeli Twój Internet nie działa, pamiętaj konsument, że masz swoje prawa. I o tym koniecznie pamiętać trzeba.

Kamil Szpyt: Pani Redaktor, cóż mogę powiedzieć? Nie mogę się z Panią nie zgodzić w tej materii.

Agnieszka Kopacz-Domańska: Drodzy konsumenci, jeżeli wasz Internet nie działa, tak jak powinien, pamiętajcie o tym: macie swoje prawa i korzystajcie z nich. Bardzo dziękuję za tę rozmowę. Kamil Szpyt, radca prawny.

Kamil Szpyt: Pani Redaktor, ja również bardzo dziękuję za tę rozmowę.

Agnieszka Kopacz-Domańska: To był podcast Konsumentki ABC. „Internet nie działa? Sprawdź, jakie masz prawa”. Agnieszka Kopacz-Domańska, do usłyszenia. Podcast został zrealizowany przez Fundację ProPublika w ramach zadania "Poradnictwo Konsumentki 2.0 w latach 2022-2023" dzięki finansowaniu ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.