



**Uchwała Nr ZO/007/22u  
z dnia 2 lutego 2022 r.  
Zespołu Orzekającego  
w sprawie o sygn.: KER/230/21**

1. Zespół Orzekający Komisji Etyki Reklamy, działającej przy Związku Stowarzyszeń Rada Reklamy, w składzie:

- **Sławomir Skowerski - Przewodniczący;**
- **Donata Wolińska - Członkini;**
- **Kamil Bolek – Członek;**

na posiedzeniu w dniu 2 lutego 2022 r., po rozpatrzeniu skargi o sygnaturze akt KER/230/21, złożonej na podstawie pkt. 12 Regulaminu Rozpatrywania Skarg, przez konsumenta (bliższe dane w aktach sprawy) (dalej „Skarżący”), przeciwko **T-Mobile Polska S.A.** (dalej „Skarżony”), w sprawie dotyczącej reklamy usług Internetu Światłowodowego

**postanawia**

**skargę odrzucić.**

**Uzasadnienie**

Zespół orzekający po dokonaniu analizy materiału w przedmiotowej sprawie stwierdził, iż skarga nie podlega rozpatrzeniu w ramach przysługujących mu kompetencji, z uwagi na fakt, iż dotyczy jakości świadczonej usługi, a nie przekazu reklamowego.

Jednocześnie, Zespół Orzekający pragnie podkreślić, iż zachęca reklamodawców do wykorzystywania w konstruowanych określeń mniej kategoriycznych, a więc do unikania takich pojęć jak „najlepszy”, „bez wad”. Apel ten Zespół Orzekający pragnie uzupełnić o wskazanie na konieczność stosowania odpowiednich oraz ostrożnych sformułowań w procesie budowania świadomości konsumenckiej.

Jednakże, w świetle kwestii formalnych, Zespół Orzekający orzekł jak we wstępie.

**Stanowiska stron oraz dokonane w sprawie ustalenia faktyczne**



Według Skarżącego Skarżony dopuścił się naruszenia art. 10 Kodeksu Etyki Reklamy, tj. wprowadzenia konsumentów w błąd. Skarżony wskazał, iż pomimo początkowych zapewnień usługodawcy, usługa polegająca na dostawie Internetu nie spełnia wymogów oraz zobowiązań usługodawcy podawanych w przekazie reklamowym, gdzie operowano takimi pojęciami jak „bez wad”.

Skarżony odrzucił powyższe rozumowanie, wnosząc o oddalenie skargi. Skarżony wskazał, iż skarga konsumenta dotyczy zgłoszenia problemu technicznego, wobec którego podjęto działania celem jego rozwiązania.

### **Zdania odrębne**

Brak.