

# Prawa konsumenta w Internecie

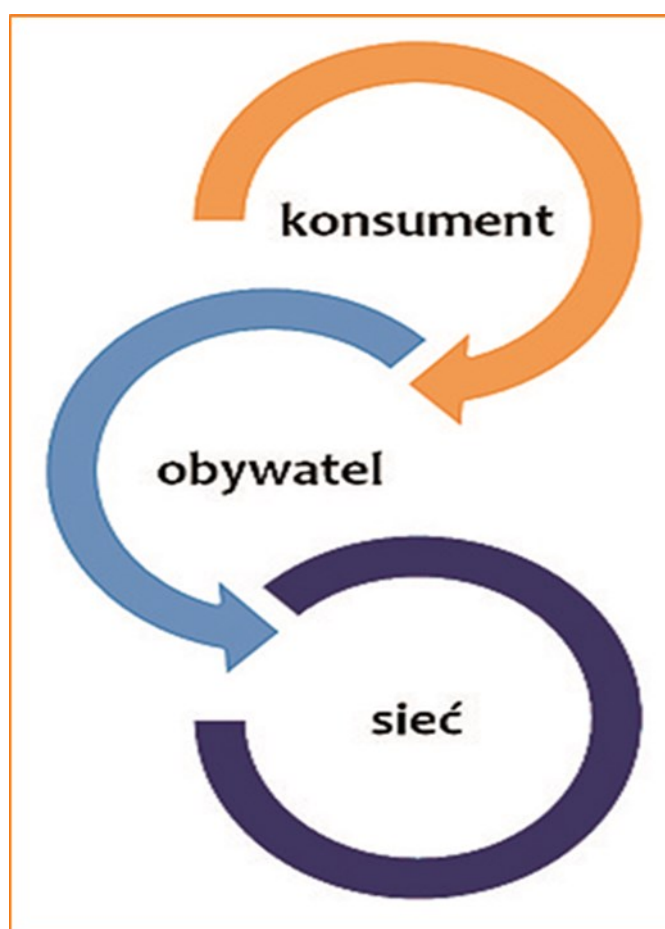
## W TYM NUMERZE:

- Jak zminimalizować ryzyko poniesienia szkody? 2-5
- Phishing i spamming 7-8
- Przedawnienie roszczeń 10-12

Newsletter nr 17

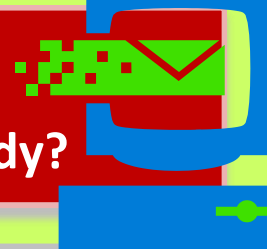
maj 2014

 **KOLPING**  
Bochnia



*Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.*

## INTERNET

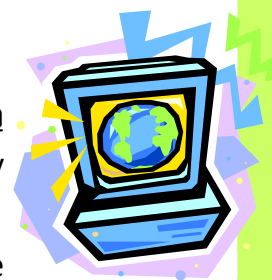


### Jak zminimalizować ryzyko poniesienia szkody?

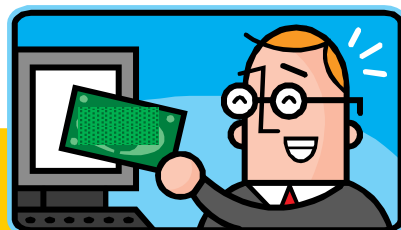
Aby nie paść ofiarą oszustwa internetowego lub wskutek swojej nieostrożności nie narazić się na poniesienie szkody – powinniśmy pamiętać o tzw. „zasadach bezpiecznych zakupów” oraz „zasadach bezpiecznego korzystania z Internetu”. Zasady te nie są jednak nigdzie ujęte w jeden, powszechny i wyczerpujący katalog. Poniżej wybór porad, które pozwolą zmniejszyć ryzyko poniesienia szkody przy konsumenckiej aktywności w sieci.

1. Pamiętaj, że zobowiązania zaciągane przez Internet są jak najbardziej realne. Dokonując czynności prawnych w Internecie zawierasz umowy, które są w zasadzie tak samo wiążące, jak umowy zawarte poza Internetem. Jeśli klikasz „ok”, „akceptuję”, itp., oznacza to, że wyrażasz wolę zaakceptowania proponowanych warunków umowy.
2. Możliwość odstąpienia od umowy zawartej przez Internet nie powinna pozbawiać rozsądku przy zawieraniu umów. Pamiętaj, że nie zawsze istnieje możliwość odstąpienia od umowy zawartej na odległość.
3. Sklepy lub serwisy internetowe są wyposażone w regulaminy. Regulaminy określają prawa i obowiązki stron umowy. Zawsze czytaj regulamin przed zawarciem transakcji, gdyż jego postanowienia są składnikami treści zaciąganej przez ciebie umowy! Wielkim błędem jest potwierdzanie zapoznania się z warunkami regulaminu lub akceptowanie jego treści bez rzeczywistego zapoznawania się z jego postanowieniami. Czy podpisał/a/byś umowę „w ciemno”, bez jej przeczytania? **A przecież w podobny sposób postępujesz, jeśli dokonujesz transakcji przez Internet bez zapoznania się z warunkami regulaminu!!!** Jednocześnie pamiętajmy, że niektóre postanowienia regulaminów mogą być klauzulami abuzywnymi i nie zawsze będziemy związani wszystkimi postanowieniami regulaminu.
4. Jeśli dostrzegasz, że postanowienia regulaminów są sprzeczne z prawem lub odbiegają od oferty widocznej na głównej stronie sklepu/serwisu, zastanów się, czy bezpieczniej nie jest po prostu zrezygnować z dokonywania transakcji z danym kontrahentem.

6. Prawo nakłada na przedsiębiorcę działającego w sieci obowiązek m. in. ujawniania swojego imienia i nazwiska (lub nazwy) oraz adresu zamieszkania (siedziby). Nie zawieraj transakcji przez Internet, jeśli nie możesz nigdzie znaleźć tych informacji na stronie internetowej.
7. Nie sugeruj się tym, że jeśli w adresie internetowym sklepu widnieje skrót „pl”, to przedsiębiorca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania w Polsce.
8. Zanim zawrzesz umowę przez Internet, poszukaj informacji i opinii o swoim potencjalnym kontrahencie.
9. Jeśli korzystasz z aukcji internetowych – nie poprzestawaj na zbadaniu ilości pozytywnych komentarzy. Zwróć uwagę, za sprzedaż jakich przedmiotów sprzedawca otrzymał pozytywne opinie. Oszuści sprzedając większą ilość mało wartościowych przedmiotów mogą przygotowywać sobie grunt w postaci zdobycia dużej ilości pozytywnych komentarzy – aby uśpić czujność ofiar.
10. Zawsze weryfikuj informacje o rzekomej zmianie konta przez sprzedawcę. Oszuści mogą np. obserwować kończące się aukcje, aby następnie wysłać e-maile do zwycięzców z informacją o rzekomej zmianie numeru konta, na które trzeba przelać pieniądze.
11. Tzw. „wyjątkowe okazje” zdarzają się naprawdę bardzo rzadko. Oferta, która jawi się jako nadzwyczaj korzystna może być po prostu pułapką. Zachowaj szczególną ostrożność w takich sytuacjach!
12. Zachowaj wyjątkowo duży dystans do informacji o rzekomych wygranych, wylosowaniu nagród, itd. Jeśli nie bierzesz udziału w żadnej grze – to w jaki sposób możesz „wygrać nagrodę”?
13. Nie dokonuj transakcji bez dokładnego zapoznania się z opisem towaru.
14. Jeśli korzystasz z porównywarek cen, to pamiętaj, że porównywarki cen mogą zamieszczać oferty, których warunki już nie są aktualne lub w których ceny zostały zaniżone.
15. Przed zawarciem umowy sprawdź, jakie są koszty transportu i inne związane z dostarczeniem ci przesyłki. Regułą jest, że za dokonany zakup trzeba ostatecznie zapłacić więcej, niż wynosi sama cena towaru.
16. Kiedy dostajesz paczkę z zakupionym towarem, najpierw ją obejrzyj przed pokwitowaniem, czy nie jest uszkodzona. Po dokonanych odbiorze najlepiej rozpakuj paczkę w obecności kuriera.
17. Przyjęcie przesyłki bez zastrzeżeń nie oznacza jednakże, że akceptujesz zawartość przesyłki lub że nie możesz później w ogóle reklamować przesłanego ci towaru.



18. Jeśli padniesz ofiarą oszustwa (np. w paczce znajdziesz kamień zamiast telefonu komórkowego) zawsze zawiadamiaj o tym fakcie policję. Okoliczność, że zainwestowane przez Ciebie pieniądze są niewielkie nie ma żadnego znaczenia z punktu widzenia zakwalifikowania czynu jako oszustwa. Niekiedy oszuści wyłudniają niewielkie kwoty licząc na to, że za przysłowiowe „parę groszy” nikt nie będzie chciał powiadamiać policji. W ten sposób działają dłużej i mogą oszukać więcej osób. Jak najszybsze powiadomienie organów ścigania pozwoli prędzej zakończyć przestępczy proceder!
19. Zachowuj korespondencję prowadzoną z przedsiębiorcą – dotyczy to zwłaszcza takich kwestii jak odstąpienie od umowy lub reklamacje. Jeśli prowadzisz korespondencję mailowo, najlepiej wydrukuj sobie jej treść, odpowiednio opisz (kiedy i z kim prowadzona) oraz zachowaj w teczce. Korespondencja elektroniczna jest dość ulotna i łatwo ją np. nieopatrzenie wykasować. Jeśli wysyłasz jakąś korespondencję tradycyjną pocztą, pamiętaj o zachowaniu jednego egzemplarza listu dla siebie wraz z dowodem nadania listu poleconego! Jeśli lekkomyślnie pozbędziesz się przedwcześnie tych dokumentów – nie będziesz mieć pisemnych dowodów na podjęte przez Ciebie kroki, uregulowane gotówką należności, itd. Korespondencja ta może Ci się przydać nie tylko gdy będziesz dochodzić swoich praw przeciwko przedsiębiorcy, ale także w razie podniesienia ewentualnych roszczeń przeciwko Tobie.
20. Chroń swoje hasła i inne dane, nikomu ich nie udostępniaj i nie wysyłaj drogą e-mailową. Nie korzystaj ze swoich kont zabezpieczonych hasłami (a zwłaszcza z bankowości elektronicznej) przy użyciu cudzego komputera, w miejscach publicznych lub dzięki nieznanym łączom internetowym (np. dostępnym w miejscach publicznych).
21. Używaj programów antywirusowych.
22. Pamiętaj, że bank nigdy nie prosi klientów o podanie jednocześnie więcej niż jednego kodu z karty kodów (wyjątek: przy aktywacji nowej karty kodów podawany jest jeden kod z karty starej i jeden z nowej), ani o kod z karty kodów podczas logowania. Bank nie prosi też o potwierdzenie hasła lub innych poufnych danych drogą e-mailem, ani o aktualizację tych danych. W ogóle zachowuj szczególną ostrożność wobec wszelkich informacji (np. sms-ów, e-maili, telefonów) otrzymanych przez Ciebie rzekomo z banku. Jeśli masz jakiegokolwiek wątpliwości, skontaktuj się z konsultantem banku. Oczywiście, nigdy nie dzwoń wówczas na numer kontaktowy podany w takim e-mailu – może to być numer podstawiony, którym posługują się oszuści.



23. Uaktualniaj i pogłębiaj swoją wiedzę z zakresu praw konsumenta. Poznając prawa konsumenta zmniejszasz ryzyko, że padniesz ofiarą czyjejś nieuczciwości. Z naruszeniem praw konsumenta możesz mieć do czynienia nie tylko na etapie zawierania umowy lub jej wykonywania, ale także później. Czasami nieuczciwi przedsiębiorcy próbują „zakrzyczeć” konsumenta dokonującego reklamacji lub wprowadzić go w błąd (np. w kwestii możliwości odstąpienia od umowy). Konsument pewny to konsument świadomy swoich praw!

**Wydaje się, że najpowszechniej występującym błędem jest zaniechanie czytania regulaminów przed zawarciem transakcji.**

**Dlatego warto powtórzyć apel:**

**zanim zawrzesz umowę przez Internet - zawsze przeczytaj regulamin.**



**Jak to z „Pobieraczkiem” było...**

Na jakie kłopoty mogą narazić się osoby zawierające umowy bez czytania regulaminów, może świadczyć historia internetowych konsumentów, którzy skorzystali z usług portalu „Pobieraczek”. Portal ten dawał możliwość skorzystania z rzekomo bezpłatnych usług w postaci pobierania plików przez okres 10 dni, jednak z regulaminu wynikało, że dzień rejestracji był jednocześnie pierwszym dniem obowiązywania odpłatnej umowy i od tego dnia naliczano należność. Rejestrując się na portalu zawierano bowiem jednocześnie umowę zobowiązującą do zapłaty. W konsekwencji osoby, które zarejestrowały się na portalu (rejestracja wymagała akceptacji regulaminu), otrzymywały po pewnym czasie wezwania do zapłaty od daty zarejestrowania się. Ten portal już nie działa, jednak możesz zetknąć się z jego naśladowcami. Jak należy radzić sobie jeśli znajdziesz się w podobnej sytuacji?

1. Zawarcie umowy usługi jeśli jest dokonywane przez Internet – jest umową na odległość. Konsument ma w zasadzie 10 dni na odstąpienie od umowy bez podania przyczyny. Po zawartej transakcji przedsiębiorca ma obowiązek potwierdzić na piśmie m. in. informacje o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Jeśli tego nie zrobi, czas na odstąpienie od umowy wydłuża się z 10 dni do 3 miesięcy (zob. newsletter nr 7).

**Z tej opcji konsument może skorzystać jeśli nie pobrał żadnych plików.**



2. Jeśli przed upływem powyższych terminów pobrano pliki, wyrażono zgodę na rozpoczęcie świadczenia usługi, a tym samym rozpoczęto za zgodą konsumenta, świadczenie usługi przed upływem terminów do odstąpienia od umowy. Konsument nie ma już możliwości odstąpienia od umowy bez podania przyczyny. Podobnie jest w przypadku gdy terminy, o których mowa w pkt 1 już upłynęły.

Jeżeli jednak konsument został wprowadzony w błąd, przysługują mu roszczenia na podstawie art. 12 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w tym, m. in. możliwość żądania unieważnienia umowy (zob. newsletter nr 15). Konsument może też skorzystać z możliwości uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu - na podstawie art. 84 -88 Kodeksu cywilnego (patrz niżej).

Dodajmy, że decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK), opisaną praktykę uznano za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, nakazano jej zaniechania i na właścicieli portalu nałożono karę pieniężną.



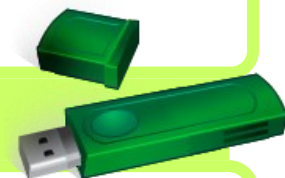
## Oświadczenie woli złożone pod wpływem błędu.

Art. 84 Kodeksu cywilnego pozwala na uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli jeśli zostało ono złożone pod wpływem błędu. Co do zasady można powoływać się jedynie na błąd co do treści czynności prawnej (np. ceny) i jedynie błąd istotny, tzn. taki, który uzasadnia przypuszczenie, że gdyby składający oświadczenie nie działał pod wpływem błędu i oceniał sprawę rozsądnie, niełożyłby oświadczenia woli tej treści.

Ponadto przy odpłatnych czynnościach prawnych (co jest regułą w stosunkach przedsiębiorca-konsument) jeśli oświadczenie woli zostało złożone innej osobie, można uchylić się od skutków prawnych oświadczenia złożonego pod wpływem błędu tylko wówczas gdy błąd został przez tę osobę wywołany (choćby bez jej winy) albo gdy osoba ta o błędzie wiedziała lub z łatwością mogła błąd zauważyć.

Umowa zawarta wskutek oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu jest ważna, jednak można uchylić się od skutków prawnych oświadczenia woli poprzez oświadczenie na piśmie złożone przed upływem roku od dnia wykrycia błędu. Należy wówczas doręczyć pismo, w którym należy powołać się na zaistniały błąd i wyrazić wolę uchylenia się od skutków prawnych złożonego oświadczenia woli. **Jeśli błąd wywołała druga strona podstępnie**, uchylenie się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu jest możliwe także wtedy, gdy błąd nie był istotny i gdy nie dotyczył treści czynności prawnej.

Przepisy o możliwości uchylenia się od skutków prawnych oświadczenia woli złożonego pod wpływem błędu mogą znaleźć zastosowanie np. w sytuacji, gdy ktoś np. omyłkowo wystawi na sprzedaż na aukcji internetowej przedmiot za cenę oczywiście zaniżoną. W takiej sytuacji jest to błąd dotyczący treści czynności prawnej, który druga strona z łatwością może zauważyć. Umowa zawarta na tych warunkach będzie ważna, jednak niefortunny sprzedawca będzie mógł na podstawie art. 84-88 KC uchylić się od skutków prawnych swojego oświadczenia woli i tym samym wycofać się z zawartej umowy.



## Programy Ochrony Kupujących – warto o tym wiedzieć

Niektóre serwisy aukcyjne przewidują w ramach Programu Ochrony Kupujących możliwość wypłaty kupującemu rekompensaty w całości lub w części, jeżeli np. kupujący zapłacił za towar, którego nie otrzymał lub jeśli towar ten znacznie różni się od opisu, który sprzedający zamieścił na stronie. Szczegółowe warunki, na jakich można skorzystać z takich programów (np. przesłanki, terminy, wysokość rekompensaty, procedura) są określone w dokumentach właściwych dla poszczególnych serwisów.

## Phishing i spamming

**Phishing** – jest to bardzo niebezpieczny proceder, który polega na utworzeniu strony internetowej, bardzo podobnej do strony np. banku. Klient wchodząc na taką stronę internetową może przekazać takie dane, jak np. login, hasło, PIN, numer z karty kodów. Szczególnie niebezpieczne wydają się być sytuacje, gdy konsument otrzymuje e-mail, w którym nadawca podaje się za osobę działającą w imieniu banku. Nigdy nie należy wówczas wchodzić na stronę internetową przy pomocy hiperłącza podanego w e-mailu. Ewentualne maile otrzymywane od banku dobrze jest weryfikować np. telefonicznie. Szczególną odmianą phishingu jest pharming – polega on na tym, że jeśli nawet internauta wybiera prawidłowy adres np. banku – zostaje przekierowany na stronę fałszywą. Przeciwdziałanie pharmingowi polega przede wszystkim na stosowaniu programów antywirusowych z aktualną bazą wirusów.

**Spamming** jest bardzo powszechną, a zarazem bardzo uciążliwą praktyką łamania prawa w Internecie. Polskie prawo przyjęło zasadę, że na wysłanie informacji handlowej drogą elektroniczną niezbędna jest uprzednia zgoda adresata. Zgoda ta nie może być w żadnym wypadku domniemywana. Zgoda na wysyłanie informacji handlowych nie może też być narzucona, gdyż musi być w zupełności dobrowolna. Jeśli sklep internetowy lub serwis daje możliwość zawarcia umowy tylko wraz z jednoczesną zgodą na otrzymywanie informacji handlowych – taka praktyka stanowi naruszenie prawa. Dopuszczalne jest jednakże wysyłanie reklam przez administratorów darmowych kont pocztowych. Jeśli już wyraziłeś zgodę na otrzymywanie informacji handlowych – możesz w każdej chwili tę zgodę wycofać.

Spammingu dotyczy wiele przepisów, np. art. 9 ust. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym uznało za tzw. praktykę czarną (zob. newsletter nr 15)

*uciążliwe i niewywołane działaniem albo zaniechaniem konsumenta nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość (...).*

Stosowanie agresywnych praktyk rynkowych jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny. Najczęściej omawiając kwestię spamu przywołuje się art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Przepis ten stanowi, że

1. *Zakazane jest przesyłanie niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy będącego osobą fizyczną za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej.*
2. *Informację handlową uważa się za zamówioną, jeżeli odbiorca wyraził zgodę na otrzymywanie takiej informacji, w szczególności udostępnił w tym celu identyfikujący go adres elektroniczny.*
3. *Działanie, o którym mowa w ust. 1, stanowi czyn nieuczciwej konkurencji (...).*

Informacja handlowa to wg ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną *każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku przedsiębiorcy lub osoby wykonującej zawód, której prawo do wykonywania zawodu jest uzależnione od spełnienia wymagań określonych w odrębnych ustawach, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach niestłużącej osiągnięciu efektu handlowego pożądanego przez podmiot, który zleca jej rozpowszechnianie, w szczególności bez wynagrodzenia lub innych korzyści od producentów, sprzedawców i świadczących usługi.*

## WARTO WIEDZIEĆ!

**Jeśli wyraziłeś zgodę na otrzymywanie informacji handlowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej – możesz w każdej chwili tę zgodę wycofać.**

**Jeśli pomimo wycofania twojej zgody przedsiębiorca nadal przysyła ci informacje handlowe – dopuszcza się spammingu.**



**Ustawa stanowi też, że spamming jest wykroczeniem;**

*Kto przesyła za pomocą środków komunikacji elektronicznej niezamówione informacje handlowe, podlega karze grzywny.*

**Maksymalny wymiar grzywny za to wykroczenie to 5 tys. zł. Ściganie tego wykroczenia następuje na wniosek pokrzywdzonego.**

Ponieważ spam może zagrażać zbiorowym interesom konsumentów, pewne kompetencje ma także Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który może w drodze decyzji zakazać stosowania danej praktyki i nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną do wysokości 10% przychodów. Spamerzy mogą narażać się także na odpowiedzialność cywilną z tytułu naruszenia dóbr osobistych lub stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, odpowiedzialność karną na podstawie przepisów o ochronie danych osobowych, a nawet przepisów kodeksu karnego o przestępstwach przeciwko ochronie informacji (np. art. 268a KK – przestępstwo zakłócania dostępu do danych informatycznych).

## Zapamiętaj!



**Wysyłanie spamu jest wykroczeniem zagrożonym karą grzywny.**

**Może stanowić też naruszenie innych przepisów, skutkujące odpowiedzialnością prawną.**

### Próby ominięcia przepisów o spamach.

Ponieważ nie jest spamem informacja handlowa, na otrzymanie której wyraziliśmy zgodę, często można spotkać się z próbami ominięcia przepisów o spamach w postaci e-maili z prośbą o wyrażenie zgody na nadesłanie informacji o jakimś produkcie. Również takie postępowanie jest w istocie spammingiem, gdyż już taki e-mail w swej treści stanowi niezamówioną informację handlową.

Łamaniem prawa będzie także praktyka polegająca na wysłaniu niezamówionej informacji handlowej nawet jeśli informacji tej towarzyszy klauzula o możliwości rezygnacji z otrzymywania takich informacji w przyszłości. Zgoda musi być bowiem udzielona przez adresata przed wysłaniem informacji handlowej – umożliwienie rezygnacji z otrzymywania informacji towarzyszące spamowi nie pozbawia go nielegalnego charakteru. Nie należy zresztą korzystać z opcji rezygnacji załączonej do spamu – z przyczyn omówionych poniżej.

### Jak zmniejszyć ryzyko otrzymywania spamu?

Przede wszystkim:

- 1) Nie podawaj swojego adresu e-mail na stronach internetowych, forach dyskusyjnych, itd. Programy stosowane przez spamatorów wyszukują opublikowane w Internecie adresy e-mailowe. Jeśli już musisz opublikować swój e-mail, postaraj się go zamaskować.
- 2) Zanim zawrzesz umowę przez Internet, przeczytaj regulamin sklepu lub serwisu. Sprawdź, czy regulamin nie przewiduje możliwości udostępniania twojego adresu e-mailowego osobom trzecim. Zwróć uwagę, czy przedsiębiorca prowadzi politykę ochrony danych osobowych i zapoznaj się z nią.
- 3) Zastanów się, czy chcesz zawierać transakcję jeśli przedsiębiorca przy okazji zakupów próbuje narzucić ci obowiązek przyjmowania informacji handlowych - taka praktyka to łamanie prawa.
- 4) Używaj programów antywirusowych z opcją antyspamową lub programów antyspamowych.

## A jeśli już otrzymasz spam...

- 1) Nie otwieraj korespondencji wyglądającej na spam – narażasz się na zainfekowanie komputera.
- 2) Nie odpowiadaj na spam – może to zwiększyć ilość otrzymywanej niechcianej korespondencji, gdyż spamer otrzyma informację zwrotną że spam został odczytany. Również korzystanie z ewentualnie załączonej opcji rezygnacji z otrzymywania dalszych informacji handlowych może być w istocie pułapką, mającą na celu uzyskanie informacji zwrotnej, że wiadomość została odczytana przez adresata.
- 3) Nie daj się nabierać na informacje o „wielkich wygranych” lub szansach na udział w dziedziczeniu jakiegoś nieznanego majątku (zwłaszcza jeśli wymagane jest twoje choćby niewielkie wsparcie finansowe). Spamerzy mogą też próbować w inny sposób „grać na uczuciach” np. rozsyłając e-maile z prośbą o pomoc.
- 4) Oznaczaj w swojej poczcie spam jako informację niechcianą – pomożesz w ten sposób administratorom poczty walczyć ze spammingiem.
- 5) Ponieważ spam jest wykroczeniem ściganym na wniosek pokrzywdzonego – możesz złożyć wniosek do organów ścigania.



## Przedawnienie roszczeń

Na koniec warto wspomnieć jeszcze o kwestii przedawnienia roszczeń przeciwko konsumentom. Przede wszystkim pamiętajmy, że roszczenia majątkowe w zasadzie ulegają przedawnieniu. Po upływie terminu przedawnienia ten, przeciwko któremu roszczenie przysługuje, może uchylić się od jego zaspokojenia. Oznacza to, że wraz z upływem określonego terminu zobowiązanie zmienia swój status: istnieje ono nadal, jednak dłużnik z łatwością może odmówić jego wykonania, powołując się właśnie na przedawnienie. Jeśli sprawa trafia do sądu, bo wierzyciel wystąpił z pozwem przeciwko dłużnikowi – sąd nie uwzględni przedawnienia z urzędu (inaczej jest w sprawach karnych – jednak przedawnienie w prawie karnym to zupełnie inna instytucja).

Wierzyciel, którym często jest firma windykacyjna, może wnieść do sądu pozew dochodzący roszczenia przedawnionego – i takie postępowanie jest jak najbardziej prawidłowe i legalne (z zastrzeżeniem, że w tzw. elektronicznym postępowaniu upominawczym można dochodzić roszczeń, które stały się wymagalne w okresie 3 lat przed dniem wniesienia pozwu).

Sąd – o ile nie powołamy się na przedawnienie - zapewne wyda orzeczenie zasądzające przedawnione roszczenie i będziemy musieli je spłacić. Można uchronić się przed taką sytuacją, powołując się przed sądem na przedawnienie (czyli fachowo mówiąc: podnosząc zarzut przedawnienia). Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat 10, a dla roszczeń o roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – 3 lata.

Termin przedawnienia roszczeń przedsiębiorcy przeciwko konsumentowi wynosi więc w zasadzie 3 lata od daty wymagalności roszczenia gdyż jest ono związane z działalnością gospodarczą prowadzoną przez przedsiębiorcę. W praktyce jednak często znajdują zastosowanie odmienne terminy, wynikające właśnie z przepisów szczególnych – np. roszczenia z tytułu sprzedaży dokonanej w zakresie działalności przedsiębiorstwa sprzedawcy przedawniają się z upływem 2 lat (art. 554 KC).

**ZAPAMIĘTAJ!**

Termin przedawnienia roszczeń przedsiębiorcy przeciwko konsumentowi z tytułu umowy sprzedaży wynosi 2 lata.

Warto podkreślić, że początkiem biegu terminu jest dzień wymagalności roszczenia (tj. termin, w którym dłużnik powinien spełnić świadczenie), a nie dzień zawarcia umowy.

**Przykład**

*Przedsiębiorca A zawarł umowę z konsumentem B dnia 15 marca. W umowie zastrzeżono, że B ma zapłacić cenę dnia 1 kwietnia. Bieg przedawnienia należności A względem B będzie liczony od daty wymagalności (1 kwietnia), a nie od daty zawarcia umowy (15 marca).*

Nierzadkim zjawiskiem jest, że firmy windykacyjne skupują w dużych ilościach przedawnione już wierzytelności od banków, przedsiębiorstw telekomunikacyjnych, itd. a następnie występują przeciwko dłużnikom z żądaniem zapłaty zobowiązań sprzed wielu lat, np. niezapłaconej 5 lat temu raty kredytu bankowego. Takie postępowanie grozi dłużnikowi również tym, że zapłaci on „podwójnie”; jeśli zobowiązanie jego zostało kiedyś w terminie uregulowane, a z jakichś powodów nie zostało to odnotowane w dokumentacji przedsiębiorstwa.

Jeśli firma windykacyjna dochodzi należności, które były wymagalne wiele lat temu, dłużnik, który nie dysponuje dowodem jej uiszczenia i nie podniesie zarzutu przedawnienia – może mieć zasądzony obowiązek zapłaty. Do tego należy dodać także odsetki, które również są naliczane. Nieznajomość prawa może nas zatem drogo kosztować, nawet jeśli nasze zobowiązanie zostało kiedyś uregulowane. Zagadnienie terminu przedawnienia jest istotne m. in. z punktu widzenia okresu, w ciągu którego należy zachowywać dokumentację (np. korespondencję z przedsiębiorcą, dowody wpłaty, itd.).

Pamiętajmy też, że termin przedawnienia w konkretnej sprawie nie musi się pokrywać z terminem wprost określonym ustawą: może się okazać, że bieg przedawnienia uległ np. przerwaniu (okolicznością powodującą przerwanie przedawnienia może być np. wniesienie pozwu do sądu) – wówczas termin biegnie od nowa od czasu zakończenia postępowania – lub zawieszeniu.

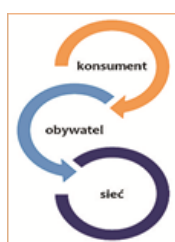
Z kolei roszczenie stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczenie stwierdzone ugodą zawartą przed sądem albo przed sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd, przedawnia się z upływem lat dziesięciu, chociażby termin przedawnienia roszczeń tego rodzaju był krótszy. Jeżeli stwierdzone w ten sposób roszczenie obejmuje świadczenia okresowe, roszczenie o świadczenia okresowe należne w przyszłości ulega przedawnieniu trzyletniemu. Oznacza to, że jeśli np. sąd wyda nakaz zapłaty, przedsiębiorca będzie miał już nie 2 lub 3, a aż 10 lat od daty zakończenia postępowania na dochodzenie od konsumenta zasądzonej należności. Sytuacja dłużnika, od którego zasądzono jakąś kwotę jest zatem gorsza niż tego, od którego nie zasądzono należności. Po wydaniu orzeczenia okolicznością powodującą przerwanie biegu zasądzonego roszczenia jest często np. wniosek do komornika o przeprowadzenie egzekucji. Ocena, czy w danym przypadku doszło do przedawnienia może być trudna, bo musi być dostosowana do okoliczności konkretnej sprawy. Dlatego jeśli spotkasz się z taką sytuacją, że np. firma windykacyjna dochodzi przeciwko tobie roszczeń sprzed lat – najlepiej w takich sytuacjach niezwłocznie skorzystać z konsultacji z prawnikiem (np. powiatowym rzecznikiem konsumentów).

## ZAPAMIĘTAJ!

Jeśli np. dostaniesz telefon lub list z firmy windykacyjnej, banku, e-sklepu, itd., w którym ktoś powołuje się na jakieś twoje nieuregulowane zobowiązanie sprzed lat – natychmiast skontaktuj się z prawnikiem!



**Projekt współfinansowany przez Szwajcarię w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej.**



**Biuro projektu:**

„Konsument-Obywatel-Sieć”

ul. Wyspiańskiego 25,  
Bochnia 32-700  
tel./fax: 14/635 11 17  
[bochnia@kolping.pl](mailto:bochnia@kolping.pl)

**Organizator:**



**Partnerzy:**

