|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| [nazwa i dokładny adres podmiotu, który wysłał wezwanie do zapłaty] |  | [miejsce i data sporządzenia pisma] |
| **Odpowiedź na wezwanie do zapłaty1 z dnia** [data][znak pisma] – jeżeli wzywający posługuje się takim oznaczeniem |  |
|  |
|  | W odpowiedzi na wezwanie do zapłaty z dnia [data] [znak pisma], niniejszym stwierdzam, co następuje. |
| **Wariant 1** | Uprzejmie informuję, że zapłaty w terminie nie dokonałem/-am przez pomyłkę. W załączeniu przedkładam dowód zapłaty [pocztowy, bankowy]. |
| **Wariant 2** | Uprzejmie informuję, że według mojej wiedzy nigdy nie zawierałem/-am z Państwem żadnej umowy, z której mogłaby wynikać płatność objęta wezwaniem. W związku z powyższym bardzo proszę o doręczenie kopii takiej umowy, podpisanej przeze mnie, z której miałaby wynikać należność, jakiej Państwo dochodzą swoim pismem, a także kopii stosownej faktury lub paragonu dokumentującego wykonanie tej umowy. |
| **Wariant 3** | Uprzejmie informuję, że podnoszę zarzut przedawnienia2 wobec roszczenia, które Państwo wobec mnie kierują. To roszczenie było Państwu należne [data], a od tego dnia upłynęły już ponad trzy lata3. Państwa żądanie należy zatem ocenić jako spóźnione, gdyż dotyczy ono roszczenia przedawnionego. |
| **Wariant 4** | Uprzejmie informuję, że roszczenie, które Państwo wobec mnie kierują, jest pozbawione podstaw. Według wezwania do zapłaty, jakie Państwo nadesłali, jest ono oparte o regulamin, jakim Państwo się posługują. Regulamin ten nie został mi jednak doręczony przy zawarciu umowy, ani nawet nie zostałem/-am poinformowany/-a, gdzie on jest dostępny4. |
| **Wariant 5** | Uprzejmie informuję, że roszczenie, które Państwo wobec mnie kierują, jest niewiążące, gdyż jest oparte na niedozwolonym postanowieniu umownym. Zawarłem/-am z Państwem umowę jako konsument. Postanowienie umowne, na jakie Państwo się powołują, jest identyczne z postanowieniem wpisanym do Rejestru Klauzul Niedozwolonych, które wklejam poniżej/jest wyraźnie wymienione w Kodeksie cywilnym jako klauzula niedozwolona5:[treść postanowienia] |
|  |  |
| [imię i nazwisko] |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objaśnienia** |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  | 1 Wezwanie do zapłaty może być skierowane w różnorodnych stanach faktycznych i w każdym przypadku należy zalecić konsultację z prawnikiem. Powyższe propozycje dotyczą wyłącznie typowych sytuacji, kiedy to podmiot prowadzący działalność gospodarczą (operator telekomunikacyjny, przedsiębiorstwo pożyczkowe, sklep internetowy, itp.) kieruje wezwanie do zapłaty do osoby będącej konsumentem, to jest do osoby która zawarła umowę nie prowadząc działalności gospodarczej lub też nawet jeżeli taką działalność prowadzi, to tej umowy nie zawarła w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą. |
|  |  | 2 Zgodnie z prawem cywilnym, roszczenia majątkowe podlegają co do zasady tzw. przedawnieniu. Zgodnie z art. 117 Kodeksu cywilnego: |
|  |  | ***Art. 117*** *[Pojęcie]. § 1. Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, roszczenia majątkowe ulegają przedawnieniu.**§ 2. Po upływie terminu przedawnienia ten, przeciwko komu przysługuje roszczenie, może uchylić się od jego zaspokojenia, chyba że zrzeka się korzystania z zarzutu przedawnienia. Jednakże zrzeczenie się zarzutu przedawnienia przed upływem terminu jest nieważne.* |
|  |  | Jeżeli zatem chcemy skorzystać z przedawnienia, to musimy w piśmie wyraźnie napisać, że podnosimy zarzut przedawnienia. Jeżeli tego zaniechamy i nie uczynimy tego także w toku postępowania sądowego, jeżeli zostanie wszczęte, to sąd zasądzi roszczenie na rzecz wierzyciela, który będzie mógł dochodzić wykonania wyroku. |
|  |  | 3 Termin przedawnienia dla roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej wynosi zazwyczaj trzy lata: |
|  |  | ***Art. 118.*** *Jeżeli przepis szczególny nie stanowi inaczej, termin przedawnienia wynosi lat dziesięć, a dla roszczeń o świadczenia okresowe oraz roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej – trzy lata.* |
|  |  | Od tej reguły istnieje jednak wiele wyjątków, dlatego też należy zalecić konsultację z prawnikiem bądź z Miejskim lub Powiatowym Rzecznikiem Praw Konsumentów. Podobnie, w odniesieniu do różnych roszczeń różnie ustala się datę ich tzw. wymagalności, to jest datę, od której biegnie termin przedawnienia. Terminy przedawnieniu mogą także ulegać tak zwanemu przerwaniu lub zawieszeniu. Z uwagi na stopień skomplikowania tej problematyki, konsultacja z prawnikiem może być niezbędna. |
|  |  | 4 Przedsiębiorcy zazwyczaj posługują się przy zawieraniu umów ogólnymi warunkami, wzorcami czy regulaminami. Trzeba pamiętać, że regulamin taki powinien być doręczony stronie będącej konsumentem przed zawarciem umowy tak, aby mogła się ona z nim zapoznać. Do kwestii tej odnosi się art. 384 Kodeksu cywilnego. |
|  | *§ 1. Ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy.**§ 2. W razie gdy posługiwanie się wzorcem jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiąże on także wtedy, gdy druga strona mogła się z łatwością dowiedzieć o jego treści. Nie dotyczy to jednak umów zawieranych z udziałem konsumentów, z wyjątkiem umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego.**§ 3.(uchylony)**§ 4. Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.**§ 5.(uchylony)* |
|  |  | 5 Niepotrzebne skreślić. Przepisy kodeksu cywilnego przewidują, że niektóre postanowienia umowne, które znajdziemy w umowach zawieranych przez przedsiębiorców z konsumentami należy uznać za niedozwolone. Chodzi tutaj wyłącznie o postanowienia narzucane konsumentowi (nie uzgadniane z nim indywidualnie), które są sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają interesy konsumenta. Zgodnie z art. 3851 § 1 Kodeksu cywilnego: |
|  |  | *§ 1. Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.**§ 2. Jeżeli postanowienie umowy zgodnie z § 1 nie wiąże konsumenta, strony są związane umową w pozostałym zakresie.**§ 3. Nieuzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.**§ 4. Ciężar dowodu, że postanowienie zostało uzgodnione indywidualnie, spoczywa na tym, kto się na to powołuje.* |
|  |  | Podstawowy katalog niedozwolonych postanowień umownych jest zawarty w art. 3853 Kodeksu cywilnego (jest to katalog obszerny i sformułowany w ogólny sposób, wyrażony w języku prawnym, dlatego zalecana jest konsultacja z prawnikiem bądź z Miejskim lub Powiatowym Rzecznikiem praw Konsumentów): |
|  |  | *W razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności:**1) wyłączają lub ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie;**2) wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania;**3) wyłączają lub istotnie ograniczają potrącenie wierzytelności konsumenta z wierzytelnością drugiej strony;**4) przewidują postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy;**5) zezwalają kontrahentowi konsumenta na przeniesienie praw i przekazanie obowiązków wynikających z umowy bez zgody konsumenta;**6) uzależniają zawarcie umowy od przyrzeczenia przez konsumenta zawierania w przyszłości dalszych umów podobnego rodzaju;**7) uzależniają zawarcie, treść lub wykonanie umowy od zawarcia innej umowy, niemającej bezpośredniego związku z umową zawierającą oceniane postanowienie;**8) uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta;**9) przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy;**10) uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie;**11) przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową;**12) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania;**13) przewidują utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie kontrahenta, gdy strony wypowiadają, rozwiązują lub odstępują od umowy;**14) pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia;**15) zastrzegają dla kontrahenta konsumenta uprawnienie wypowiedzenia umowy zawartej na czas nieoznaczony, bez wskazania ważnych przyczyn i stosownego terminu wypowiedzenia;**16) nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy;**17) nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego;**18) stanowią, że umowa zawarta na czas oznaczony ulega przedłużeniu, o ile konsument, dla którego zastrzeżono rażąco krótki termin, nie złoży przeciwnego oświadczenia;**19) przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia;**20) przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy;**21) uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności;**22) przewidują obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta;**23) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.* |
|  |  | Z kolei Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi Rejestr klauzul niedozwolonych, które zostały prawomocnie uznane za niedozwolone przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Rejestr ten jest dostępny pod adresem internetowym:<https://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php>, także w wersji do pobrania. Jeżeli wezwanie do zapłaty jest oparte o klauzulę umowną identyczną z taką, która znajduje się w Rejestrze, to jest prawdopodobnym, że to wezwanie jest niezasadne jako oparte na postanowieniu umownym nie wiążącym konsumenta. Zaleca się dokonanie takiej oceny w konsultacji z prawnikiem bądź Miejskim lub Powiatowym Rzecznikiem Praw Konsumentów. |