

Żądaj odszkodowania za spóźniony rachunek

Gazownia przysłała Ci rachunek po terminie i żąda kary za zwłokę w zapłacie. Poczta przez miesiąc nie mogła doręczyć faktury. List z rachunkiem zaginął, ale wystawiająca go firma uznała za doręczony i skierowała sprawę do windykacji. Czy rachunki mogą wędrować zwykłą pocztą? Na te pytania odpowiadają w dzienniku.pl specjaliści z Federacji Konsumentów.

Jeśli spóźnimy się z terminem spłaty np. raty czy abonamentu za kablówkę, sami sobie jesteśmy winni. I musimy zapłacić karne odsetki. Ale nie musimy płacić ani grosza więcej, poza należną firmie kwotą, jeśli nie znamy wysokości rachunku (bo np. nie wiemy, ile wydzwoniliśmy w tym miesiącu), rachunek płacimy niezwłocznie po jego otrzymaniu. Bez karnych odsetek.

Jeśli to np. gazownia, elektrownia czy inna firma wystawiła rachunek po terminie, nie może nam naliczyć kary, skoro sama zawiniła. Ale jeśli to np. poczta "nawaliła", od niej powinniśmy żądać odszkodowania. Tylko że rachunki i faktury wysyłane są listami zwykłymi. I jak tu udowodnić, że np. w ogóle nie dostaliśmy rachunku i zobaczyliśmy w skrzynce dopiero ponaglenie?

By uniknąć takich nieprzyjemnych sytuacji, przeczytaj dokładnie w regulaminie firmy, która wystawia Ci rachunki, jak je będzie przysyłać i do jakiego dnia miesiąca masz je płacić. Jeśli termin będzie się zbliżał, a faktury wciąż nie będziesz miał, zapytaj, co się dzieje. I poproś o podanie wysokości rachunku np. przez telefon. Albo zapytaj, czy jest możliwość innego wysyłania ich, np. jako rejestrowane (ekspresowe), które nie tylko powinny iść szybciej, ale również będziemy mieć zawsze potwierdzenie, kiedy trafił na naszą pocztę i kiedy go odebraliśmy.

Najczęstsze problemy płacących rachunki:

Rachunek za kablówkę nie dotarł, ale muszę płacić karę za nieopłacenie go w terminie. Czekasz na rachunek, ale ten nie nadchodzi. Nagle jednak w Twojej skrzynce pojawia się ponaglenie do zapłaty, z naliczonymi już karnymi odsetkami za zwłokę. W takiej sytuacji najlepiej rachunek z odsetkami zapłacić, a potem dochodzić zwrotu kary, ale pod warunkiem, że terminu płatności i jej stałej wysokości nie ma w umowie. Zasadą jest, że dłużnik dopuszcza się zwłoki, gdy nie spełnia świadczenia w terminie, a jeśli termin nie jest oznaczony, gdy nie spełnia świadczenia niezwłocznie po wezwaniu przez wierzyciela. Najczęściej znamy terminy płatności i wysokość naszych zobowiązań, więc sami powinniśmy ich dochować bez dodatkowego wezwania. Za kablówkę najczęściej płacimy stałą kwotę znaną z góry przy zawarciu umowy.

Czy mogę domagać się wysyłania faktur listem poleconym?

Tak. Nawet jeśli np. regulamin nie dopuszcza takiej możliwości, powinniśmy to negocjować. W regulaminie każdej firmy, której zobowiązujesz się płacić np. abonament za korzystanie z jakiejś usługi, jest napisane, w jaki sposób doręczane są rachunki. Nie zawsze jest możliwość zmiany formy wysyłki, ale może się okazać, że np. można robić to przesyłką rejestrowaną (listem ekspresowym czy poleconym), tyle że za tę dodatkową

usługę możesz dopłacać. Możesz też zapytać, czy nie mogliby informować Cię wcześniej dodatkowo SMS-em, e:mailem, czy dzwoniąc do Ciebie.

Czy można udowodnić, że nie dostaliśmy rachunku?

W zasadzie nie ma takiej możliwości. Jeśli firma wysłała nam rachunek listem zwykłym, tak naprawdę sama nie może mieć pewności i udowodnić, że list został doręczony prawidłowo. Dlatego praktyka naliczania odsetek za zwłokę, w przypadku gdy rachunki dostarczane są nam listem zwykłym, nie jest uczciwa, bowiem konsekwencje nie doręczenia listu z rachunkiem ponosi w efekcie klient firmy, a nie sama firma bądź operator pocztowy. Należy wziąć pod uwagę fakt, że firmy korzystają z usług publicznego operatora pocztowego, jakim jest Poczta Polska. Odpowiedzialność publicznego operatora pocztowego z tytułu niewykonania albo nienależytego wykonania zobowiązania jest ograniczona i tak np. nie została przewidziana w ustawie Prawo pocztowe odpowiedzialność za nie doręczenie albo opóźnione doręczenie listu zwykłego (nie rejestrowanego). W sytuacji nieterminowego dostarczenia przesyłek pocztowych nie rejestrowanych, adresat lub nadawca ma prawo do wniesienia skargi (w formie pisemnej, ustnej do protokołu lub elektronicznej) z tytułu opóźnionego doręczenia przesyłki listowej zwykłej. PP musi na nią odpowiedzieć na piśmie w terminie maks. 14 dni. Niestety, nawet pozytywne rozpatrzenie skargi w tym przypadku nie uprawnia do otrzymania odszkodowania.

Wyjechałem na wczasy i nie mogłem odebrać listu, muszę płacić karę?

Tak. Bo to Ty powinieneś zadbać o to, by na czas opłacić rachunki. Wiesz, co zamawiasz. Wiesz, kiedy mijają terminy "regularnych" faktur. Jeśli wyjeżdżasz i nie możesz ich opłacić, a nie znasz wcześniej wysokości, bo np. zależy ona od zużytej energii, ilości rozmów itd., powinieneś wcześniej poinformować o tym wystawiającą je instytucję. Zapytać, czy bez kary zgodzą się na odroczenie płatności albo wskazać inny adres doręczenia rachunku np. do kogoś innego, kto za Ciebie go opłaci na czas.

Firma wystawiła rachunek za późno

Na zapłacie rachunków masz czas określony w regulaminie dołączonym do umowy o korzystanie z usług danej firmy. Jeśli masz na nie np. tydzień, a nagle okazuje się, że żądają od Ciebie uregulowania płatności w jeden dzień, bo dopiero przypomnieli sobie o wystawieniu rachunku, masz prawo nie płacić kary. Zapłać sam rachunek, a resztę reklamuj. Powinna zostać umorzona. Termin zapłaty wynika z zawartej umowy. Jeśli termin zapłaty jest ściśle określony, to nie ma znaczenia, kiedy dostaliśmy rachunek, chyba że wysokość świadczenia nie jest nam znana z góry albo na zapłatę mamy w umowie wyznaczony czas, ale określone jest w niej, że liczy się on od daty otrzymania rachunku (mało realne, może od wystawienia rachunku).

Jak wcześnie powinien zostać wysłany rachunek?

Firma, która go przygotowała, powinna wystawić go na tyle wcześnie, by dotarł on do Ciebie z takim wyprzedzeniem, że masz jeszcze określony w regulaminie czas na zapłacie go. Np. jeśli firma doręczeniowa zobowiązuje się, że dostarczy go w 3 dni, a na opłacie rachunku jest tydzień, musi wysłać go minimum 10 dni przed terminem zapłaty.

Czy mają prawo żądać polecenia zapłaty z mojego konta?

Nie. To jest usługa, z której możemy skorzystać, ale nie musimy, przecież wiąże się to z posiadaniem konta bankowego, a nie mamy obowiązku takiego konta posiadać.

Zobowiązanie pieniężne jest długiem oddawczym, to znaczy dłużnik jest zobowiązany dostarczyć dług wierzycielowi najczęściej w sposób ustalony w umowie. Na korzystanie z usługi polecenia zapłaty możemy wyrazić zgodę, ale nie jest to obowiązek, chyba że zobowiązaliśmy się do takiej formy płatności w umowie. Należy pamiętać, że wykonawcą usługi "polecenie zapłaty" jest bank. Jeśli bank nie wykona tej operacji na czas pomimo zlecenia, w dalszym ciągu to my jesteśmy w zwłóce, a ewentualnych roszczeń z tego tytułu możemy dochodzić od banku. Wbrew pozorom jednak to wygodna forma rozliczenia, bo nikt nie może Ci zarzucić, że się spóźniłeś ze spłatą, o ile oczywiście masz środki na to wystarczające na swoim rachunku. Bo jeśli jest tam za mało pieniędzy, by uregulować zobowiązania, wystawiający rachunek ma prawo doliczyć do tego odsetki. Niezależnie jednak od formy rozliczania, muszą dostarczyć Ci rachunek, np. pocztą.

Liczy się data stempla pocztowego, czy zaksięgowania na koncie?

Termin spłaty oznacza, że do tego dnia, np. 11. każdego miesiąca, pieniądze muszą zostać zaksięgowane na koncie danej firmy. Można uznać, że taka jest praktyka, natomiast strony mogą określić inną zasadę. Ty musisz zadbać o to, by dotarły tam na czas. Dlatego nim np. wpłacisz je na pocztę, dowiedz się, w jakim czasie wyśle je na wskazane konto. Jeśli odpowiednio wcześniej zleciłeś przekaz, a mimo to wpłata była za późno, winą za to możesz obciążyć pośredniczącą we wpłacie instytucję, która nie wykonała należycie zobowiązania.