



# Jak radzić sobie z windykatorem i komornikiem?

Dzwonił windykator? Przyszło pismo od komornika?  
Masz długi?

- Nie chowaj głowy w piasek! Działaj szybko!
- Dowiedz się **kim jest windykator**.
- Dowiedz się **kim jest komornik**.
- Co robić, kiedy się z Tobą skontaktują?
- Co to jest BIG i jak sprawdzić czy jesteś dłużnikiem?

Ta broszura dotyczy wyłącznie umów zawieranych między konsumentem i przedsiębiorcą.

Konsumentem jesteś wtedy, gdy jako osoba fizyczna, zawierasz umowę z przedsiębiorcą na prywatny użytek: nie dla firmy, nie w związku z działalnością gospodarczą ani zawodową.

Broszurę stworzyła Fundacja Konsumentów – niezależna organizacja konsumencka, która stoi na straży interesów nas wszystkich – konsumentów.

PARTNER GŁÓWNY



Broszura została sfinansowana ze środków Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

# Jak radzić sobie z windykatorem?



**WINDYKATOR**

Konsument, który przykładowo nie opłaca rachunków za telefon (umowa z operatorem telekomunikacyjnym) albo prąd (umowa z dostawcą energii), nie spłaca rat kredytu (umowa z bankiem), staje się dłużnikiem. Jego dług może być sprzedany przez wierzyciela czyli przedsiębiorcę, wobec którego ma ten dług, innemu przedsiębiorcy - firmie windykacyjnej.

## Windykator - kim jest, czym się zajmuje?

Działalność firmy windykacyjnej polega na doprowadzeniu do zapłaty długów.

Firmy takie nie działają na podstawie specjalnych przepisów prawa, nie posiadają specjalnych uprawnień, nie dysponują też środkami przymusu, bo podstawą ich działania nie jest prawomocne orzeczenie sądowe. Windykator jest zwykłym przedsiębiorcą.

Windykatorzy zazwyczaj zwracają się do konsumentów na etapie przedsądowym, ich rolą jest przekonanie dłużnika, bez stosowania przymusu, by spłacił rzeczywisty lub rzekomy dług.

## Czy windykator może zająć nasz majątek?

Nawet jeśli, mamy dług, windykator nie może wejść do mieszkania bez naszej zgody, zając rachunku bankowego czy innej własności – są to czynności zarezerwowane dla komornika po uprawomocnieniu się orzeczenia sądowego.

## Czy z windykatorem można negocjować ugodę?

Windykator może zaproponować ugodę lub zgodzić się na ugodę proponowaną przez konsumenta.



Firmy windykacyjne masowo skupują długi za kwoty znacznie niższe od wartości tych długów, przykładowo za dług o wartości 1000 zł mogą zapłacić np. jedynie 100 zł; w takiej sytuacji odzyskanie nawet 200 zł może być dla windykatora korzystne. Wobec powyższego, jeśli faktycznie mamy dług, a firma windykacyjna proponuje zawarcie ugody, warto ją rozważyć.

## Kontakt od windykatora – co robić?

1. Zdecyduj czy chcesz rozmawiać z windykatorem. Nie musisz tego robić, nie masz takiego obowiązku, a on nie może Cię do tego zmusić.
2. Nie musisz odpowiadać na wszystkie pytania, a jeżeli rozmowa staje się niekomfortowa i nerwowa, po prostu ją przerwij.
3. Nie ujawniaj większej ilości danych osobowych niż windykator posiada, nawet kiedy twierdzi, że jest to niezbędne w celu „identyfikacji”.
4. W trakcie pierwszej rozmowy możesz spróbować wyjaśnić, w jakiej sprawie windykator dzwoni, bo być może zapomniałeś o jakichś zobowiązaniach lub może

- uda się wynegocjować z windykatorem ugodę czyli niższą kwotę spłaty.
5. Poproś o precyzyjne określenie, o jaki dług chodzi: kiedy była zawarta umowa, z jaką firmą, jaka jest kwota zadłużenia. Najlepiej zażądaj tych informacji na piśmie.
  6. Pamiętaj, że żadne telefoniczne ustalenia nie mogą być podstawą do obniżenia wysokości długu, to nie jest skuteczne zrzeczenie się pozostałej części długu.
  7. Każdy kontakt z windykatorem powinien być bardzo ostrożny, słuchaj, a nie dostarczaj informacji. Nie pisz do windykatora pism, gdy nie masz pewności, że nie zaszkodzą Twojej sytuacji. Chodzi przede wszystkim o to, żeby nie uznać długu (nie przerwać biegu terminu jego przedawnienia). To windykator ma wyjaśnić, w jakiej sprawie się kontaktuje.
  8. Jeżeli poinformowałeś windykatora, że nie chcesz z nim więcej rozmawiać, a on to ignoruje, możesz zablokować numer z poziomu telefonu (większość ma taką opcję) lub u operatora. Możesz również nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy, albo poinformować windykatora, że sam taką rozmowę nagrywasz.
  9. Jeżeli windykator stosuje groźby użycia siły, zachowuje się agresywnie lub nęka telefonami, szczególnie w czasie ciszy nocnej, możesz zgłosić to na policję jako podejrzenie groźby karalnej, bądź uporczywe nękanie.
  10. Sprawdź, czy Twój dług się nie przedawnił. Najlepiej poproś przy tym o pomoc powiatowego / miejskiego rzecznika konsumentów.

## **Przedawnienie długu**

Poniżej podajemy jedynie podstawowe reguły, które ułatwiają orientację w tym, czy w ogóle może być mowa o przedawnieniu Twojego długu.

Roszczenia przedsiębiorcy w stosunku do konsumenta, w tym roszczenia okresowe (przykładowo o zapłatę raty z umowy pożyczki) przedawniają się z upływem trzech lat. Bieg przedawnienia rozpoczyna się od dnia, w którym roszczenie stało się wymagalne. Roszczenie staje się zatem wymagalne z upływem ostatniego dnia przewidzianego dla dłużnika terminu do spełnienia świadczenia, zaś powództwo o zapłatę wytoczone do sądu następnego dnia nie jest już przedwczesne.

Od dnia wymagalności liczy się termin przedawnienia. Jednakże koniec terminu przedawnienia przypada na ostatni dzień roku kalendarzowego, w którym upłynął trzyletni termin, czyli trzyletni termin przedawnienia jest przedłużony do końca roku kalendarzowego. Przykładowo: jeżeli dzień wymagalności przypada na 25 marca 2019 r. (ostatni dzień na zapłatę), trzyletni termin kończy się 25 marca 2022 r., to ostatni dzień terminu przedawnienia przypada na 31 grudnia 2022 r.

Od powyższej zasady są jednak wyjątki. Przykładowo:

- Roszczenia przedsiębiorcy o zapłatę ceny z umowy sprzedaży, np. butów, przedawniają się z upływem dwóch lat.
- Roszczenia o zapłatę wynagrodzenia z umowy o dzieło, np. wykonanie mebli na wymiar, przedawniają się z upływem dwóch lat od dnia oddania dzieła, a jeżeli dzieło nie zostało oddane, od dnia, w którym zgodnie z treścią umowy miało być oddane.

- Co do zasady, roszczenia przedsiębiorcy z umowy o świadczenie usług/umowy zlecenia, np. posprzątania mieszkania, przedawniają się z upływem dwóch lat.

Jeżeli roszczenie jest stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu, orzeczeniem sądu polubownego, ugodą zawartą przed sądem albo sądem polubownym, ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd, przedawnia się ono z upływem sześciu lat.

Roszczenia przedawnionego nie trzeba płacić, a jeśli przedsiębiorca wystąpi do sądu o zapłatę przedawnionego roszczenia konsumenta, to sąd weźmie pod uwagę fakt przedawnienia i co do zasady oddali powództwo.

11. Jeżeli jesteś pewien, że rzekomy dług nie istnieje, jest przedawniony, bądź firma windykacyjna nie podała precyzyjnych informacji, o jaki dług chodzi, możesz windykatora ignorować.
12. Kiedy faktycznie mamy dług, w sprawie którego kontaktuje się z nami firma windykacyjna, a windykator zachowuje się profesjonalnie, nie nachodzi nas, nie grozi, starajmy się wynegocjować korzystne warunki ugody czyli uzgodnić obniżoną kwotę do zapłaty. Windykatorzy nierzadko otrzymują premię za szybkie załatwienie sprawy, wobec tego ugoda może być korzystna i dla nich i dla dłużnika.

## PAMIĘTAJ:

Ugoda powinna być sporządzona na piśmie i zawierać klauzulę, w której wierzyciel/ firma windykacyjna wyraźnie zrzeka się wszelkich pozostałych roszczeń. Nie należy wpłacać żadnych kwot jedynie w oparciu o ustne ustalenia.

Projekt ugody najlepiej skonsultować z prawnikiem, można też poprosić o pomoc powiatowego / miejskiego rzecznika konsumentów.

Niektóre firmy windykacyjne i biura informacji gospodarczej (BIG - więcej informacji o nich znajdziesz na końcu tej broszury) należą do Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i mają obowiązek przestrzegania kodeksu etyki KPF. Jeśli masz wątpliwości co do postępowania windykatora lub BIG wejdź na [www.kpf.pl](http://www.kpf.pl) i złóż skargę.

## Jak radzić sobie z komornikiem?



**KOMORNIK**

Przedsiębiorca, wobec którego konsument ma dług (wierzyciel) może skierować sprawę do sądu. Jeżeli sąd wyda orzeczenie stwierdzające, że dług faktycznie istnieje i ma być przez konsumenta zapłacony i to orzeczenie nie zostanie zaskarżone (zakwestionowane) przez konsumenta (dłużnika), staje się ono prawomocne. Ściąganie takich długów jest zadaniem komornika sądowego.

## Komornik sądowy - kim jest, czym się zajmuje?

Komornik jest organem władzy publicznej. To oznacza, że kompetencje komorników są określone przepisami prawa, a więc komornik ma ograniczone prawem możliwości

podejmowania działań bądź decyzji. Z tego względu próby negocjowania z komornikiem są skazane na niepowodzenie.

Komornik, co do zasady, zajmuje się przymusową egzekucją długów, tj. na wniosek wierzyciela egzekwuje od dłużnika należności wynikające z prawomocnego orzeczenia sądu. Jeśli otrzymujemy pismo od komornika, to w większości przypadków znaczy, że wcześniej sprawa, której to pismo dotyczy, była rozpatrywana przez sąd i że sąd wydał orzeczenie.

## Jakie uprawnienia ma komornik?

Komornik ma specjalne uprawnienia związane z egzekucją prawomocnych orzeczeń sądowych i może stosować przymus, np. wejść z policją do mieszkania, zająć naszą własność, czy ściągać pieniądze z konta bankowego.

Komornik może nas wezwać do złożenia wykazu swojego majątku. W takim przypadku musimy wykaz majątku sporządzić na piśmie lub przekazać komornikowi ustnie do protokołu. Jeżeli bez usprawiedliwionej przyczyny nie złożymy komornikowi wykazu majątku albo nie udzielimy odpowiedzi na pytania zadane nam przez komornika, może on ukarać nas grzywną.

Razem z wykazem majątku musimy też złożyć oświadczenie, że sporządzony przez nas wykaz jest prawdziwy i zupełny. Za złożenie fałszywych lub niekompletnych informacji grozi odpowiedzialność karna.

## Jakich rzeczy nie musimy przekazać komornikowi?

W trakcie postępowania egzekucyjnego komornik nie może zająć niektórych składników majątku. Należą do nich między innymi:

- przedmioty urządzenia domowego niezbędne dla nas i naszych domowników, w szczególności lodówka, pralka, odkurzacz, piekarnik lub kuchenka mikrofalowa, płyta grzewcza służąca podgrzewaniu i przygotowywaniu posiłków, łóżka, stół i krzesła w liczbie niezbędnej dla nas i naszych domowników oraz po jednym źródle oświetlenia na izbę, chyba że są to przedmioty, których wartość znacznie przekracza przeciętną wartość nowych przedmiotów danego rodzaju;
- pościel, bielizna i ubranie codzienne, w liczbie niezbędnej dla nas i naszych domowników, a także ubranie niezbędne do pełnienia służby lub wykonywania zawodu;
- zapasy żywności i opału niezbędne dla nas i będących na naszym utrzymaniu członków naszej rodziny na okres jednego miesiąca;
- narzędzia i inne przedmioty niezbędne do naszej osobistej pracy zarobkowej oraz surowce niezbędne dla nas do produkcja okres jednego tygodnia, z wyłączeniem jednak pojazdów mechanicznych;
- przedmioty niezbędne do nauki, papiery osobiste, odznaczenia i przedmioty służące do wykonywania praktyk religijnych oraz przedmioty codziennego użytku, które mogą być sprzedane tylko znacznie poniżej ich wartości, a dla nas mają znaczną wartość użytkową;



- przedmioty niezbędne ze względu na niepełnosprawność dłużnika lub członków jego rodziny.

## Skarga na komornika

Gdy uważamy, że komornik działa nieprawidłowo (na przykład dokonał on niezgodnego z prawem zajęcia), możemy złożyć skargę na wykonywane przez niego czynności. Skargę wnosimy do sądu, przy którym działa komornik, który dokonał zaskarżonej czynności, ale nie bezpośrednio tylko za pośrednictwem tego komornika.

Może być ona wniesiona na urzędowym formularzu, który komornik doręczył nam przy pierwszej czynności egzekucyjnej.

Skargę na czynności komornika wnosimy w ciągu tygodnia od dnia dokonania tej czynności, gdy byliśmy przy niej obecni lub byliśmy zawiadomieni o jej terminie. W innych przypadkach termin na wniesienie skargi biegnie od dnia zawiadomienia nas o dokonaniu czynności, a w braku takiego zawiadomienia - od dnia powzięcia przez nas wiadomości o dokonanej czynności.

Samo wniesienie skargi nie wstrzymuje postępowania egzekucyjnego ani wykonania zaskarżonej czynności. Sąd może jednak w takiej sytuacji zawiesić postępowanie lub wstrzymać dokonanie czynności.

*Podstawa prawna: Ustawa o komornikach sądowych (Dz.U. 2018 roku, poz. 771, ze zmianami) Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2018 roku, poz. 1360, ze zmianami)*

## List od komornika – co robić?

1. Skoro kontaktuje się z Tobą komornik, to w większości przypadków znaczy, że sprawa dotycząca Twojego długu została rozpatrzona przez sąd i że zakończyła się wydaniem przez sąd orzeczenia. Oznacza to również, że komornik rozpoczął tzw. postępowanie egzekucyjne czyli zamierza zmusić Cię do spłaty długu.
2. Dlatego zawsze odbieraj pisma od komornika - jeśli nie odbierzesz pisma działasz najprawdopodobniej na własną szkodę. W przypadku postępowania egzekucyjnego, dłużnik ma bardzo krótki termin na ewentualne działania, które mogą powstrzymać, bądź opóźnić egzekucję długu. Jeśli nie odbierzesz i nie przeczytasz pisma, mogą upłynąć terminy wskazane w tym piśmie.
3. Zanotuj datę odbioru pisma od komornika, ponieważ ma ona kluczowe znaczenie w dalszym postępowaniu. Jest to data, od której liczy się Twój czas na podjęcie ewentualnych kroków w tej sprawie.
4. Sprawdź, w jaki sposób i w jakich terminach możesz dalej postępować - pismo komornika dotyczące wszczęcia postępowania egzekucyjnego musi zawierać takie istotne informacje i pouczenia.
5. Zastanów się, czy wiesz / pamiętasz o jaką sprawę chodzi, upewnij się:
  - czy tytuł wykonawczy, na który powołuje się komornik (np. nakaz zapłaty lub wyrok) jest Ci znany oraz



- czy tytuł wykonawczy jest prawidłowy (orzeczenie sądu powinno z reguły być prawomocne).
6. Kiedy nie wiesz, czego dotyczy sprawa (nie otrzymałeś wcześniej żadnego pisma z sądu, nie brałeś udziału w postępowaniu sądowym) lub masz wątpliwości co do prawomocności orzeczenia - bez zwłoki skontaktuj się z prawnikiem. Odszukaj wszystkie dokumenty, które mogą mieć związek ze sprawą i przedstaw prawnikowi. W niektórych przypadkach może też pomóc powiatowy/miejski rzecznik konsumentów.

**Nie wpadaj w panikę - masz możliwości działania. Pamiętaj jednak - liczy się czas.**

## Powiatowy lub miejski rzecznik konsumentów

Gdy mamy długi powstałe w wyniku umowy zawartej z przedsiębiorcą lub gdy z różnych względów nie jesteśmy w stanie przedstawić przedsiębiorcy swoich racji bądź zrealizować przysługujących nam praw, z pomocą może przyjść nam rzecznik konsumentów w miejscu (mieście, powiecie) naszego zamieszkania.

Rzecznika konsumentów można odnaleźć w starostwie powiatowym (Powiatowy Rzecznik Konsumentów) lub w urzędzie miasta w miastach na prawach powiatu (Miejski Rzecznik Konsumentów) **Adres i telefon do właściwego Rzecznika Konsumentów można znaleźć na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKIK): [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)** - w części „Konsumencie, masz problem? Znajdź pomoc w swoim mieście”.

## Co to jest biuro informacji gospodarczej (BIG)?

Każdy konsument, który zalega z płatnością, np. rat pożyczki bądź opłacenia faktury, może zostać odnotowany w jednym z biur informacji gospodarczej (BIG), na podstawie zgłoszenia wierzyciela.

Biura informacji gospodarczej (BIG) to przedsiębiorcy, którzy otrzymują od wierzycieli, przechowują, a także udostępniają dane o nierzetelnych dłużnikach. Zasady ich działania reguluje specjalna ustawa.

Wierzyciele mogą przekazywać do BIG-ów informacje o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem wyłącznie wówczas, gdy są spełnione łącznie następujące warunki:

1. zobowiązanie powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, w szczególności z tytułu umowy o kredyt konsumencki oraz umów o świadczenie usług pocztowych i telekomunikacyjnych, przewóz osób i bagażu w komunikacji masowej, dostarczanie energii elektrycznej, gazu i oleju opałowego, dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków, wywóz nieczystości, dostarczanie energii cieplnej;
2. łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika będącego konsumentem wobec wierzyciela wynosi co najmniej 200 złotych oraz są one wymagalne od co najmniej 30 dni;
3. upłynął co najmniej miesiąc od wysłania wezwania do zapłaty przez wierzyciela listem poleconym albo doręczenia go dłużnikowi będącemu konsumentem do rąk własnych,

na adres do doręczeń wskazany przez dłużnika będącego konsumentem, a jeżeli nie wskazał takiego adresu – na adres miejsca zamieszkania, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do BIG, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

4. nie upłynęło 6 lat od dnia wymagalności zobowiązania, a w przypadku roszczeń stwierdzonych prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem albo sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd nie upłynęło 6 lat od dnia stwierdzenia roszczenia.

## Co zrobić jeśli zostałeś nieprawidłowo wpisany do BIG-u?

Ponieważ źródłem tych danych są wierzyciele, konsument na ogół nie wie, że figuruje w takim rejestrze. Zdarzają się też przypadki błędnych lub nieaktualnych wpisów.

Dlatego, jeśli mieliśmy lub mamy jakieś zaległości płatnicze, warto sprawdzić, czy ten fakt nie został wpisany do BIG.

Jeżeli zostałeś nieprawidłowo wpisany jako dłużnik do jednego z biur informacji gospodarczej, możesz wnieść do niego sprzeciw. Dotyczy to sytuacji, gdy:

- dany wpis jest nieaktualny, np. dług już nie istnieje;
- dany wpis jest nieprawdziwy, np. dług nigdy nie istniał;
- dany wpis jest niekompletny, np. informacje o długu są niezupełne;
- informacje gospodarcze mające status informacji aktualnych zostały przekazane lub są przechowywane niezgodnie z prawem.

Sprzeciw w formie pisemnej adresujemy do BIG-u. Powinniśmy odpowiednio udokumentować okoliczności, które go uzasadniają. Jeżeli więc posiadamy jakiegokolwiek dokumenty (np. pisma), świadczące o nieprawidłowości wpisu, należy załączyć ich kopie (nie oryginały).

Sprzeciw skutkuje w pierwszej kolejności tym, że BIG wstrzymuje ujawnianie informacji gospodarczych objętych tym sprzeciwem na okres do 30 dni, jeśli istnieje uzasadnione przypuszczenie, że dotyczą one zobowiązania, które nie istnieje lub wygasło, np. zostało już zapłacone.

Następnie sprzeciw jest rozpatrywany, a BIG wydaje rozstrzygnięcie, zgodnie z którym:

- dokona odpowiedniej aktualizacji informacji gospodarczej;
- usunie informację gospodarczą albo
- uzna sprzeciw za bezzasadny i poinformuje nas o tym.

*Podstawa prawna: ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 roku, poz. 470, ze zmianami)*

**Inne materiały edukacyjne i porady konsumenckie znajdziesz na stronie internetowej: [porady.konsument.org](http://porady.konsument.org)**