



Niezamówiona reklama - czy trzeba za nią płacić?

Do Rzecznika Praw Lekarza napłynęły w ostatnim czasie sygnały o przypadkach przysyłania do lekarzy faktur za zamieszczenie w internecie reklamy gabinetu przez podmioty powołujące się na zawarcie umowy na usługę reklamową w drodze rozmowy telefonicznej. Temat ten był omawiany podczas spotkania Rzeczników Praw Lekarza w dniu 3 września br. W celu wyczulenia lekarzy na skutki związane z zawieraniem umów przez telefon publikujemy wskazówki, jak postępować w obliczu żądania zapłaty za niechcianą i niezamówioną reklamę. Jednocześnie przed podjęciem działań w tego rodzaju sprawach prosimy o kontaktowanie się z biurem prawnym okręgowej izby lekarskiej.

Prawdziwą plagą w ostatnich miesiącach stały się faktury przesyłane lekarzom przez firmy powołujące się na umowę zawartą telefonicznie, a przewidującą zamieszczenie w internecie reklamy gabinetu. Rekordową ilość otrzymanych faktur zgłosił nam lekarz, który otrzymał ich ponad 40.

Istota problemu Zgodnie z art. 20 ustawy o prawach konsumenta, która weszła w życie w grudniu ubiegłego roku, przedsiębiorca kontaktujący się z konsumentem przez telefon w celu zawarcia umowy na odległość, ma obowiązek na początku rozmowy poinformować konsumenta o tym celu, a ponadto podać identyfikujące go dane oraz dane identyfikujące osobę, w imieniu której telefonuje. Ma ponadto obowiązek potwierdzić treść proponowanej umowy utrwaloną na papierze lub innym trwałym nośniku. Oświadczenie konsumenta o zawarciu umowy jest skuteczne, jeżeli zostało utrwalone na papierze lub innym trwałym nośniku po otrzymaniu potwierdzenia od przedsiębiorcy.

Po nagraniu na drugi koniec Polski Przed wejściem w życie tych przepisów zawarcie umowy przez telefon było jednak znacznie mniej sformalizowane. Wystarczająca była rozmowa, w trakcie której odbiorca zgodził się na proponowaną ofertę, jeśli natomiast jedna ze stron kwestionowała następnie fakt zawarcia umowy – powstawał problem dowodowy, który jednak firmy rozwiązywały poprzez nagrywanie rozmów. Rzecz w tym, że nagranie takie posiada z reguły jedynie sprzedawca usługi, który, owszem, zawsze deklaruje gotowość przedstawienia go drugiej stronie, ale wyłącznie w swojej siedzibie, która dziwnym trafem znajduje się zazwyczaj w jednym z odległych województw.

Rozmowa była, ale czym się zakończyła? Na taki właśnie sposób zawarcia umowy powołują się obecnie firmy zwracające się do lekarzy o uregulowanie faktur z tytułu realizacji rozmaitego zakresu usług, najczęściej polegających na umieszczaniu na stronach internetowych reklamy gabinetu. Pamiętajmy oczywiście, że w przypadku lekarzy i lekarzy dentystów reklamowanie się jest zabronione, jednak zakładając, że oferta obejmowała jedynie te elementy ogłoszenia o gabinecie, które są dozwolone, umowa taka mogła zaistnieć.

Dla świętego spokoju Do zawarcia umów w opisany wyżej sposób dochodziło często w sposób dość przypadkowy. Wielu lekarzy relacjonuje, że zgadzało się na proponowany darmowy okres zamieszczania ogłoszeń, po którym mieli możliwość umowę wypowiedzieć, jednak zapominali o tym. Dziś nie są w stanie odtworzyć czy rzeczywiście zawarli taką umowę, jeśli zaś tak to z kim i na jakich warunkach. W innych przypadkach zgoda na usługę następowała nawet bez wyraźnego zamiaru korzystania z niej, na skutek natarczywości sprzedawcy i niejako „dla świętego spokoju”.

Tę powszechną dość niewiedzę wykorzystuje obecnie szereg firm powołujących się wobec lekarzy na fakt zawarcia umowy, ciekawe jest jednak przede wszystkim to, że opłacenie jednej faktury opiewającej na tak rzekomo zawartą umowę powoduje lawinowe nadsyłanie kolejnych, przez inne podmioty.

Jak więc postąpić w sytuacji, gdy stajemy się adresatem faktur i wezwań do zapłaty z tytułu umów zawartych przez telefon, których nie jesteśmy w stanie sobie przypomnieć?

Czy doszło do umowy? W pierwszym rzędzie musimy pamiętać, że umowa zawarta w toku rozmowy telefonicznej przed 25 grudnia 2014r. jest ważna, ale tylko wówczas, jeśli rzeczywiście zaistniała. Nie można nam jej wmówić, jeśli nie ma dowodu, że wyraziliśmy zgodę na określoną transakcję. Jak stwierdził bowiem Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 marca 2004 r. (IV CK 95/03) zamiar stron dokonania czynności prawnej nie można domniemywać, musi on być dostatecznie uzewnętrzniony. Nasz kontrahent musi więc dysponować dostatecznym dowodem, że wyraziliśmy zgodę na określoną usługę na określonych warunkach. Dodowem tym może być nagranie rozmowy, o ile powiedzieliśmy w jej toku jednoznacznie, że zgadzamy się na przedstawioną ofertę.

Dlaczego dzwonią tyle razy? Brak możliwości zapoznania się z nagraniem, na które powołuje się firma reklamowa powoduje, iż pomiędzy stronami takiej transakcji rozpoczyna się swoista wojna nerwów. Firma reklamowa dysponuje nagraniem, lub też nim nie dysponuje, czego nie wiemy. Jeśli nagranie rzeczywiście istnieje – być może rzeczywiście wynika z niego nasza zgoda na zawarcie umowy, być może jednak nie została ona wcale wyrażona. Jeśli nagranie nie istnieje lub nie wynika z niego nasza wyraźna zgoda na zawarcie umowy na określonych warunkach, firma będzie kontaktować się z nami wielokrotnie, ponieważ ma świadomość, że udowodnienie zawarcia umowy nie jest możliwe, więc jedyna możliwość uzyskania zapłaty to przekonanie nas do dokonania jej dobrowolnie.

To nie lekarz musi udowadniać Po stronie lekarza, który prowadzi lub prowadził tego typu rozmowy może z kolei istnieć zawsze wątpliwość, że rzeczywiście wyraził niegdyś zgodę na określoną usługę. Żądane kwoty nie są zaś duże, więc – po raz kolejny dla świętego spokoju – część lekarzy opłaca fakturę opiewającą na 200 lub 300 zł sądząc, iż sprawa zostaje w ten sposób załatwiona. Zamiast spokoju następuje jednak lawina dalszych faktur, te jednak trudniej już jednak zakwestionować. Jeśli bowiem raz opłaciliśmy usługę, potwierdzamy tym samym, że miała ona miejsce.

Wnioski Opisany wyżej proceder w wielu przypadkach zmierza do nakłonienia lekarza by zapłacił za usługę, której nigdy nie zamawiał, i o której nie wiadomo nawet czy w ogóle zaistniała. Nie można jednak oczywiście wykluczyć i takich przypadków, w których zgoda wyrażona została przez lekarza w sposób jednoznaczny i będzie możliwa do udowodnienia. Jeśli więc pamiętamy, że rzeczywiście zgodziliśmy się na uruchomienie określonej usługi, musimy pogodzić się z koniecznością poniesienia jej kosztu, nasze zaniedbanie co do wypowiedzenia umowy we właściwym czasie obciąża bowiem tylko nas. Jeśli jednak mamy wątpliwości, pytajmy o dowody. Jeśli dowód taki istnieje (w postaci naszego podpisu, nagrania naszego głosu itp.) kontrahent nie powinien mieć żadnych obiekcji by nam go przedstawić, przybliżając sobie w ten sposób możliwość uzyskania zapłaty bez procesu. Uporczywe odmawianie nam możliwości zapoznania się z posiadanymi przez drugą stronę dowodami powinna zaś zawsze stanowić sygnał, że istnienie jakiegokolwiek dowodu jest wątpliwe. W takiej sytuacji należy więc wykazać dużą konsekwencję, i odmawiać zapłaty, co w wielu przypadkach zaowocuje w końcu odstąpieniem drugiej strony od nękania nas.

Wskazówki dodatkowe Nie należy też w żadnym razie opłacać faktur, co do których nie jesteśmy całkowicie pewni, jaką usługę odzwierciedlają i czy była przez nas rzeczywiście zamówiona. Warto też bezwzględnie odbierać przychodzące listy polecane, jeśli bowiem firma zdecydowała się wnieść pozew, nieodebranie go pozbawia nas możliwości obrony w toczącym się postępowaniu i na to właśnie często liczą kontrahenci. W przypadku otrzymania pozwu (lub nakazu zapłaty) dotyczącego nie zamawianej przez nas nigdy usługi związanej z prowadzeniem gabinetu, zachęcamy się do kontaktowania się z biurem prawnym OIL w celu podjęcia skutecznej obrony.

Iwona Kaczorowska-Kossowska
Radca prawny OIL w Gdańsku

