



*r.pr. Tomasz Młynarski*

# **Praktyczne aspekty rozpatrywania reklamacji przez dystrybutorów ubezpieczeń**

# Rozpatrywanie reklamacji – temat nie od wczoraj

**Ogólne zasady prawa cywilnego dot. sposobu wykonania zobowiązania i miary należytej staranności (art. 354 i art. 355 k.c.).**

**Ustawa z 22 maja 2003 o działalności ubezpieczeniowej (art. 13a pkt 3):**

Zakład ubezpieczeń, przed zawarciem umowy ubezpieczenia, obowiązany jest udzielić ubezpieczającemu, będącemu osobą fizyczną, informacji dotyczących sposobu i trybu rozpatrywania skarg i zażaleń zgłaszanych przez ubezpieczającego lub uprawnionego z umowy ubezpieczenia, a także organu właściwego do ich rozpatrzenia.

**Zasady rozpatrywania reklamacji przez instytucje finansowe (uchwała KNF z 10 maja 2011):** [https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/zasady\\_reklamacji.pdf](https://www.knf.gov.pl/knf/pl/komponenty/img/zasady_reklamacji.pdf)

**Zasady ładu korporacyjnego dla instytucji nadzorowanych (uchwała KNF z 22 lipca 2014):**

Instytucja nadzorowana powinna opracować i udostępnić klientom jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji, a także wprowadzić zorganizowaną formę rozpatrywania skarg i reklamacji oraz podejmowania działań zaradczych zmierzających do ograniczenia sytuacji, powodujących ich występowanie w przyszłości.

# Rozpatrywanie reklamacji – temat nie od wczoraj

## **Kodeks Etyki Zawodowej Brokera (1998, SPBUiR)**

-> interes i dobro klienta na pierwszym miejscu, działanie w zgodzie z dobrymi obyczajami, kierowanie się zasadami uczciwego obrotu.

## **Kodeks Etyki Polskiej Izby Pośredników Ubezpieczeniowych i Finansowych (2006)**

### **Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego (2008, m.in. PIBUiR, PIPUiF, SPBUiR):**

Podmiot finansowy starannie, rzetelnie i terminowo rozpatruje reklamacje klientów, korzystając w miarę potrzeby z mediacyjnych i polubownych form rozstrzygnięcia sporów.

### **Zasady Dobrych Praktyk Ubezpieczeniowych (2009, PIU):**

Zakłady ubezpieczeń skargi na swoją działalność rozpoznają bez zbędnej zwłoki, rzetelnie i w dobrej wierze, odpowiadając na stawiane im zarzuty. Zakłady ubezpieczeń zmagają się do tego, by termin udzielenia odpowiedzi na skargę nie był dłuższy niż jeden miesiąc.

## **Kodeks etyki Concordii Ubezpieczenia**

<https://www.concordiaubezpieczenia.pl/concordia/o-firmie/kodeks-etyki,211.html>):

Z uznaniem przyjmujemy przekazywane nam uwagi, a w odniesieniu do ewentualnych skarg, podejmujemy niezbędne kroki ku wyjaśnieniu i podjęciu działań naprawczych. Stosujemy przy tym jasne i przejrzyste zasady rozpatrywania skarg i reklamacji.

# (Nie)rozpatrywanie reklamacji jako nieuczciwa praktyka rynkowa

## Ustawa z 23 sierpnia 2007 o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

- Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (art. 4 ust. 1).
- Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się m.in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 (art. 4 ust. 2).
- Wprowadzającym w błąd działaniem może być m.in. rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji; rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd; nieprzestrzeganie kodeksu dobrych praktyk, do którego przedsiębiorca dobrowolnie przystąpił, jeżeli przedsiębiorca ten informuje w ramach praktyki rynkowej, że jest związany kodeksem dobrych praktyk (art. 5 ust. 2).
- W katalogu agresywnych praktyk rynkowych wymieniono m.in. nieudzielanie odpowiedzi na korespondencję konsumenta w celu nakłonienia go do odstąpienia od zamiaru wykonania praw wynikających z umowy ubezpieczenia (art. 9).

# Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

**Ustawa z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (art. 24 ust. 2):**

Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe.

❖ **Decyzja Prezesa UOKiK nr DDK 17/2016 z 18 lipca 2016 r.**

Praktyka Getin Noble Bank S.A. polegająca na długotrwałym rozpatrywaniu reklamacji konsumentów narusza dobre obyczaje, zgodnie z którymi reklamacje konsumentów powinny być rozpatrywane w terminach wynikających z treści stosunku zobowiązaniowego i zasad dobrych praktyk przyjętych w sektorze bankowym. Spółka zobowiązała się do zapłaty 100 zł klientom, którym w latach 2012-2014 na złożone reklamacje w ogóle nie udzielono odpowiedzi albo nie udzielono jej w terminie wynikającym ze stosunku zobowiązaniowego lub wewnętrznych regulacji.

❖ **Decyzja Prezesa UOKiK nr DOIK 12/2017 z 29 grudnia 2017 r.**

Bank Millennium S.A., odpowiadając na pisma konsumentów dotyczące zamieszczenia w umowach kredytu hipotecznego niedozwolonych postanowień umownych, przekazywał nieprawdziwą informację, jakoby wyrok SOKiK był konstytutywny i nie znajdował zastosowania w ich sprawie. Wprowadzanie konsumentów w błąd w odpowiedziach na reklamacje jest nieakceptowalne. Na spółkę nałożono obowiązek sprostowania oraz 20,75 mln zł kary.

# Ustawa z 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (u.r.r.)

- Weszła w życie 11 października 2015 r.
- Reguluje zasady rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego reklamacji składanych przez klientów tych podmiotów. Zawiera definicję reklamacji oraz określa szczegółowy tryb składania i rozpatrywania reklamacji.
- Określa zasady działania Rzecznika Finansowego, który reprezentuje interesy klientów podmiotów rynku finansowego. Wprowadza obligatoryjne dla podmiotu rynku finansowego pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporu, wszczynane na wniosek klienta.
- Katalog podmiotów rynku finansowego:
  - krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział i oddział,
  - Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny i Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych,
  - banki, SKOK-i, instytucje pożyczkowe, firmy inwestycyjne, biura usług płatniczych itd.
- Klient podmiotu rynku finansowego: tylko osoby fizyczne (konsumenci i przedsiębiorcy).

# Dyrektywa PE i Rady 2016/97 z 20 stycznia 2016 r. w sprawie dystrybucji ubezpieczeń (IDD)

- Państwa członkowskie zapewniają, aby ustanowiono procedury umożliwiające klientom i innym zainteresowanym stronom, w szczególności organizacjom konsumenckim, składanie skarg dotyczących dystrybutorów ubezpieczeń i reasekuracji. We wszystkich przypadkach skarżący muszą otrzymać odpowiedź (art. 15).
- Państwa członkowskie zapewniają ustanowienie - zgodnie z odpowiednimi aktami ustawodawczymi Unii oraz prawem krajowym - odpowiednich i skutecznych, bezstronnych i niezależnych pozasądowych procedur reklamacyjnych i odszkodowawczych w celu rozstrzygnięcia sporów między klientami a dystrybutorami ubezpieczeń, dotyczących praw i obowiązków wynikających z niniejszej dyrektywy, z wykorzystaniem - w stosownych przypadkach - istniejących instytucji. Państwa członkowskie zapewniają, aby procedury te miały zastosowanie do dystrybutorów ubezpieczeń, wobec których wszczęto postępowanie, oraz aby zostali skutecznie objęci właściwością odpowiednich organów (art. 16 ust. 1).

# Proces legislacyjny dotyczący implementacji IDD

- Projekt Ministerstwa Finansów z 1 grudnia 2016 r. przewidywał jedynie (w art. 94) zmianę u.r.r. poprzez rozszerzenie katalogu podmiotów rynku finansowego o pośrednika ubezpieczeniowego (tj. agent ubezpieczeniowy, broker ubezpieczeniowy/reasekuracyjny, który prowadzi dystrybucję ubezpieczeń lub dystrybucję reasekuracji za wynagrodzeniem) oraz – w zakresie wykonywania dystrybucji ubezpieczeń – agenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające.
- Rzecznik Finansowy zaproponował, by katalog podmiotów rynku finansowego rozszerzyć jedynie o agenta ubezpieczeniowego i brokera ubezpieczeniowego, a ponadto rozszerzyć katalog klientów o będącego osobą fizyczną poszukującego ochrony ubezpieczeniowej.
- KNF podniósł, że zaproponowana zmiana ur.r. nie realizuje IDD, która obliguje państwa członkowskie do ustanowienia procedur reklamacyjnych i odwoławczych dostępnych dla wszystkich klientów zakładów ubezpieczeń, a nie tylko osób fizycznych. Innego zdania był MSZ, który wydał opinię o zgodności projektu z prawem UE.
- W projekcie MF z 19 maja 2017 r. zmieniono koncepcję rozpatrywania reklamacji. Efekt: dwa tryby, luki prawne, paradoksy, ochrona konsumencka dla koncernów.



# Ustawa z 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (u.d.u.)

Art. 16 ust. 1-5 reguluje tryb rozpatrywania reklamacji składanych przez klientów będących osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej.

Art. 16 ust. 6 nakłada na multiagenta i multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające obowiązek udzielania na wniosek zakładu ubezpieczeń informacji na temat reklamacji (o których mowa w u.d.u. oraz u.r.r.) złożonych przez klientów pozyskanych dla występującego z żądaniem zakładu ubezpieczeń przez tych agentów.

Art. 32 ust. 3 pkt 3 nakłada na brokera ubezpieczeniowego obowiązek prowadzenia rejestru skarg i reklamacji.

Zmiana u.r.r. przez rozszerzenie katalogu podmiotów rynku finansowego o brokera ubezpieczeniowego oraz multiagenta i multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające (w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową), a także stosowne rozszerzenie definicji klienta podmiotu rynku finansowego.

Przyznanie organizacjom konsumenckim uprawnienie do występowania do RF z wnioskiem o podjęcie czynności – w zakresie dot. dystrybucji ubezpieczeń.

## Odrębność trybów: zakres podmiotowy (u.r.r.)

Rozpatrywanie reklamacji złożonej przez **klienta podmiotu rynku finansowego**, tj. osobę fizyczną:

- będącą ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia;
  - będącą klientem brokera ubezpieczeniowego, multiagenta lub multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające, w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową [w świetle art. 3 pkt 10 i 13 u.d.u. klient to poszukujący ochrony ubezpieczeniowej (czyli osoba, która wyraziła wobec dystrybutora ubezpieczeń wolę podjęcia czynności służących zawarciu przez nią umowy ubezpieczenia), ubezpieczający, ubezpieczony oraz zleceniodawca gwarancji ubezpieczeniowej;
  - dochodzącą roszczeń od UFG lub PBUK na podstawie ustawy z 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych.
- ❖ T. Młynarski, *Kilka uwag o pojęciu klienta podmiotu rynku finansowego*, Prawo Asekuracyjne 2018, nr 1 ([http://prawoasekuracyjne.pl/wp-content/uploads/2018/06/pdf\\_Mlynarski\\_1\\_2018.pdf](http://prawoasekuracyjne.pl/wp-content/uploads/2018/06/pdf_Mlynarski_1_2018.pdf)): geneza i ratio legis pojęcia klienta podmiotu rynku finansowego oraz status klienta w BLS, przy przelewie wierzytelności i regresie ubezpieczeniowym.

## Odrębność trybów: zakres podmiotowy (u.d.u.)

Rozpatrywanie reklamacji złożonej przez **klienta**, tj. poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczającego, ubezpieczonego oraz zleceniodawcę gwarancji ubezpieczeniowej, **będącego osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej**, przez zakład ubezpieczeń, a także – w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową – przez brokera ubezpieczeniowego oraz multiagenta lub multiagenta oferującego ubezpieczenia uzupełniające.

- osoby prawne: Skarb Państwa, gmina, powiat, województwo, spółka akcyjna, sp. z o.o., TUW, przedsiębiorstwo państwowe, fundacja, stowarzyszenie (rejestrowane), SPZOZ, spółdzielnia, instytut badawczy, szkoła wyższa, instytucja kultury, partia polityczna, państwowa osoba prawna, wyznaniowa osoba prawna, PZŁ, koło łowieckie itd.
- spółki nieposiadające osobowości prawnej: jawna, partnerska, komandytowa, komandytowo-akcyjna, z o.o. w organizacji, akcyjna w organizacji
- osoby ułomne niebędące spółkami: wspólnota mieszkaniowa, stowarzyszenie zwykłe, jednostka budżetowa -> bez trybu rozpatrywania reklamacji?

# Wątpliwości

- ❖ Poszukujący ochrony ubezpieczeniowej a ubezpieczenia grupowe (zob. wyroki SN z 12 stycznia 2018 r., II CSK 222/17, SA w Warszawie z 8 stycznia 2015r. , I ACa 762/14).
  - ❖ Co z poszukującym ochrony będącym osobą fizyczną, który wolę podjęcia czynności służących zawarciu umowy ubezpieczenia wyraził wobec zakładu ubezpieczeń lub agenta wyłącznego?
  - ❖ Co ze zleceniodawcą gwarancji ubezpieczeniowej będącym osobą fizyczną, w zakresie związanym z udzielaną ochroną oraz w zakresie czynności dystrybucyjnych zakładu ubezpieczeń lub agenta wyłącznego? Co z poszukującym gwarancji ubezpieczeniowej?
- > Agenci wyłączni nie są uważani za PRF, a reklamacje dot. ich działalności rozpatrują zakłady ubezpieczeń. Broker ubezpieczeniowy oraz multiageci rozpatrują reklamacje **w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową**. W zakresie związanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową nie są oni uważani za PRF i nie są właściwi do rozpatrywania reklamacji. **Uzasadnienie projektu u.d.u. (druk Sejmu RP VIII kadencji nr 1781):** *obowiązek rozpatrywania reklamacji, skarg oraz pozasądowego rozwiązywania sporów w stosunku do podmiotów będących pośrednikami ubezpieczeniowymi (brokerami ubezpieczeniowymi oraz multiagentami) dotyczy jedynie spraw pozostających w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, tj. wyłącznie dotyczących wykonywanej przez nich działalności brokerskiej albo działalności agencyjnej. Skargi i reklamacje związane z udzielaną ochroną ubezpieczeniową powinien rozpatrywać wyłącznie zakład ubezpieczeń.*

## Odrębność trybów: zakres przedmiotowy (u.r.r.)

**Reklamacja to wystąpienie klienta skierowane do podmiotu rynku finansowego, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot.**

-> każde wystąpienie w odpowiedniej formie (art. 5 ust. 1: Podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację po jej złożeniu przez klienta zgodnie z wymogami), zawierające zastrzeżenia dotyczące usług; może też określać roszczenie.

❖ wystąpienie niebędące reklamacją

wyrok SA w Łodzi z 20 kwietnia 2018 r., I ACa 1026/17: Reklamacja dotyczy pewnych nieprawidłowości, błędów, z żądaniem ich usunięcia, naprawienia; propozycja zawarcia umowy, zmiany umowy, oferta czy zaproszenie do negocjacji nie stanowią reklamacji.

❖ prawa do wniesienia reklamacji nie niweczy upływ czasu, ani inne zdarzenia

❖ wielokrotne składanie zastrzeżeń

## Odrębność trybów: zakres przedmiotowy (u.d.u.)

**Brak definicji reklamacji – co w związku z tym?**

- ❖ reklamacja mieszana („zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez ten podmiot”)
- ❖ obowiązek przekazywania reklamacji wniesionej przez klienta?

## Odrębność trybów: sposób składania reklamacji (u.r.r.)

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce PRF obsługującej klientów.

**Forma złożenia reklamacji:**

- a) pisemna – **osobiście**, w jednostce PRF obsługującej klientów, albo **przesyłką pocztową**,
- b) ustna – **telefonicznie** albo osobiście **do protokołu** podczas wizyty klienta w jednostce PRF obsługującej klientów
- c) elektroniczna **z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej**, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez PRF.

Zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia **agentowi ubezpieczeniowemu** uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu lub na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku (art. 30 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasek.).

**Informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji** są zamieszczane w umowie zawieranej z klientem [dot. też brokera]. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec podmiotu rynku finansowego.

## Odrębność trybów: sposób składania reklamacji (u.d.u.)

**Brak wymogów dot. miejsca i formy wnoszenia reklamacji;** mogą wynikać z postanowień umowy łączącej dystrybutora z klientem lub zasad ogólnych z kodeksu cywilnego.

### **Art. 60 k.c.**

Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej (oświadczenie woli).

### **Art. 61 k.c.**

§ 1. Oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. Odwołanie takiego oświadczenia jest skuteczne, jeżeli doszło jednocześnie z tym oświadczeniem lub wcześniej. § 2. Oświadczenie woli wyrażone w postaci elektronicznej jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią.

Zawiadomienia i oświadczenia składane w związku z zawartą umową ubezpieczenia **agentowi ubezpieczeniowemu** uznaje się za złożone zakładowi ubezpieczeń, w imieniu lub na rzecz którego agent ubezpieczeniowy działa, o ile zostały złożone na piśmie lub na innym trwałym nośniku (art. 30 ust. 1 ustawy o działalności ubezp. i reasek.).



## Odrębność trybów: termin rozpatrzenia reklamacji (u.r.r.)

- Odpowiedzi na reklamację należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji
- Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

### ❖ ciężar dowodu

- W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
  - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
  - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- ❖ jaki termin na wysłanie informacji o przedłużeniu postępowania reklamacyjnego?
- ❖ wezwanie do sprecyzowania reklamacji

## Odrębność trybów: termin rozpatrzenia reklamacji (u.d.u.)

- Udzielenie odpowiedzi na reklamację następuje w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania.
  - Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
  - W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni ZU/broker/multiagent w informacji przekazywanej klientowi, który wystąpił z reklamacją:
    - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
    - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
    - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
- > czy skorzystanie z możliwości wydłużenia czasu rozpatrywania reklamacji skutkuje jej milczącym uznaniem [art. 16 ust. 4: Jeżeli (...) nie udzielą odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1 i 2, uważa się, że uznali oni reklamację]?

## Odrębność trybów: udzielenie odpowiedzi na reklamację (u.r.r.)

- Podmiot rynku finansowego udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
- Odpowiedź na reklamację podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta.
- Trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z 19 sierpnia 2011 r. o usługach **płatniczych**: nośnik umożliwiający użytkownikowi przechowywanie adresowanych do niego informacji w sposób umożliwiający dostęp do nich przez okres odpowiedni do celów sporządzenia tych informacji i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 2 pkt 30).

-> Aby uznać, iż nośnik ma cechy trwałości, należy udowodnić, że przekazanie w nim informacji gwarantuje brak możliwości dokonywania zmian w ich zawartości, a także ich dostępność w odpowiednim okresie oraz pozwala konsumentom na ich odtworzenie w niezmienionej postaci (wyrok TS z 5 lipca 2012 r., C-49/11).

## Odrębność trybów: udzielenie odpowiedzi na reklamację (u.d.u.)

- Podmiot rynku finansowego udziela klientowi odpowiedzi w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji.
- Trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z 30 maja 2014 r. **o prawach konsumenta**: materiał lub narzędzie umożliwiające konsumentowi lub przedsiębiorcy przechowywanie informacji kierowanych osobiście do niego, w sposób umożliwiający dostęp do informacji w przyszłości przez czas odpowiedni do celów, jakim te informacje służą, i które pozwalają na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci (art. 2 pkt 4).

-> UOKiK: Trwałym nośnikiem może być np. dokument zapisany na płycie CD, e-mail, papierowy list. Może być nim również wiadomość przesłana w ramach bankowości elektronicznej, o ile spełnia ustawowe cechy trwałego nośnika i bank poinformuje klienta o takiej korespondencji. W świetle wyroku TS z 25 stycznia 2017 r. (C-375/15) strona internetowa musi umożliwiać przechowywanie informacji adresowanych osobiście do użytkownika w sposób zapewniający dostęp do nich w przyszłości przez okres właściwy do celów tych informacji i odtworzenie ich w niezmienionej postaci. Należy wykluczyć możliwość wszelkiej jednostronnej zmiany jej treści przez dostawcę lub przedsiębiorcę, któremu powierzy się zarządzanie stroną. Przekazaniu informacji musi towarzyszyć aktywne zachowanie dostawcy zmierzające do podania do wiadomości użytkownika istnienia i dostępności tych informacji na wskazanej stronie.

## Odrębność trybów: zakres odpowiedzi (u.r.r.)

Odpowiedź na reklamację powinna zawierać w szczególności:

- 1) uzasadnienie faktyczne i prawne (chyba że została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta);
- 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
- 3) imię i nazwisko oraz stanowisko służbowe osoby udzielającej odpowiedzi;
- 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi (jeżeli podmiot przewiduje tryb odwoławczy), a także o sposobie wniesienia tego odwołania;
- 2) skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
- 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
- 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

## Odrębność trybów: zakres odpowiedzi (u.d.u.)

❖ **Brak ustawowych wymogów dot. treści odpowiedzi, w tym co do pouczeń.**

### **Art. 354 k.c.**

§ 1. Dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom.

§ 2. W taki sam sposób powinien współdziałać przy wykonaniu zobowiązania wierzyciel.

### **Art. 355 k.c.**

§ 1. Dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju (należyta staranność).

§ 2. Należyta staranność dłużnika w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej określa się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności.

Art. 9 i art. 10 u.r.r. – mogą służyć jako pewien wzorzec staranności, ale z zaznaczeniem, że odnosi się on do osób fizycznych, w tym konsumentów (więc raczej nie co do pouczeń).

# Milczące uznanie reklamacji – fikcja czy domniemanie

## Art. 8 u.r.r.

W przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

## Art. 16 ust. 4 u.d.u.

Jeżeli zakład ubezpieczeń, broker ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy i agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające, o których mowa w ust. 1 i 2, nie udzielą odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1 i 2, uważa się, że uznali oni reklamację.

## Fikcja prawna czy wzruszalne domniemanie prawne?

- Uchwała SN z 13 czerwca 2018 r. (III CZP 113/17): W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 u.r.r. nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.

- Istotny pogląd RF, [https://rf.gov.pl/pdf/IP\\_art8\\_termin\\_odp\\_na\\_reklamacje.pdf](https://rf.gov.pl/pdf/IP_art8_termin_odp_na_reklamacje.pdf)

- E. Kowalewski, M. P. Ziemiak, *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowego*, Przegląd Prawa Handlowego 2018, nr 10, s. 12-17.

## Milczące uznanie reklamacji – fikcja czy domniemanie

- Art. 561<sup>5</sup> **Kodeksu cywilnego**: *Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny (...), a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.*
- Art. 7a ust. 2 **ustawy o prawach konsumenta**: *Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację.*
- Art. 106 ust. 2 **Prawa telekomunikacyjnego**: *Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.*
- Art. 6c ust. 2 **Prawa energetycznego**: *Przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.*
- § 14 **rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji w sprawie reklamacji usługi pocztowej**: *Nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację w terminie (...), lub na odwołanie od reklamacji w terminie (...), skutkuje uznanie reklamacji.*
- Nieobowiązujący art. 16b ust. 5 **ustawy o usługach turystycznych**: *Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji (...) uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.*



## Milczące uznanie reklamacji – fikcja czy domniemanie

**Wyrok SN z 5 lipca 2012 r. (IV CSK 75/12) - dot. ustawy o sprzedaży konsumenckiej:**

*Brak odpowiedzi na zgłoszone przez kupującego żądanie stwarza fikcję jego uznania i tak jak przy uznaniu roszczenia oznacza przyznanie przez sprzedającego okoliczności niezgodności towaru z ustawą oraz zgodę co do treści żądania, a więc sposobu doprowadzenia do zgodności towaru z umową, jeżeli został on przez uprawnionego określony w treści żądania.*

• **Uzasadnienie projektu u.r.r. (druk Sejmu RP VII kadencji nr 3430):**

*„Zdaniem projektodawcy niezbędnym czynnikiem dla prawidłowego funkcjonowania wprowadzanych przepisów jest umieszczenie w regulacji stosownej sankcji. W przedmiotowej materii, w sytuacji niedochowania narzuconych terminów, będzie to uznanie, iż podmiot rynku finansowego rozpatrzył reklamację pozytywnie, tj. zgodnie z wolą wnoszącego. Takie podejście należy uznać za prokonsumenckie, pozwalające budować zaufanie do całego sektora rynku finansowego oraz zgodne z zasadą pewności obrotu gospodarczo-prawnego”.*

• **Uzasadnienie projektu u.d.u. (druk Sejmu RP VIII kadencji nr 1781):**

*Podobnie jak w przypadku rozpatrywania reklamacji zgodnie z procedurą określoną w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, w przypadku nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w terminie uznaje się ją za uwzględnioną.*

**Dziękuję za uwagę**

