

EWA BAGIŃSKA

Skutki prawne nieudzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację klienta podmiotu rynku finansowego

W artykule zbadano skutki prawne braku lub opóźnienia odpowiedzi na reklamację klienta rynku finansowego na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Wykładnia art. 8 ustawy reklamacyjnej prowadzi Autorkę do wniosku, że przepis ten przez wskazanie fikcji uznania zasadności reklamacji wywołuje skutki w rozkładzie ciężaru dowodu w postępowaniu sądowym dotyczącym przedmiotu reklamacji. W procesie sądowym zatem pozwany podmiot rynku finansowego może kwestionować zasadność dochodzonego przez klienta roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości.

Słowa kluczowe: brak odpowiedzi na reklamację klienta rynku finansowego, podmioty rynku finansowego, procedura reklamacyjna

Wprowadzenie

Celem artykułu jest zbadanie skutków prawnych braku lub opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na reklamację klienta zgłoszoną podmiotowi rynku finansowego na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym [dalej jako „ustawa reklamacyjna”]¹. Zgodnie z ww. ustawą, której podstawowym celem jest ograniczenie nieuczciwych praktyk rynkowych i przez to zwiększenie ochrony klientów na rynku usług finansowych, odpowiedź na reklamację powinna być udzielona bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. De facto klient może otrzymać odpowiedź na reklamację po upływie 30 dni, ponieważ do zachowania terminu wystarczy wystanie odpowiedzi przed jego upływem (art. 6 ustawy). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, podmiot rynku finansowego może określić inny przewidywany termin rozpatrzenia

1. Dz.U. z 2017, 2270 t. jedn. ze zm.

reklamacji i udzielenia odpowiedzi, nie dłuższy niż 60 dni. Warunkiem skuteczności przedłużenia jest poinformowanie klienta o przyczynie opóźnienia, ze wskazaniem okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy (art. 7 ustawy). „Szczególnie skomplikowane przypadki” to takie, w których nie można ustalić zasadności roszczenia lub uprawnienia klienta bez ustalenia szczegółowego stanu faktycznego, co może wynikać zarówno z okoliczności leżących po stronie klienta, jak i obiektywnej niemożności uzyskania informacji od podmiotów trzecich. Nawet termin 60 – dniowy może w pewnych stanach faktycznych okazać się nierealny. Na przykład, jeśli klient poddany jest leczeniu szpitalnemu itp. i musi przejść określone badania w celu stwierdzenia następstw wypadku. Z drugiej strony, nie można uznać za sytuację uzasadniającą wydłużenie terminu rozpatrzenia reklamacji do 60 dni zwłoki ze strony innych podmiotów rynku, współpracujących z podmiotem, którego działań lub usług reklamacja dotyczy. Zachowanie osób współpracujących jest niezależne od klienta podmiotu i w związku z tym nie można przerzucać na niego ryzyka braku sprawnej i szybkiej współpracy między tymi osobami, zwłaszcza w kontekście terminu rozpatrywania reklamacji.

Ciężar dowodu udzielenia terminowej odpowiedzi na reklamację spoczywa na podmiocie rynku finansowego. W świetle art. 8 ustawy reklamacyjnej w przypadku niedotrzymania któregośkolwiek z wyżej wskazanych terminów „reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta”. Wykładnia tego zwrotu ustawowego okazała się na tyle dyskusyjna, że przedstawiono następujące zagadnienie prawne do rozstrzygnięcia Sądowi Najwyższemu: „Czy w procesie z powództwa klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, regulacja zawarta w art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2016 roku, poz. 892, t. jedn. ze zm.) wyłącza możliwość kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości, czy jedynie oznacza przerzucenie ciężaru dowodu na podmiot rynku finansowego, który będzie zobowiązany udowodnić, że roszczenie nie przysługuje powodowi bądź przysługuje mu w niższej wysokości?”²

Próba odpowiedzi na powyższe pytanie powinna uwzględniać wykładnię funkcjonalną i systemową przepisów ustawy reklamacyjnej, jak również zasady konstytucyjne. Istotne argumenty w procesie wykładni ustawy reklamacyjnej w omawianej materii odnajdziemy ponadto w poglądach orzecznictwa i doktryny wyrażonych w odniesieniu do art. 561⁵ k.c.³, które przewidują mechanizm podobny do użytego w art. 8 ustawy reklamacyjnej. Kwestia ta ma ogromne znaczenie

-
2. W dacie złożenia numeru WU do druku rozstrzygnięcie SN w sprawie III CZP 113/17 już zapadło. Uchwała SN z dnia 13 czerwca 2018 r. brzmi: „W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2270) 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.” W dniu publikacji artykułu uzasadnienie uchwały nie zostało jeszcze opublikowane.
 3. Poprzednio w art. 8 ust. 3 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 z późn. zm.), uchylonej w 2014 r.

także w związku z wprowadzeniem art. 7a ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, który ma ogólne zastosowanie do umów z udziałem konsumentów⁴.

1. Charakter prawny i zakres reklamacji wniesionej przez klienta podmiotu rynku finansowego

Główne rozważania należy poprzedzić ustaleniem zakresu i charakteru prawnego aktu „reklamacji”, którego dokonuje klient podmiotu rynku finansowego. „Reklamacja” to przede wszystkim pojęcie języka prawniczego, charakterystyczne dla prawa zobowiązań i używane w reżimie rękojmi, czyli odpowiedzialności sprzedawcy za wady rzeczy. W języku prawnym „reklamacja” istniała dawniej w treści ogólnych warunków umów formułowanych dla jednostek gospodarki społecznej⁵, a później w Rozporządzeniu Rady Ministrów z 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów⁶. Ogólne warunki umów dotyczyły wszelkich transakcji w sieci detalicznej i definiowały reklamację jako „dokonane przez kupującego lub posiadacza towaru zawiadomienie sprzedawcy albo gwaranta – również za pośrednictwem reprezentującego ich sklepu, zakładu usługowego lub innej właściwej jednostki – o wadzie fizycznej towaru w celu realizacji przysługujących z tego tytułu uprawnień, ze wskazaniem, w wypadku rękojmi, żadanego sposobu realizacji uprawnień”.

Tradycyjnie, w doktrynie cywilistycznej na tle kodeksowego unormowania rękojmi za wady rzeczy sprzedanej uważa się, że reklamacja polega na zawiadomieniu o wadzie i zgłoszeniu żądania z tytułu rękojmi, co ma nastąpić w odpowiednim terminie. Zawiadomienie o wadach (notyfikacja) jest aktem staranności, czynnością podobną do oświadczenia woli. Większość doktryny uważa reklamację za zawierającą oświadczenie woli kupującego. Jednak zawiadomienie określane jako „reklamowanie wad” nie jest – precyzyjnie rzecz ujmując – reklamacją. Reklamacja powinna bowiem precyzować żądania kupującego (np. obniżenie ceny, odstąpienie od umowy, itd.). Samo powiadomienie o wadach może nastąpić wcześniej (tzw. notyfikacja, zawiadomienie), a zgłoszenie reklamacji później⁷. Jest oczywiste, że żądania reklamującego muszą dotyczyć uprawnień i roszczeń, które mają podstawę w prawie materialnym.

-
4. Dz.U. z 2017 r., poz. 683, ze zm. Artykuł 7a dodano ustawą z dnia 23.09.2016 r. (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823), która weszła w życie 10.01.2017 r. Art. 7 a brzmi: 1. Jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. 2. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację. Zob. np. T. Czech, Odpowiedź przedsiębiorcy na reklamację konsumenta, Prawo i praktyka. Temidium 2017 r., nr 7, s. 39.
 5. W wydanej na podstawie dawnego art. 384 k.c. Uchwały nr 71 Rady Ministrów z 1983 r. w sprawie ogólnych warunków w sprawie umów sprzedaży detalicznej i towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu społecznego (M.P. nr 21, poz. 118), a dla usług w Zarządzeniu Przewodniczącego Komitetu Drobnej Wytwórczości z 1968 r. w sprawie ogólnych warunków umów o świadczenia niektórych usług na rzecz ludności przez jednostki gospodarki społecznej (M.P. 1968 nr 50 poz. 350 – uchylone w 1992 r.).
 6. Dz.U.1995, nr 64, poz. 328 z dnia 14.06.1995 r., uchylony z dniem 2 lipca 2002 r.
 7. Zob. m.in. R. Trzaskowski, w: [red.] J. Gudowski, Komentarz do kodeksu cywilnego, t. III, cz. 2, 2013, s. 98.

Z punktu widzenia dorobku nauki prawa cywilnego definicja reklamacji zawarta w ustawie reklamacyjnej jest bardzo pojemna i mało precyzyjna [zob. art. 2 pkt 2 ustawy]. Tak zwane „wystąpienie” może zawierać w sobie wszelkie zastrzeżenia, a więc pretensje dotyczące świadczenia usług finansowych przez dany podmiot, w tym także żądania obejmujące różne postaci praw podmiotowych, np. roszczenie o zapłatę świadczenia bądź skargę na naruszenie obowiązku informacyjnego, czy też roszczenie odszkodowawcze, itd. Reklamacja obejmuje każde „zastrzeżenie dotyczące usług”, a zatem istnieje wyraźna różnica między reklamacją w rozumieniu ustawy reklamacyjnej a reklamacją w rozumieniu przepisów o sprzedaży. Ustawa reklamacyjna nie określa konkretnych uprawnień przysługujących klientowi, tj. czego może on żądać od podmiotu rynku finansowego, stąd możliwa jest sytuacja, że reklamacja będzie dotyczyć np. roszczeń przedawnionych lub żądań niemających oparcia w prawie materialnym⁸. Reklamacja może mieć miejsce wówczas, gdy na przykład zakład ubezpieczeń milczy co do roszczenia zgłoszonego przez ubezpieczonego, nie wypłacając mu żądanego świadczenia, bądź gdy wypłaca świadczenie niższe od żądanego. Gdyby zakład udzielił w terminie odpowiedzi na reklamację mogłoby się okazać, że roszczenie jest niezasadne, a podstawą odmowy wypłaty świadczenia jest brak przesłanek materialnych roszczenia, np. z powodu wyłączenia lub ograniczenia ochrony ubezpieczeniowej, albo że roszczenie klienta ma podstawy prawne a zatem jest zasadne w całości lub części. Ustawa reklamacyjna nie czyni rozróżnienia między tymi sytuacjami, co wpływa na niejasność regulacji.

Ustawowa definicja reklamacji jest nader pojemna, nie odnosi się wprost do „umów” lecz do „usług”. Już art. 4 ust. 2 ustawy reklamacyjnej wskazuje wszakże, że „reklamować”, czyli zgłaszać zastrzeżenia do świadczonych usług, można także zanim umowa została zawarta. Zapewne ustawodawcy chodziło o objęcie ustawą wszelkich zachowań rynkowych podmiotów rynku finansowego – zgodnie z regulacją ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym⁹. Ochrona konsumenta obejmuje więc również konsumenta/klienta przyszłego, który nie posiada jeszcze statusu podmiotu stosunku umownego, co ma szczególne znaczenie w przypadku nieuczciwych praktyk rynkowych.

Wprowadzenie ustawowego postępowania reklamacyjnego miało m.in. na celu ograniczenie nieuczciwych praktyk rynkowych w sektorze usług finansowych. Jak się wydaje, wola ustawodawcy było odjęcie części swobody przedsiębiorców działających na rynku finansowym w zakresie ukształtowania niektórych elementów trybu reklamacyjnego. Ustawa reklamacyjna w gruncie rzeczy ma charakter mieszany, częściowo publicznoprawny i częściowo prywatnoprawny. Tylko w zakresie, w którym ustawa odsyła do umowy między podmiotem rynku finansowego a klientem, podmiot ten może wprowadzać swoje regulacje odnoszące się do trybu rozpatrywania reklamacji klienta.

Reasumując, przy wykładni przepisu art. 8 ustawy reklamacyjnej należy mieć na względzie, że reklamacja w rozumieniu ww. ustawy obejmuje wszystkie rodzaje „zastrzeżeń” podniesionych przez klienta podmiotu finansowego w związku ze świadczeniem usług finansowych.

8. Zob. E. Kowalewski, M. P. Ziemiak, Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy [część I], Wiadomości Ubezpieczeniowe 3/2015, s. 35–36.

9. T. jedn. Dz.U. 2017 r., poz. 2070.

2. Geneza i interpretacja ustawowej konstrukcji „uznania reklamacji za uzasadnioną” w świetle przepisów dotyczących umów konsumenckich

W związku z niedługim czasem obowiązywania ustawy reklamacyjnej przy wykładni art. 8 tej ustawy znakomita większość komentatorów odwołuje się do dorobku doktryny i orzecznictwa wyjaśniającego przesłanki i skutki zastosowania podobnego mechanizmu uznawania reklamacji (w drodze milczenia sprzedawcy) z tytułu wad rzeczy sprzedanej, zawartego aktualnie w art. 561⁵ k.c.¹⁰

Wątpliwości wyrażane w piśmiennictwie co do zasadności wprowadzania mechanizmu zastosowanego w art. 561⁵ k.c. są liczne. Trafnie określa się ten przepis jako bardzo daleko idący¹¹ lub – nieco mniej celnie – jako „ciało obce” w naszym systemie prawnym¹². Podzielając zastrzeżenia co do prawidłowości sposobu ukształtowania skutków milczenia przedsiębiorcy wobec reklamacji konsumenta, należy przypomnieć, że ten swoisty polski wytwór istnieje w naszym prawie od dawna, a jego proveniencja bezpośrednio łączy się z systemem gospodarki społecznej. Już przepis § 22 Uchwały nr 71 Rady Ministrów z 1983 r. w sprawie ogólnych warunków w sprawie umów sprzedaży detalicznej i towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu społecznego brzmiał: „1. W razie nieuwzględnienia reklamacji należy kupującego zawiadomić o tym pisemnie z podaniem uzasadnienia. Równocześnie należy zwrócić kupującemu załączony do reklamacji kwestionowany towar. 2. Niedokonanie takiego zawiadomienia w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji uważa się za uznanie tej reklamacji z obowiązkiem załatwienia jej zgodnie z żądaniem kupującego, zgłoszonym w reklamacji. 3. W razie gdy sprawa dotyczy towaru, którego kupujący nie dostarczył wraz z reklamacją ustalone wyżej terminy załatwienia reklamacji liczy się od dnia dostarczenia towaru lub od dnia dokonania oględzin towaru wadliwego u kupującego przez przedstawiciela sprzedawcy. W tym ostatnim wypadku termin załatwienia reklamacji nie może przekroczyć 21 dni od dnia jej zgłoszenia.”

Niemal identycznie brzmiały także ustęp 1 i ustęp 2 przepisu § 24 wspomnianego Rozporządzenia Rady Ministrów z 30 maja 1995 r. Mimo faktu wywoływania wielu rozbieżności interpretacyjnych w praktyce, mechanizm ten jest więc zasadniczo powielany od 35 lat w polskim prawie sprzedaży, a w ostatnich latach rozszerzany na całe prawo umów konsumenckich. Odrębnym pytaniem jest kwestia skuteczności tego mechanizmu w kontekście celu, jakim jest podwyższenie poziomu ochrony konsumenta.

W związku z tym, że prawo umów konsumenckich jest w wysokim stopniu prawem zharmonizowanym należy dodać, że wprowadzony do kodeksu cywilnego w 2014 r. przepis art. 561⁵ k.c. funkcjonował wcześniej w okrojonej wersji jako art 8 ust. 3 ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej¹³. W żadnym jednak wypadku wprowadzenie, a raczej utrzymanie tej konstrukcji, nie wynikało z dyrektywy 1999/44 o sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych

10. Przepis ten brzmi: „Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione.”

11. Zob. m.in. R. Trzaskowski, w: red. J. Gudowski, Komentarz do kodeksu cywilnego, t. III, cz. 2, 2013, s. 98.

12. Tak. F. Zoll, *Rękopis. Odpowiedzialność sprzedawcy*, Warszawa 2018, Rozdział XI, pkt V.

13. W porównaniu do art. 8 ust 2 ww. ustawy, treść art. 561⁵ k.c. obejmuje także oświadczenie o obniżeniu ceny.

z tym gwarancji, chociaż było motywowane przez ustawodawcę celem ochrony konsumenta, która miała być bardziej skuteczna przez zdyscyplinowanie sprzedawców. Można kwestionować potrzebę jej utrzymania w imię dopuszczalnego podwyższenia poziomu ochrony konsumenta [dyrektywa 1999/44 ma charakter minimalny]. W powyższym kontekście ważki jest więc **argument z prawa unijnego** odwołujący się do orzecznictwa TSUE¹⁴, w którym podkreśla się, że także zbyt prokonsumenckie rozwiązania mogą przekraczać dopuszczalną granicę polityki legislacyjnej państwa członkowskiego UE z punktu widzenia podstawowych swobód unijnych. Zbyt krótki termin na ustosunkowanie się do odpowiedzi, który dla przedsiębiorcy z innego kraju UE może być daleko bardziej niedogodny niż dla przedsiębiorcy polskiego, może naruszać zasadę równego traktowania na rynku unijnym.

Mimo że rękojmia przy sprzedaży dotyczy specyficznych uprawnień kupującego w związku z wadą rzeczy, konstrukcja skutków nierozpatrzenia reklamacji została bez głębszej refleksji przeniesiona do ustawy reklamacyjnej, która dotyczy usług finansowych o innym przedmiocie świadczenia i nieporównywalnie wyższym poziomie skomplikowania. Środki prawne mające na celu ochronę odbiorców tychże usług powinny być więc odpowiednio do dostosowane do tego poziomu¹⁵. Ponadto, norma o podobnej treści, już jako norma o ogólnym zastosowaniu, znalazła się w art. 7a ustawy o prawach konsumenta wskutek nowelizacji z 2016 r.¹⁶, mimo że dyrektywa 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów takiego mechanizmu nie przewiduje¹⁷.

W odniesieniu do skutków cywilnoprawnych braku odpowiedzi sprzedawcy na reklamację poglądy doktryny spolaryzowały się wokół dwóch skrajnych stanowisk. Konieczne wydaje się ich przybliżenie, ponieważ polaryzacja ta powiela się na tle interpretacji art. 8 ustawy reklamacyjnej.

Z jednej strony, dominująca część doktryny uważa, że art. 561⁵ k.c. stanowi regułę interpretacyjną o uznaniu żądania konsumenta w zakresie wymiany rzeczy, usunięcia wady oraz obniżenia ceny, gdy sprzedający nie odniesie się do niego w ciągu 14 dni. Innymi słowy, reguła ta każe traktować milczenie sprzedawcy jako oświadczenie uznające żądania konsumenta¹⁸. Niektórzy autorzy określają wprost tę konstrukcję milczącym uznaniem reklamacji. W przypadku żądania wymiany lub naprawy rzeczy jest to tzw. uznanie właściwe, które skutkuje przerwaniem biegu przedawnienia; warunkiem uznania jest jednak precyzyjne sformułowanie żądań w reklamacji.¹⁹ Większe wątpliwości wywołuje oświadczenie o obniżeniu ceny, które w dominującym nurcie doktrynalnym i orzecznictwym jest uważane za realizację uprawnienia prawokształtującego. W literaturze istnieje spór, czy – w razie milczenia – mamy wówczas do czynienia z uznaniem właściwym czy

14. Zob. wyrok z 16.12.2008 r., C-205/07 Lodewijk Gysbrechts i Santurel Inter BVBA (ECLI:EU:C:2008:730) Zob. szerzej F. Zoll, *ibidem*.

15. Zob. E. Kowalewski, M. P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna*, s. 47.

16. Analogiczna reguła dotyczy rozpatrywania reklamacji w prawie energetycznym, telekomunikacyjnym, pocztowym oraz ustawie o usługach turystycznych.

17. Dz. Urz. UE L 304 z 22.11.2011, str. 64.

18. Zob. A. Kołodziej, w: *Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Komentarz* (red.) J. Jezioro, 2010, nb 43, 45, J. Jezioro, w: [red.] Gniewek, Machnikowski, *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2016, art. 561⁵ KC, Nb 2, E. Habryn-Chojnacka, w: [red.] Gutowski, *Kodeks cywilny, Komentarz*, t. II, art. 561⁵, Nb 1, K. Kopaczyńska-Pieczniak, „Rękojmia konsumencka” według znowelizowanych przepisów kodeksu cywilnego, w: *Ochrona strony słabszej stosunku prawnego, Księga Jubileuszowa ofiarowana Profesorowi Adamowi Zielińskiemu*, red. nauk. M. Boratyńska, Warszawa 2016, s. 618.

19. Zob. A. Kołodziej, *ibidem*.

niewłaściwym. Niektórzy autorzy chcą widzieć w milczeniu sprzedawcy jego oświadczenie wiedzy, a inni uznanie żądania obniżenia ceny. Niemniej doktryna dość zgodnie przyjmuje, że przerwanie biegu przedawnienia i tak nastąpi²⁰.

W szerokich ramach powyższego kierunku wykładni niektórzy autorzy podkreślają, że milczące uznanie za uzasadnione żądania wymiany rzeczy albo usunięcia jej wady oznacza, że sprzedawca co do zasady nie będzie później mógł skutecznie kwestionować przesłanek istnienia wady oraz swojej odpowiedzialności za wadę²¹. Teza ta znajduje wsparcie w wyroku SN z 5 lipca 2012 r.²², zapadłym na tle art. 8 ust. 2 uchylonej już ustawy o sprzedaży konsumenckiej. Sąd Najwyższy orzekł, że sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie określonym w art. 8 ust. 3 ww. ustawy odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może następnie w procesie kwestionować swojej odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową. A zatem, w razie wniesienia sporu na drogę sądową po bezskutecznym upływie terminu na rozpatrzenie reklamacji sąd powinien zasądzić roszczenie klienta zgodnie ze zgłoszeniem w reklamacji. Z drugiej strony twierdzi się (przy jednoczesnej aprobacie wyżej przytoczonego poglądu SN), że bezzasadna odmowa uznania żądania otwiera kupującemu drogę do swobodnego odstąpienia od umowy²³. Natomiast inni podnoszą przeciwnie, tj. że w sporze z kupującym sprzedawca będzie mógł się nadal powoływać na niemożliwość zadośćuczynienia żądaniu, a także na nadmierność kosztów związanych z realizacją żądania, jeżeli wykaże, że nie mógł – mimo dołożenia należytej staranności – wiedzieć o tej nadmierności w chwili uznania żądania za uzasadnione.²⁴ Podkreśla się, że wprawdzie dochodzi do uznania roszczenia, ale samo uznanie nie pozbawia dłużnika prawa wykazywania, że uznany przez niego dług nie istnieje.²⁵

Odnosząc się do stanowiska wyrażonego przez Sąd Najwyższy warto zauważyć, że sprzeciwia się ono ogólnej regule, że milczenie nie oznacza ani oświadczenia woli ani oświadczenia wiedzy. Ponadto, w polskiej nauce prawa nie uznaje się instytucji uznania roszczenia o charakterze abstrakcyjnym²⁶. Nie wiadomo też, jak sąd powszechny miałby postąpić w sprawach, w których stosowne żądanie (oświadczenie) kupującego nie zostało sformułowane w ogóle lub w sposób wystarczająco jednoznaczny i stanowczy, albo też gdy zostało zgłoszone alternatywnie, bądź w oderwaniu od treści umowy. Ponadto, przepis art. 561⁵ k.c. nie odnosi się do wszystkich uprawnień kupującego. Interpretując go dosłownie dojść można do niedających się pogodzić wniosków, że kupujący mógłby skorzystać z uprawnień alternatywnych (odstąpienia zamiast wymiany rzeczy na nową) przed sądem nawet gdyby nie był w stanie udowodnić istotnej wady rzeczy.

20. Zob. J. Jezioro, *ibidem* i tam cyt. literatura.

21. podobnie J. Pisuliński, w: *System Prawa Prywatnego, Prawo zobowiązań – część szczegółowa t. 7*, pod red. J. Rajskiego, s. 217; J.R. Antoniuk (w:) *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny. Komentarz*, (red.) B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek, *komentarz do art. 5615 k.c.*, nb 9.

22. IV CSK 75/12, OSNC 2013, nr 3, poz. 40

23. Zob. R. Trzaskowski, w: (red.) J. Gudowski, *Komentarz do kodeksu cywilnego*, t. III, cz. 2, 2013, komentarz do art. 5615, pkt 6.

24. Zob. J. Pisuliński, *ibidem*, M. Pecyna, *Ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Komentarz*, 2007, komentarz do art. 8 ust. 3, pkt 3.

25. Tak A. Kołodziej, *ibidem*, Nb 49.

26. Tak też T. Czech, *Odpowiedź przedsiębiorcy na reklamację konsumenta, Prawo i praktyka*. Temidium 2017 r., nr 7, s. 43.

Z drugiej strony, w świetle przeciwnego głównego kierunku wykładni, moim zdaniem bardziej przekonującego, wpływ terminu do rozpatrzenia reklamacji wywiera tylko (lub także – w zależności od ujęcia) skutki w zakresie odwrócenia ciężaru dowodu²⁷. A zatem sprzedawca może kwestionować istnienie wady²⁸ i inne przesłanki materialnoprawne odpowiedzialności, a także wysokość roszczenia w postępowaniu sądowym. Jak twierdzi J. Szczotka, ustawodawca posłużył się konstrukcją domniemania prawnego wzruszalnego²⁹.

Na tle umowy sprzedaży podzielałam pogląd J. Pisulińskiego, że ustawodawca nakazuje przyjmując fikcję, że sprzedawca uznał żądanie kupującego za uzasadnione, czyli że wyraził zgodę na kierowane do niego żądanie wymiany lub naprawy rzeczy³⁰. Natomiast, jeżeli ustosunkowanie się do żądania (oświadczenia) w czasie 14 dni nie jest możliwe, sprzedawca może uniknąć skutków zastosowania art. 561⁵ k.c. przez poinformowanie o tym fakcie kupującego, a ponadto po upływie 14 dni od zgłoszenia żądania sprzedawca, który nie ustosunkował się do żądania kupującego, będzie mógł się powołać na niemożliwość lub nadmierne koszty czynności z art. 560 § 2 k.c., lub na niemożliwość lub nadmierne koszty z art. 561 § 3 k.c.³¹.

3. Propozycja wykładni art. 8 ustawy reklamacyjnej

Przenosząc dotychczasowe rozważania na grunt ustawy reklamacyjnej warto mieć na względzie zbieżność celów obu regulacji. Bezdyskusyjnym celem art. 8 ustawy reklamacyjnej jest zdyscyplinowanie podmiotów profesjonalnych świadczących usługi finansowe do terminowej odpowiedzi merytorycznej na reklamację klienta. Negatywnie rozpatrzona reklamacja otwiera możliwość odwołania się w wewnętrznym trybie odwoławczym, o ile jest on przewidziany, złożenia wniosku do sądu polubownego lub mediacji, wystąpienia do sądu powszechnego z powództwem bądź do Rzecznika Finansowego z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy – a o wszystkich tych drogach dochodzenia roszczeń należy klienta poinformować i pouczyć zgodnie z nakazem zawartym w art. 10 ustawy reklamacyjnej.

Natomiast w razie uchybienia terminowi rozpatrzenia reklamacji ustawodawca nakazuje tak traktować zachowanie podmiotu rynku finansowego, jakby doszło do uznania żądania, a zatem że usługi były wykonywane wadliwie oraz że zgodził się na realizację żądania zgodnie ze zgłoszeniem. Skutki uchybienia terminowi powstaną *ex lege* niezależnie od winy bądź dobrej lub złej wiary przedsiębiorcy.

Wyniki interpretacji językowej zwrotu „należy uznać za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta” są jednak nie do pogodzenia z wykładnią systemową. Prawidłowa wykładnia nie może być dokonana w oderwaniu od prawa dostępu do sądu, w tym prawa do bycia wysłuchanym, ani od reguł prawa zobowiązań. W świetle konstytucji pogląd o prekluzji zarzutu braku odpowiedzialności idzie za daleko. Roszczenie (żądanie, uprawnienie) klienta musi mieć rzeczywistą podstawę prawną, a w razie sporu rozstrzygnięcie sprawy cywilnej powinno należeć do niezawisłego sądu. Co więcej,

27. Zob. M. Pecyna, *ibidem*, J. Jezioro, w: Gniewek, Machnikowski, *Komentarz*, 2016, art. 561⁵ KC, Nb 2.

28. Zob. J.R. Antoniuk, *ibidem* s. 445–446.

29. Zob. J. Szczotka, *Sprzedaż konsumencka. Komentarz*, Lublin 2004, s. 71–72.

30. Zob. J. Pisuliński, *ibidem*, s. 217, przypis nr 774.

31. tak również A. Kołodziej, *ibidem*, nb 49 oraz J.R. Antoniuk, *ibidem*, s. 445.

sąd nie może wydać wyroku z pominięciem norm prawa cywilnego, mogłoby wówczas bowiem dojść do wydania orzeczenia o treści sprzeciwiającej się prawu.

Istotny jest też fakt, że tryb reklamacyjny nie zastępuje postępowania sądowego, a jest jedynie mechanizmem przedsądownym, za pomocą którego ma dojść do szybkiego i efektywnego załatwienia na ogół drobnych sporów między uczestnikami obrotu gospodarczego. Jest to też jeden z celów alternatywnych sposobów rozstrzygania sporów konsumenckich. Zgodnie z dyrektywą 2013/11/UE w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich³², „państwa członkowskie powinny zapewnić, by podmioty ADR rozstrzygały spory w sposób sprawiedliwy, racjonalny i proporcjonalny zarówno dla konsumenta, jak i przedsiębiorcy, na podstawie obiektywnej oceny okoliczności, w których wnoszona jest skarga, oraz z **należyтым uwzględnieniem praw stron**” (pkt 31 preambuły ww. dyrektywy). Dyrektywa nie uchyla ustawodawstwa krajowego nakładającego obowiązek uczestnictwa w takich postępowaniach, pod warunkiem że ustawodawstwo to nie uniemożliwia stronom korzystania z przysługującego im prawa dostępu do systemu sądowego. W tym świetle uprawniony jest wniosek, że tym bardziej procedura reklamacyjna nie może pozbawiać przedsiębiorcy prawa do rozstrzygnięcia sporu z konsumentem przez sąd.

Przedsiębiorca, który lekceważył reklamację klienta powinien niewątpliwie podlegać sankcji, lecz musi to być sankcja proporcjonalna i uwzględniająca fakt, że skutki braku odpowiedzi na reklamację powstaną na wielu płaszczyznach. Nieudzielenie odpowiedzi na reklamację będzie zatem skutkowało uznaniem, że przedsiębiorca wyraził zgodę na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich (art. 32 ust. 3 w zw. z art. 33 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich³³), a także może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe prawa konsumenta.

W świetle powyższych uwag oraz przy uwzględnieniu szerokiego ujęcia definicji reklamacji w art. 2 ust. 1 ustawy reklamacyjnej, należy zatem uznać, że przepis art. 8 ustawy reklamacyjnej przez wskazanie „fikcji” uznania zasadności reklamacji wywołuje skutki w rozkładzie ciężaru dowodu w procesie dotyczącym przedmiotu reklamacji. Ujemne konsekwencje płynące dla podmiotu rynku finansowego z art. 8 ustawy polegają na tym, że musi on udowodnić, iż mimo braku odpowiedzi na reklamację w ogóle lub jej niedoręczenia w ustawowym terminie, roszczenia lub uprawnienia klienta nie spełniają przesłanek materialnoprawnych. Korzyść dla klienta (powoda) polega na uwolnieniu go od ciężaru dowodu tych przesłanek i na przeniesieniu go na podmiot rynku finansowego, który będzie mógł wskazywać podstawy odmowy spełnienia roszczenia wywodzonego z umowy, ewentualnie powody uzasadniające brak odpowiedzi merytorycznej w terminie wskazanym w ustawie. Trudno zgodzić się z twierdzeniem, że przepis o postępowaniu reklamacyjnym „wyprzedza” przepisy ogólne o odpowiedzialności cywilnej i w ogóle przepisy kodeksu cywilnego³⁴. Ponadto, w razie potwierdzenia zasadności roszczeń klienta przed sądem, powstaną skutki zwłoki w spełnieniu świadczenia. Interesy klienta pozostają więc chronione w sposób dostateczny i proporcjonalny.

32. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21.05.2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE.

33. Dz.U. 2016, poz. 1823.

34. Tak nietrafnie SR w Koninie w wyroku z 8.12.2016 r., IC 2299/16.

Pogląd, że przepis art. 8 ustawy reklamacyjnej nie może stanowić samodzielnej podstawy wyrokowania przyjęto w większości orzeczeń sądów powszechnych w dotychczasowej krótkiej praktyce stosowania ustawy reklamacyjnej. Sądy w znakomitej większości uznają, że zwrot ustawowy „należy uznać za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta” zwalnia powoda z konieczności dowodzenia słuszności swojego roszczenia reklamacyjnego, przerzucając ciężar dowodu na stronę pozwaną. Dla przykładu, w wyroku z dnia 15 grudnia 2016 r. (IC 1175/16)³⁵, Sąd Rejonowy w Gdyni uzasadniając zasądzenie powództwa wskazał, że: „ pozwany ubezpieczyciel nie tylko całkowicie zignorował reklamację powoda, lecz w toku niniejszego postępowania nie wykazał, że postępowanie likwidacyjne zostało przez niego przeprowadzone w sposób właściwy i profesjonalny, a wysokość przyznanego odszkodowania nie została zaniżona. W tym stanie rzeczy powództwo należało uwzględnić w całości.” Sądy słusznie badają, czy w prawie merytorycznym istnieją podstawy roszczeń podniesionych w reklamacji, na którą klient podmiotu finansowego nie czekał się terminowej odpowiedzi³⁶. I tak, Sąd Rejonowy w Świdnicy w wyroku z dnia 11 stycznia 2018 r. trafnie orzekł, że w sytuacji braku odpowiedzi na reklamację podmiot rynku finansowego może wykazywać w procesie niezasadność tej reklamacji a zatem jej nieskuteczność, co będzie prowadzić do uwolnienia od odpowiedzialności.

Wnioski

W świetle przeprowadzonej analizy prawidłowa wykładnia art. 8 ustawy reklamacyjnej prowadzi do wniosku, że przepis ten przez wskazanie fikcji uznania zasadności reklamacji wywołuje skutki w rozkładzie ciężaru dowodu w postępowaniu sądowym dotyczącym przedmiotu reklamacji. W konsekwencji, w procesie z powództwa klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji, pozwany może kwestionować zasadność dochodzonego roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości.

Wykaz źródeł

- Antoniuk J.R., w: *Ustawa o prawach konsumenta. Kodeks cywilny. Komentarz* [The Act on Consumer Rights, The Civil Code, Commentary], [red.] B. Kaczmarek-Templin, P. Stec, D. Szostek
Czech T., *Odpowiedź przedsiębiorcy na reklamację konsumenta* [The trader's response to the consumer's complaint], *Prawo i praktyka*. Temidium 2017 r., nr 7, s. 39.
Habryn-Chojnacka E., w: [red.] M. Gutowski, *Kodeks cywilny, Komentarz*, t. II [The Civil Code, Commentary, vol. II], Warszawa 2016
Jezioro J., w: [red.] E. Gniewek, P. Machnikowski, *Kodeks cywilny. Komentarz* [The Civil Code, Commentary, , Warszawa 2016.
Kołodziej A., w: *Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej. Komentarz* [the Act on Conditions of a Consumer Sale] [red.] J. Jezioro, 2010

35. niepubl.

36. Zob. SR w Toruniu w wyroku z dnia 28.07.2016 r., XC 149/16, niepubl.

Kopaczyńska-Pieczniak K., „*Rękojmia konsumencka*” według znowelizowanych przepisów kodeksu cywilnego [Consumer warranty according to the revised provisions of the civil code], w: *Ochrona strony słabszej stosunku prawnego, Księga Jubileuszowa ofiarowana Profesorowi Adamowi Zielińskiemu*, red. nauk. M. Boratyńska, Warszawa 2016.

Kowalewski E., Ziemiak M. P., *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy (część I)* [The complaint law and insurance business (part I)], *Wiadomości Ubezpieczeniowe* 3/2015

Pecyna M., *Ustawa o sprzedaży konsumenckiej. Komentarz* [The Act on Consumer sales. Commentary], 2007

Pisuliński J., w: (red.) J. Rajski, *System Prawa Prywatnego, Prawo zobowiązań – część szczegółowa t. 7* [The System of Private Law, The Law of Obligations – particular part, vol. 7] Warszawa.

Szczotka J., *Sprzedaż konsumencka. Komentarz* [Consumer sales. Commentary], Lublin 2004, s. 71–72.

Trzaskowski R., w: (red.) J. Gudowski, *Komentarz do kodeksu cywilnego*, t. III, cz. 2 [The Civil Code, Commentary, vol. III, part 2], Warszawa 2013.

Zoll F. *Rękojmia. Odpowiedzialność sprzedawcy* [Warranty. Seller's liability], Warszawa 2018.

Legal ramifications of the failure to timely respond to the client's complaint in the financial services sector

The article analyses civil law ramifications of the failure to timely respond to the client's complaint under art. 8 of the Law on handling complaints by financial market entities and on the Financial Ombudsman of 2015. According to the law if a client has filed a complaint and a trader has not responded to his requests within the prescribed times of 30 or 60 days, the request shall be deemed to be considered justified by the trader. Based on the scholarship related to a similar construct in the law of sales, the author argues that the rule of art. 8 shifts the burden of proof of substantive premises of the client's claim to the trader in subsequent court proceedings. The trader hence can contest the validity or the extent of the claim before the court. The question is to be solved by the Supreme Court in the preliminary question procedure.

Keywords: failure to timely respond to the client's complaint, financial market entities, complaint procedure

PROF. DR HAB. EWA BAGIŃSKA – Katedra Prawa Cywilnego, Uniwersytet Gdański.

