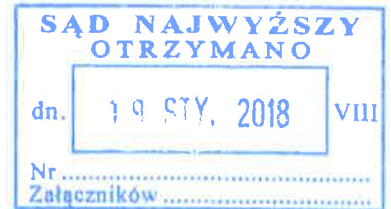




**Rzecznik
Finansowy**

www.rf.gov.pl



Aleksandra Wiktorow

Warszawa, 19 -01- 2018

RF/WUE/POG/10/TML/18

Rzecznik Finansowy

Al. Jerozolimskie 87

02 – 001 Warszawa

Sąd Najwyższy

Izba Cywilna

Wydział III

Pl. Krasińskich 2/4/6

00-951 Warszawa

Sygn. III CZP 113/17

Oświadczenie Rzecznika Finansowego zawierające istotny dla sprawy pogląd

Działając na podstawie art. 28 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2270; dalej: u.r.r.) w zw. z art. 63 k.p.c. niniejszym zwracam się z wnioskiem o przyjęcie przez Sąd Najwyższy istotnego poglądu dla sprawy o sygn. III CZP 113/17, tj. zagadnienia prawnego o treści: *„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 (...) 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?”*.

Tytułem wstępu wyjaśniam, że stosownie do art. 17 ust. 1 u.r.r. do zadań Rzecznika Finansowego należy podejmowanie działań w zakresie ochrony klientów podmiotów rynku finansowego, których interesy reprezentuje. Uwzględniając ten fakt, jak również

doniosłość zagadnienia prawnego przedstawionego do rozstrzygnięcia Sądowi Najwyższemu dla osób, których interesy Rzecznik Finansowy z mocy prawa reprezentuje, tj. klientów podmiotów rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 1 u.r.r., zwracam się z prośbą o rozważenie poniższych argumentów i uwag.

Przepisy u.r.r. wskazują, że reklamacja to wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego (art. 2 pkt 2). Po złożeniu przez klienta reklamacji zgodnie z wymogami, podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi w odpowiedniej formie (art. 5) i o odpowiedniej treści (art. 9 i art. 10). Co do zasady odpowiedzi na reklamację należy udzielić bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji (art. 6). W razie niedotrzymania tego terminu (a w szczególnie skomplikowanych przypadkach – terminu 60 dni, określonego w art. 7), reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta (art. 8). Kluczowe dla rozstrzygnięcia zagadnienia prawnego przedstawionego w niniejszej sprawie jest zatem określenie skutku prawnego wiążącego się z tym, że przy spełnieniu określonych w ustawie przesłanek „reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta”.

Przechodząc do wykładni normy wynikającej z art. 8 u.r.r. należy zauważyć, że proces tłumaczenia przepisów prawnych winien przebiegać jednocześnie na poziomie różnych metod wykładni, a więc nie tylko przy uwzględnieniu znaczenia przepisu badanego na poziomie językowym, ale również przez poddanie go ocenie w strukturze systemowej i skontrolowanie jego funkcjonalności (por. wyrok SN z 6 listopada 2013 r., IV CSK 120/13). Przepisy prawa są regulatorem stosunków społecznych, prawo zaś służy ochronie interesów jednostek i interesów grupowych oraz reguluje sposoby rozwiązywania kolizji interesów. Stąd też nie powinno dokonywać się analizy norm prawa w oderwaniu od celów, którym mają one służyć, i bez porównania ich do sąsiednich regulacji systemu prawa.

Jako że w świetle przepisu „reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta”, kluczowym dla wykładni językowej analizowanej normy prawnej jest zwrot „uważa się”. Słowo „uważać” oznacza „traktować kogoś lub coś w jakiś sposób, poczytywać, uważać za kogoś, za coś” (*Wielki Słownik Języka Polskiego*, red. E. Polański, Kraków 2015, s. 876). Miarodajne dla ustalenia znaczenia nadawanego przez ustawodawcę omawianemu zwrotowi wydaje się sięgnięcie do kodeksu cywilnego, w którym posłużono się nim aż 28 razy. Tytułem przykładu:

- *Za części składowe nieruchomości uważa się także prawa związane z jej własnością (art. 50);*

- *W razie śmierci jednej z osób podpisanych na dokumencie datę złożenia przez tę osobę podpisu na dokumencie uważa się za pewną od daty śmierci tej osoby (art. 81 § 3),*

- *Warunek niemożliwy, jak również warunek przeciwny ustawie lub zasadom współżycia społecznego pociąga za sobą nieważność czynności prawnej, gdy jest zawieszający; uważa się za niezastrzeżony, gdy jest rozwiązujący (art. 94);*
- *Za produkt uważa się także zwierzęta i energię elektryczną (art. 449¹ § 2);*
- *Jeżeli przedsiębiorca jest obowiązany przesłać rzecz konsumentowi do oznaczonego miejsca, miejsce to uważa się za miejsce spełnienia świadczenia. Zastrzeżenie przeciwne jest nieważne (art. 454¹);*
- *Jeżeli dłużnik odbierze przedmiot świadczenia z depozytu sądowego, złożenie do depozytu uważa się za niebyłe (art. 469 § 2);*
- *Jeżeli skuteczność umowy o przejęcie długu zależy od zgody dłużnika, a dłużnik zgody odmówił, umowę uważa się za niezawartą (art. 521 § 1);*
- *Wystawienie rzeczy w miejscu sprzedaży na widok publiczny z oznaczeniem ceny uważa się za ofertę sprzedaży (art. 543);*
- *Za wydanie rzeczy uważa się jej powierzenie przez sprzedawcę przewoźnikowi, jeżeli sprzedawca nie miał wpływu na wybór przewoźnika przez kupującego (art. 548 § 3);*
- *Jednakże gdy prawo pierwokupu przysługuje Skarbowi Państwa lub jednostce samorządu terytorialnego z mocy ustawy, takie świadczenie dodatkowe uważa się za niezastrzeżone (art. 600 § 2).*

Jak widać z przytoczonych przykładów, określenie „uważa się” jest stosowane przede wszystkim w rozumieniu zbliżonym czy też analogicznym do również powszechnego w języku potocznym „uznaje się”, który to zwrot w kodeksie cywilnym nie jest używany. Z logicznego punktu widzenia określenie to można natomiast utożsamiać z funktorem implikacji („... jeżeli ..., to ...”). Odnosząc to, dla przykładu, do art. 600 § 2 k.c., logiczne znaczenie tego przepisu jest następujące: jeżeli prawo pierwokupu przysługuje Skarbowi Państwa lub jednostce samorządu terytorialnego z mocy ustawy, to świadczenie dodatkowe jest niezastrzeżone. Bądź też, w odniesieniu do art. 543 k.c.: jeżeli rzecz została wystawiona w miejscu sprzedaży na widok publiczny z oznaczeniem ceny, to stanowi to ofertę sprzedaży.

Warto również poddać analizie inne zbliżone do „uważa się” zwroty – „poczytuje się”, użyte w kodeksie cywilnym 31 razy (w tym wielokrotnie poprzedzone zwrotem „w razie wątpliwości”), a także „domniemywa się”, użyte 18 razy. Ustawodawca stosuje wymienione wyrażenia w celu sformułowania w przepisach dwóch odmiennych konstrukcji prawnych: domniemania prawnego oraz fikcji prawnej. Jak zaznacza się w literaturze prawniczej, w przypadku domniemania prawnego przepisy zawierają najczęściej sformułowanie „domniemywa się”, bądź też „chyba że”, „jeśli nie” lub inne z nimi równoznaczne. Z kolei fikcja prawna jest wyrażana przez zwroty „poczytuje się”, „uważa się”, „tak jakby” czy „jest równoważny”. W tym miejscu należy zwrócić uwagę na istotę i funkcję obu tych konstrukcji

oraz istniejące między nimi różnice. Domniemanie prawne nakazuje przyjąć określony fakt (wniosek domniemania) za udowodniony, jeśli został ustalony inny fakt (podstawa domniemania), np. domniemanie ojcostwa (art. 62 § 1 k.r.o.). Domniemanie prawne formalne nie zawiera podstawy, lecz przewiduje nakaz przyjęcia określonego stanu faktycznego za istniejący dopóty, dopóki nie zostanie udowodnione, że tak nie jest, np. domniemanie dobrej wiary (art. 7 k.c.). Z kolei fikcja prawna nie polega na wyprowadzaniu faktów z innych faktów, ani też na nakazywaniu przyjmowania określonego stanu rzeczy za istniejący póki się go nie podważy. Jej istota wiąże się z tym, że na gruncie prawnym ustawodawca nakazuje traktować różne sytuacje faktyczne, mimo ich odmienności, w identyczny sposób (por. P. Czerski, A. Wojnarowicz, *Artykuł 97 KC - istota konstrukcji normatywnej i jej konsekwencje praktyczne*, *Iustitia* 2016, nr 3, s. 128-131).

Analizowany art. 8 u.r.r., zgodnie z którym *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*, z językowego i funkcjonalnego punktu widzenia przewiduje zatem fikcję prawną. Nie użyto w nim żadnego ze zwrotów wskazujących na domniemanie prawne (wręcz przeciwnie), a jednocześnie zawiera on hipotezę opisującą sytuację, w której podmiot rynku finansowego nie dotrzymuje terminu udzielenia odpowiedzi na reklamację klienta, przy czym hipoteza ta łączy się z dyspozycją rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta, tak jak gdyby podmiot złożył wprost oświadczenie o uznaniu roszczeń wynikających z tej reklamacji.

Stosownie do art. 5 ust. 1 u.r.r., po złożeniu przez klienta reklamacji podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi. Z brzmienia art. 10 *ab initio* u.r.r. należy wnosić, że rozpatrując reklamację podmiot rynku finansowego może albo uwzględnić roszczenia wynikające z reklamacji klienta albo też ich nie uwzględnić. Reklamacja może zatem zostać rozpatrzona pozytywnie lub negatywnie. Pozytywne ustosunkowanie się do reklamacji oznacza uwzględnienie żądań w niej zgłoszonych, zaś negatywne – odmowę ich spełnienia. Norma z art. 8 u.r.r. wprowadza fikcję prawną przewidującą, że w razie nieudzielenia odpowiedzi na reklamację podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację pozytywnie, zgodnie z wolą klienta, czyli uwzględnia roszczenia z niej wynikające. Można to określić milczącym uznaniem reklamacji. Materialny skutek nieudzielenia odpowiedzi na reklamację wiąże się z uznaniem przez podmiot rynku finansowego roszczenia klienta wynikającego z wniesionej przez niego reklamacji. Z treści art. 9 pkt 4 u.r.r. wywieść zaś można, że roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta winno zostać zrealizowane przez podmiot rynku finansowego w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej pozytywnego rozpatrzenia.

Wybór omawianego rozwiązania legislacyjnego z całą pewnością nie jest przypadkowy, bowiem dzięki zastosowaniu fikcji prawnej ustawodawca zrealizował określone założenie aksjologiczne, które przyświecało mu w związku z uchwaleniem analizowanej ustawy. Jak wskazano w uzasadnieniu do projektu ustawy, jej celem jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez jednoznaczne ustawowe przesądzenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji. Analizowany przepis należy interpretować z uwzględnieniem treści uzasadnienia do projektu ustawy, wskazującego w jasny sposób na *ratio legis* omawianej regulacji: „Projektodawca zdecydował się na ustalenie generalnej zasady, zgodnie z którą każdy podmiot będzie zobligowany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni. W ocenie projektodawcy jest to wystarczający okres na zapoznanie się z ewentualnymi zastrzeżeniami i argumentacją konsumenta oraz przygotowanie odpowiedzi. W szczególnie skomplikowanych przypadkach przewidziano możliwość wydłużenia terminu do 60 dni, jednak przy zachowaniu dodatkowych warunków formalnych, włącznie z obowiązkowym powiadomieniem klienta o zaistniałych okolicznościach. 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” (druk Sejmu RP VII kadencji nr 3430).

W ujęciu zatem celowościowym art. 8 u.r.r. przewiduje sankcję, która nakładana jest na podmiot rynku finansowego – w interesie konkretnego klienta, ale też po to, by zapewnić uczciwe warunki konkurencji na danym rynku – w sytuacji, gdy dany podmiot, pomimo jednoznacznego obowiązku, który na nim ciąży, zlekceważy adresowaną do niego normę prawną i nie udzieli odpowiedzi na reklamację klienta. Sankcją tą jest „uznanie, iż podmiot rynku finansowego rozpatrzył reklamację pozytywnie, tj. zgodnie z wolą wnoszącego”. Również więc z tego punktu widzenia art. 8 u.r.r. należy traktować przez pryzmat fikcji prawnej przewidującej uznanie roszczeń klienta zawartych w reklamacji. Celem ustawodawcy z całą pewnością nie było doprowadzenie tylko i wyłącznie do takiego skutku braku odpowiedzi na reklamację, o którym mowa w art. 123 § 1 pkt 2 k.c., czyli do przerwania biegu przedawnienia roszczenia. Nie wydaje się również, by wskazywaną w uzasadnieniu projektu sankcją, miałyby być wzruszalne domniemanie prawne. Praktyczną konsekwencją takiego rozwiązania, obserwowaną zresztą przez Rzecznika Finansowego w odniesieniu do tych podmiotów, które powołują się na taką właśnie wykładnię analizowanej normy, jest

w zasadzie automatyczna odmowa dobrowolnego zaspokojenia roszczeń podnoszonych przez klientów w związku z nierozpatrzeniem ich reklamacji. Podmioty działające na rynku finansowym (np. zakłady ubezpieczeń, jak w sprawie, w której sformułowane zostało pytanie prawne) wychodzą bowiem z pragmatycznego, racjonalnego z ekonomicznego punktu widzenia założenia, że w dalszym ciągu jedynie stosunkowo niewielki odsetek konsumentów decyduje się na sądowe dochodzenie roszczeń od profesjonalnych i silniejszych od siebie podmiotów, obawiając się wysokich kosztów, skomplikowanych i nieznanym sobie procedur czy wreszcie ryzyka przegranej. Takie taktyczne zniechęcanie klientów do dochodzenia ich praw, przy jednoczesnym założeniu, że nawet w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową przedsiębiorca zazwyczaj zachowuje możliwość wykorzystania swoich przewag (które zwiększają prawdopodobieństwo osiągnięcia pozytywnego rezultatu procesu lub zawarcia korzystnej dla niego ugody) trudno uznać za podejście „prokonsumenckie, pozwalające budować zaufanie do całego sektora rynku finansowego oraz zgodne z zasadą pewności obrotu gospodarczo-prawnego”, zakładane przez projektodawcę i zaakceptowane przez ustawodawcę.

Przechodząc do dokonania wykładni systemowej należy przede wszystkim zwrócić uwagę na to, że tożsame rozwiązania legislacyjne, określane często mianem „milczącego uznania reklamacji”, zostały przewidziane również w szeregu innych aktów prawnych. I tak:

- *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 (art. 561⁵ k.c.);*

- *Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację (art. 7a ust. 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Dz. U. z 2017 r. poz. 683)¹;*

- *Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną (art. 16b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych, Dz. U. z 2017 r. poz. 1553 ze zm.);*

- *Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Przez rozpatrzenie reklamacji rozumie się wysłanie przed upływem tego terminu przez dostawcę publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych odpowiedzi o uwzględnieniu lub*

¹ Chodzi o termin 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.

nieuwzględnieniu reklamacji (art. 106 ust. 2 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 ze zm.);

- *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* (art. 6c ust. 2 ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. – Prawo energetyczne, Dz. U. z 2017 r. poz. 220 ze zm.);

- *Nieudzielenie przez operatora pocztowego odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w § 9 ust. 1, lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w § 12 ust. 1, skutkuje uznaniem reklamacji* (§ 14 rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej, Dz. U. poz. 1468 ze zm.)².

Z kolei art. 16 ust. 4 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz. U. poz. 2486), wchodzący w życie w dniu 23 lutego 2018 r., przewiduje, że: *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*³.

Na gruncie art. 561⁵ k.c. wskazuje się, że brak reakcji sprzedawcy oznacza, iż uznaje on słuszność zgłoszonych przez konsumenta żądań. Przepis ten nie kreuje domniemania prawnego ani faktycznego, lecz zawiera regułę interpretacyjną, nakazującą przypisanie danemu zachowaniu sprzedawcy określonych w niej skutków. Na tej podstawie milczenie sprzedawcy uznaje się za oświadczenie uznające żądania konsumenta, które powoduje powstanie pomiędzy stronami stosunku obligacyjnego (por. E. Habryn-Chojnacka, komentarz do art. 561⁵, w: *Kodeks cywilny. Tom II. Komentarz. Art. 450-1088*, red. M. Gutowski, Warszawa 2016; J. Jezioro, komentarz do art. 561⁵, w: *Kodeks cywilny. Komentarz*, red. E. Gniewek, P. Machnikowski, Warszawa 2016; M. Tulibacka, komentarz do art. 561⁵, w: *Kodeks cywilny. Komentarz*, red. K. Osajda, Warszawa 2017). Komentujący przepisy uchylonej z dniem 25 grudnia 2014 r. ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie przepisów kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176 ze zm.) wskazywali, że w razie braku oświadczenia sprzedawcy w określonym terminie, art. 8 ust. 3 ustawy przyjmuje fikcję, w świetle której sprzedawca uznał żądanie kupującego za uzasadnione. Nie ma znaczenia przyczyna nieudzielenia odpowiedzi w określonym przez ustawę terminie, a sprzedawca nie może skutecznie kwestionować swojej odpowiedzialności – dochodzi zatem do swoistej prekluzji zarzutu braku odpowiedzialności sprzedawcy za zgłoszoną mu niezgodność (por. J. Pisuliński,

² Chodzi o termin nie dłuższy niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji lub odwołania.

³ Chodzi o termin 30 dni od dnia otrzymania reklamacji oraz określony w informacji przekazywanej klientowi przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.

w: *System Prawa Prywatnego*, t. 7, *Prawo zobowiązań – część szczegółowa*, red. J. Rajski, Warszawa 2011, s. 217).

Odnosząc się do art. 8 ust. 3 o ustawy szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej Sąd Najwyższy wskazał, że 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, jeżeli został on przez uprawnionego określony w treści żądania (wyrok z 5 lipca 2012 r., IV CSK 75/12). Również w świetle orzecznictwa sądów powszechnych brak ustosunkowania się w terminie do reklamacji klienta oznacza przyjęcie fikcji uznania reklamacji i konieczność spełnienia podniesionego w niej żądania (np. wyroki SO w Piotrkowie Trybunalskim z 22 września 2014 r., II Ca 477/14; SO w Łodzi z 20 listopada 2014 r., III Ca 1567/14; SO w Elblągu z 15 kwietnia 2015 r., I Ca 68/15; SO w Łodzi z 29 lipca 2015 r., III Ca 625/15; SR w Bielsku Podlaskim z 24 marca 2016 r., I C 1056/15).

Na gruncie ustawy o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych⁴ podnosi się, że skutek polegający na uznaniu reklamacji za uzasadnioną występuje, jeżeli organizator turystyki we wskazanym terminie nie ustosunkuje się do reklamacji klienta. Uznanie reklamacji jest równoznaczne z uznaniem roszczenia, czyli czynnością ustalającą, zawierającą zarówno oświadczenie wiedzy, jak i oświadczenie woli. Na skutek nieustosunkowania się do reklamacji dochodzi do uznania roszczenia klienta (swoistej prekluzji zarzutu braku odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy) lub do przyznania faktu, co może być poczytywane za przyznanie pozasądowe (por. R. Flejszar, K. Gajda, *Postępowanie reklamacyjne w sprawach dotyczących imprez turystycznych – uwagi de lege lata i de lege ferenda*, w: *Turystyka a prawo. Aktualne problemy legislacyjne i konstrukcyjne*, red. P. Cebula, J. Raciborski, Sucha Beskidzka -Kraków, s. 237; P. Cebula, *Usługi turystyczne. Komentarz*, Warszawa 2012, komentarz do art. 16b). W orzecznictwie sądów wskazuje się, że argumentacja, wedle której pomimo nieudzielenia odpowiedzi na reklamację w ustawowo zakreślonym terminie, organizator turystyki zachowuje uprawnienie do kwestionowania wysokości dochodzonego od niego roszczenia w toku procesu, wypacza sens art. 16b ust. 5. Oznaczałoby to bowiem, że w zasadzie organizator turystyki może zignorować wniesioną przez uczestnika imprezy turystycznej reklamację i nie ponieść żadnych negatywnych konsekwencji z tego wynikających. Stawiałoby to pod znakiem zapytania celowość tej regulacji i oznaczałoby, że w istocie jest ona bezużyteczna i zbędna (wyrok SO w Łodzi z 6 marca 2014 r., III Ca 53/14). Podobne ujęcie jest w orzecznictwie prezentowane również w odniesieniu do regulacji

⁴ Jej wcześniejszy tytuł to ustawa o usługach turystycznych.

zawartej w Prawie telekomunikacyjnym (por. wyroki SR Poznań-Grunwald w Poznaniu z 20 listopada 2015 r., I C 1272/15 oraz SO w Łodzi z 11 stycznia 2016 r., XIII Ga 894/15).

Do pozytywnego rozpatrzenia reklamacji na skutek jej milczącego uznania dochodzi zatem nie tylko na gruncie przepisów u.r.r., ale też m.in. w ramach prawa turystycznego, telekomunikacyjnego, energetycznego, pocztowego i konsumenckiego czy w przypadku rękojmi za wady rzeczy sprzedanej. Obecnie więc jest to już powszechny standard prawny obowiązujący w relacjach między przedsiębiorcami a konsumentami, a w określonych przypadkach, z mocy przepisów szczególnych, także pomiędzy przedsiębiorcami. Milczące uznanie roszczenia nie jest przy tym jedyną sytuacją, gdy w obrębie prawa cywilnego ustawodawca wiąże określone skutki prawne z brakiem odpowiedniej reakcji po stronie danej osoby, zazwyczaj podmiotu profesjonalnego. Tytułem przykładu wskazać można chociażby na tzw. milczące zawarcie umowy ubezpieczenia obowiązkowego, które przewiduje, że jeśli zakład ubezpieczeń otrzymał ofertę zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, brak odpowiedzi w terminie 14 dni poczytuje się za jej przyjęcie (art. 5a ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, Dz. U. z 2016 r. poz. 2060 ze zm.).

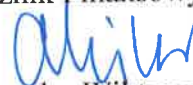
W ocenie Rzecznika Finansowego wykładnia językowa, funkcjonalna, celowościowa i systemowa art. 8 u.r.r. uzasadnia wniosek, że nieudzielenie przez podmiot rynku finansowego odpowiedzi na reklamację skutkuje jej milczącym uznaniem, to jest rozpatrzeniem zgodnie z wolą klienta. Podmiot rynku finansowego – w drodze fikcji prawnej – uznaje zastrzeżenia klienta zawarte w reklamacji za zgodne ze stanem faktycznym, a roszczenia w niej podniesione – za uzasadnione. Nie jest to przy tym domniemanie prawne – brak ku temu przekonujących argumentów. Zasadniczym założeniem ustawodawcy jest konieczność ochrony klientów podmiotów rynku finansowego również w zakresie uprawnienia do wniesienia reklamacji, z czym skorelowany jest obowiązek tych podmiotów w zakresie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia na niej odpowiedź. Ochrona ta jest realizowana przez konkretną i realną sankcję, mającą dyscyplinować profesjonalne podmioty prowadzące działalność gospodarczą na rynku finansowym, a także zapewniać pewność obrotu gospodarczego oraz uczciwą konkurencję. Roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta – czy to w sposób wyraźny, poprzez udzielenie pisemnej odpowiedzi, czy też na skutek milczenia, w związku z brakiem reakcji w określonym prawem terminie – zostaje uznane przez podmiot rynku finansowego i jako takie winno zostać przez niego zaspokojone.

Zauważenia wymaga ponadto fakt, że jakkolwiek prowadzona w Biurze Rzecznika Finansowego bieżąca analiza orzecznictwa sądów powszechnych wskazuje na istnienie rozbieżności w interpretacji omawianego zagadnienia przez sądy, to jednak wydaje się,

że jak dotąd przeważa pogląd zaprezentowany przez nas w niniejszym wystąpieniu, o czym świadczą prawomocne wyroki: Sądu Rejonowego w Toruniu z 28 lipca 2016 r. (X C 149/16), Sądu Rejonowego w Koninie z 8 grudnia 2016 r. (I C 2299/16), Sądu Rejonowego w Gdyni z 15 grudnia 2016 r. (I C 1175/16) oraz Sądu Rejonowego dla Warszawy-Mokotowa w Warszawie z 30 marca 2017 r. (XVI C 7/17).

Na marginesie poczynionych rozważań warto nadmienić, że nie jest tak, by w razie przyjęcia wykładni zakładającej zastosowanie przez ustawodawcę fikcji prawnej milczącego uznania reklamacji każde, nawet najbardziej nieracjonalne i odbiegające od realiów danej sprawy, roszczenie klienta podniesione w reklamacji, na którą nie udzielono w terminie odpowiedzi, staje się bezwzględnie należne i bez żadnych wyjątków musi zostać zaspokojone przez podmiot rynku finansowego. Jak każde bowiem roszczenie, tak i to oparte na art. 8 u.r.r., podlega ocenie przez pryzmat art. 5 k.c., a więc z punktu widzenia zasad współzycia społecznego oraz społeczno-gospodarczego przeznaczenia prawa. Działanie, które jest sprzeczne z tymi wartościami, nie jest uważane za wykonywanie prawa i nie korzysta z ochrony. Warto jednak zaznaczyć, że powoływanie się na sprzeczność z zasadami współzycia społecznego musi się wiązać z konkretnym wykazaniem, o jakie zasady w konkretnym wypadku chodzi oraz na czym polega sprzeczność danego działania z tymi zasadami. Nieostry charakter klauzul generalnych zawartych w art. 5 k.c. nakazuje ostrożne korzystanie z instytucji nadużycia prawa podmiotowego jako podstawy oddalenia powództwa, wymaga przy tym wszechstronnego rozważenia okoliczności, tak by nie doprowadzić do podważenia pewności obrotu prawnego. Zasadą bowiem jest, że ten, kto korzysta ze swego prawa, postępuje zgodnie z jego społeczno-gospodarczym przeznaczeniem i zasadami współzycia społecznego. Z istnienia tego domniemania wynika, że ciężar dowodu w zakresie okoliczności faktycznych uzasadniających zarzut z art. 5 k.c. spoczywa na tym, kto taki zarzut podnosi lub dla kogo byłoby to korzystne (por. wyrok SN z 15 lutego 2017 r., II CSK 236/16).

Rzecznik Finansowy


Aleksandra Wiktorow

Załączniki:

– dwa odpisy oświadczenia Rzecznika Finansowego.