

Przedłużanie ubezpieczenia OC a nowe przepisy o prawach konsumenta, czyli - „Houston (chyba) mamy problem”

Ostatnio jeden z klientów zadał nam dość ciekawe pytanie, które stało się inspiracją do napisania tego artykułu. Chodzi mianowicie o to, jak należy traktować przedłużanie ubezpieczenia komunikacyjnego OC przy wykorzystaniu komunikacji elektronicznej, co dopuszcza jedna z ostatnich nowelizacji ustawy o OC (ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych; Dz.U.2013.392 j.t. z późn.zm.), w kontekście przepisów regulujących zasady odstępowania od umów zawieranych z klientami przy wykorzystywaniu środków komunikacji elektronicznej (to z kolei reguluje ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta; Dz.U.2014.827). Problem na pozór mógłby wydawać się błahy, ale w zależności do tego, jak go ocenimy, inaczej powinniśmy podejść do automatycznych zasad przedłużania ubezpieczeń OC drogą elektroniczną, ale po kolei ...

Zgodnie z art 28. ust 1. ustawy o OC jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, nie powiadomi na piśmie zakładu ubezpieczeń o jej wypowiedzeniu, uważa się, że została zawarta następną umową na kolejne 12 miesięcy (...).

Jednocześnie, nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, zakład ubezpieczeń jest obowiązany do wysłania ubezpieczającemu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia (art 28. ust 1.b ustawy o OC). Informacja ta powinna być wysłana - w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej, jeżeli przy zawarciu umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych ubezpieczający wyraził zgodę na składanie mu oświadczeń w takiej postaci, lub w formie pisemnej, w sposób umożliwiający niezwłoczne poinformowanie ubezpieczającego (art 28. ust 1.d ustawy o OC).

W świetle powyższych przepisów nie ulega wątpliwości, że w razie przedłużania umowy ubezpieczenia na kolejny dwunastomiesięczny okres, mamy do czynienia z zawarciem nowej umowy (wynika to wprost z treści art 28. ust 1. ustawy o OC) oraz, że po uzyskaniu na to stosownej zgody klienta, do zawarcia takiej umowy może dojść przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej.

Ustawa o OC nie zawiera jakichkolwiek dodatkowych regulacji odnoszących się do zawierania umowy przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, stąd też pytanie, czy w tym przypadku nie powinniśmy zastosować przepisów ustawy o prawach konsumenta, która to właśnie szczegółowo reguluje ten tryb zawierania umowy.

Zgodnie z ustawą o prawach konsumenta umowa zawarta na odległość, to *umowa zawarta z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie.*

Nie ulega wątpliwości, że komunikując się z klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej, w celu przekazania informacji koniecznych do przedłużenia (zawarcia nowej) umowy ubezpieczenia komunikacyjnego OC, mamy do czynienia z umową zawartą na odległość. Ubezpieczyciel będzie taką komunikację prowadził w ramach określonego *zorganizowanego systemu*, nie mamy tutaj *jednoczesnej obecności stron*, i na koniec, wobec braku pisemnego wypowiedzenia przez klienta dotychczasowej umowy OC, e-mail pozostaje jedynym środkiem porozumiewania się na odległość wykorzystywanym *do chwili zawarcia umowy włącznie* (zawarcie następuje z mocy prawa z pierwszym dniem kolejnego dwunastomiesięcznego okresu).

Czy w tej sytuacji do omawianego procesu związanego z zawieraniem na odległość nowej umowy ubezpieczenia komunikacyjnego OC powinniśmy stosować przepisy ustawy o prawach konsumenta, czy też nie?

W art. 4 ust 2 tej ustawy czytamy, że przepisów ustawy nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności takich jak: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy uczestnictwa w funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym, usługi płatnicze - z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5.

Skoro wspomniany przepis do umów dotyczących usług finansowych zalicza czynności ubezpieczeniowe (te z kolei obejmują m.in. ubezpieczenia OC), to nie powinno być wątpliwości co do tego, że do umowy ubezpieczenia komunikacyjnego OC zawieranej na odległość należy zastosować przepisy rozdziału 1 i 5 ustawy o prawach konsumenta.

Na rynku nie ma chyba wątpliwości co do tego, że zawierając nową umowę ubezpieczenia komunikacyjnego OC przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej, należy wskazać rozdziały ustawy o prawach konsumenta stosować (pomijam to, w jakim zakresie i czy prawidłowo przepisy te są w tym wypadku stosowane, bo to jest temat na osobne opracowanie). Jednocześnie można mieć wątpliwości co do tego, czy, a jeżeli tak, to w jakim zakresie wskazane przepisy należy stosować do umowy ubezpieczenia komunikacyjnego OC, zawieranej z wykorzystaniem środka porozumiewania się na odległość w trybie jej automatycznego przedłużania (*w postaci elektronicznej przy wykorzystaniu środka komunikacji elektronicznej*)

Pytanie jest o tyle doniosłe, że ustawa o prawach konsumenta w odniesieniu do umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, nakłada na przedsiębiorcę cały szereg dodatkowych obowiązków informacyjnych, znacznie wykraczających poza obowiązki wynikające art. 28 ust. 1c ustawy o OC. Zakres tych informacji jest szczegółowo opisany w art. 39 ust. 1-3 ustawy o prawach konsumenta.

Dodatkowo, co też może stanowić znacznie poważniejszy problem, w przypadku umów ubezpieczenia termin, w którym konsument może odstąpić od umowy zawieranej na odległość, wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta

(przedsiębiorca jest obowiązany do przekazania konsumentowi informacji, o których mowa w ust. 1, utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku dostępnym dla konsumenta, przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala - niezwłocznie po jej zawarciu), jeżeli jest to termin późniejszy.

Ponadto, jeżeli przedsiębiorca nie dopełni obowiązków określonych w art. 39 ust. 1-3 (ustawy o prawach konsumenta), konsument ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie bez konieczności ponoszenia kosztów należnych przedsiębiorcy (art. 41 ustawy o prawach konsumenta).

Ustawa o prawach konsumenta prawo do odstąpienia od umowy w przypadku ubezpieczeń zawieranych na odległość wyraźnie ogranicza, ale jedynie do ubezpieczeń dotyczących podróży i bagażu lub innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni.

Podsumowując, jeżeli uznamy, że do umów ubezpieczenia komunikacyjnego OC, zawieranych w trybie automatycznego odnowienia, zastosujemy wszystkie adekwatne przepisy ustawy o prawach konsumenta, to może to oznaczać m.in. że, po pierwsze konsument będzie miał prawo odstąpić od taka zawartej umowy w terminie 30 dni od przekazania wymaganych informacji, a w razie nieprzekazania konsumentowi wszystkich wymaganych w świetle tej ustawy informacji – prawo do odstąpienia będzie przysługiwało konsumentowi w każdym czasie. Dodatkowo, odstąpienie będące wynikiem nieprzekazania stosownych informacji konsumentowi, będzie z kolei oznaczało konieczność zwrotu konsumentowi wszystkich opłaconych przez niego składek. Przepis art. 41 ustawy o prawach konsumenta wyraźnie stwierdza, że w takim wypadku konsument może odstąpić od umowy bez konieczności ponoszenia kosztów należnych przedsiębiorcy.

W efekcie nietrudno wyobrazić sobie sytuację, w której ubezpieczający, który otrzymał za swoją zgodą jedynie część informacji wymaganych przez ustawę o OC drogą elektroniczną pod koniec okresu ubezpieczenia, powołując się właśnie na art. 41 ustawy o prawach konsumenta, odstąpi od umowy ubezpieczenia, żądając zwrotu całej zapłaconej składki.

Pytanie, na ile ryzyko to jest realne?

Przede wszystkim należy ustalić, czy przepisy ustawy o OC są przepisami szczególnymi w stosunku do ustawy o prawach konsumenta. Jeżeli tak, wówczas zastosowane znajdzie generalna zasada, zgodnie z którą przepis szczególny uchyla przepis ogólny. W mojej ocenie trudno dzisiaj o jednoznaczną ocenę tego zagadnienia. Przede wszystkim z uwagi na art. 4 ust. 2 i art. 40 ust. 6 . pkt 3 ustawy, które wyraźnie wskazują w jakim zakresie postanowień tej ustawy nie należy stosować do umów ubezpieczenia.

Można również postawić tezę, że ustawa o prawach konsumenta ma charakter systemowy, ogólny, normalizujący generalne zasady rządzące zawieraniem umów na odległość. W efekcie ustawa o OC, jako regulująca szczególnie przypadek tego typu sprzedaży, powinna być uznana za ustawę szczególną. W konsekwencji ani przepisy o obowiązkach informacyjnych, ani przepisy o odstąpieniu, wynikające z ustawy o prawach konsumenta, nie powinny być w tym wypadku stosowane.

Dodatkowo warto spojrzeć na problem z perspektywy celów, dla jakich uchwała się określone przepisy. Intencją i celem ustawodawcy, uchwalającego nową ustawę o prawach konsumenta, raczej nie było ułatwienie konsumentom realizacji scenariusza opisanego przeze mnie wcześniej.

Wszystkie te próby takiej, a nie innej interpretacji przepisów nie dają jednak jednoznacznej odpowiedzi na pytanie w jakim zakresie i czy w ogóle stosować przepisy ustawy o prawach konsumenta do umowy ubezpieczenia komunikacyjnego OC, zawieranej z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej w wyniku automatycznego przedłużania ubezpieczenia.

Co w tej sytuacji mogą zrobić ubezpieczyciele?

Po pierwsze mogą uznać, że cały powyższy wywód to wymysł przewrażliwionego mecenasa i problem po prostu zignorować. Mogą też postąpić odkładnie odwrotnie, czyli założyć, że jednak sprawa wymaga zastanowienia i cały proces automatycznego i elektronicznego przedłużania OC ustawić w taki sposób, aby był on zgodny z wymogami ustawy o prawach konsumenta. Mogą też problem całkowicie pominąć, licząc na to, że ryzyko jest na tyle minimalne, że można z nim żyć.

Nie zmienia to jednak faktu, że dla pewności obrotu prawnego, zwłaszcza w tak doniosłej społecznie sferze jak ubezpieczenia obowiązkowe, konieczne jest unikanie podobnych wątpliwości i, być może, stosowne organa i instytucje powinny rozważyć niewielką nowelizację przepisów tak, aby problem jednoznacznie wyeliminować.