



Warszawa, dnia 23 października 2018 r.

RZECZPOSPOLITA POLSKA
MINISTER FINANSÓW

FN9.056.1.2018

w odpowiedzi na petycję dotyczącą podjęcia działań mających na celu doprecyzowanie kwestii skutków braku odpowiedzi na reklamację przez podmiot rynku finansowego, o których mowa w art. 8 w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2270, z późn. zm.; dalej „ustawa o Rzeczniku Finansowym”), po zasięgnięciu opinii Rzecznika Finansowego przedstawiam następujące wyjaśnienia.

Należy zauważyć, że organem powołanym ustawowo do ochrony interesów klientów podmiotów rynku finansowego jest Rzecznik Finansowy. Z informacji Biura Rzecznika wynika, że aktualnie służby prawne Biura poddają uzasadnienie uchwały Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r. w sprawie sygn. akt III CZP 113/17, które wpłynęło do Biura w dniu 10 września 2018 r., pogłębionej analizie oraz badają pod kątem ewentualnych skutków dla stosowania przepisów ustawy o Rzeczniku Finansowym, w tym w ramach postępowań administracyjnych o nałożenie kary pieniężnej z art. 32 tejże ustawy. Zaznaczyć należy, że ww. uchwała została wydana w trybie art. 390 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 1360, z późn. zm.; dalej „k.p.c.”), a co za tym idzie, w sferze wykładni przepisów prawa, wiąże jedynie Sąd Okręgowy, który zwrócił się z zapytaniem prawnym.

Aktualnie trudno jest przewidzieć wpływ uchwały Sądu Najwyższego na sytuację prawną klienta podmiotu rynku finansowego. W orzecznictwie Sądu Najwyższego w sprawach cywilnych i w sprawach karnych przy ocenie podstaw prawnych apelacji i innych środków zaskarżenia, w tym nadzwyczajnych środków zaskarżenia, ugruntował się pogląd, że nie stanowi rażącego naruszenia prawa materialnego, wykładnia przepisów prawa dokonana przez sąd w danej sprawie, odmienna od tej, która przyjęta jest w orzecznictwie przez Sąd Najwyższy, gdy przepis prawa może być różnie interpretowany, a ta odmienna wykładnia będzie należycie uzasadniona argumentami natury prawnej. Z powyższych więc względów aktualnie nie jest możliwe obiektywne stwierdzenie czy uchwała Sądu Najwyższego uzasadnia doprecyzowanie art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym tym bardziej, że zawiera on stosunkowo czytelną normę prawną. Wydaje się więc, że wnioski w tym zakresie będzie można formułować po co najmniej kilkumiesięcznej obserwacji linii orzeczniczej sądów powszechnych.

Niemniej należy zwrócić uwagę, że Ustawodawca wprowadzając przepisy regulujące tryb składania oraz rozpatrywania reklamacji dotyczących usług świadczonych przez podmioty rynku

finansowego miał na celu podwyższenie poziomu ochrony nieprofesjonalnych uczestników rynku, w tym poprzez wprowadzenie sankcji za nierozpoznanie reklamacji w ustawowym terminie. Z uzasadnienia projektu ustawy o Rzeczniku Finansowym jasno wynika, że Ustawodawca upatrywał tej sankcji w uznaniu reklamacji za rozpoznaną zgodnie z wolą klienta, a więc w sposób dla niego pozytywny. Zatem, jeśli pogląd wyrażony w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r. znajdzie odzwierciedlenie w orzecznictwie sądów powszechnych i jedyną sankcją, wywodzoną z dyspozycji art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym w praktyce stosowania prawa, będzie przerzucenie na podmiot rynku finansowego ciężaru dowodu w procesie, to dojdzie do sytuacji, w której cel Ustawodawcy, jaki towarzyszył wprowadzeniu do systemu prawnego normy art. 8 – jak się wydaje - nie będzie realizowany. Klient w celu realizacji swoich uprawnień będzie zmuszony do wdania się niekiedy w długotrwały i kosztowny spór sądowy (z czym łączy się prowadzenie pełnego postępowania dowodowego), a jedynym dla niego „ułatwieniem” w tym sporze będzie to, że to nie na nim, a na podmiocie rynku finansowego spoczywać będzie inicjatywa dowodowa.

Jak już wyżej wspomniano wnioski w powyższym zakresie determinowane będą przez obserwacje dotyczące praktycznego stosowania art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Konieczna jest także ocena przyszłego orzecznictwa sądów powszechnych w sferze wykładni ciężaru dowodu, na co wskazuje w uchwale Sąd Najwyższy, w znaczeniu formalnym i prekluzji dowodowej (art. 232 k.p.c. w związku z art. 227 k.p.c. w związku z art. 217 k.p.c.) w sprawach, w których rozstrzygnięcie przedmiotu sporu wymaga zasięgnięcia wiadomości specjalnych (opinii biegłych), gdy na etapie przedsądowym doszło do rozpatrzenia reklamacji zgodnie z wolą klienta. Przeprowadzenie tej analizy i sformułowanie postulatów legislacyjnych co do treści art. 8 lub co do innych form instytucjonalnego wzmocnienia ochrony praw konsumentów wymaga jednak wielomiesięcznej obserwacji wniosków o podjęcie interwencji i treści odpowiedzi na reklamacje oraz prawomocnych orzeczeń sądów powszechnych w sprawach cywilnych, w których podstawa prawna i faktyczna roszczenia powoda była oparta na art. 8 ustawy (samoistnie lub uzupełniająco).

Należy też zwrócić uwagę, że równie istotna jest ocena ewentualnych skutków uchwały dla sposobu rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego i efektywności tej instytucji dla konsensualnego, przedsądowego rozwiązywania sporów przez podmioty rynku finansowego z konsumentami. Nie można bowiem wykluczyć sytuacji, gdy podmioty rynku finansowego mając świadomość, że jedyną sankcją za naruszenie przepisów określających sposób rozpoznania reklamacji jest jedynie konieczność wykazania inicjatywy dowodowej w ewentualnym procesie, będą przejawiały tendencje do obniżania standardów obsługi procesu reklamacyjnego, a wręcz bagatelizowania go, co w sposób istotny może ograniczyć możliwość przedsądowego rozstrzygnięcia sporów i pozbawić efektywności regulację art. 4 oraz art. 6-10 ustawy o Rzeczniku Finansowym.

Z upoważnienia Ministra Finansów

Z powołaniem,

Dyrektor
Departamentu Rozwoju Rynku Finansowego

Katarzyna Przewalska