

EWA BAGIŃSKA

# Ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r. – geneza, znaczenie i zakres zastosowania w sektorze usług ubezpieczeniowych

*Artykuł przedstawia nową ustawę o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r., która implementuje dyrektywę PE i Rady z 21 października 2011 r. 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów. Autorka analizuje potencjalny wpływ nowej regulacji na rynek usług ubezpieczeniowych, wskazując na konieczność uwzględnienia metody harmonizacji pełnej przy interpretacji przepisów ustawy. W części głównej artykułu omówiono zakres przedmiotowy i podmiotowy ustawy oraz jej zastosowanie do umów ubezpieczeniowych. Wskazane są modyfikacje ogólnych zasad ochrony konsumenta w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych w okolicznościach nietypowych.*

**Słowa kluczowe:** umowa ubezpieczenia zawierana na odległość, umowa ubezpieczenia zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa, prawa konsumenta.

## Wprowadzenie

Nowa ustawa o prawach konsumenta z 30 maja 2014 r.<sup>1</sup>, [dalej jako ustawa] implementuje dyrektywę PE i Rady z 21 października 2011 r. 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów<sup>2</sup> (dalej jako dyrektywa 2011/83/UE lub jako „dyrektywa horyzontalna”), a ponadto dokonuje włączenia regulacji umowy o sprzedaży konsumenckiej do Kodeksu cywilnego oraz modyfikuje kilka innych przepisów o wykonywaniu zobowiązań. Niniejszy artykuł poświęcony jest po pierwsze, genezie unormowania *de novo* praw konsumenta w Dyrektywie 2011/83/UE, a w konsekwencji w polskiej ustawie oraz, po drugie, znaczeniu nowych przepisów dla rynku usług ubezpieczeniowych. Chodzi

---

1. Dz. U. 2014, poz. 827.

2. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającą dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady, Dz.U. L 304/64.

o umowy ubezpieczeniowe zawierane na odległość, które dotąd podlegały przepisom rozdziału 2a ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów<sup>3</sup>, stanowiącym transpozycję dyrektywy 2002/65/WE dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość (dalej jako dyrektywa 2002/65/WE), Kodeksowi cywilnemu oraz tzw. przepisom sektorowym (zob. poniżej). „Przeniesienie” przepisów rozdziału 2a do nowej ustawy, jak twierdzi legislator<sup>4</sup>, jest konsekwencją przewidzianego uchylecia ustawy z 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów (dalej jako ustawa z 2 marca 2000 r.). Ustawa porządkuje oraz ujednolica obowiązki konsumenta i przedsiębiorcy w obu rodzajach umów zawieranych w okolicznościach nietypowych. Celem opracowania jest analiza zakresu i jakości zmian, jakie niesie nowa regulacja dla rynku usług ubezpieczeniowych.

## 1. Geneza najnowszych zmian w regulacji praw konsumenta w UE

W krajach Unii Europejskiej ustawodawstwo dotyczące cywilnoprawnej ochrony konsumenta jako słabszej i niedoinformowanej strony umowy jest efektem transpozycji już ponad 40 dyrektyw wspólnotowych przyjmowanych począwszy od końca lat 70. XX w.<sup>5</sup>. Od 2001 r. Komisja Europejska z jednej strony wyraźnie przyspieszyła proces zwiększenia stopnia zbliżenia prawodawstw państw członkowskich w zakresie ochrony konsumenta i wspólnego rynku, zaś z drugiej strony rozpoczęła proces porządkowania tego prawa.<sup>6</sup> W strategii na lata 2002–2006 Komisja zapowiedziała koncentrację działań legislacyjnych na trzech celach: 1) zapewnieniu wysokiego poziomu ochrony konsumenta 2) efektywnej realizacji prawa ochrony konsumenta 3) aktywnym udziale organizacji konsumenckich w tworzeniu i realizacji polityk europejskich.<sup>7</sup> Konkretnie działania miały zwiększyć zaufanie konsumentów do transakcji w obszarze wspólnego rynku, w szczególności w handlu elektronicznym, w usługach sektora finansowego i publicznego, a także uregulować w sposób generalny ochronę konsumentów przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi. Plan ten przyspieszył także rewizję dotychczas uchwalonych dyrektyw i ich ocenę pod kątem efektywności. Założono przy tym zintegrowanie polityki konsumenckiej z pozostałymi politykami wspólnotowymi,

---

3. Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, Dz.U. 2000, nr 22 poz. 271.

4. Uzasadnienie do projektu ustawy o prawach konsumenta z dnia 17 stycznia 2014 r. druk sejmowy nr 2076. J. Pisuliński, *Projekt ustawy o prawach konsumenta. Ustawa z dnia.. o prawach konsumenta*, Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego, *Quartalnik Prawa Prywatnego* 2013, nr 4, s. 965.

5. Na temat ewolucji prawa konsumenckiego zob. E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004; M. Jagielska, *Ewolucja ochrony konsumenta w prawie kolizyjnym Unii Europejskiej w zakresie zobowiązań umownych*, Beck 2010, rozdział II; A. Wiewiórowka-Domagalska, *Europejskie prawo konsumenckie – rozwój, problemy, pytanie o przyszłość*, (w:) *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie* pod red. E. Nowińskiej, P. Cybuli, Zakamycze 2005; S. Weatherill, *EU Consumer Law and Policy*, 2 wyd., Elgar European law 2013; G. Howells, T. Wilhelmsson, *EC consumer law: has it come of age?*, *European Law Review*, 2003, 28 (June), J. Stuyck, *European Consumer Law after the Treaty of Amsterdam: consumer policy in or beyond the internal market?*, *Common Market Law Review*, 2000, 37, s. 367.

6. Communication on European Contract Law. COM [2001] 398.

7. Council Resolution of 2 December 2002 on Community consumer policy strategy 2002–2006 (2003/C 11/01).

ponieważ rynek jednolity nie może funkcjonować prawidłowo, "jeżeli w niektórych państwach członkowskich interesy konsumentów będą chronione w mniejszym stopniu niż w innych".<sup>8</sup>

Kolejna strategia konsumencka na lata 2007–2013 przewidywała m.in. zwiększenie zaufania konsumenta do transakcji zagranicznych, a w szczególności przywiązała większą wagę do wymaganej ochrony konsumentów, wyboru i wygody przy realizacji usług finansowych na rynku wewnętrznym. Rezolucja wezwała Komisję do poddania przeglądowi dorobku prawnego Wspólnoty w zakresie ochrony konsumentów w celu jego uproszczenia, unowocześnienia, wprowadzenia lepszych rozwiązań, usunięcia istniejących niespójności oraz przestrzegania wymogów nowych technologii, przy czym podkreślono znaczenie zasady pomocniczości (art. 5 Traktatu ustanawiającego Wspólnotę Europejską).<sup>9</sup> W konsekwencji, Zielona Księga z dnia 8 lutego 2007 r. w sprawie przeglądu dorobku wspólnotowego w dziedzinie praw konsumenta<sup>10</sup>, przedstawiła zamiary uproszczenia i modyfikacji ośmiu dyrektyw konsumenckich: o podróżach i wycieczkach turystycznych sprzedawanych w formie pakietu usług<sup>11</sup>, o umowach zawieranych poza siedzibą przedsiębiorstwa<sup>12</sup>, o nieuczciwych klauzulach w umowach konsumenckich<sup>13</sup>, o *timesharingu*<sup>14</sup>, o umowach zawieranych na odległość<sup>15</sup>, o ochronie konsumenta w związku ze wskazaniem cen na produktach przeznaczonych dla konsumentów<sup>16</sup>, o nakazach zaprzestania szkodliwych praktyk w celu ochrony interesów konsumentów<sup>17</sup>, o sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji<sup>18</sup>.

Pierwszy projekt dyrektywy (zwanej horyzontalną)<sup>19</sup>, w sprawie praw konsumentów objął harmonizacją cztery spośród wymienionych dyrektyw<sup>20</sup>. Spotkał się on z miażdżącą krytyką przedstawicieli doktryny różnych państw, przede wszystkim z uwagi na daleko idące, oparte na zasadzie harmonizacji zupełnej, reguły ingerujące w samo jądro prawa cywilnego.<sup>21</sup> Ostatecznie

- 
8. Decyzja 1926/2006/WE PE I RADY z dnia 18 grudnia 2006 r. ustanawiająca program działań Wspólnoty w dziedzinie polityki ochrony konsumentów (2007–2013).
  9. Rezolucja Rady z dnia 31 maja 2007 r. w sprawie strategii polityki konsumenckiej UE (2007–2013) (2007/C 166/01). Por. Komunikat Komisji „EUROPA 2020”, *Strategia na rzecz inteligentnego i zrównoważonego rozwoju sprzyjającego włączeniu społecznemu*, pkt 3.1.
  10. COM (2006) 744 final.
  11. Dyrektywa 90/314/EWG z 13.06.1990 r., Dz. Urz. WE L 158 z 23.06.1990 r.
  12. Dyrektywa 85/577/EWG z 20.12.1985 r., Dz. Urz. WE L 372 z 31.12.1985 r.
  13. Dyrektywa 93/13/EWG z 5.04.1993 r., Dz. Urz. WE L 95 z 21.04.1993 r.
  14. Dyrektywa 94/47/WE z 16.10.1994 r., Dz. Urz. WE L 280 z 29.10.1994 r.
  15. Dyrektywa 97/7/WE z 20.05.1997 r., Dz. Urz. WE L 144 z 4.06.1997 r.
  16. Dyrektywa 98/6/WE z 16.02.1998 r., Dz. Urz. WE L 80 z 18.03.1998 r.
  17. Dyrektywa 98/27/WE z 19.05.1998 r. Dz. Urz. WE L 166 z 11.06.1998 r.
  18. Dyrektywa 1999/44/WE z 25.05.1999 r., Dz. Urz. WE L 171 z 7.07.1999 r.
  19. Wniosek Komisji z 8 października 2008 r., 2008/0196 (COD). Zob. omówienie części projektu, E. Bagińska, *Zmiany regulacji umów zawieranych w okolicznościach nietypowych na tle projektu dyrektywy o prawach konsumenta*, Europejski Przegląd Sądowy 2009, nr 5, s. 4.
  20. Pozostałe dyrektywy będące przedmiotem przeglądu zostały poddane indywidualnej re-regulacji (np. dyrektywa dot. timeshare) lub są w trakcie tego procesu (np. dyrektywa o podróżach)
  21. G. Howells, r. Schulze (eds), *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law*, Munich, Sellier, 2009; B. Jud and C. Wendehorst (eds), *Neuordnung des Verbraucherprivatrechts in Europa?*, Vienna, Manz, 2009; H.-W. Micklitz and N. Reich, 'Crónica de una muerta anunciada: The Commission Proposal for a Directive on Consumer Rights' (2009) 46 *Common Market Law Review* 471–519; C. Twigg-Flesner, D. Metcalfe, 'The Proposed Consumer Rights Directive – Less Haste, More Thought?' 3 (2009) *European Review of Contract Law*,

uchwalona dyrektywa 2011/83/UE o prawach konsumenta ujednoliciła w całości materię należącą jedynie do dwóch dotychczasowych dyrektyw, tj. dyr. 85/577/EWG (umowy poza lokalem przedsiębiorstwa) oraz dyrektywy 97/7/WE (umowy na odległość, z wyłączeniem umów o usługi finansowe), które zostały jednocześnie uchylone. Zaznaczyć należy, że dyrektywy dotyczące usług finansowych nie zostały poddane procesowi powtórnej harmonizacji, w szczególności gdy chodzi o usługi finansowe zawierane na odległość. Wy tłumaczeniem tego zjawiska może być fakt, że zarówno w przypadku usług bankowych<sup>22</sup>, jak i ubezpieczeniowych<sup>23</sup> Komisja zastosowała już metodę harmonizacji pełnej (zpełnej).

Należy w tym miejscu krótko wyjaśnić, iż w latach 2000. nastąpiła także zmiana techniki legislacyjnej, to znaczy metody harmonizowania prawa umów konsumenckich. Komisja w kolejnych dyrektywach pozostawiała państwom członkowskim coraz mniejszy zakres dowolności w sposobach ich implementacji, wskazując wprost dozwolone odstępstwa od jednolitych norm. Rozpoczęła się wyraźna tendencja, aby w kolejnych aktach dokonywać pełnej harmonizacji, zwłaszcza w dziedzinie usług finansowych czy też, gdy chodzi o nieuczciwe praktyki handlowe<sup>24</sup>. Skutkiem takiego podejścia jest rosnąca ingerencja w krajowe prawo prywatne i mnożenie się trudności w procesie wdrażania europejskich rozwiązań do praw wewnętrznych. Prawo cywilne bowiem w zakresie regulacji stosunków o charakterze „niekonsumenckim” pozostaje w zasadzie (wyjątkiem jest np. agencja handlowa) niezharmonizowane. Odejście od harmonizacji minimalnej na rzecz harmonizacji pełnej, zwanej niekiedy maksymalną, stało się przedmiotem ożywionej dyskusji w nauce; sama kwestia nazewnictwa jest tu wysoce kontrowersyjna.<sup>25</sup> W doktrynie polskiej stwierdzono, że harmonizacja maksymalna występuje, gdy w dyrektywie uregulowana jest konkretna materia w sposób wyczerpujący. Wyłącza ona jednostronną aktywność państw członkowskich – zwłaszcza nie mogą one skorzystać nawet z traktatowych podstaw, pozwalających ograniczać w pewnych sytuacjach (np. uzasadnionej ochrona konsumenta) swobody rynkowe.<sup>26</sup> Z orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości wynika, że jeżeli dyrektywa wprowadza pełną harmonizację, to państwa członkowskie nie mogą przyjmować bardziej restrykcyjnych środków niż środki określone w dyrektywie, nawet w celu zapewnienia wyższego poziomu ochrony konsumentów<sup>27</sup>.

---

s. 368–391, H. Eidenmueller, F. Faust, H.Ch. Grigoleit, N. Jansen, G. Wagner, R. Zimmermann, *Towards a revision of the consumer acquis*, [2011] 48 Common Market Law Review 1077–1123.

22. Druga dyrektywa w sprawie kredytu konsumenckiego – dyrektywa 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki (Dz. Urz. UE L 133 z 22 maja 2008 r.).
23. Zgodnie z pkt 13 Preambuły dyrektywa 2002/65/WE „gwarantuje wysoki poziom ochrony konsumentów w celu zapewnienia swobodnego przepływu usług finansowych. Państwa Członkowskie nie powinny mieć możliwości przyjmowania innych przepisów niż przepisy ustanowione w niniejszej dyrektywie w obszarach, które ona harmonizuje, chyba że inaczej postanowiono w niniejszej dyrektywie”.
24. Dyrektywa 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych Dz. Urz. UE L 149 z 11 czerwca 2005 r.
25. M. Jagielska, *Ewolucja...*, op. cit., s. 44.
26. C. Mik, *Europejskie prawo wspólnotowe. Zagadnienia teorii i praktyki*, Warszawa 2000, s. 596.
27. Wyrok TS z 23 kwietnia 2009 r. w sprawach połączonych C-261/07 i C-299/07, VTB-VAB i Galatea, wyrok TS z 14 stycznia 2010 r. w sprawie C 304/08, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV przeciwko Plus Warenhandels-gesellschaft mbH – oba na tle dyr. 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych, wyrok TS z 2 grudnia 2009 r. w sprawie C 358/08, Aventis Pasteur SA przeciwko OB dotyczący dyr. 85/374/EWG o odpowiedzialności za produkt – baza eur-lex.europa.eu.

Wadą harmonizacji pełnej jest to, że jest ona bardziej kłopotliwa w procesie implementacji od techniki harmonizacji minimalnej. Model harmonizacji wpływa na wybory rozwiązań legislacyjnych, a w szczególności na wybór „mniejszego zła” w odniesieniu do miejsca ingerencji w materię prawa zobowiązań. Jak wiadomo, materia ta cieszy się we wszystkich krajach członkowskich długoletnią tradycją, swoistością konstrukcji prawnych, zawiera zróżnicowane desygnaty *prima facie* tożsamyh pojęć oraz różnorodne uwarunkowania aksjologiczne. Problematyka ta może być jedynie zasygnalizowana, gdyż przekracza zakres tematyczny opracowania.<sup>28</sup> Niemniej, należy mieć świadomość dwóch rzeczy. Po pierwsze, również przepisy Kodeksu cywilnego o zawieraniu umów i o zobowiązaniach, mogące mieć zastosowanie do umów ubezpieczeniowych, będą podlegały interpretacji zgodnej z dyrektywą 2011/83/UE. Po drugie, normy ochronne ustawy mają charakter semiimperatywny, a więc nie można w umowie zawrzeć postanowień mniej korzystnych dla konsumenta niż postanowienia ustawy (zob. art. 7 ustawy). Praw przewidzianych w ustawie konsument nie może się zrzec, a w razie wyboru prawa obcego (tj. prawa państwa niebędącego państwem członkowskim EOG) jako właściwego dla umowy, jeżeli umowa wskazuje na ścisły związek z obszarem co najmniej jednego państwa członkowskiego, wybór ten nie może prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony, przynajmniej mu przepisami wdrażającymi m.in. dyrektywy 2011/83/UE i 2002/65/WE<sup>29</sup>.

## 2. Podmiotowy zakres zastosowania ustawy (pojęcie konsumenta)

Pojęcie konsumenta jest wyjątkowo trudne do zdefiniowania, nie pochodzi bowiem ono ani z prawa rzymskiego, ani z kodeksów europejskich, lecz z ekonomii. W sensie ekonomicznym i socjologicznym jako typową należy opisać sytuację, w której jednostka nabywa towar lub usługę, aby ją użyć, używać lub zużyć dla siebie lub swej rodziny. Takie rozumienie konsumenta nie pokrywa się z pojęciem obrotu prawnego, w którym często występują sytuacje graniczne, np. takie, gdzie osoba fizyczna lub prawna, nawet gdy prowadzi przedsiębiorstwo, w zakresie nabywania określonego dobra jest amatorem<sup>30</sup>.

Również w samym prawie europejskim nie jest ono jednolite. Niemal każda dyrektywa posiada własną definicję konsumenta, natomiast programy wieloletnie UE dot. polityki konsumenckiej posługują się kryterium funkcjonalnym, tj. liczy się fakt kupna towaru lub usługi na użytek nieprofesjonalny.<sup>31</sup> Kwestii tej poświęcono już wiele miejsca w doktrynie, gdzie szeroko opisano

28. Zob. m.in. J. Pisuliński, *Prawo konsumenckie w systemie prawa cywilnego*, w: M. Sawczak (red.), *Czterdzieści lat Kodeksu cywilnego. Materiały z Ogólnopolskiego Zjazdu Cywilistów w Rzeszowie 8–10 października 2004 r.*, Kraków 2006, s. 183; E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, wyd. 2, Warszawa 2002, s. 79–81.

29. Art. 30 ust. 1 pkt 4, zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych w art. 28 rozporządzenia PE i Rady (WE

30. Dyrektywę wprawdzie ograniczają pojęcie konsumenta do osoby fizycznej, należy jednak uznać, iż wynika to raczej z ich minimalnego charakteru. Programy wieloletnie WE i UE dotyczące polityki konsumenckiej posługują się funkcjonalną definicją: tj. faktu kupna towaru lub usługi na użytek nieprofesjonalny. Należy liczyć się, że w przyszłości w prawie UE nastąpi rozszerzenie pojęcie konsumenta także na usługi publiczne.

31. W przepisach europejskich kategoria konsumenta jest rozszerzona od strony przedmiotowej, obejmując osobę bez dookreślenia „fizyczna”, bądź klienta, w przypadku usług turystycznych, względnie pasażera, użytkowników – bez rozróżnienia na konsumentów i nie-konsumentów – dostawców usług użyteczności powszechnej (telekomunikacyjnych, energetycznych i pocztowych) i usług świadczonych drogą elektroniczną.

przyczyny i konsekwencje braku jednolitości w rozumieniu pojęcia konsumenta, tak na gruncie prawa materialnego jak kolizyjnego i proceduralnego.<sup>32</sup>

W kontekście nowej dyrektywy horyzontalnej warto przytoczyć stanowisko Trybunału Sprawiedliwości UE, który niezmiennie podkreśla, że system ochrony konsumentów w UE jest oparty na koncepcji, w myśl której konsument znajduje się na słabszej pozycji niż przedsiębiorca, zarówno pod względem możliwości negocjacyjnych, jak i ze względu na stopień poinformowania.<sup>33</sup> W tym kontekście Trybunał orzekł, że zakres art. 15 ust. 1 rozporządzenia 44/2001, który odwołuje się do pojęcia konsumenta, obejmuje wyłącznie konsumenta końcowego, który nie działa w ramach prowadzenia działalności gospodarczej ani wykonywania zawodu.<sup>34</sup> W świetle wyroku z dnia 5 grudnia 2013 r., C-508/12 Vapenik v. Thurner<sup>35</sup> „konsument” w rozumieniu art. 6 ust. 1 lit. d) rozporządzenia 805/2004 o europejskim tytule egzekucyjnym dla roszczeń bezspornych oznacza osobę, która zawiera umowę w celu, który można uznać za wykraczający poza jej działalność gospodarczą lub zawodową, z osobą działającą w ramach prowadzenia swojej działalności gospodarczej lub wykonywania zawodu.

Artykuł 2 dyrektywy horyzontalnej nie zmienia pojęcia konsumenta w porównaniu z regulacjami, które ujednolica. Konsumentem jest nim osoba fizyczna, która w umowach objętych dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu. W punkcie 17 preambuły znajduje się stwierdzenie, które pozwala na to, aby definicją konsumenta (w drodze wykładni) objąć również osoby fizyczne działające w podwójnym celu, tj. gdy umowa zawierana jest w celach, które częściowo są związane z działalnością gospodarczą danej osoby, a częściowo nie, lecz „cel handlowy jest do tego stopnia ograniczony, że nie jest dominujący w ogólnym kontekście umowy”.

Podstawowe znaczenie w prawie polskim, również w odniesieniu do umów ubezpieczeniowych, ma definicja Kodeksu cywilnego z art. 22<sup>1</sup> k.c. Źródłem zobowiązaniowego stosunku prawnego, którym jest stosunek ubezpieczeniowy, jest bowiem umowa ubezpieczenia, uregulowana w art. 805 i n k.c. W świetle formuły art. 22<sup>1</sup> k.c., w brzmieniu sprzed wejścia w życie ustawy o prawach konsumenta, za konsumenta należy uważać osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej w celu bezpośrednio niezwiązanym z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.<sup>36</sup>

W praktyce powstaje wiele wątpliwości, na przykład gdy konsument nie działa w celu zaspokojenia potrzeb osobistych, ale dokonuje inwestycji gospodarczej (lokaty kapitału), albo gdy

---

32. Zob. m.in. M. Jagielska, *Ewolucja ochrony*, 25–45, B. Gnela, *Uwagi o kodeksowej definicji konsumenta oraz jej zgodności z prawem unijnym*, w: M. Jagielska, E. Rott-Pietrzyk, A. Wiewiórowska-Domagalska (red.) *Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe*, wyd. CH BECK/Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2012, s. 169 I n., E. Bagińska, *Teoretyczne aspekty umów konsumenckich na tle prawnoporównawczym*, w: M. Pazdan (red.), W. Popiołek, E. Rott-Pietrzyk, M. Szpunar, *Europeizacja prawa prywatnego*, t. 1, Warszawa 2008, s. 20–21.

33. Wyroki: z dnia 14 czerwca 2012 r. w sprawie C-618/10 Banco Español de Crédito, pkt 39; z dnia 21 marca 2013 r. w sprawie C-92/11 RWE Vertrieb, pkt 41; a także z dnia 30 maja 2013 r. w sprawie C-488/11 Asbeek Brusse i de Man Garabito, pkt 31, baza eur-lex.europa.eu

34. Podobnie wyrok TS z dnia 14 marca 2013 r. w sprawie C-419/11 Česká spořitelna, pkt 32, baza eur-lex.europa.eu.

35. Wyrok C-508/12 dotyczy sytuacji, w której orzeczenie wydano w państwie członkowskim wierzyciela w sporze, w którym uczestniczą dwie osoby niedziałające w ramach prowadzenia działalności gospodarczej ani wykonywania zawodu

36. E. Bagińska, *Teoretyczne...*, op. cit., s. 20–21.

profesjonalista nabywa towar w celach związanych z funkcjonowaniem swojego przedsiębiorstwa, ale jest niedoświadczony w stosunku do przedsiębiorcy sprzedającego towar tak samo jak konsument, gdyż jego działalność obejmuje inną dziedzinę działalności zawodowej. Czy w obu wspomnianych wypadkach kontrahent powinien korzystać z ochrony prawa konsumenckiego? W takim wypadku należy ustalić, jaki użytek miał mieć charakter dominujący i wedle tego ustalić, czy transakcja miała charakter konsumencki. Na taki sposób postępowania wskazuje wspomniany pkt. 17 preambuły dyr. 2011/83/UE. Geneza tego podejścia tkwi w orzecznictwie Trybunału Sprawiedliwości, w szczególności na tle europejskich przepisów jurysdykcyjnych<sup>37</sup>.

Ustawodawca polski podjął próbę zmiany formuły ogólnej przy okazji transpozycji dyr. 2011/83/UE. Według pierwotnego projektu ustawy Art. 22<sup>1</sup> brzmiałby:

- §1. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej z działalnością gospodarczą lub zawodową;
- §2. Przepisy o ochronie konsumentów stosuje się również do osoby fizycznej, która dokonując czynności związanej z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową, działa także w celu niezwiązanym z tą działalnością i cel ten przeważa.

Ostatecznie jedyną zmianą legislacyjną jest wprowadzenie do art. 22<sup>1</sup> słów „z przedsiębiorcą”, co ostatecznie przecina przynajmniej część sporów o przesłanki czynności o charakterze konsumenckim.<sup>38</sup> Nie zmieniono jednak podstawowego założenia, że ogólna definicja konsumenta odnosi się tylko do jego działania w ramach dokonywania czynności prawnych, a nie jakiegokolwiek działania, w tym w fazie przedkontraktowej bądź w innych stosunkach pozaumownych (np. deliktowych).<sup>39</sup> Warto zauważyć, że mimo iż obowiązkiem sądów jest taki kierunek wykładni, który pozostaje w zgodzie z koncepcją rozwiązań w normach europejskich i orzecznictwie Trybunału, to preambuła dyrektywy we wskazanym punkcie nie stanowiła zobowiązania do nowelizacji art. 22<sup>1</sup> k.c.

Polskie rozwiązanie dość wiernie przypomina niemieckie. Definicję konsumenta wprowadzono tam do części ogólnej prawa cywilnego BGB (§13). W BGB tak jak w art. 22<sup>1</sup> k.c. jest odwołanie do osoby fizycznej, która dokonuje czynności prawnej (*Rechtsgeschäft*). A zatem w prawie niemieckim do uzyskania statusu (przymiotu) konsumenta konieczne jest zawarcie czynności prawnej.<sup>40</sup> Warunek ten konieczny też jest w świetle prawa austriackiego. Pojęcie konsumenta umieszczono tam w ustawie o ochronie konsumentów (*Konsumentenschutzgesetz*), a nie w Kodeksie cywilnym (ABGB). Ponadto definicja konsumenta jest negatywna, w tym sensie, że definiuje się, kim jest przedsiębiorca („ten kto dokonuje czynności prawnej w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą”), ale nie określono kiedy jest się konsumentem („z drugiej strony [czynności] ktoś, kogo to [tzn. działalność gospodarcza] nie dotyczy”). Nie będzie więc konsumentem każdy. W niektórych krajach UE (np. Francji, Wielkiej Brytanii czy Hiszpanii) ochronę przysługującą konsumentowi rozciąga się także na nieprofesjonalistów, w tym osoby prawne lub drobnych przedsiębiorców. W szczególności w doktrynie i orzecznictwie francuskim dominuje kryterium obiektywnej natury (charakteru) określonej czynności (*activité*) i jedynie tam, gdzie

37. Wyrok TS z 20 stycznia 2005 r., C-464/01 Johann Gruber v. Bay Wa AGB – baza eur-lex.europa.eu.

38. B. Gnela, *Uwagi...*, op. cit., s. 177, 181.

39. Szerokie ujęcie postuluje B. Gnela, jw. s. 184.

40. H. Beale, B. Fauvarque-Cosson, J. Rutgers, D. Tallon, S. Vogenauer, *Cases, materials and text on contract law*, Hart Publishing 2010, s. 144.

trzeba, pojęcie konsumenta odnosi się wyłącznie do osoby fizycznej (a więc kryterium podmiotowe stosowane jest dodatkowo)<sup>41</sup>.

W doktrynie prawa cywilnego przyjmuje się, że ogólna formuła art. 22<sup>1</sup> k.c. nie ma samodzielnego znaczenia, a jej funkcją jest określenie podmiotowego zakresu stosowania poszczególnych grup przepisów o ochronie konsumenta (wywodzących się z dyrektyw europejskich), a zatem musi być wykładana w związku z tymi przepisami, przy uwzględnieniu ich celów i funkcji przyznanej nimi ochrony.<sup>42</sup> Poza Kodeksem cywilnym definicja z art. 22<sup>1</sup> k.c. znajduje zastosowanie także w przypadku stosowania przepisów dotyczących umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa, umów zawieranych na odległość, w tym umów o usługi finansowe zawieranych w tenże sposób – a zatem przepisów obecnie znajdujących się w ustawie o prawach konsumenta, a także w zakresie stosowania ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów<sup>43</sup>. Jeśli zatem sięganie do art. 22<sup>1</sup> k.c. ma charakter pomocniczy, tj. o ile nie da się wywieść podmiotowego zakresu ochrony w drodze wykładni poszczególnych przepisów (danej grupy) o ochronie konsumenta, to tym bardziej nie ma powodu sięgać do wspomnianej formuły w przypadku poszkodowanych w wyniku czynów niedozwolonych. Przepisy deliktowe jasno bowiem określają zakres ochrony osoby poszkodowanej, zgodny z celem i funkcją odpowiedzialności odszkodowawczej (każdy poszkodowany jest objęty ochroną *ex lege*, z zastrzeżeniem art. 443 k.c.).

Przy zająciu trzech kryteriów z art. 22<sup>1</sup> k.c. status konsumenta będzie można przypisać ubezpieczającemu. Problematyczne jest posiadanie tego statusu przez ubezpieczonego, który nie zawierał umowy (a więc nie dokonywał czynności prawnej z przedsiębiorcą<sup>44</sup>), lecz jest podmiotem stosunku ubezpieczenia.<sup>45</sup> Mimo że niektóre przepisy zapewniają takiej osobie ochronę przewidzianą dla konsumentów (art. 805 § 4 i 808 § 5 w związku z art. 385<sup>1</sup>–385<sup>3</sup> k.c.), to jak zostało przekonująco uzasadnione w doktrynie, nie ma generalnie (zawsze) statusu konsumenta.<sup>46</sup>

---

41. P. Le Tourneau, L. Cadiet, *Droit de la responsabilité et des contrats*, Dalloz Paris 2002, s. 791. Podobnie jest w prawie angielskim.

42. Tak trafnie T. Pajor w: B. Giesen, W.J. Katner, P. Księżak, B. Lewaszkiewicz-Petrykowska, r. Majda, E. Michniewicz-Broda, T. Pajor, U. Promińska, M. Pyziak-Szafnicka (red.), W. Robaczyński, M. Serwach, Z. Świdorski, M. Wojewoda, *Kodeks cywilny. Część ogólna. Komentarz*, (komentarz do art. 221) LEX, 2009, s. 226.

43. Art. 4 pkt 11 ustawy z 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm.

44. W orzeczeniu SN z 15 marca 2000 r. OSN 9/2000, poz. 169, dokonując wykładni pojęcia konsument Sąd stwierdził: „Analiza (...) przepisów prawa polskiego, ale i prawa Unii Europejskiej, oraz wypowiedzi znawców przedmiotu, pozwala na przyjęcie, że konsumentem jest osoba będąca stroną umowy zawartej z profesjonalnym kontrahentem prowadzącym działalność gospodarczą (przedsiębiorcą), której celem działania jest zaspokojenie własnych potrzeb”.

45. Natomiast uposażony nie jest ani stroną umowy, ani też osobą bezpośrednio ubezpieczoną, czyli nie posiada też statusu podmiotu trójstronnego stosunku prawnego. Jest – z tego punktu widzenia – osobą trzecią, wywodzącą jednak z tego stosunku przysługą korzyść majątkową w postaci prawa do otrzymywania umówionej sumy ubezpieczenia na wypadek śmierci ubezpieczonego. Zob. art. 831§1 k.c.

46. Szerzej, J. Kufel, *Prawna ochrona konsumenta usługi ubezpieczeniowej*, Praw Asekuracyjne 1995, nr 1, s. 17 i n.; E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany w wypadku komunikacyjnym a pojęcie konsumenta z artykułu 22<sup>1</sup> k.c.*, Prawo Asekuracyjne 2012, nr 2, s. 14; E. Bagińska, D. Fuchs, W. W. Mogilski, *Poszkodowany dochodzący roszczeń z ubezpieczenia OC sprawcy wypadku drogowego nie jest konsumentem usługi ubezpieczeniowej*, (w:) E. Kowalewski (red.) *Odszkodowanie za niemożność korzystania z pojazdu uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym: najem pojazdu zastępczego*, wyd. 2 rozszerz. i uaktual. Toruń, Dom Organizatora, 2014, s. 123.

Podobnie trzeba traktować kwestię statusu poszkodowanego, objętego ochroną gwarancyjną na ubezpieczenia OC sprawcy, co potwierdza orzecznictwo Sądu Najwyższego<sup>47</sup>.

W odniesieniu do umów ubezpieczenia zawieranych na odległość należy dodać, że ustawodawca polski nie skorzystał z okazji, aby ochronny reżim ustanowiony dyrektywą 2002/65/WE, rozszerzyć na organizacje o celu niezarobkowym i osoby korzystające z usług finansowych w celu stania się przedsiębiorcami, a zatem aby *de facto* poszerzyć wąski zakres podmiotowy formuły art. 22<sup>1</sup> k.c. w odniesieniu do umów o usługi finansowe zawierane na odległość (zob. punkt 29 preambuły).<sup>48</sup>

### 3. Przedmiotowy zakres zastosowania ustawy w sektorze ubezpieczeń

Z mocy art. 4 ust. 2 ustawy o prawach konsumenta jej przepisy nie będą miały generalnego zastosowania do umów ubezpieczenia. Nowa ustawa utrzymała w szczególności wyłączenie z reżimu ochronnego umów ubezpieczenia zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa.<sup>49</sup> Do umów ubezpieczenia nie będą ponadto stosowane przepisy wprowadzające obowiązek przedkontraktowego informowania konsumenta w odniesieniu do umów innych niż zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa oraz na odległość (rozdział 2 ustawy, art. 8–11 ustawy). W tym zakresie zatem zakłady ubezpieczeń obowiązują niezmienione reguły Kodeksu cywilnego, ustawodawstwo ubezpieczeniowe<sup>50</sup> oraz przepisy szczególne takie jak prawo telekomunikacyjne czy ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Natomiast do umowy ubezpieczenia zawieranej na odległość będą miały zastosowanie rozdział 1 (Przepisy ogólne) oraz rozdział 5 ustawy, będący nowym miejscem dla dotychczasowej regulacji rozdziału 2a ustawy z 2 marca 2000 r.

Należy w związku z tym zauważyć, że ustawa wprowadza nowe definicje wielu kluczowych pojęć. Jedynie w odniesieniu do definicji „usługi finansowej” (art. 4 ust. 2 projektu), powtórzono rozwiązanie przyjęte w uchylonym art. 16a ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (zob. art. 2 lit. b dyr. 2002/65/WE, powieleniem którego jest art. 2 pkt 12 dyr. 2011/83/UE); definicja zatem polega na przykładowym wyliczeniu takich usług, wśród których znajdują się usługi ubezpieczeniowe.

47. Uchwała z 17 listopada 2011 r., III CZP 5/11, OSP 1/2013, item 2, z glosą T. Szancitło.

48. W myśl dyrektywy „konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w ramach umów zawieranych na odległość objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, przedsiębiorstwem lub zawodem [art. 2 pkt d)].

49. Mimo że w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa konsument ma znikomą możliwość porównania ofert, w przeciwieństwie do możliwości, jakie daje mu np. Internet. Zob. też M. Jagielska, *Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość*, Monitor Prawniczy 9/2000. Sprawę wyłączenia umów ubezpieczenia spod reżimu ochronnego potwierdził ETS w wyroku z dnia 1 marca 2012 r. w sprawie C-166/11 Angel Lorenzo Gonzalez Alonso v. Nationale Nederlanden, baza eur-lex.europa.eu.

50. Ustawa o działalności ubezpieczeniowej, ustawa o pośrednictwie ubezpieczeniowym, ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.

Zmienione zostały definicje „umowy zawieranej poza lokalem przedsiębiorstwa” oraz „umowy zawieranej na odległość”<sup>51</sup>. W praktyce stosowania dotychczasowych przepisów pojawiła się bowiem potrzeba znalezienia wyraźnego kryterium klasyfikującego dla transakcji zawartych przy użyciu mieszanych technik marketingu<sup>52</sup>. Umowy takie coraz częściej występują w obrocie, budząc liczne wątpliwości co do ich reżimu prawnego. Na przykład, w sytuacji gdy przedsiębiorca negocjował w warunkach akwizycji, a umowa została zawarta przez telefon.<sup>53</sup> Ze względu na to, że zawarcie umowy na odległość jest procesem wymiany informacji i oświadczeń o różnym charakterze prawnym, precyzyjne określenie momentu dojścia umowy do skutku jest utrudnione.

W świetle dyrektywy horyzontalnej i nowej ustawy, definicja „umowy na odległość” opiera się na kryterium formalnym; umowa taka obejmuje wszystkie przypadki, w których umowy sprzedaży i umowy o świadczenie usług są zawierane z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy włącznie (art. 2 pkt 1 ustawy). Ustawa wymaga stosowania przez przedsiębiorcę zorganizowanego systemu sprzedaży na odległość, aż do momentu zawarcia umowy.

O ile na tle poprzednich przepisów można było wywodzić, że umowa między przedsiębiorcą a konsumentem, negocjowana osobiście poza lokalem przedsiębiorcy, może być uznana za umowę na odległość<sup>54</sup> (por. art. 1 ust. 3 ustawy z 2 marca 2000 r.), jeżeli została później zawarta wyłącznie z wykorzystaniem środków porozumiewania się na odległość, to nie jest to możliwe *de lege lata*. Obecnie definicja „umowy poza lokalem przedsiębiorstwa” jest szersza i obejmuje również umowy zawarte za pomocą środków porozumiewania się na odległość, o ile nastąpiło to „bezpośrednio po tym, jak nawiązano indywidualny i osobisty kontakt z konsumentem w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa danego przedsiębiorcy, przy jednoczesnej fizycznej obecności stron”.

Przechodząc do usług finansowych, należy przytoczyć art. 2, pkt a. dyr. 2002/65/WE, który przyjmuje, że „umowa zawierana na odległość”, to „każda umowa dotycząca usług finansowych zawarta pomiędzy dostawcą a konsumentem w ramach zorganizowanej sprzedaży na odległość lub systemu świadczenia usług prowadzonego przez dostawcę, który do celów umowy korzysta wyłącznie z jednego lub kilku środków porozumiewania się na odległość włącznie z chwilą zawarcia umowy”. Zgodnie z założeniem, które przyjęto w dyr. 2002/65/WE, nie wymieniono w niej rodzajów środka porozumiewania na odległość – w przeciwieństwie do uchylonej dyrektywy 97/7/WE, lecz tak jak w nowej dyrektywie 2011/83/UE. A zatem, nowa definicja ustawowa „środka na odległość” nie wnosi materialnej zmiany w porównaniu z dotychczasowym stanem prawnym. Dodajmy, że w świetle dyrektywy 2002/65/WE przepisy na niej oparte powinny być stosowane

---

51. Szerzej E. Bagińska, *Zmiany...*, op. cit., s. 4, P. Rott, E. Terryn, *The Proposal for a Directive on Consumer Rights: No Single Set of Rules*, ZEuP 2009, nr 3, s. 456.

52. Discussion Paper on the review of Directive 85/577/EEC, (<http://ec.europa.eu/consumers/rights>), raport dla KE pod kier. H. Micklitz, Door to door selling – pyramid selling – multilevel marketing, Institut für Europäisches Wirtschaftsund Verbraucherrecht e.V.1999..

53. Wyrok austriackiego Oberster Gerichtshof, 7 Ob 78/04b z 28 lipca 2004 r., w którym sąd uznał, że nawet jeżeli przyjęcie oferty nastąpiło poprzez wysłanie faksu, lecz okoliczności wskazywały na typowe „zaskoczenie” konsumenta kontraktem, przepisy o umowie poza lokalem przedsiębiorstwa mają zastosowanie.

54. W polskiej praktyce Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako UOKiK) ostatecznie przyjęło się kryterium formalne rozróżnienia umowy zawartej na odległość od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa: decyduje ostatni moment, w jakim dochodzi do zawarcia umowy. Zob. E. Bagińska, *Zmiany...*, op. cit., s. 5 i n.

także wówczas, gdy jeden z etapów wymaga udziału pośrednika, uwzględniając jego charakter i stopień udziału w zawarciu umowy, a pomijając status prawny pośrednika (zob. pkt 19 preambuły).

Kończąc tę część rozważań, należy zauważyć, że w obecnej ustawie brak odesłania, które znajdowało się w art. 16e ustawy z 2 marca 2000 r., nakazującym do spraw nieuregulowanych w rozdziale 2a (a więc usług finansowych zawieranych na odległość) stosować przepisy rozdziału 2 ustawy z 2 marca 2000 r. (przepisy o zawieraniu umów na odległość). Niezależnie od oceny, czy był to zabieg prawidłowy legislacyjnie w kontekście maksymalnej (pełnej) harmonizacji przewidzianej dyrektywą 2002/65/WE, dziś nie ma potrzeby ani celu utrzymywania kilku norm, do których art. 16e odsyłał. Dotyczy to po pierwsze, uprawnienia do odwołania (unieważnienia transakcji) na koszt przedsiębiorcy zapłaty dokonanej kartą płatniczą w razie niewłaściwego wykorzystania tej karty w wykonaniu umowy zawartej na odległość (zob. art. 14 ustawy z 2 marca 2000 r., a także uchylony art. 8 dyr. 2002/65/WE). Po drugie, kwestię świadczenia niezamówionego (*intertia selling*) obecnie normuje art. 5 ustawy o prawach konsumenta (poprzednio w art. 15 ustawy z 2 marca 2000 r.), mający pełne zastosowanie do umów ubezpieczenia. Po trzecie, jeśli nawet przyjąć, co wątpliwe, że art. 16e uchylonej ustawy z 2 marca 2000 r. odsyłał też do jej art. 12 ustawy, który określał termin na wykonanie umowy przez przedsiębiorcę oraz przypadki niemożności spełnienia świadczenia wskutek niedostępności przedmiotu świadczenia<sup>55</sup>, to kwestie te obecnie reguluje art. 543<sup>1</sup> k.c. (w odniesieniu do umowy sprzedaży). Natomiast ten problem w odniesieniu do umów ubezpieczenia jest już uregulowany w art. 817 k.c. Mniejsze wątpliwości budzi teza, że art. 16e odsyłał do art. 7 ust. 1 zd. 2 ustawy z 2 marca 2000 r., zgodnie z którym do zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.<sup>56</sup> *De lege lata* kwestie tę wyrażnie przesądza art. 40 ust. 1 zd. 2 ustawy.

Do umów ubezpieczenia będzie też miał zastosowanie nowy art. 383<sup>1</sup> k.c., zgodnie z którym „przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta opłaty za skorzystanie z określonego sposobu zapłaty przewyższającej poniesione przez przedsiębiorcę koszty w związku z tym sposobem zapłaty”. Wskazuje na to wykładnia systemowa, albowiem przepis ten został usytuowany na początku Tytułu III-ego (Ogólne przepisy o zobowiązaniach umownych) Księgi Trzeciej kodeksu.

#### 4. Reguły ujednoczone i wyjątki od nich w dziedzinie ubezpieczeń

Dyrektywa 2011/83/UE zharmonizowała przepisy ogólne dotyczące obu rodzajów umów zawieranych w okolicznościach nietypowych, tj. na odległość oraz poza lokalem przedsiębiorstwa. Jak zauważono wyżej, w zasadzie w niezmienionym kształcie pozostały uregulowania dotyczące umowy o usługi ubezpieczeniowe zawierane na odległość.

Niewątpliwie jedną z flagowych nowości jest wprowadzenie zakazu stosowania zaznaczonych domyślnie pól w celu świadczenia dodatkowych towarów/usług i pobierania za nie opłat (art. 10 ustawy). Zgodnie z Wytycznymi Komisji (dokument o niewiążącym charakterze), zakaz wyrażony

55. M. Olczyk, Komentarz do zmiany art. 16 (e) ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wprowadzonej przez Dz.U. z 2004 r., 116 poz. 1204, Lex 2004, komentarz do art. 16e.

56. M. Fabjańska, P. Litwiński, *Umowy zawierane na odległość dotyczące usług finansowych*, Prawo Bankowe, 2004 nr 10, s. 41.

w art. 22 dyrektywy 2011/83/UE obowiązuje niezależnie od tego, czy sama dodatkowa usługa podlega co do zasady regulacji dyrektywy. Dla ilustracji, załóżmy, że podczas zakupu przez Internet biletu lotniczego oferowana jest umowa ubezpieczenia podróży lub bagażu. Nie może być ona zawarta przez zaznaczenie domyślnie (odhaczenie) pola wskazującego na zgodę konsumenta na zawarcie umowy ubezpieczenia (tzw. *pre-ticked boxes*).<sup>57</sup>

W odniesieniu do usług finansowych nie będzie bezwzględnie obowiązywała nowy zakaz pobierania opłaty za tzw. *hotlines*, o ile byłaby ona wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne zgodnie z pakietem, z którego korzysta konsument (art. 11 ustawy). Nie wiadomo za bardzo, jak by to w praktyce miało być rozstrzygane.

Najważniejsze modyfikacje dotknęły fundamentalnego prawa konsumenta do informacji oraz prawa odstąpienia od umowy.<sup>58</sup> Ujednolicono przepisy dla – z jednej strony – umów zawieranych w okolicznościach nietypowych, w tym umów o usługi finansowe zaś z drugiej strony – dla innych umów o charakterze konsumenckich, wchodzących w zakres przedmiotowy ustawy. Wspólne reguły oznaczają wspólne standardy ochrony, niezależnie od sposobów komunikacji przedsiębiorcy z konsumentem.

W konsekwencji, jednolity 14-dniowy termin do odstąpienia będzie miał zastosowanie do umów zawieranych na odległość, umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa, a także w umowach o usługi finansowe na odległość i kredytu konsumenckiego. Zmieniono jednak sposób ustalenia początku biegu terminu oraz wprowadzono maksymalny termin 12-miesięczny do wykonania prawa odstąpienia, pod warunkiem wykonania umowy przez przedsiębiorcę. Zmiany te nie dotyczą umów ubezpieczenia zawieranych na odległość, dla których termin wynosi 30 dni i rozpoczyna się od dnia poinformowania konsumenta o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o których mowa w art. 39 ust. 1 stawy, utrwalonych na papierze lub innym trwałym nośniku dostępnym dla konsumenta zgodnie z art. 39 ust. 3 ustawy (zob. art. 40 ust. 2 ustawy). Prawo odstąpienia jest wyłączone co do umów ubezpieczenia bagażu lub podróży, albo innych podobnych, jeżeli zawarte zostały na okres krótszy niż 30 dni (art. 40 ust. 6 pkt 3 ustawy).

W przeciwieństwie do pozostałych umów, brak jest nadal ogólnego maksymalnego terminu na odstąpienie od umów o usługi finansowe na odległość.<sup>59</sup> Ustawa przewiduje prawo do odstąpienia w każdym czasie (art. 41 ustawy).<sup>60</sup>

W tej kwestii należy sięgnąć do orzecznictwa Trybunału Sprawiedliwości. Wynika zeń, że prawo odstąpienia nie ma charakteru absolutnego, ponieważ ochrona konsumenta nie jest bezwzględna. Brak maksymalnego (końcowego) terminu do wykonania prawa podmiotowego do odstąpienia od umowy stanowi pewne zagrożenie dla pewności obrotu. W orzeczeniach w sprawach *Heininger*<sup>61</sup> i *Hamilton*<sup>62</sup> Trybunał orzekł, że ustanowienie w przepisach niemieckich rocznego terminu zawitego

---

57. Wytyczne Komisji Europejskiej DG ds. Sprawiedliwości z czerwca 2014 r. dotyczące dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady.

58. P. Mikłaszewicz, *Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej*, Warszawa 2008, passim; E. Bagińska, *Teoretyczne...*, op. cit., s. 22–34.

59. Brak go też w ustawie o kredycie konsumenckim.

60. E. Hall, G. Howells, J. Watson, *The Consumer Rights Directive – An Assessment of its Contribution to the Development of European Consumer Contract Law*, *European Review of Contract Law* 2012, nr 2, s. 139 i n.

61. Wyrok TS z 13 grudnia 2001 r. w sprawie C-481/99 ECR [2001] I-09945.

62. Wyrok TS z 10 kwietnia 2008 r. w sprawie C-412/06, ECR [2008] I-02383.

do wykonania prawa odstąpienia, liczonego od chwili zawarcia umowy, w sytuacji gdy konsument nie został poinformowany o prawie odstąpienia, nie realizuje celów dyrektywy 85/577/EWG. Jednocześnie według Trybunału, skorzystanie z prawa odstąpienia ustanowionego w przywołanej dyrektywie może być ograniczone do miesiąca od całkowitego wykonania przez strony zobowiązań wynikających z umowy długoterminowego kredytu, jeżeli konsument otrzymał błędną informację dotyczącą zasad korzystania z tego prawa<sup>63</sup>. Ostatecznie dyrektywa horyzontalna wprowadziła maksymalny termin 12-miesięczny do wykonania prawa odstąpienia (zob. art. 29 ustawy), lecz nie uzależniła go od warunku wykonania umowy przez przedsiębiorcę<sup>64</sup>.

Ustawodawca nie wprowadził obowiązku stosowania formularza tekstowego o prawie odstąpienia, lecz uznał, że zastosowanie formularza załączonego do ustawy (załącznik 1) ma znaczenie dowodowe w odniesieniu do 3 rodzajów obowiązków informacyjnych:

- poinformowania konsumenta o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia,
- kosztach zwrotu rzeczy,
- obowiązku zapłaty przez konsumenta uzasadnionych kosztów, jeżeli wykonywanie usługi lub dostawa mediów na wyraźne żądanie konsumenta ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

W przypadku umów o usługi finansowe istotne jest wprowadzenie funkcji dowodowej wyłącznie dla formularza mającego zastosowanie w umowach kredytowych.<sup>65</sup> Formularz nie dotyczy umowy ubezpieczenia, co nie znaczy, że nie może być używany przez zakłady ubezpieczeń jako dobra praktyka rynkowa. Należy w tym miejscu zauważyć, że art. 15 dyrektywy 2002/65/WE przewidział dla ustawodawcy krajowego możliwość zastrzeżenia – przeciwnie do ogólnej reguły dowodowej z art. 6 k.c. – że ciężar dowodu w odniesieniu do zobowiązania przedsiębiorcy do informowania konsumenta i uzyskania jego koniecznej zgody, będzie spoczywał na przedsiębiorcy. Polski ustawodawca nie skorzystał jednak z tej opcji, a zatem to konsument powinien udowodnić, że nie został poinformowany. Tymczasem art. 24 ustawy, w zakresie umów zawieranych w okolicznościach nietypowych niebędących umowami o usługi finansowe, obciążył przedsiębiorcę ciężarem dowodu spełnienia obowiązków informacyjnych (zgodnie z dyr. 2011/83). Ten rozdzwięk w ramach teraz już jednej regulacji ustawowej jest moim zdaniem zupełnie nieuzasadniony. Zakłady ubezpieczeń powinny też mieć na uwadze ustęp 2 art 15 dyr. 2002/65/WE, który głosi: „Jakiegokolwiek postanowienia umowne przewidujące, że ciężar dowodu w kwestii poszanowania przez dostawcę całości lub części zobowiązań nałożony na niego zgodnie z niniejszą dyrektywą powinien spoczywać na konsumentie, stanowi nieuczciwy warunek w rozumieniu dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich”.

Skorzystanie z prawa odstąpienia powoduje wygaśnięcie obowiązków stron dotyczących wykonania umowy zawieranej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Nowa ustawa sprecyzowała

63. Orz. Hamilton skrytykował P. Miłkaszewicz, *Obowiązki...*, op. cit., s. 254.

64. W przeciwieństwie do projektu dyrektywy – zob. art. 13 projektu dyrektywy 2011/83. Dla porównania, DCFR (II.-5:103 pkt 3) przewiduje roczny termin maksymalny, liczony od zawarcia umowy, po upływie którego prawo odstąpienia zawsze wygasa. Zob. E. Bagińska, *Zakończenie stosunku umownego przez konsumenta w drodze odstąpienia od umowy bez podania przyczyny*, w: M. Jagielska, E. Rott-Pietrzyk, A. Wiewiórowska-Domagalska (red.) *Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe*, wyd. CH BECK/Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2012, s. 124

65. W przypadku kredytu konsumenckiego jest to element „Standardowego europejskiego arkusza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego” – Załącznik II do dyr. 2008/48 [pkt 4 treści załącznika].

zakres kosztów obciążających konsumenta w razie odstąpienia od umowy<sup>66</sup>, podążając w tej kwestii za orzecznictwem TS.<sup>67</sup> Zakaz obciążania konsumenta, w razie dokonanego przez niego odstąpienia, innymi kosztami wynikającymi z umowy, służy zapewnieniu efektywności prawa odstąpienia. Jednak tylko częściowo rozstrzygnięta jest kwestia kosztów obciążających konsumenta w razie odstąpienia od umowy o usługi finansowe. Dyrektywa 2002/65/WE daje przedsiębiorcy roszczenie o zapłatę ceny za usługę finansową rzeczywiście wykonaną (zob. też art. 40 ust. 4 ustawy oraz uchylony art. 16c ust. 5 ustawy z 2 marca 2000 r.), przy czym cena nie może osiągnąć takiej wysokości, która mogłaby być postrzegana jako kara.<sup>68</sup> Ustawodawca polski nie skorzystał z opcji, jaką dawała dyrektywa 2002/65/WE, by konsument nie był zobowiązany do zapłaty żadnej kwoty, gdy odstępuje od umowy ubezpieczeniowej (zob. art. 7 ust. 2 dyrektywy 2002/65/WE). W związku z tym, jeśli konsument wyraził jasną zgodę na rozpoczęcie świadczenia przez ubezpieczyciela, polegające na udzieleniu ochrony ubezpieczeniowej, to zgodnie z art. 812 ust. 4 k.c. będzie on zobowiązany do zapłacenia składki za okres, w jakim ubezpieczyciel udzielał ochrony (do momentu odstąpienia).

W odniesieniu do obliczania terminów należy pamiętać, że ustawa wdraża dyrektywę unijną, a w prawie UE do obliczania terminów stosuje się rozporządzenie Rady (EWG, Euratom) 1182/71 z dnia 3.06.1971 r. określającego zasady mające zastosowanie do okresów, dat i terminów<sup>69</sup>. Tym samym mają zniknąć wątpliwości, czy termin przewidziany w dotychczasowych przepisach jest wyrażony w dniach kalendarzowych czy też w dniach roboczych, i będą to dni kalendarzowe (por. art. 111 k.c.)<sup>70</sup>.

## Konkluzje

Przeprowadzona wyżej analiza dowodzi, że nowa ustawa o prawach konsumenta nie dokonuje istotnych zmian w dotychczasowej regulacji świadczenia usług ubezpieczeniowych poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. Do ważniejszych należy zmiana definicji umów zawieranych na odległość i poza lokalem, która w obliczu mieszanych technik sprzedaży przyczyni się do pewności kwalifikacji konkretnych sytuacji faktycznych. Ustawa nie zmieniła jednak obowiązującego dotąd kształtu implementacji dyrektywy 2002/65/WE dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość. Kilka innych szczegółowych unormowań, które zwiększają ochronę konsumenta, nie będą miały zastosowania do umów ubezpieczeniowych z powodu precyzyjnego określenia przez ustawodawcę zakresu stosowania ustawy do usług finansowych, w tym ubezpieczeniowych.

---

66. Spory na tle interpretacji art. 7 w świetle art. 12 ust. 4 zd. 2 ustawy z 2 marca 2000 r.; M. Jagielska, *Umowy zawierane poza lokalem*, s. 563; K. Szczygielska, *Odstąpienie od umowy zawartej na odległość w prawie niemieckim i polskim*, *Kwartalnik Prawa Prywatnego* 2003/2, s. 419, koszty te ponosi konsument; inaczej E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, wyd. 2, Warszawa 2002, s. 285.

67. Wyrok TS Heinrich Heine z dnia 15 kwietnia 2010 r. w sprawie C-511/08, wyrok TS z dnia 3 września 2009 r. w sprawie C-489/07 *Pia Messner v. Krüger*, baza eur-lex.europa.eu.

68. DCFR II. 5:105 pkt 7. Zob. E. Bagińska, *Zakończenie...*, op. cit., s. 127–128.

69. Dz.U. L 124 z 8 czerwca 1971, s. 1.

70. Spory wynikały np. z porównania przepisów zawartych dyr. 2002/65/WE postępującej się pojęciem dni kalendarzowych oraz w dyr. 97/7/WE, mówiącej o dniach roboczych.

## Wykaz źródeł

- Bagińska E., *Teoretyczne aspekty umów konsumenckich na tle prawnoporównawczym*, w: Pazdan M. (red.), Popiołek W., Rott-Pietrzyk E., Szpunar M., *Europeizacja prawa prywatnego*, t. 1, Warszawa 2008.
- Bagińska E., *Zmiany regulacji umów zawieranych w okolicznościach nietypowych na tle projektu dyrektywy o prawach konsumenta*, Europejski Przegląd Sądowy, 2009 nr 5.
- Bagińska E., Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Poszkodowany w wypadku komunikacyjnym a pojęcie konsumenta z artykułu 22<sup>1</sup> k.c.*, Prawo Asekuracyjne, 2012 nr 2.
- Bagińska E., Fuchs D., Mogilski W.W., *Poszkodowany dochodzący roszczeń z ubezpieczenia OC sprawcy wypadku drogowego nie jest konsumentem usługi ubezpieczeniowej*, w: Kowalewski E. (red.) *Odszkodowanie za niemożność korzystania z pojazdu uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym: najem pojazdu zastępczego*, wyd. 2 rozszerz. i uaktual. Toruń, Dom Organizatora, 2014.
- Beale H., Fauvarque-Cosson B., Rutgers J., Tallon D., Vogenauer S., *Cases, materials and text on contract law*, Hart Publishing 2010.
- Eidenmueller H., Faust F., Grigoleit H.Ch., Jansen N., Wagner G., Zimmermann R., *Towards a revision of the consumer acquis*, [2011] 48 Common Market Law Review.
- Fabjańska M., Litwiński P., *Umowy zawierane na odległość dotyczące usług finansowych*, Prawo Bankowe, 2004 nr 10.
- Giesen B., Katner W.J., Księżak P., Lewaszkiwicz-Petrykowska B., Majda R., Michniewicz-Broda E., Pajor T., Promińska U., Pyziak-Szafnicka M. (red.), Robaczyński W., Serwach M., Świdorski Z., Wojewoda M., *Kodeks cywilny. Część ogólna. Komentarz*, LEX 2009.
- Gnela B., *Uwagi o kodeksowej definicji konsumenta oraz jej zgodności z prawem unijnym*, w: Jagielska M., Rott-Pietrzyk E., Wiewiórowska-Domagalska A. (red.) *Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe*, wyd. CH BECK/Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2012.
- Hall E., Howells G., Watson J., *The Consumer Rights Directive – An Assessment of its Contribution to the Development of European Consumer Contract Law*, European Review of Contract Law, 2012 nr 2.
- Howells G., Wilhelmsson T., *EC consumer law: has it come of age?* [2003] 28 European Law Review.
- Howells G., Schulze R. (eds), *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law*, Munich, Sellier 2009.
- Jagielska M., *Umowy zawierane poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość*, Monitor Prawniczy, 2000 nr 9.
- Jagielska M., *Ewolucja ochrony konsumenta w prawie kolizyjnym Unii Europejskiej w zakresie zobowiązań umownych*, Beck 2010.
- Jagielska M., Rott-Pietrzyk E., Wiewiórowska-Domagalska A. (red.) *Kierunki rozwoju europejskiego prawa prywatnego. Wpływ europejskiego prawa konsumenckiego na prawo krajowe*, wyd. CH BECK/Centrum Europejskie Natolin, Warszawa 2012.
- Jud B. and Wendehorst C. (eds), *Neuordnung des Verbraucherprivatrechts in Europa?* Vienna, Manz, 2009.
- Kufel J., *Prawna ochrona konsumenta usługi ubezpieczeniowej*, Praw Asekuracyjne, 1995 nr 1.
- Łętowska E., *Prawo umów konsumenckich*, wyd. 2, Warszawa 2002.
- Łętowska E., *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004.
- Micklitz H. (red.), *Door to door selling – pyramid selling – multilevel marketing*, Institut für Europäisches Wirtschaftsund Verbraucherrecht e.V.1999.

- Micklitz H.-W. and Reich N., *'Crónica de una muerte anunciada: The Commission Proposal for a Directive on Consumer Rights'* (2009) 46 *Common Market Law Review*.
- Mik C., *Europejskie prawo wspólnotowe. Zagadnienia teorii i praktyki*, Warszawa 2000,
- Mikłaszewicz P., *Obowiązki informacyjne w umowach z udziałem konsumentów na tle prawa Unii Europejskiej*, Warszawa 2008.
- Olczyk M., *Komentarz do zmiany art. 16(e) ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wprowadzonej przez Dz.U. z 2004 r. 116 poz. 1204*, Lex 2004.
- Pisuliński J., *Prawo konsumenckie w systemie prawa cywilnego*, w: Sawczak M. (red.), *Czterdzieści lat kodeksu cywilnego. Materiały z Ogólnopolskiego Zjazdu Cywilistów w Rzeszowie 8–10.10.2004 r.*, Kraków 2006.
- Pisuliński J., *Projekt ustawy o prawach konsumenta. Ustawa z dnia.. o prawach konsumenta. Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego*, *Kwartalnik Prawa Prywatnego*, 2013 nr 4.
- Rott P., Terryn E., *The Proposal for a Directive on Consumer Rights: No Single Set of Rules*, *Zeitschrift für Europäisches Privatrecht*, 2009 nr 3.
- Stuyck J., *European Consumer Law after the Treaty of Amsterdam: consumer policy in or beyond the internal market?* (2000) 37 *Common Market Law Review*.
- Szczygielska K., *Odstępnie od umowy zawartej na odległość w prawie niemieckim i polskim*, *Kwartalnik Prawa Prywatnego*, 2003 nr 2.
- Le Tourneau P., Cadet L., *Droit de la responsabilité et des contrats*, Dalloz Paris 2002
- Twigg-Flesner C., Metcalfe D., *'The Proposed Consumer Rights Directive – Less Haste, More Thought?'* 3 (2009) *European Review of Contract Law*.
- Weatherill S., *EU Consumer Law and Policy*, 2 wyd., Elgar European law 2013.
- Wiewiórowka-Domagalska A., *Europejskie prawo konsumenckie – rozwój, problemy, pytanie o przyszłość*, w: *Europejskie prawo konsumenckie a prawo polskie* pod red. Nowińskiej E., Cybuli P., Zakamycze 2005.

## The Act on Consumer Rights of 30 May 2014: its origins, importance and scope of application in the insurance services sector

*The paper presents the new Act on Consumer Rights of 30 May 2014 that implements Directive of the European Parliament and of the Council 2011/83/EU of 21 October 2011 on consumer rights. The author analyses an impact that the new regulation may have on the insurance services market. She indicates the need to take into account the method of full harmonisation in interpreting the provisions of the Act. The main body of the paper discusses the substantive and subjective scope of the Act and its application to insurance contracts. It presents modifications of the general principles of consumer protection in the case of insurance contracts concluded in non-typical circumstances.*

**Key words:** distance insurance contract, insurance contract concluded outside business premises, consumer rights.

**PROF. DR HAB. EWA BAGIŃSKA** – Katedra Prawa Cywilnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego.