

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

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

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

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

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

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

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