

BOGUSŁAWA GNELA

<https://doi.org/10.33995/wu2023.1.1>

data wpływu: 14.05.2023

data akceptacji: 24.05.2023

Regulacja reklamacji klientów rynku finansowego będących beneficjentami umowy ubezpieczenia na tle jej unormowań w polskim systemie prawnym

W opracowaniu dokonano analizy sposobu i skutków regulacji reklamacji składanych przez beneficjentów umowy ubezpieczenia na tle ogólnego problemu unormowań reklamacji w polskim systemie prawnym oraz zgłoszono wiele postulatów de lege lata i de lege ferenda dotyczących tych kwestii. Podjęto próbę obrony stanowiska, że wykładnia systemowa i funkcjonalna przepisów regulujących na gruncie ustawy reklamacyjnej oraz ustawy o dystrybucji ubezpieczeń reklamację związaną z umową ubezpieczenia oraz mechanizm uzupełniania luk w prawie pozwalają przyjąć, że reklamację tę mogą wnosić: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony oraz inny podmiot uprawniony, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, bez względu na rodzaj posiadanej przez nich podmiotowości według prawa cywilnego i bez względu na literalne brzmienie niektórych, wspomnianych przepisów. Uzasadniono pogląd, że przewidziane prawem skutki braku odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach określane najczęściej jako „uznanie reklamacji” dotyczyć powinny tylko reklamacji polegających na żądaniu realizacji roszczenia lub na wykonaniu prawa kształtującego, opartych na przepisach prawa cywilnego (tzw. reklamacja w wąskim znaczeniu), i oznaczać domniemanie prawne wzruszalne, czyli przerzucenie ciężaru dowodu. Wyrażono także stanowisko, że to w Kodeksie cywilnym, w celu usunięcia ewentualnych wątpliwości, należy zdefiniować pojęcie reklamacji w wąskim, cywilistycznym znaczeniu, aby odróżnić ją od innych „wystąpień” skarżących dotyczących funkcjonowania czy organizacji świadczeniodawców.

Słowa kluczowe: klient, beneficjent umowy ubezpieczenia, konsument, reklamacja, skutki nieudzielenia odpowiedzi na reklamację

Wprowadzenie

Celem opracowania jest wyciągnięcie wniosków co do sposobu i skutków regulacji reklamacji składanych przez beneficjentów umowy ubezpieczenia na tle ogólnego problemu unormowań reklamacji w polskim systemie prawnym oraz zgłoszenie postulatów *de lege lata* i *de lege ferenda* w kwestii tej regulacji. W opracowaniu podjęto próbę obrony następujących tez:

- 1) wykładnia systemowa i funkcjonalna przepisów regulujących reklamację związaną z umową ubezpieczenia oraz mechanizm uzupełniania luk w prawie pozwalają przyjąć, że mogą ją wnosić: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony oraz inny podmiot uprawniony, a także spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, bez względu na rodzaj posiadanej przez nich podmiotowości według prawa cywilnego i bez względu na literalne brzmienie niektórych, wspomnianych przepisów;
- 2) przewidziane prawem skutki braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie w postaci „uznania reklamacji” dotyczyć powinny tylko reklamacji polegających na żądaniu realizacji roszczenia lub na wykonaniu prawa kształtującego opartych na przepisach prawa cywilnego (tzw. reklamacja w wąskim znaczeniu) i oznaczać domniemanie prawne wzruszalne, czyli przerzucenie ciężaru dowodu;
- 3) w Kodeksie cywilnym, w celu usunięcia ewentualnych wątpliwości, należy zdefiniować pojęcie reklamacji (w wąskim znaczeniu), aby odróżnić ją od innych „wystąpień” dotyczących funkcjonowania czy organizacji świadczeniodawców, mających – zdaniem skarżącego – wpływ na sposób wykonywania przez nich świadczenia lub świadczeń.

W opracowaniu posłużono się metodą analityczną i w pewnym zakresie metodą historyczną.

I.

Umowa ubezpieczenia jest różnie kwalifikowana, w tym jako jedna z umów o usługi finansowe. W regulacjach pozakodeksowych dotyczących tych usług na rynku finansowym problematyka cywilnoprawna jest zdominowana przez przepisy publicznoprawne, określające różnie podmiot słabszy, najczęściej jako klienta¹. W cywilnoprawnej regulacji związanej z umową ubezpieczenia ochrona konsumenta zdefiniowanego w art. 22¹ k.c.² realizowana jest w wyniku stosowania przepisów kodeksowych (np. art. 812 § 4 zd. 2 k.c.) lub pozakodeksowych, dotyczących wyraźnie tak nazwanego podmiotu prawa³, ale występuje wyraźna tendencja do rozciągania „konsumenckiej” ochrony na niektórych beneficjentów umowy ubezpieczenia niebędących konsumentami. Jest

1. Np. B. Gnela, *Pojęcie klienta w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń na tle wybranych sposobów określania podmiotów słabszych rynku finansowego*, [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, [red.] E. Bagińska, W.W. Mogiński, M. Wałachowska, M.P. Ziemiak, TNOiK, Toruń 2019, s. 121 i nast.

2. Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, tekst jedn. Dz. U. 2022, poz. 1360 z późn. zm.

3. Np. przepisy rozdziału 1 i 5 ustawy z dnia 23 maja 2014 r. o prawach konsumenta, tekst jedn. Dz. U. 2020, poz. 287 z późn. zm.

ona realizowana w Kodeksie cywilnym od dawna⁴, o czym świadczą choćby art. 805 § 4 k.c.⁵ czy art. 808 § 5 k.c.⁶. W literaturze tę tendencję akceptuje się bądź nie⁷. Wyrażono także pogląd, że w istocie nie ma potrzeby legislacyjnego różnicowania sposobu ochrony beneficjentów umowy ubezpieczenia w zależności od rodzaju ich podmiotowości cywilnoprawnej i dodatkowej kwalifikacji jako przedsiębiorcy lub konsumenta⁸, a rozciąganie ochrony konsumenckiej w sposób wyrywkowy, tylko na niektóre podmioty niebędące konsumentami, nie ma systemowego ani aksjologicznego uzasadnienia⁹. Ten pogląd nie jest powszechnie akceptowany¹⁰.

Jak już wspomniano, przepisy pozakodeksowe dotyczące rynku usług finansowych, w tym rynku ubezpieczeń, z reguły nie posługują się pojęciem konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c., jednak warto podkreślić, że swym zakresem obejmują problem ochrony podmiotów słabszych, definiowanych często w sposób niekonsekwentny¹¹.

W ustawie reklamacyjnej¹² posiadanie przez klienta statusu konsumenta nie ma znaczenia. Ta ustawa chroni bowiem każdego klienta będącego osobą fizyczną, w tym także beneficjenta umowy ubezpieczenia będącego osobą fizyczną. Natomiast unormowanie reklamacji w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń¹³ chroni klienta będącego „osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej”, ale w istocie w tej regulacji chodzi o osobę prawną i o tzw. niepełną osobę prawną (o czym dalej), w tym wnoszącą reklamację w związku z umową ubezpieczenia. Wniosek, że w procedurze reklamacji składanych przez beneficjentów umowy ubezpieczenia chroniony jest każdy z nich, bez względu na rodzaj posiadanej podmiotowości cywilnoprawnej i bez względu na dodatkową kwalifikację jako konsumenta lub przedsiębiorcy, nie wynika z interpretacji literalnej zestawionych przepisów obydwu przytoczonych ustaw. Do takiej konkluzji prowadzą ich wykładnia funkcjonal-

4. Por. M. Orlicki, *Pojęcie konsumenta w ubezpieczeniach – uwagi o art. 384 par. 5 k.c.*, [w:] *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, [red.] B. Gnela, Wolters Kluwer, Warszawa 2007, s. 41 i nast.
5. B. Gnela, *Problem kwalifikacji stron umowy ubezpieczenia ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczającego*, [w:] *Ubezpieczenia gospodarcze. Wybrane zagadnienia prawne*, [red.] B. Gnela, Wolters Kluwer, Warszawa 2011, s. 28–30; M.P. Ziemiak, *Postanowienia niedozwolone na tle umów ubezpieczenia. Studium cywilnoprawne*, TNOiK, Toruń 2017, s. 186–194.
6. B. Gnela, *Konsumentki a ubezpieczeniowy reżim ochrony podmiotów stosunku ubezpieczenia*, [w:] *Kierunki rozwoju ubezpieczeń gospodarczych w Polsce. Wybrane zagadnienia*, [red.] B. Gnela, M. Szaraniec, Diffin, Warszawa 2013 r., s. 39–42, M.P. Ziemiak, *op. cit.*, s. 201–212.
7. Por. M. Fras, *Umowa ubezpieczenia grupowego. Aspekty prawne*, Wolters Kluwer, Warszawa 2015, s. 124 oraz literatura tam cytowana; M. Fras, [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom V. Zobowiązania. Część szczególna [art. 765–921¹⁶]*, [red.] M. Habdas, M. Fras, Wolters Kluwer, Warszawa 2019, s. 171; Z. Radwański, J. Panowicz-Lipska, *Zobowiązania – część szczególna*, CH Beck, Warszawa 2019, s. 308–309.
8. Wyjątek dotyczy obowiązku stosowania odrębnego reżimu konsumenckiego jako efektu implementacji dyrektyw konsumenckich lub wynikającego z rozporządzeń unijnych.
9. B. Gnela, *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013, s. 357.
10. Zob. M. Orlicki, *O zaniku konsumenckiego prawa ubezpieczeniowego*, [w:] *O dobre prawo...*, s. 257 i nast.
11. Zob. B. Gnela, *Pojęcie klienta...*, s. 123 i nast., M.P. Ziemiak, *Od zwykłego ubezpieczającego przez konsumenta do klienta czyli o ewolucji ochrony kontrahentów ubezpieczycieli w polskim prawie*, [w:] *O dobre prawo...*, szczególnie s. 319–325.
12. Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, tekst jedn. Dz. U. 2022, poz.187 z późn. zm.
13. Ustawa z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń, tekst jedn. Dz. U. 2022, poz. 905 z późn. zm.

na i systemowa oraz zasady dotyczące wypełniania luk w prawie, pozwalające na usunięcie błędów ustawodawcy. Ponadto, źródłem rozbieżnych poglądów jest w szczególności kontrowersyjne unormowanie skutków braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie (terminach).

Problematyka reklamacji doczekała się w ostatnich latach bogatej literatury, będącej następstwem faktu, że w wielu aktach normatywnych zamieszczono jej regulację¹⁴. Szczególną dyskusję wywołał problem „uznania reklamacji” w przypadku braku odpowiedzi na nią w ustawowym terminie. Przedstawiono różne propozycje rozumienia tego zwrotu, w tym z uzasadnieniem systemowym¹⁵.

Wydaje się, że dalsza dyskusja na temat regulacji reklamacji w polskim prawie powinna zmierzać do wypracowania propozycji jej ujednoclenia, co najmniej w zakresie pojęcia reklamacji i skutków braku odpowiedzi na nią w ustawowym terminie, z uwzględnieniem kryteriów systemowych. Ten efekt można osiągnąć przez zmianę prawa albo przez ujednoliconą *de lege lata* i prawidłową wykładnię wchodzących w grę przepisów zamieszczonych w licznych aktach normatywnych.

Analizę przepisów ustawy reklamacyjnej i ustawy o dystrybucji ubezpieczeń dotyczących reklamacji klientów, dodatkowo kwalifikowanych jedynie ze względu na ich status stworzony przez umowę ubezpieczenia, a uznanych przez te ustawy za klientów zakładu ubezpieczeń (ubezpieczonego), oraz ocenę poprawności legislacyjnej tych przepisów powinny poprzedzić uwagi na temat genezy regulacji reklamacji w polskim prawie. Instytucja reklamacji wywodzi się bowiem z prawa cywilnego i dlatego choćby jej definicja powinna być w przyszłości zamieszczona w Kodeksie cywilnym. Niestety, definicja reklamacji oraz unormowanie postępowania reklamacyjnego w ustawie reklamacyjnej, a także tego rodzaju postępowanie w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń w śladowy sposób uwzględniają pojęcia prawa cywilnego, a niekiedy zmieniają ich sens, co prowadzi do chaosu prawnego, który, jak już wspomniano, można próbować wyeliminować przy pomocy prawidłowej interpretacji wchodzących w grę przepisów lub poprzez zmiany w prawie.

II.

Uregulowanie reklamacji składanej przez klienta będącego osobą fizyczną w ramach ustawy reklamacyjnej, bez względu na jego dodatkową kwalifikację jako konsumenta lub przedsiębiorcy, można różnie oceniać. Wydaje się, że wiele argumentów uzasadniających krytykę podmiotowego zakresu tej regulacji straciłoby na znaczeniu, gdyby klientem według tej ustawy był każdy podmiot prawa cywilnego (osoba fizyczna, osoba prawna i tzw. niepełna osoba prawna) bez względu na jego dodatkową kwalifikację jako przedsiębiorcy, czy w przypadku osób fizycznych, także jako konsumenta. Omawiane regulacje reklamacji nie są efektem implementacji postanowień unijnych dyrektyw, a zatem polski ustawodawca miał w ich uchwalaniu swobodę legislacyjną. Co prawda

14. Przepisy te wskazują np. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2018, nr 10, s. 13; Z. Długosz, *Cywilnoprawne skutki milczącego uznania reklamacji*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2019, nr 10, s. 22–23; P. Kukuryk, *Uwagi o zasadach rozpatrywania reklamacji na podstawie art. 7a ustawy o prawach konsumenta*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2022, nr 6, s. 42–44.

15. E. Bagińska, *Skutki prawne nieudzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację klienta podmiotu rynku finansowego*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 1, s. 15 i nast.

w niektórych aktach unijnych „apeluje się” do państw członkowskich UE o uregulowanie procedur reklamacyjnych, jednak te apele nie różnicują pojęcia klienta¹⁶.

Z punktu widzenia umowy ubezpieczenia całościowy zakres podmiotowy reklamacji dotyczących świadczeń z niej wynikających powinien zostać osiągnięty gdy weszła w życie ustawa o dystrybucji ubezpieczeń, bowiem regulacja reklamacji jest na gruncie tej ustawy, podobnie jak w ustawie reklamacyjnej, oparta na podmiotowości cywilnoprawnej klienta, bez jego dodatkowej kwalifikacji jako konsumenta czy przedsiębiorcy. Koncepcja jednakowego traktowania podmiotów składających reklamacje zasługuje na akceptację, gdyż ani zakres, ani treść tych reklamacji nie jest objęta kompetencją prawa unijnego. Aprobata samej koncepcji nie oznacza, że jej realizacja, w tym w zakresie reklamacji związanej z umową ubezpieczenia, również zasługuje na aprobatę [o czym dalej].

Z punktu widzenia całości polskiego systemu prawnego można stwierdzić, że w ustawie reklamacyjnej bez znaczenia jest fakt, że klient (np. beneficjent umowy ubezpieczenia) jest specjalistą w zakresie przedmiotu świadczenia zobowiązania wynikającego z umowy (np. agent ubezpieczeniowy zawiera umowę ubezpieczenia jako ubezpieczający), natomiast ten fakt ma znaczenie dla ustawodawcy, np. w rozszerzaniu ochrony konsumenckiej na niektórych przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, czego przykładem jest ustawa z dnia 31 lipca 2019 roku o zmianie niektórych ustaw w celu ograniczenia obciążeń regulacyjnych¹⁷. Tą ustawą do Kodeksu cywilnego zostały dodane art. 385⁵, art. 556⁴, art. 556⁵ [znowelizowano także art. 576⁵ k.c.]¹⁸, a do ustawy o prawach konsumenta – art. 38a, które „rozciągały” regulację ochrony konsumenckiej¹⁹ na przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, ale niewystępujących w relacji z innym przedsiębiorcą w ramach swojej podstawowej działalności gospodarczej, o czym ma przesądzać w szczególności przedmiot wykonywanej przez nich działalności gospodarczej wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przepis art. 38a u.p.k. (oraz art. 576⁵ k.c.) został jednak uchylony przez ustawę z dnia 4 listopada 2022 roku, o zmianie ustawy o prawach konsumenta, ustawy – Kodeks cywilny oraz ustawy – Prawo prywatne międzynarodowe²⁰ i zastąpiony przez art. 7aa u.p.k. Ten przepis rozszerza konsumencką ochronę na określonego wyżej przedsiębiorcę także w umowach uregulowanych w rozdziałach 5a i 5b u.p.k., przy pozostawieniu rozszerzenia na prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa (rozdział 4 u.p.k.).

Podany przykład świadczy o tym, że polski ustawodawca w zakresie, w którym nie jest związany treścią prawa unijnego, czyli na gruncie regulacji reklamacji i rozszerzania konsumenckiej ochrony na niektórych przedsiębiorców będących osobami fizycznymi, realizuje odmienne koncepcje legislacyjne, co zasługuje na krytykę. W ten sposób rozszerza bowiem z własnej inicjatywy

16. Zob. np. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 1, s. 10.

17. Dz. U. 2019, poz. 1495 z późn. zm.

18. Przepis art. 576⁵ k.c. rozszerzał roszczenie regresowe sprzedawcy w związku z wadliwością rzeczy sprzedanej na przypadki załatwienia reklamacji wniesionej przez przedsiębiorcę będącego osobą fizyczną, występującego poza zakresem swojej działalności rejestrowej. Ten przepis został uchylony nowelizacją z 2022 r.

19. Rozciągnięcie ochrony dotyczyło niedozwolonych postanowień umownych, rękojmi za wady rzeczy sprzedanej oraz prawa odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa.

20. Dz. U. 2022, poz. 2337.

chaos, jaki już istnieje w polskim systemie prawa w zakresie statusu (tzn. praw i obowiązków) osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą.

Ponadto, skoro pośród klientów według ustawy reklamacyjnej są także konsumenci w rozumieniu art. 22¹ k.c., to warto wskazać, że jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, ogólne reguły dotyczące obowiązku udzielenia odpowiedzi na reklamację konsumenta i skutki braku tej odpowiedzi w określonym terminie normuje art. 7a u.p.k. Ten przepis, skoro już został zamieszczony w ustawie o prawach konsumenta, która dla obrotu konsumenckiego ma ogólny charakter, powinien definiować pojęcie reklamacji w rozumieniu prawa cywilnego, ponieważ nie zdefiniowano go w Kodeksie cywilnym. Ustawa o prawach konsumenta z zasady nie ma jednak zastosowania do umów o usługi finansowe, z wyjątkiem tego rodzaju umów konsumenckich zawieranych na odległość. Do nich stosuje się przepisy rozdziału 1 (*Przepisy ogólne*), oraz rozdziału 5 (*Umowy dotyczące usług finansowych zawierane na odległość*) tej ustawy (art. 4 ust. 2 u.p.k.). Przepis art. 7a u.p.k. jest zamieszczony w rozdziale 1 u.p.k., zatem powstaje wątpliwość, czy ta ustawa, czy też ustawa reklamacyjna ma zastosowanie do reklamacji konsumenta związanej np. z umową ubezpieczenia zawieraną na odległość. Wydaje się, że w tej kwestii należy stosować art. 6–8 u.r., a nie art. 7a u.p.k.²¹, gdyż przepisy ustawy reklamacyjnej są szczególnymi wobec przepisów ustawy o prawach konsumenta. Ponadto przewidują one 30 dni lub – wyjątkowo – więcej dla odpowiedzi na reklamację, natomiast art. 7a u.p.k. wymaga w tej kwestii zachowania terminu 14 dni. Ustawa reklamacyjna w zakresie reklamacji usług finansowych przez klienta będącego konsumentem jest ustawą szczególną wobec ogólnej ustawy o prawach konsumenta, dlatego do tej ogólnej ustawy nie należy przenosić pojęcia reklamacji z ustawy szczególnej, którą jest ustawa reklamacyjna²².

III.

Ustawa reklamacyjna i ustawa o dystrybucji ubezpieczeń posługują się bardzo często językiem potocznym, ekonomicznym lub zaczerpniętym z prawa publicznego (np. klient podmiotu rynku finansowego, produkt finansowy, czy dystrybutor ubezpieczeń), odbiegającym od języka prawnego aktów normatywnych prawa cywilnego. Natomiast reklamacja w tradycyjnym znaczeniu jest związana z żądaniem realizacji świadczeń wynikających z umowy zgodnie z jej treścią, a w literaturze i w orzecznictwie znana jest szczególnie w związku z reklamacją wadliwości przedmiotu umowy sprzedaży (rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, gwarancji jakości, oraz niezgodności z umową sprzedaży). Dlatego mozaika przepisów dotyczących reklamacji, posługujących się pojęciami zaczerpniętymi z języka potocznego, ekonomicznego lub publicznoprawnego, jest przykładem przeniesienia do nich bez głębszej refleksji cywilistycznej konstrukcji skutków braku odpowiedzi w ustawowym terminie na reklamację związaną z rękojmią za wady²³. Warto jednak dodać, że ta konstrukcja pochodzi z okresu obowiązywania w Polsce prawa związanego z ustrojem socjalistycznym i gospodarką nakazowo-rozdzielczą. W ustroju gospodarki rynkowej z zagwarantowanym konstytucyjnie prawem do sądu także regulacja skutków braku odpowiedzi w ustawowym terminie na reklamację związaną z umową sprzedaży konsumenckiej wymaga po-

21. Podobnie P. Kukuryk, *op. cit.*, s. 44.

22. Inaczej *ibidem*, s. 41.

23. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 20.

nownego przemyslenia i unormowania w taki sposób, aby choćby pojęcie reklamacji i wspomniane skutki braku odpowiedzi na nią były unormowane jednolicie, celem ułatwień w stosowaniu prawa. Przede wszystkim należałoby w tych regulacjach odróżniać reklamację w cywilistycznym znaczeniu od „wystąpienia” w postaci skarg, zażaleń, czy wniosków, niemających podstawy w prawie cywilnym, a dotyczących np. niewłaściwej organizacji lub funkcjonowania podmiotu będącego świadczeniodawcą (np. zakładu ubezpieczeń). Skutki braku odpowiedzi w ustawowym terminie na tego rodzaju „wystąpienia” klienta nie powinny być bowiem traktowane przez ustawodawcę jednakowo ze skutkami braku odpowiedzi na reklamację zawierającą żądanie (żądania) realizacji uprawnień opartych na przepisach prawa cywilnego, a związanych z realizacją świadczeń wynikających w umów, w tym z umowy ubezpieczenia.

Wydaje się, że istotną przyczyną chaosu w zakresie regulacji reklamacji w polskim prawie jest rzeczywiście brak w Kodeksie cywilnym definicji pojęcia reklamacji, która miałaby zastosowanie do wszystkich przypadków żądań realizacji uprawnień związanych z nieprawidłowością (wadliwością) świadczeń w zobowiązaniach umownych (z uwzględnieniem etapu przedkontraktowego), opartych na przepisach prawa cywilnego. Warto nadmienić, że przepisy dotyczące rękojmi za wady rzeczy sprzedanej w obrocie konsumenckim definiowały kiedyś reklamację, normowały jej procedurę oraz skutki braku odpowiedzi w ustawowym terminie na reklamację w przypadku odmowy jej pozytywnego załatwienia, co, jak już wspomniano, wywarło wpływ na obowiązujące unormowania reklamacji w wielu aktach normatywnych. Nieliczne z nich definiują pojęcie reklamacji odbiegające od jej cywilistycznego rozumienia, natomiast skutki braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie wszystkie określają podobnie²⁴, jak w uchylonej już pierwszej regulacji reklamacji konsumenckiej związanej z rękojmią za wady i z gwarancją jakości (o której dalej). Te skutki były jednak w nieobowiązujących regulacjach odnoszone tylko do braku w terminie odpowiedzi zawierającej odmowę pozytywnego załatwienia reklamacji.

Definicja z art. 2 pkt 2 u.r. stanowi, że reklamacją jest wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot tego rynku²⁵. Z punktu widzenia reklamacji związanych z umową ubezpieczenia pojawia się pytanie, czy definicja z art. 2 pkt 2 u.r. ma znaczenie dla art. 16 u.d.u., który reguluje sposób złożenia i skutki braku odpowiedzi na reklamację „organizacyjnych” podmiotów prawa cywilnego (osoby prawne i tzw. niepełne osoby prawne), ale nie definiuje reklamacji.

Wydaje się, że nie ma systemowych podstaw do przyjęcia, że w prawie rynku finansowego uzasadnione jest inne rozumienie reklamacji niż na gruncie prawa cywilnego, gdyż reklamacja na tym rynku dotyczy realizacji żądań związanych z umowami o usługi finansowe, które są umowami prawa cywilnego. Warto jednak podkreślić, że prawo cywilne rozwija się, zakres regulacji umów obejmuje także etap przedkontraktowy. Ponadto, nie obowiązuje już system gospodarki nakazowo-rozdzielczej, charakteryzujący się „brakiem towarów i usług na rynku”, Polska jest obecnie państwem o gospodarce rynkowej i obowiązują w niej konstytucyjne zasady ustroju, wolności i prawa, w tym prawo każdego do sądu²⁶, a postępowanie reklamacyjne jest nadal postę-

24. Nieznaczące różnice terminologiczne nie mają znaczenia – zob. P. Kukuryk, *op. cit.*, s. 46.

25. Podobną definicję zawiera art. 2 pkt 24b ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, tekst jedn. Dz. U. 2022, poz. 2360 z późn. zm.

26. Zob. art. 45 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. 1997, nr. 78, poz. 483 z późn. zm.

powaniem przedsądowym. Chociażby z przedstawionych względów nie ma potrzeby uznawania braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie za materialnoprawne „uznanie reklamacji” z obowiązkiem jej załatwienia zgodnie z żądaniem klienta.

W przeciwieństwie do prezentowanego stanowiska o potrzebie wąskiego, cywilistycznego rozumienia reklamacji w literaturze często akceptuje się jej szeroką definicję z art. 2 pkt 2 u.r.²⁷ oraz poszukuje się uzasadnienia dla rozumienia zwrotu o „uznaniu reklamacji” w przypadku braku odpowiedzi na nią w ustawowych terminach. Wobec różnorodności poglądów na temat tego „uznania” należy opowiedzieć się za potrzebą jego jednolitego rozumienia – zgodnego z zasadami polskiego systemu prawnego, m.in. z konstytucyjnym prawem każdego do sądu oraz odniesieniem poprawnie rozumianego „uznania” jako przerzucenia ciężaru dowodu wyłącznie do reklamacji w wąskim, cywilistycznym znaczeniu.

Przy akceptacji przedstawionych postulatów reklamacja uregulowana w ustawie reklamacyjnej oraz w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń powinna obejmować zgłoszenie żądania lub żądań mających podstawę w przepisach prawa cywilnego dotyczących etapu przedkontraktowego oraz zawierania i wykonania umowy, w tym umowy ubezpieczenia. Regulacja skutku braku odpowiedzi na reklamację w ustawowo określonym terminie dotyczyć powinna tylko reklamacji zawierających takie żądania. Skutek w postaci „uznania reklamacji” należy rozumieć jako „domniemanie prawne wzruszalne”, powodujące przerzucenie ciężaru dowodu w sprawach sądowych będących następstwem postępowania przedsądowego w postaci reklamacji w wąskim znaczeniu, zakończonego wspomnianym „uznaniem” (lub podobnym określeniem – np. rozpatrzeniem zgodnie z wolą klienta). W sytuacji objętej tym domniemaniem klient (konsument) może wnieść do sądu powództwo, wykazując jedynie fakt braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, ale pozwany (adresat reklamacji) ma prawo przedstawiać dowody na okoliczność, że to powództwo nie jest zasadne. O istnieniu wspomnianego domniemania decyduje sens normy zawartej w przepisie prawnym, a nie tylko literalne brzmienie tego przepisu²⁸.

W sprawach reklamacji opartych na przepisach prawa cywilnego właściwy jest sąd cywilny²⁹, natomiast ten sąd nie jest właściwy w sprawach będących następstwem skarg czy zażaleń klientów na niewłaściwą organizację czy funkcjonowanie podmiotu rynku finansowego (np. chaos organizacyjny, nieuprzejma obsługa, niewłaściwe wyposażenie lub godziny otwarcia lokalu przeznaczanego do obsługi klientów). Brak odpowiedzi na tego rodzaju skargi czy zażalenia w ustawowym terminie nie wywołuje skutku w postaci „uznania reklamacji” w przedstawionym wyżej znaczeniu (domniemanie prawne wzruszalne). Jest natomiast informacją o niewłaściwej obsłudze klientów albo o niewłaściwej organizacji wewnętrznej adresata reklamacji, a tego rodzaju informacje po ustaleniu ich prawdziwości powinny skutkować zastosowaniem innych sankcji – np. wewnątrzorganizacyjnych albo zewnętrznych kontrolnych lub nadzorczych. Trafny jest pogląd, że tego rodzaju „uchylenia” mogą być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów³⁰.

27. Z. Długosz, *op. cit.*, s. 25.

28. Por. Z. Radwański, *Prawo cywilne – część ogólna*, CH Beck, Warszawa 2007, s. 67–68.

29. Warto nadmienić, że ustawą z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego, Dz. U. 2023, poz. 614. w części pierwszej w księdze pierwszej w tytule VII po dziale IIa dodano dział IIb *Postępowanie z udziałem konsumenta* (art. 458¹⁴–458¹⁶ k.p.c.).

30. Por. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 23.

Zarysowane wyżej postulaty właściwego rozumienia terminów *reklamacja* oraz *uznanie reklamacji* wymagają głębszego uzasadnienia.

IV.

Jak już wspomniano, pojęcie reklamacji w tradycyjnym znaczeniu kojarzy się w polskim prawie przede wszystkim z odpowiedzialnością sprzedawcy za wady rzeczy³¹. Ta reklamacja rozumiana była początkowo jako zawiadomienie sprzedawcy o wadach rzeczy dokonane przez kupującego w określonym terminie³², „ostatecznie” przyjęto jednak, że jest nią zawiadomienie i żądanie przez kupującego zrealizowania jego uprawnienia z tytułu rękojmi za wady³³. Reklamacje związane z rękojmią za wady rzeczy sprzedanej, gwarancją jakości i rękojmią pogwarancyjną regulowała uchwała nr 71 Rady Ministrów z dnia 13 czerwca 1983 roku³⁴. W załączniku do tej uchwały unormowana została szczegółowo procedura reklamacji związanej z rękojmią za wady, gwarancją i rękojmią pogwarancyjną. Przepis § 22 ust. 2 w związku z ust. 1 załącznika do tej uchwały stanowił, że niedokonanie zawiadomienia (pisemnie i z uzasadnieniem) o nieuwzględnieniu reklamacji w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia reklamacji uważa się za uznanie tej reklamacji z obowiązkiem załatwienia jej zgodnie z żądaniem kupującego zgłoszonym w reklamacji³⁵. Z mocy § 39 załącznika do uchwały ten skutek dotyczył także reklamacji z tytułu gwarancji i rękojmi pogwarancyjnej.

Uchwała nr 71 z 1983 roku nie zawierała definicji reklamacji, w przeciwieństwie do § 1 pkt 4 rozporządzenia z 1995 roku³⁶, w myśl którego reklamacja oznaczała dokonane przez konsumenta zawiadomienie sprzedawcy o wadzie fizycznej w celu realizacji przysługujących mu z tego tytułu uprawnień. Samo zawiadomienie o wadzie nie spełniało jednak wymogu reklamacji, czyli zgłoszenia żądania przez kupującego³⁷ realizacji jego uprawnień, opartych na przepisach prawa materialnego³⁸. W istocie złożenie reklamacji obejmowało zatem oprócz zawiadomienia o wadzie także

31. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 17.

32. S. Buczkowski, [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom 2*, [red.] F. Błachuta, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1972, s. 1295–1296.

33. Por. C. Żuławska, [w:] G. Bieniek i inni, *Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Tom II*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1997, s. 55; E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, CH Beck, Warszawa 2002, s. 415.

34. Uchwała nr 71 RM z dnia 13 czerwca 1983 r. w sprawie ogólnych warunków umów sprzedaży detalicznej towarów oraz ogólnych warunków gwarancyjnych dotyczących towarów trwałego użytku, sprzedawanych przez jednostki handlu detalicznego, „Monitor Prawniczy” 1983, nr 21, poz. 18 z późn. zm. [nie obowiązuje]

35. M. Nesterowicz, [w:] *Kodeks cywilny z komentarzem. Tom I*, [red.] J. Winiarz, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1989, s. 561. Warto nadmienić, że w latach 80. XX w. tzw. ogólne warunki umów z udziałem konsumenta przewidywały obowiązek sprzedawcy zapłacenia kupującemu kary za zwłokę w załatwieniu reklamacji (np. par. 23 ust. 3 załącznika do uchwały nr 71) – zob. B. Gnela, *Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z wady fizycznej rzeczy sprzedanej a uprawnienia z rękojmi i gwarancji*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 1992, nr 369, s. 52–56.

36. Rozporządzenie z 30 maja 1995 r. w sprawie szczegółowych warunków zawierania i wykonywania umów sprzedaży rzeczy ruchomych z udziałem konsumentów, Dz. U. 1995, nr 654, poz. 328 [uchylone].

37. E. Łętowska, *op. cit.*, s. 416.

38. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 17.

zgłoszenie żądania wynikającego z przepisów o rękojmi za wady³⁹. Obowiązujący wówczas § 24 ust. 2 w związku z ust. 1 tego przepisu rozporządzenia stanowił, że niedokonanie zawiadomienia o nieuwzględnieniu reklamacji w terminie 14 dni od dnia jej zgłoszenia, „uważa się za uznanie tej reklamacji z obowiązkiem załatwienia jej zgodnie z żądaniem konsumenta”.

Omawiane rozporządzenie zostało uchylone w związku z wejściem w życie ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego⁴⁰. Przepis art. 8 ust. 3 w związku z ust. 1 s.w.s. stanowił, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie doprowadzenia towaru konsumpcyjnego do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy (chyba że naprawa albo wymiana była niemożliwa lub wymagała nadmiernych kosztów), nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Wspomniana ustawa była efektem implementowania do prawa polskiego dyrektywy 1999/44/WE PE i Rady z dnia 25 maja 1999 roku o sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji⁴¹, ale ta dyrektywa nie zawierała postanowienia analogicznego do art. 8 ust. 3 s.w.s. Trafne jest stanowisko, że ten przepis ze względu na unijne, podstawowe swobody gospodarcze, mógł być uznany za zbyt prokonsumencki, a przez to za sprzeczny z tymi podstawowymi swobodami (zasadami)⁴² prawa unijnego.

Uchylenie wspomnianej ustawy o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej⁴³ i przeniesienie jej rozwiązań do Kodeksu cywilnego spowodowało zamieszczenie w nim między innymi art. 561⁵. Ten przepis określa skutki prawne nieustosunkowania się w terminie 14 dni przez sprzedawcę do żądań kupującego będącego konsumentem, gdy domagał się on wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma być obniżona. W razie tego „nieustosunkowania się” uważa się, że sprzedawca uznał żądanie kupującego – konsumenta za uzasadnione. Ten przepis zatem także nie jest efektem implementacji dyrektywy unijnej i ma obecnie wąskie zastosowanie. Reklamację dotyczącą niezgodności **towaru** z umową sprzedaży konsumenckiej reguluje bowiem art. 7a u.p.k., gdyż do ustawy o prawach konsumenta implementowano między innymi dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/771 z dnia 20 maja 2019 roku w sprawie niektórych aspektów umów sprzedaży towarów, zmieniającą rozporządzenie (UE) 2017/2394 oraz dyrektywę 2009/22/WE i uchylającą dyrektywę 1999/44/WE⁴⁴. Przez **towar** z art. 2 pkt 4a u.p.k. rozumie się rzecz ruchomą, a także wodę, gaz i energię elektryczną, w przypadku gdy są oferowane do sprzedaży w określonej objętości lub ilości.

Z tego dwutorowego unormowania można wyciągnąć wnioski, że art. 561⁵ k.c. dotyczy tylko skutków nieustosunkowania się w ustawowym terminie do żądania usunięcia wady, wymiany rzeczy na wolną od wad lub obniżenia ceny wadliwej rzeczy, będącej przedmiotem umowy sprzedaży konsumenckiej **innym niż towar** w rozumieniu ustawy o ochronie konsumenta. Natomiast do skutków nieustosunkowania się do reklamacji **towaru** będzie miał zastosowanie art. 7a ust. 2 u.p.k., którego ust. 1 otrzymał brzmienie nadane wspomnianą nowelizacją z 2022 roku.

39. E. Łętowska, *op. cit.*, s. 416.

40. Dz. U. 2002, nr 141, poz.1176 z późn. zm. (uchylona).

41. Dz. Urz. UE, L 171 z 7.7.1999, s. 12–16 (uchylona).

42. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 20.

43. Zob. art. 51 pkt 2 u.p.k.

44. Dz. Urz. UE L136 z 22.05.2019, s. 28 oraz Dz. Urz. UE L 305 z 26.11.2019, s. 63.

Skutki nieustosunkowania się do reklamacji są różnie rozumiane⁴⁵, ale najczęściej – gdy chodzi o art. 561⁵ k.c. – interpretuje się go tak, jak instytucję prawną pochodzącą jeszcze z okresu gospodarki nakazowo-rozdzielczej, zawartą pierwotnie w uchwale nr 71 z 1983 roku, a następnie przenoszona do kolejnych aktów normatywnych regulujących skutki nieustosunkowania się do reklamacji przedmiotu sprzedaży konsumenckiej w postaci uznania żądania z obowiązkiem jego realizacji zgodnie z wolą konsumenta. Należy wziąć pod uwagę, że od 1983 roku w Polsce zmienił się ustrój, że nie ma już niedoborów towarów na rynku, a każdy podmiot prawa cywilnego, w tym przyjmujący reklamację przedsiębiorca, ma konstytucyjnie zagwarantowane prawo do sądu. Choćby z tych przyczyn należy przyjąć, że obecnie w art. 561⁵ k.c. chodzi o domniemanie prawne wzruszalne.

Jednolite rozumienie reklamacji w polskim systemie prawnym powinno dotyczyć realizacji uprawnień wynikających ze wszystkich umów cywilnoprawnych (z uwzględnieniem etapu przedkontraktowego), także z tych umów, których reklamacja jest wyraźnie unormowana. Dlatego z **systemowego** punktu widzenia nie ma racjonalnych argumentów uzasadniających twierdzenie, że reklamacja na rynku finansowym powinna być rozumiana inaczej niż w prawie cywilnym. Po pierwsze, ustawodawca nie powinien utrwalonym w doktrynie i w orzecnictwie pojęciom prawa cywilnego przypisywać nowych znaczeń w aktach normatywnych dotyczących poszczególnych rynków, skoro funkcjonują one dzięki umowom cywilnoprawnym. Po drugie, konstrukcji uznania reklamacji z okresów gospodarki nakazowo-rozdzielczej i wychodzenia z niej, mających łągodzić negatywne skutki tej gospodarki w postaci braku konkurencji i towarów na rynku, nie powinno przenosić się do aktualnie obowiązującego prawa związanego z funkcjonowaniem gospodarki rynkowej w państwie prawa, w którym każdy ma zagwarantowane prawo do sądu. Zatem na gruncie art. 7a ust. 2 u.p.k., odniesionym do braku odpowiedzi na reklamację **towaru** będącego przedmiotem sprzedaży konsumenckiej, pojęcie reklamacji i skutki braku wspomnianej odpowiedzi należy rozumieć tak samo, jak w art. 561⁵ k.c. dotyczącym reklamacji przedmiotu sprzedaży konsumenckiej **niebędącego towarem** w rozumieniu ustawy o prawach konsumenta, czyli jako domniemanie prawne wzruszalne (przerzucenie ciężaru dowodu). To samo spostrzeżenie dotyczy reklamacji świadczeń ze wszystkich umów konsumenckich uregulowanych w Kodeksie cywilnym i w ustawie o prawach konsumenta. Jednolita wykładnia art. 7a ust. 2 u.p.k. nakazuje zajęcie stanowiska, że chodzi w nim o nieuwzględnienie reklamacji zawierających żądania oparte na przepisach prawa cywilnego. Przyjęcie odmiennego stanowiska prowadziłoby do wniosków, że pojęcia reklamacji i skutków braku odpowiedzi na nią w ustawowym terminie, dotyczące umowy sprzedaży konsumenckiej, której regulacja jest zamieszczona w dwóch ustawach, zależą od tego, o którą z tych ustaw chodzi w konkretnym przypadku. Tego rodzaju wnioski należy uznać za niedopuszczalne.

Jak jednak rozumieć art. 2 pkt 2 u.r., który definiuje pojęcie reklamacji jako „wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego”?

Trafny jest pogląd, że zakres przedmiotowy definicji z art. 2 pkt 2 u.r. jest szeroki i mało precyzyjny⁴⁶, w szczególności wobec użycia słów *wystąpienie* czy *zastrzeżenia*. Z powodu tej terminologii

45. Por. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 21–22; E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *W sprawie wykładni...*, s. 13; Z. Długosz, *op. cit.*, s. 25; P. Kukuryk, *op. cit.*, s. 46–47.

46. Zob. np. E. Bagińska, *op. cit.*, s. 18; A. Urbańczyk, *Reklamacje*, [w:] *Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń. Zagadnienia prawne*, [red.] J. Pokrzywniak, Wolters Kluwer, Warszawa 2018, s. 180; Z. Długosz, *op. cit.*, s. 25.

wykładnia literalna art. 2 pkt 2 u.r. może prowadzić do absurdalnych wniosków (np. do „uznania” reklamacji klienta wnoszącego zastrzeżenia co do niebieskiego koloru ścian lokalu przeznaczanego do obsługi klientów i żądającego przemalowania tych ścian na kolor biały), dlatego należy ją odrzucić oraz dokonać wykładni systemowej i funkcjonalnej tego przepisu.

Nie zasługuje zatem na aprobatę pogląd oparty na wykładni literalnej, że na gruncie prawa konsumenckiego reklamacja oznacza skierowane do przedsiębiorcy wystąpienie konsumenta, w którym podnosi on zastrzeżenia co do sposobu realizacji obowiązków spoczywających na tym przedsiębiorcy⁴⁷. Celowe byłoby natomiast przyjęcie, że we wszystkich aktach normatywnych, bez względu na to, czy definiują pojęcie reklamacji, czy nie definiują, ale regulują postępowanie reklamacyjne, to pojęcie reklamacji, postępowanie i skutek prawny dotyczący braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie powinny być rozumiane jednolicie i odniesione jedynie do zgłoszenia żądania lub żądań opartych na przepisach prawa cywilnego, czyli **do reklamacji w wąskim, cywilistycznym znaczeniu**.

Wykładnia systemowa i funkcjonalna art 2 pkt 2 u.r. prowadzi do wniosku, że reklamacją jest zgłoszenie żądania opartego na przepisach prawa cywilnego, regulujących etap przedkontraktowy oraz etapy zawarcia i wykonywania umowy. Inne zastrzeżenia co do realizacji obowiązków przedsiębiorcy związanych z realizacją usług finansowych lecz nieoparte na prawie cywilnym, nie są reklamacją w rozumieniu prawa cywilnego (czyli reklamacją w wąskim znaczeniu) tylko „innym wystąpieniem” (skargą lub wnioskiem) w rozumieniu prawa publicznego lub wewnątrzorganizacyjnego, dotyczącym funkcjonowania podmiotów rynku finansowego, do którego nie stosuje się unormowania skutku braku odpowiedzi na reklamację w ustawowych terminach w postaci przerzucenia ciężaru dowodu w postępowaniu sądowym. Ten sam sposób interpretacji powinien dotyczyć art. 8 u.r., art. 16 ust. 4 u.d.u. oraz innych przepisów zamieszczonych w licznych aktach normatywnych regulujących problematykę reklamacji składanej podmiotom różnych rynków (np. energetycznego, telekomunikacyjnego, pocztowego, lotniczego czy turystycznego).

V.

Ustawa reklamacyjna oraz ustawa o dystrybucji ubezpieczeń nie regulują postępowania reklamacyjnego prawidłowo i klarownie. Powszechnie wiadomo, że fakt posiadania przez podmiot prawa cywilnego wewnętrznych jednostek organizacyjnych nie ma znaczenia dla jego cywilnoprawnych relacji zewnętrznych. Wobec tego treść art. 3. ust.1. u.r., że reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego **obsługującej klientów**, nie wyklucza skuteczności złożenia reklamacji w wąskim znaczeniu, np. w siedzibie zarządu lub na adres zarządu tego podmiotu. Zarząd nie obsługuje klientów, jednak reklamację należy uznać za złożoną, albowiem adresatem reklamacji jest podmiot prawa cywilnego, będący jednocześnie podmiotem rynku finansowego, a nie jego jednostka obsługująca klientów. Pogląd ten nie dotyczy „innych wystąpień”, niezawierających oświadczeń woli czy innych oświadczeń w rozumieniu prawa cywilnego.

47. Por. T. Czech, *Odpowiedź przedsiębiorcy na reklamację konsumenta*, „Temidium” 2017, nr 2, s. 40.

Regulacja sposobu złożenia reklamacji też budzi zastrzeżenia. Do czasu wejścia w życie art. 132 ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych⁴⁸ reklamacja według ustawy reklamacyjnej mogła być złożona w formie pisemnej (art. 3 ust. 2 pkt 1), ustnie (art. 3 ust. 2 pkt 2) lub w formie elektronicznej (art. 3 ust. 2 pkt 3). Pojęcie formy w prawie cywilnym oznacza formę czynności prawnej, natomiast w postępowaniu reklamacyjnym chodzi o sposób porozumiewania się (komunikowania się) między podmiotami tego postępowania. W obowiązującym brzmieniu art. 3 ust. 2 pkt 1 u.r. wspomniana *forma pisemna* została zastąpiona określeniem *na piśmie*, a *formę elektroniczną* z poprzedniej wersji art. 3 ust. 2 pkt 3 u.r. zastąpiło wyrażenie *w postaci elektronicznej*. Klient może zatem według obowiązującego prawa złożyć reklamację na piśmie – osobiście „w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów”⁴⁹ albo wysłaną przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku – Prawo pocztowe⁵⁰ bądź wysłaną na adres do doręczeń elektronicznych, o którym mowa w art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 18 listopada 2020 roku o doręczeniach elektronicznych, wpisany do bazy adresów elektronicznych, o której mowa w art. 25 tej ustawy (art. 3 ust. 2 pkt 1); ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta u adresata reklamacji, bądź w postaci elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

Warto nadmienić, że art. 16 u.d.u. nie reguluje sposobu składania reklamacji⁵¹. W związku z powyższym należy przyjąć, że może być ona złożona w dowolny sposób. Przemawia za tym fakt, że wspomniana wyżej ustawa o doręczeniach elektronicznych nie znowelizowała przepisów ustawy o dystrybucji ubezpieczeń dotyczących sposobu składania reklamacji. Rzetelny ustawodawca powinien zadbać o to, aby sposób złożenia reklamacji w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń był uregulowany podobnie, jak w ustawie reklamacyjnej, ale tego nie uczynił. W związku z tym można również prezentować pogląd, że przez tę bierność ustawodawcy powstała luka w prawie, którą można wypełnić przez odpowiednie stosowanie przepisów ustawy reklamacyjnej dotyczących postępowania reklamacyjnego.

Według art. 4. 1. u.r. podmiot rynku finansowego zamieszcza w umowie zawieranej z klientem informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji, tj. miejsce i sposób złożenia reklamacji, termin jej rozpatrzenia, oraz sposób powiadomienia o tym rozpatrzeniu. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z podmiotem rynku finansowego, te informacje powinny zostać dostarczone w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta wobec wspomnianego podmiotu.

Przepis art. 16 u.d.u. nie zawiera analogicznego unormowania. Nic jednak nie stoi na przeszkodzie, aby w informacji przedkontraktowej, czy w treści umowy zawartej z klientem w rozumieniu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń, były podane informacje dotyczące postępowania reklamacyjnego. Tak np. z art. 8 ust. 6 pkt 7 u.d.u. wynika, że informacje, o których mowa w ust. 4

48. Tekst jedn. Dz. U. 2023, poz. 285. Zgodnie z jej art. 166 pkt 1 zmiany w brzmieniu art. 3 ustawy reklamacyjnej weszły w życie z dniem 5 października 2021 r.

49. W niniejszym opracowaniu opowiedziano się za stanowiskiem, że adresatem reklamacji jest podmiot, a nie jego wewnętrzna jednostka.

50. Tekst jedn. Dz. U. 2022, poz. 896 z późn. zm.

51. Zob. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy [Część II]*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 1, s. 6.

tego przepisu, obejmują także „obowiązki w przypadku zgłoszenia roszczenia”, natomiast art. 9 u.d.u. określa sposób przekazywania informacji wskazanych między innymi w art. 8 ust. 4 u.d.u.

Według art. 5 ust. 1. u.r. po złożeniu przez klienta reklamacji (zgodnie z wymogami, o których mowa w art. 4 ust. 1 pkt 1 u.r.), podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi na piśmie. Tę odpowiedź, zgodnie z art. 5 ust. 2 u.r., podmiot rynku finansowego może dostarczyć pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek klienta. W poprzedniej wersji art. 5 ust.1 u.r., obowiązującej do czasu wejścia w życie jego nowelizacji wprowadzonej ustawą o doręczeniu elektronicznych, udzielenie odpowiedzi na reklamację następowało „w postaci papierowej lub za pomocą innego trwałego nośnika informacji”.

Z kolei według art. 16 ust. 5. u.d.u. odpowiedź na reklamację przekazuje się klientowi „w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku”. Wydaje się, że nowelizując art. 5 ust. 1 u.r., ustawodawca powinien także odpowiednio zmienić treść art.16 ust. 5. u.d.u., ale tego nie uczynił.

W myśl art. 9 u.r. odpowiedź, o której mowa w art. 5 ust. 1 u.r., powinna zawierać w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta; wyczerpującą informację na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy; imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego; oraz określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.

Ustawa o dystrybucji ubezpieczeń nie zawiera analogicznego przepisu. Nie ulega jednak wątpliwości, że adresat reklamacji, w razie jej nieuwzględnienia, powinien wskazać podstawę faktyczną i prawną rozstrzygnięcia oraz dokładnie uzasadnić swoje stanowisko, a to ze względu na ewentualny późniejszy proces sądowy. Natomiast od regulowania podawania imienia i nazwiska osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego istotniejsze jest to, aby była ona upoważniona do składania oświadczeń w imieniu przedsiębiorcy finansowego, wywołujących skutki cywilnoprawne, gdy chodzi o odpowiedź na reklamację w ustalonym, wąskim (cywilistycznym) znaczeniu.

VI.

Według art. 6 u.r. odpowiedzi na reklamację, o której mowa w art. 5 ust. 1 u.r., należy udzielić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.

Wyrażenie *bez zbędnej zwłoki* należy rozumieć jako „niezwłocznie”, albowiem w prawie nie występuje niezbędna zwłoka. Z art. 6 u.r. nie wynika wprost, czy chodzi w nim o dni kalendarzowe, czy o dni robocze, należy zatem zastosować przepisy Kodeksu cywilnego, w tym art. 111 k.c. oraz art. 115 k.c., a także uwzględnić przy początku biegu terminu treść art. 61 k.c., który odnosi się do oświadczeń woli oraz do innych oświadczeń wywołujących skutki cywilnoprawne (art. 65¹ k.c.). W art. 6 u.r. chodzi zatem o dni kalendarzowe, natomiast przy upływie terminu odpowiedzi na reklamację uwzględnia się art. 115 k.c.

Wobec powyższego początkiem biegu 30-dniowego terminu jest dzień, w którym reklamacja klienta dotarła do adresata w taki sposób, że mógł on zapoznać się z jej treścią⁵². Termin 30 dni jest zachowany, gdy odpowiedź zostanie wysłana przed jego upływem. Jeżeli koniec terminu dla wysłania odpowiedzi przypada na dzień uznany ustawowo za wolny od pracy lub na sobotę, termin upływa następnego dnia, który nie jest dniem wolnym od pracy ani sobotą (art. 115 k.c.). Natomiast bez znaczenia jest fakt, kiedy klient zapoznał się lub mógł zapoznać się z odpowiedzią na reklamację wysłaną przed upływem terminu ustalonego w przedstawiony wyżej sposób.

Zgodnie z art. 16 ust. 1 u.d.u. zakład ubezpieczeń udziela odpowiedzi na reklamację klienta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, a do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. Oprócz zatem zasady przewidzianej w ustawie reklamacyjnej, że udzielenie odpowiedzi na reklamację powinno nastąpić „bez zbędnej zwłoki”, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, pozostałe kwestie związane z terminem udzielenia odpowiedzi na reklamację należy interpretować w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń tak samo, jak na gruncie ustawy reklamacyjnej.

Według art. 7 u.r. w szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 6 u.r., podmiot rynku finansowego w informacji przekazywanej klientowi, który złożył reklamację: wyjaśnia przyczynę opóźnienia; wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy; oraz określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Identyczne rozwiązania przewiduje art. 16 ust. 3 u.d.u. na wypadek, gdy szczególnie skomplikowane przypadki uniemożliwiają zakładowi ubezpieczeń rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w art. 16 ust. 1 u.d.u. Ten termin, nie dłuższy niż 60 dni, oblicza się na takich samych zasadach, jak termin 30-dniowy.

Według art. 10 u.r. w przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji klienta treść odpowiedzi na reklamację (o której mowa w art. 5 ust. 1 u.r.) powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, a także o sposobie wniesienia tego odwołania, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje tryb odwoławczy;
- skorzystania z instytucji mediacji albo sądu polubownego bądź innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów, jeżeli podmiot rynku finansowego przewiduje taką możliwość;
- wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego; oraz wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Analogicznego przepisu nie przewiduje ustawa o dystrybucji ubezpieczeń. Oczywiście klienci „organizacyjni” według tej ustawy nie mają uprawnienia do występowania z wnioskiem do Rzecznika Finansowego, ale jeżeli zakład ubezpieczeń przewiduje wewnętrzny tryb odwoławczy w ramach postępowania reklamacyjnego, to z tego trybu powinni mieć możliwość skorzystania także klienci (beneficjenci umowy ubezpieczenia) w rozumieniu ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Ta sama uwaga dotyczy informacji o możliwości skorzystania z mediacji, sądu polubownego, czy wniesienia pozwu do sądu powszechnego.

52. Ta interpretacja dotyczy reklamacji w znaczeniu cywilistycznym. Brak miejsca na rozważania dotyczące terminów w przypadku „innych wystąpień”, obejmowanych pojęciem reklamacji przez zwolenników wykładni literalnej przepisów posługujących się tym pojęciem.

VII.

Według art. 8 u.r. w przypadku niedotrzymania (także przez zakład ubezpieczeń) terminu wskazanego w art. 6 u.r., a w określonych przypadkach terminu wymienionego w art. 7 u.r., **reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.**

Natomiast w myśl art. 16 ust. 4 u.d.u., jeżeli zakład ubezpieczeń (art. 16 ust. 1 u.d.u.) oraz inne wskazane w tym przepisie podmioty (art. 16 ust. 2 u.d.u.) nie udzielą odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od jej otrzymania, uważa się, że **uznali oni reklamację.** To rozwiązanie odbiega od unormowania zawartego w art. 8 u.r., który skutki braku odpowiedzi na reklamację odnosi zarówno do niezachowania terminu „najpóźniej 30 dni od jej otrzymania” (art. 6 u.r.), jak i do terminu „najpóźniej do 60 dni od jej otrzymania” (art. 7 u.r.). Trudno dociec, dlaczego w art. 16 ust. 4 u.d.u. ustawodawca nie wymienił także ust. 3 tego przepisu. Ten błąd można usunąć w drodze interpretacji funkcjonalnej i systemowej, że sankcja z art. 16 ust. 4 u.d.u. dotyczy także braku odpowiedzi na reklamację w terminie przedłużonym, wskazanym w art. 16 ust. 3 u.d.u. Wydaje się, że informacje o konieczności przedłużenia terminu odpowiedzi na reklamację powinny być przekazane klientowi przed upływem 30 dni od otrzymania reklamacji, chociaż nie stanowią one „udzielenia odpowiedzi na reklamację”. Sankcja z art. 16 ust. 4 u.d.u. dotyczy zatem także spraw skomplikowanych, w których odpowiedzi na reklamację udziela się zgodnie z prawem co prawda po upływie 30 dni, lecz przed upływem 60 dni od dnia złożenia reklamacji.

Jak już wspomniano, w innych, licznych aktach normatywnych, zawierających przepisy dotyczące skutku braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie, ten skutek określany jest podobnie (choć art. 561⁵ k.c. brak „ustosunkowania się” przez sprzedawcę w terminie czternastu dni odnosi do żądania kupującego, a nie do reklamacji, stanowi bowiem: „uważa się, że żądanie to uznał za uzasadnione”), a różnice terminologiczne nie mają znaczenia. Ten skutek określany najczęściej słowem *uznanie* jest jednak różnie rozumiany w doktrynie i w orzecznictwie⁵³, gdyż twierdzi się, że: nie wywołuje skutku cywilnoprawnego; wywołuje skutek w postaci abstrakcyjnego uznania długu; powoduje tzw. właściwe uznanie długu; prowadzi do tzw. uznania niewłaściwego; bądź sprowadza się do wzruszalnego domniemania prawnego skutkującego odwróceniem rozkładu ciężaru dowodu w procesie sądowym dotyczącym przedmiotu reklamacji⁵⁴. W orzecznictwie dotyczącym art. 8 u.r. prezentuje się stanowisko, że w tym przepisie następuje odejście od ogólnych zasad dowodzenia (art. 6 k.c.) na korzyść klienta będącego powodem. Klient w procesie sądowym jest obowiązany tylko do wykazania, że złożył reklamację, na którą nie uzyskał odpowiedzi w ustawowym terminie, a zatem że jest ona uzasadniona. Ciężar dowodu nieistnienia podstaw do uwzględnienia reklamacji (żądania klienta) spoczywa wówczas na pozwanym⁵⁵.

53. Zob. np. E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2018, nr 10, s. 12–17.

54. Zob. np. T. Czech, *op. cit.*, s. 42–43; D.M. Marko, *Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację przez podmioty rynku finansowego i jej cywilnoprawne skutki*, „Przegląd Sądowy” 2018, nr 11–12, s. 110–114; P. Kukuryk, *op. cit.*, s. 46.

55. Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 13 czerwca 2018 r. (sygn. III CZP 113/17), OSNC 2019//4/36; wyrok Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14 sierpnia 2018 r. (sygn. I ACa 1463/17).

To ostatnie stanowisko jest trafne i zgodne z konstytucyjną zasadą prawa do sądu [art. 45 ust. 1 Konstytucji]⁵⁶, a tego prawa nie można pozbawiać przedsiębiorców, którzy w terminie nie odpowiedzieli na złożoną reklamację w tzw. postępowaniu przedsądowym. Bez względu zatem na to, czy skutek nierozpatrzenia reklamacji w terminie przepis określa np. jako jej rozpatrzenie **zgodnie z wolą klienta** czy jako **uznanie reklamacji**, te zwroty mają to samo, przedstawione wyżej znaczenie w zakresie przerzucenia ciężaru dowodu. We wszystkich przypadkach dotyczy ono jedynie żądań opartych na przepisach materialnego prawa cywilnego. Zatem takie same są skutki prawne określone np. w art. 561⁵ k.c., art. 8 u.r. czy w art. 16 ust. 4 u.d.u., a dotyczące żądań opartych na przepisach materialnego prawa cywilnego. Tym skutkiem nie są objęte „wystąpienia” niemające podstaw w prawie cywilnym, lecz stanowiące skargi czy wnioski dotyczące funkcjonowania i organizacji świadczeniodawcy. Brak odpowiedzi na tego rodzaju „wystąpienia” powinien być oceniany i sankcjonowany w ramach procedur wewnątrzorganizacyjnych, nadzorczych czy kontrolnych. W tych sprawach w razie powstania sporu powszechny sąd cywilny nie jest kompetentny.

VIII.

Adresatem reklamacji związanych z umową ubezpieczenia jest w myśl art. 16 ust. 1 u.d.u. zakład ubezpieczeń. Gdy chodzi o reklamacje w zakresie niezwiązanym z udzielaną ochroną ubezpieczeniową, adresatami reklamacji są – według art. 16 ust. 2 u.d.u. – broker ubezpieczeniowy, agent ubezpieczeniowy i agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające.

Z art. 16 ust. 6 u.d.u. wynika, że agent ubezpieczeniowy i agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające na żądanie zakładu ubezpieczeń udzielają temu zakładowi informacji na temat reklamacji, o których mowa w art. 16 ust. 2 u.d.u., oraz na temat reklamacji, o których mowa w art. 2 pkt 1 lit. e) u.r., złożonych przez klientów pozyskanych dla występującego z żądaniem zakładu ubezpieczeń przez tych agentów.

Wydaje się, że art. 16 ust. 6 u.d.u. powinien stanowić odrębny przepis, albowiem jego treść nie dotyczy samej procedury reklamacji wnoszonych przez „organizacyjnego” klienta, tylko wzajemnych relacji między dystrybutorami ubezpieczeń w związku z reklamacjami składanymi także na podstawie innej ustawy.

IX.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 8 u.d.u. dystrybutorem ubezpieczeń jest zakład ubezpieczeń, agent ubezpieczeniowy, agent oferujący ubezpieczenia uzupełniające oraz broker ubezpieczeniowy. Klientem na gruncie tej ustawy w przypadku umów ubezpieczenia jest **poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający lub ubezpieczony** [art. 3 ust. 1 pkt 10 lit. a) u.d.u.].

Przez szukającego ochrony ubezpieczeniowej art. 3 ust. 1 pkt 13 u.d.u. nakazuje rozumieć osobę, która wyraziła wobec dystrybutora ubezpieczeń wolę podjęcia czynności służących zawarciu przez nią umowy ubezpieczenia. Klientem w zakresie umowy ubezpieczenia według omawianej ustawy może być zatem każdy organizacyjny podmiot prawa cywilnego, mający status wymieniony

56. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r., Dz. U. 1997, poz. 483 z późn. zm.

w art. 3 ust. 1 pkt 10 lit. a) u.d.u. Powstaje jednak pytanie, czy tylko ten status? W innych przepisach tej ustawy, np. w art. 14 ust. 2 u.d.u., wymienia się bowiem ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego i uprawnionego z umowy ubezpieczenia. Odpowiedź na postawione pytanie ma znaczenie dla wykładni art. 16 ust. 1 u.d.u. w związku z art. 16 ust. 2 u.d.u., a mianowicie dla ustalenia, kogo reklamacje rozpatruje zakład ubezpieczeń.

W odpowiedzi na to pytanie nie należy kierować się wykładnią literalną wchodzących w grę przepisów, tylko ich wykładnią systemową i funkcjonalną. W związku z tym stwierdzić należy, że na gruncie ustawy o dystrybucji ubezpieczeń zakład ubezpieczeń rozpatruje reklamacje związane z ochroną ubezpieczeniową wszystkich organizacyjnych beneficjentów umowy ubezpieczenia w szerokim znaczeniu. Tym pojęciem należy objąć podmioty: występujące na etapie przedkontraktowym, tj. poszukującego ochrony ubezpieczeniowej, a także adresata działań marketingowych lub reklamowych zakładu ubezpieczeń (art. 7 ust. 3 i 4 u.d.u.), ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego (mogą być nim także „podmioty organizacyjne”), oraz innego uprawnionego z umowy ubezpieczenia (w tym poszkodowanego, którym może być także podmiot organizacyjny). Zawarte w art. 3 ust. 1 pkt 13 u.d.u. pojęcie poszukującego ochrony ubezpieczeniowej powinno być interpretowane szeroko i obejmować także osoby, które nie wyraziły wobec dystrybutora ubezpieczeń woli podjęcia czynności służących zawarciu umowy ubezpieczenia, tylko zasięgały informacji np. o ogólnych warunkach konkretnej umowy ubezpieczenia⁵⁷.

Przepisy o reklamacji zamieszczone w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń dotyczą klienta będącego „osobą prawną lub spółką nieposiadającą osobowości prawnej” (art. 16 ust. 1 u.d.u. oraz art. 16 ust. 2 u.d.u.). Tego rodzaju definiowanie klienta organizacyjnego jest błędne, bowiem oprócz osób prawnych ustawodawca powinien wymienić jednostki organizacyjne w rozumieniu art. 33¹ k.c., którym ustawa przyznaje zdolność prawną.

Określenie *spółka nieposiadająca osobowości prawnej* nie obejmuje spółki cywilnej, ponieważ jest to umowa, a nie podmiot prawa cywilnego. Spółką nieposiadającą osobowości prawnej w rozumieniu art. 16 u.d.u. są zatem handlowe spółki osobowe, a także spółka z o.o. „w organizacji”, prosta spółka akcyjna „w organizacji”, oraz spółka akcyjna „w organizacji”, gdyż są one jednostkami organizacyjnymi w rozumieniu art. 33¹ k.c. Jednakże status tzw. niepełnej (ułamkowej, ustawowej) osoby prawnej posiadają jeszcze inne podmioty prawa cywilnego – np. stowarzyszenie zwykłe, europejskie zrępowanie interesów gospodarczych (EZIG) czy wspólnota mieszkaniowa⁵⁸ – i nie ma aksjologicznego ani systemowego uzasadnienia, aby wyłączać je z zakresu art. 16 u.d.u. Względy systemowe i aksjologiczne przemawiają zatem za poglądem, że według art. 16 u.d.u. wnoszącymi reklamację są osoby prawne oraz jednostki organizacyjne w rozumieniu art. 33¹ k.c.⁵⁹

Ustawa reklamacyjna za klienta uznaje osobę fizyczną także bez względu na to, czy jest stroną umowy zawartej z podmiotem rynku finansowego, co wynika wyraźnie także z regulacji reklamacji związanej z umową ubezpieczenia.

Pojęcie klienta definiowanego w związku z **umową ubezpieczenia** z art. 2 pkt 1 lit. a) u.r., nie pokrywa się jednak z definicją klienta z art. 3 ust. 1 pkt 10 u.d.u. Według literalnego brzmienia art. 2 pkt 1 lit. a) u.r. klientem jest osoba fizyczna będąca ubezpieczającym, ubezpieczonym, uposażonym lub uprawnionym z umowy ubezpieczenia oraz spadkobierca posiadający interes prawny

57. Np. B. Gnela, *Pojęcie klienta...*, s. 133–134.

58. *Ibidem*, s. 135.

59. *Ibidem*, s. 135.

w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia. Natomiast z literalnego brzmienia art. 3 ust.1 pkt 10 u.d.u. wynika, że w przypadku umowy ubezpieczenia klientem jest poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający i ubezpieczony. Oczywiście pojęcie klienta zakładu ubezpieczeń związane z umową ubezpieczenia dotyczy także osoby dochodzącej roszczeń na podstawie przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych⁶⁰. Te odmienne definicje są efektem niedbałości ustawodawcy w przedmiocie jakości, zupełności i niesprzeczności tworzonego prawa, które *de lege lata* można usunąć tylko w wyniku funkcjonalnej i systemowej wykładni wymienionych przepisów oraz uzupełniania luk w prawie. Wobec powyższego na gruncie obydwu omawianych ustaw klientami mogącymi składać reklamacje związane z umową ubezpieczenia są: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony, uprawniony z umowy ubezpieczenia (w tym poszkodowany) oraz spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia, z tym że w ustawie reklamacyjnej klientem jest osoba fizyczna posiadająca taki status, a w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń – osoba prawna lub tzw. niepełna osoba prawna posiadająca taki status.

Wnioski

Pozbawienia ochrony w procedurze reklamacyjnej kogoś z beneficjentów umowy ubezpieczenia nie powinien uzasadniać brak rzetelności legislacyjnej ustawodawcy i jego dbałości o spójność i zupełność polskiego systemu prawnego. W związku z powyższym zasadny jest postulat, aby *de lege ferenda* ustawodawca w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń oraz w ustawie reklamacyjnej tak zdefiniował pojęcie klienta wnoszącego reklamację związaną między innymi z umową ubezpieczenia, aby łącznie te regulacje obejmowały wszystkie podmioty prawa cywilnego będące beneficjentami tej umowy w szerokim znaczeniu, obejmującym etap przedkontraktowy, etap zawierania umowy i etap jej wykonywania. Do chwili wprowadzenia tego rodzaju zmian w prawie *de lege lata* w postulowany w niniejszym opracowaniu sposób należy interpretować wchodzące w grę przepisy prawne tak, aby objąć ich zakresem wszystkich beneficjentów umowy ubezpieczenia. To oznacza, że w rozumieniu przepisów obydwu ustaw interpretowanych zgodnie z regułami wykładni systemowej i funkcjonalnej oraz po wypełnieniu luk w tak niedbale stworzonym prawie, reklamację związaną z umową ubezpieczenia mogą wnosić: poszukujący ochrony ubezpieczeniowej, ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub inny podmiot uprawniony z umowy ubezpieczenia bądź w związku z tą umową spadkobierca posiadający interes prawny w ustaleniu odpowiedzialności lub spełnieniu świadczenia z umowy ubezpieczenia. Mieszczący się w tak określonym zbiorze beneficjent umowy ubezpieczenia będący osobą fizyczną jest chroniony w procedurze reklamacji uregulowanej w ustawie reklamacyjnej, natomiast będący „osobą organizacyjną”, tj. osobą prawną lub jednostką organizacyjną w rozumieniu art. 33¹ k.c. – w procedurze unormowanej w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń.

Przewidziane prawem skutki braku odpowiedzi na reklamację w ustawowym terminie (terminach) w postaci „uznania reklamacji” lub podobnych określeń dotyczyć powinny tylko reklamacji polegających na żądaniu realizacji roszczenia lub wykonaniu prawa kształtującego opartych

60. M.P. Ziemiak, *Od zwykłego ubezpieczającego...*, s. 320.

na przepisach prawa cywilnego (tzw. reklamacja w wąskim znaczeniu) i polegać na domniemaniu prawnym wzruszalnym oznaczającym przerzucenie ciężaru dowodu. W Kodeksie cywilnym, w celu usunięcia ewentualnych wątpliwości, należy zdefiniować pojęcie reklamacji (w wąskim znaczeniu), aby odróżnić ją od innych „wystąpień” dotyczących funkcjonowania czy organizacji świadczeniodawców, mających zdaniem skarżącego wpływ na sposób wykonywania przez nich świadczenia lub świadczeń. Brak odpowiedzi w ustawowym terminie na te „inne wystąpienia” nie skutkuje wspomnianym wyżej domniemaniem, tylko sankcjami przewidzianymi w postępowaniach kontrolnych i nadzorczych, może być także uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wykaz źródeł

- Bagińska E., *Skutki prawne nieudzielenia w terminie odpowiedzi na reklamację klienta podmiotu rynku finansowego*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 1.
- Buczkowski S., [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom 2*, Błachuta F. [red.], Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1972.
- Czech T., *Odowiedź przedsiębiorcy na reklamację konsumenta*, „Temidium” 2017, nr 2.
- Długosz Z., *Cywilnoprawne skutki milczącego uznania reklamacji*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2019, nr 10.
- Fras M., *Umowa ubezpieczenia grupowego. Aspekty prawne*, Warszawa 2015.
- Fras M., [w:] *Kodeks cywilny. Komentarz. Tom V. Zobowiązania. Część szczególna* [art.765–921¹⁶, Habdas M., Fras M. [red.], Warszawa 2019.
- Gnela B., *Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z wady fizycznej rzeczy sprzedanej a uprawnienia z rękojmi i gwarancji*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie” 1992, nr 369.
- Gnela B., *Pojęcie klienta w ustawie o dystrybucji ubezpieczeń na tle wybranych sposobów określania podmiotów słabszych rynku finansowego*, [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, Bagińska E., Mogiński W.W., Wałachowska M., Ziemiak M.P. [red.], TNOiK, Toruń 2019.
- Gnela B., *Problem kwalifikacji stron umowy ubezpieczenia ze szczególnym uwzględnieniem ubezpieczającego*, [w:] *Ubezpieczenia gospodarcze. Wybrane zagadnienia prawne*, Gnela B. [red.], Wolters Kluwer, Warszawa 2011.
- Gnela B., *Konsumencki a ubezpieczeniowy reżim ochrony podmiotów stosunku ubezpieczenia*, [w:] *Kierunki rozwoju ubezpieczeń gospodarczych w Polsce. Wybrane zagadnienia*, Diffin, Gnela B., Szaraniec M. [red.], Warszawa 2013.
- Gnela B., *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Wolters Kluwer, Warszawa 2013.
- Kowalewski E., Ziemiak M.P., *W sprawie wykładni art. 8 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2018, nr 10.
- Kowalewski E., Ziemiak M.P., *Ustawa reklamacyjna a obrót ubezpieczeniowy*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2018, nr 1.
- Kukuryk P., *Uwagi o zasadach rozpatrywania reklamacji na podstawie art. 7a ustawy o prawach konsumenta*, „Przegląd Prawa Handlowego” 2022, nr 6.

- Łętowska E., *Prawo umów konsumenckich*, CH Beck, Warszawa 2002.
- Marko D.M., *Obowiązek udzielenia odpowiedzi na reklamację przez podmioty rynku finansowego i jego cywilnoprawne skutki*, „Przegląd Sądowy” 2018, nr 11–12.
- Nesterowicz M., [w:] *Kodeks cywilny z komentarzem. Tom I*, Winiarz J. [red.], Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1989.
- Orlicki M., *Pojęcie konsumenta w ubezpieczeniach – uwagi o art. 384 par. 5 k.c.*, [w:] *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, Gnela B. [red.], Wolters Kluwer, Warszawa 2007.
- Orlicki M., *O zaniku konsumenckiego prawa ubezpieczeniowego*, [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, Bagińska E., Mogilski W.W., Wałachowska M., Ziemiak M.P. [red.], TNOiK, Toruń 2019.
- Radwański Z., *Prawo cywilne – część ogólna*, CH Beck, Warszawa 2007.
- Radwański Z., Panowicz-Lipska J., *Zobowiązania – część szczegółowa*, CH Beck, Warszawa 2019.
- Urbańczyk A., *Reklamacje*, [w:] *Nowe zasady dystrybucji ubezpieczeń. Zagadnienia prawne*, Pokrzywniak J. [red.], Wolters Kluwer, Warszawa 2018.
- Ziemiak M.P., *Postanowienia niedozwolone na tle umów ubezpieczenia. Studium cywilnoprawne*, TNOiK, Toruń 2017.
- Ziemiak M.P., *Od zwykłego ubezpieczającego przez konsumenta do klienta, czyli o ewolucji ochrony kontrahentów ubezpieczycieli w polskim prawie*, [w:] *O dobre prawo dla ubezpieczeń. Księga jubileuszowa Profesora Eugeniusza Kowalewskiego*, Bagińska E., Mogilski W.W., Wałachowska M., Ziemiak M.P. [red.], TNOiK, Toruń 2019.
- Żuławska C., [w:] *Bieniek G. i inni, Komentarz do Kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania. Tom II*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1997.

Regulation of complaints of financial market customers who are beneficiaries of the insurance contract against the background of its regulations in the Polish legal system

The study analyzes the method and effects of regulating complaints submitted by the beneficiaries of the insurance contract against the background of the general problem of regulating complaints in the Polish legal system, and many de lege lata and de lege ferenda postulates regarding these issues were submitted. It attempts to defend the position that the systemic and functional interpretation of the provisions governing complaints on the basis of the Complaints Act and the Act on Insurance Distribution related to the insurance contract and the mechanism of filling gaps in the law allow to assume that it can be brought by: seeking insurance cover, the policyholder, the insured, the beneficiary and other entitled entity, as well as the heir having a legal interest in determining liability or fulfilling the benefit under the insurance contract, regardless of the type of subjectivity they possess under civil law and regardless of the literal wording of some of the aforementioned provisions. The view was justified that the legal consequences of failure to respond to a complaint within the statutory deadlines, most often referred to as „recognition of the complaint”, should apply only to complaints consisting in demanding the implementation of a claim or in exercising a shaping law based on the provisions of civil law (the so-called complaint in the narrow sense) and mean rebuttable legal presumption, i.e. shifting the burden of proof. The position was also expressed that it is in the Civil Code, in order to remove possible doubts,

that the notion of a complaint should be defined in a narrow, civil sense, in order to distinguish it from other „statements” of complainants concerning the functioning or organization of service providers.

Keywords: customer, beneficiary of the insurance contract, consumer, complaint, consequences of failure to respond to the complaint

PROF. DR HAB. BOGUSŁAWA GNELA – Katedra Prawa Cywilnego, Gospodarczego i Prywatnego Międzynarodowego Instytutu Prawa Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie.

e-mail: boguslawa.gnela@uek.krakow.pl

ORCID: 0000-0001-7778-2360