

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

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