

Bartłomiej Chmielowiec

główny specjalista w Biurze Rzecznika Finansowego

Postępowania reklamacyjne w polskim ustawodawstwie

Ustawa o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego

W dniu 11 października 2015 roku weszła w życie [ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym](#) (dalej: ustawa o Rzeczniku Finansowym). Przedmiotowa ustawa wprowadziła rozwiązanie istniejące już w polskim ustawodawstwie, zakładające, że silniejsza strona umowy zawartej z konsumentem, czyli przedsiębiorca, jest zobowiązana rozpatrzyć zastrzeżenia (skargę) klienta dotyczącą zawartej umowy. Ustawa o Rzeczniku Finansowym określa zasady rozpatrywania reklamacji przez podmioty rynku finansowego, czyli przez:

1) instytucję płatniczą, biuro usług płatniczych, instytucję pieniądza elektronicznego i oddział zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego w rozumieniu [ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych](#);

2) bank krajowy, bank zagraniczny, oddział banku zagranicznego, oddział instytucji kredytowej i instytucję finansową w rozumieniu [ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe](#);

3) towarzystwo funduszy inwestycyjnych i fundusz inwestycyjny w rozumieniu [ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych](#);

4) spółdzielczą kasę oszczędnościowo-kredytową w rozumieniu [ustawy z dnia 5 listopada 2009 r. o spółdzielczych kasach oszczędnościowo-kredytowych](#);

5) firmę inwestycyjną w rozumieniu [ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi](#);

6) krajowy zakład ubezpieczeń, zagraniczny zakład ubezpieczeń, główny oddział zagranicznego zakładu ubezpieczeń i oddział zagranicznego zakładu ubezpieczeń w rozumieniu [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej](#);

7) fundusz emerytalny i towarzystwo emerytalne w rozumieniu [ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych](#);

8) instytucję pożyczkową – podmiot będący kredytodawcą w rozumieniu [ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim](#);

9) [Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny](#) i [Polskie Biuro Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#).

Natomiast osobami uprawnionymi do składania reklamacji są:

1) będący osobą fizyczną ubezpieczający, ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia;

2) osoby fizyczne dochodzące roszczeń na podstawie przepisów [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych](#) od Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego lub Polskiego Biura Ubezpieczycieli Komunikacyjnych;

3) członkowie funduszu emerytalnego lub osoby uprawnione w rozumieniu ustawy z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych, uczestnicy pracowniczego programu emerytalnego lub osoby uprawnione w rozumieniu [ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o pracowniczych programach emerytalnych](#), oszczędzający lub osoby uprawnione w rozumieniu [ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o indywidualnych kontaktach emerytalnych oraz indywidualnych kontaktach zabezpieczenia emerytalnego](#), osoby otrzymujące emeryturę kapitałową w rozumieniu [ustawy z dnia 21 listopada 2008 r. o emeryturach kapitałowych](#);

4) będący osobą fizyczną klient banku, członek spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, klient instytucji płatniczej, klient biura usług płatniczych, klient instytucji pieniądza elektronicznego, klient oddziału zagranicznej instytucji pieniądza elektronicznego, klient instytucji kredytowej, klient instytucji finansowej, uczestnik funduszu inwestycyjnego, klient firmy inwestycyjnej i klient instytucji pożyczkowej.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, mianowicie:

1) w formie pisemnej – osobiście, w jednostce podmiotu rynku finansowego obsługującej klientów, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 [ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe](#);

2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w jednostce, o której mowa w ust. 1;

3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez podmiot rynku finansowego.

W przypadku złożenia reklamacji podmiot rynku finansowego rozpatruje reklamację i udziela klientowi odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji, okres rozpatrywania reklamacji nie może przekroczyć 60 dni od dnia jej otrzymania.

Jedną z istotnych sankcji za niedotrzymanie terminu na udzielenie reklamacji jest domniemanie prawne zawarte w art. 8 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Mianowicie w przypadku niedotrzymania terminu na udzielenie odpowiedzi na reklamację uważa się ją za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Ponadto ustawa umożliwia Rzecznikowi Finansowemu, który reprezentuje klientów podmiotów rynku finansowego, nałożenie w drodze decyzji administracyjnej kary do wysokości 100 000 zł w przypadku naruszenia przez te podmioty obowiązków nałożonych ustawą. W szczególności Rzecznik może nałożyć karę w przypadku braku udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację w ustawowych terminach, braku uzasadnienia faktycznego i prawnego, a także braku wyczerpującej informacji na temat stanowiska podmiotu rynku finansowego lub pouczenia o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany, i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.

Postępowanie reklamacyjne zawarte w prawie przewozowym

Zgodnie z treścią art. 65 ust. 1 [ustawy z dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe](#), przewoźnik co do zasady ponosi odpowiedzialność za utratę, ubytek lub uszkodzenie przesyłki powstałe od przyjęcia jej do przewozu aż do jej wydania oraz za opóźnienie w przewozie przesyłki. Kolejne normy prawne zawarte w przedmiotowej ustawie wskazują, że w przypadku kiedy przed wydaniem przesyłki okaże się, iż doznała ona ubytku lub uszkodzenia, przewoźnik powinien niezwłocznie protokolarnie ustalić stan przesyłki oraz okoliczności powstania szkody. Przewoźnik powinien także wykonać te czynności na żądanie uprawnionego (odbiorcy lub nadawcy przesyłki), jeżeli twierdzi on, że przesyłka jest naruszona. Przedmiotowe ustalenia protokolarne powinny być dokonane w obecności uprawnionego, a jeżeli wezwanie go nie jest możliwe albo nie zgłosi się on w wyznaczonym terminie, przewoźnik dokonuje ustaleń w obecności osób zaproszonych przez siebie do tej czynności.

Jeżeli po wydaniu przesyłki okaże się, że uprawniony ujawnił ubytek lub uszkodzenie niedające się z zewnątrz zauważyć przy odbiorze, przewoźnik powinien ustalić stan przesyłki na żądanie uprawnionego zgłoszone niezwłocznie po ujawnieniu szkody, nie później jednak niż w ciągu 7 dni od dnia odbioru przesyłki. Sam protokół podpisują osoby uczestniczące w ustaleniu stanu przesyłki, zaś w sytuacji, kiedy uprawniony nie zgadza się z treścią protokołu, może zamieścić w nim zastrzeżenie z uzasadnieniem. Uprawniony otrzymuje bezpłatnie egzemplarz protokołu.

Zgodnie z treścią art. 75 prawa przewozowego dochodzenie roszczeń w postępowaniu sądowym przysługuje uprawnionemu po bezskutecznym wyczerpaniu drogi reklamacji, a zatem aby móc skutecznie dochodzić roszczeń w postępowaniu sądowym, obligatoryjnym postępowaniem jest postępowanie reklamacyjne. Jednocześnie reklamację lub wezwanie do zapłaty uważa się za bezskuteczne, jeżeli dłużnik nie zapłacił dochodzonych należności w terminie 3 miesięcy od dnia doręczenia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

Warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja lub wezwanie do zapłaty, a także tryb postępowania reklamacyjnego określone są w [rozporządzeniu Ministra Transportu i Budownictwa z dnia 24 lutego 2006 r. w sprawie ustalania stanu przesyłek oraz postępowania reklamacyjnego](#). Stosownie zatem do uregulowań zawartych w przedmiotowym rozporządzeniu reklamację składa się w formie pisemnej. Powinna ona zawierać:

- 1) datę sporządzenia reklamacji;
- 2) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) przewoźnika;
- 3) imię i nazwisko (nazwę) i adres zamieszkania (siedzibę) osoby składającej reklamację;
- 4) tytuł oraz uzasadnienie reklamacji;
- 5) kwotę roszczenia (oddzielnie dla każdego dokumentu przewozowego);
- 6) wykaz załączonych dokumentów;
- 7) podpis osoby uprawnionej do wniesienia reklamacji.

Do reklamacji powinny być dołączone, odpowiednio do przedmiotu roszczenia, oryginały dokumentów dotyczących zawarcia umowy przewozu oraz potwierdzone kopie innych dokumentów związanych z rodzajem i wysokością roszczenia, w tym poświadczających uprawnienia do bezpłatnych lub ulgowych przejazdów. Reklamację można

złożyć w dowolnym punkcie odprawy przewoźnika lub w jednostce organizacyjnej wskazanej przez przewoźnika jako właściwa do załatwiania reklamacji.

Na zakończenie należy wskazać, że bieg przedawnienia roszczeń zawieszają się na okres od dnia wniesienia reklamacji lub wezwania do zapłaty do dnia udzielenia odpowiedzi na reklamację lub wezwania do zapłaty i zwrócenia załączonych dokumentów, najwyżej jednak na okres przewidziany do załatwienia reklamacji lub wezwania do zapłaty.

Normy obowiązujące w kodeksie cywilnym

Zgodnie z ogólną zasadą zawartą w art. 556 [kodeksu cywilnego](#), sprzedawca jest odpowiedzialny względem kupującego, jeżeli rzecz sprzedana ma wadę fizyczną lub prawną (rękojmia). Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej z umową, zaś w szczególności uznaje się, że rzecz sprzedana jest niezgodna z umową, jeżeli:

1) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;

2) nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił kupującego, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;

3) nie nadaje się do celu, o którym kupujący poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia;

4) została kupującemu wydana w stanie niezupełnym.

W sytuacji, kiedy rzecz sprzedana ma wadę, kupujący może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, chyba że sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla kupującego wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Natomiast jeżeli kupującym jest konsument, może on zamiast zaproponowanego przez sprzedawcę usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez kupującego jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez sprzedawcę.

W celu m.in. zdyscyplinowania sprzedawców w zakresie wyrażenia stanowiska odnośnie do zgłoszonej niezgodności przez kupującego, który jest konsumentem, ustawodawca przewidział specjalny tryb dochodzenia uprawnień. Mianowicie, zgodnie z treścią art. 561⁵ k.c.: „Jeżeli kupujący będący konsumentem zażądał wymiany rzeczy lub usunięcia wady albo złożył oświadczenie o obniżeniu ceny, określając kwotę, o którą cena ma

być obniżona, a sprzedawca nie ustosunkował się do tego żądania w terminie czternastu dni, uważa się, że żądanie to uznać za uzasadnione”. Przedmiotowy przepis wprowadza zatem domniemanie prawne, zgodnie z którym brak stanowiska sprzedawcy co do zamierzonego przez kupującego konsumenta sposobu realizacji uprawnień z tytułu rękojmi w terminie 14 dni oznacza milczącą akceptację wybranego sposobu przywrócenia przedmiotu sprzedaży do jego zgodności z umową, a jego żądanie za uzasadnione.

Rozpatrywanie reklamacji usług telekomunikacyjnych

Zgodnie z treścią art. 106 [ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne](#) dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej. Przedmiotowa ustawa w art. 106 ust. 2 – analogicznie jak w opisaney wyżej ustawie o Rzeczniku Finansowym oraz w kodeksie cywilnym – przewiduje domniemanie prawne wskazujące, że w sytuacji, kiedy reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona.

Warunki, jakim powinna odpowiadać reklamacja, a także tryb postępowania reklamacyjnego określone są w [rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej](#). Stosownie zatem do uregulowań zawartych w przedmiotowym rozporządzeniu, reklamacja może być złożona w terminie 12 miesięcy od ostatniego dnia okresu rozliczeniowego, w którym zakończyła się przerwa w świadczeniu usługi telekomunikacyjnej, lub od dnia, w którym usługa została nienależycie wykonana lub miała być wykonana, lub od dnia doręczenia faktury zawierającej nieprawidłowe obliczenie należności z tytułu świadczenia usługi telekomunikacyjnej. Co istotne, reklamację złożoną po upływie terminu, o którym mowa wyżej, tj. okresu 12 miesięcy, pozostawia się bez rozpoznania, o czym jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację niezwłocznie powiadamia reklamującego.

Reklamacja może być złożona w każdej jednostce obsługującej użytkowników danego dostawcy usług. Sama reklamacja może być złożona:

- 1) w formie pisemnej – osobiście podczas wizyty reklamującego w jednostce, o której mowa w ust. 1, albo przesyłką pocztową w rozumieniu art. 3 pkt 21 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe;

2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty reklamującego w jednostce obsługującej użytkowników;

3) w formie elektronicznej z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej, o ile takie środki zostały do tego celu wskazane przez dostawcę usług.

Jednostka dostawcy usług rozpatrująca reklamację udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni od dnia jej złożenia. Dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację na papierze. Za zgodą reklamującego, wyrażoną w reklamacji, w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych lub w odrębnym oświadczeniu, dostawca usług potwierdza przyjęcie reklamacji oraz udziela odpowiedzi na reklamację w formie elektronicznej na wskazany w tym celu adres poczty elektronicznej albo z wykorzystaniem innego, wskazanego przez reklamującego środka komunikacji elektronicznej.

Co istotne, prawo dochodzenia w postępowaniu sądowym lub w postępowaniach mediacyjnych przed Prezesem UKE roszczeń określonych w ustawie Prawo telekomunikacyjne przysługuje użytkownikowi końcowemu po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, którą uważa się za wyczerpaną, jeżeli reklamacja nie została uwzględniona lub dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych nie zapłacił dochodzonej należności w terminie 30 dni od dnia, w którym reklamacja usługi telekomunikacyjnej została uwzględniona.