

Warszawa, 22 lipca 2015 r.
KL/396/156/2165/BW/AK/2015

Pan
Kazimierz Kleina
Przewodniczący Komisji Budżetu i Finansów Publicznych
Senat RP

Szanowny Panie Przewodniczo,

W związku z trwającymi w Senacie RP pracami legislacyjnymi nad ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – druk senacki nr 986 (dalej: ustawa), Konfederacja Lewiatan pragnie przedstawić swoje uwagi do przedmiotowej ustawy. Stanowisko przesyłam w załączeniu.

Zastępca Dyrektora Generalnego


Henryka Bochniarz
Prezydent Konfederacji Lewiatan

2 yrciami sead

Do wiadomości:

1. Pani Izabela Leszczyńska, Sekretarz Stanu, Ministerstwo Finansów

Załączniki:

1. Uwagi Konfederacji Lewiatan do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – druk senacki nr 986 (dalej: ustawa).



Uwagi Konfederacji Lewiatan do ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – druk senacki nr 986 (dalej: ustawa):

A. Uwaga do art. 2 pkt. 1) ustawy:

Uprawnienie do złożenia reklamacji zostało przyznane konsumentom oraz przedsiębiorcom. W naszej ocenie jest niecelowe i nieuzasadnione aby wobec przedsiębiorców (profesjonalistów) stosować dokładnie te same zasady dotyczące reklamacji jak wobec konsumentów.

B. Uwaga do art. 4 ustawy:

Niezrozumiałe i sprzeczne z oczekiwaniami klientów jest ograniczenie formy odpowiedzi na reklamacje wyłącznie do pisemnej (w tym elektronicznej wyłącznie na wniosek klienta). Powszechnie stosowanymi kanałami komunikacji z klientami w XXI wieku są telefon/internet, czy choćby (od zawsze) bezpośrednia rozmowa klienta z pracownikiem przedsiębiorcy. Odpowiedź na reklamację udzielona w ten sposób jest szybsza, tańsza i bardziej efektywna niż forma pisemna (dodatkowo pozwala często na natychmiastowe doprecyzowanie odpowiedzi i przekazanie dodatkowych wyjaśnień). Wymóg odpowiedzi wyłącznie na piśmie (w połączeniu z sankcją za naruszenie terminu wynikającą z niezrozumiałego art. 7 ustawy) oznaczał będzie znaczne zwiększenie kosztów funkcjonowania instytucji finansowych, jeśli każda odpowiedź będzie musiała przyjąć formę pisemną i zostać dostarczona w sposób umożliwiający późniejsze udokumentowanie jej przesłania.

C. Uwaga do art. 5 ustawy:

Przepis jest nieprecyzyjny i niedookreślony. **Nie wiadomo bowiem, czy chodzi o faktyczne dostarczenie odpowiedzi na reklamację klientowi, czy też o dotrzymanie terminu polegające na nadaniu przesyłki w urzędzie pocztowym lub wysłanie odpowiedzi pocztą elektroniczną.**

W tym zakresie niezbędne jest doprecyzowanie, w szczególności, że z brakiem dotrzymania tego wiążę uznanie roszczenia klienta z reklamacji. Dlatego postulujemy dokładne określenie, kiedy przedsiębiorca dotrzymuje terminu udzielenia odpowiedzi. W naszej ocenie, dla zachowania terminu, o którym mowa w art. 5 ustawy, wystarczającym powinno być wysłanie odpowiedzi przed jego upływem. W przypadku zachowania dotychczasowego zapisu *de facto* przedsiębiorca będzie musiał dostarczyć odp. w terminie 30 dni ale jak w praktyce ma o zrobić np. wysyłając przesyłkę pocztą? Czy termin zostanie dochowany jeśli klient nie odbierze przesyłki z poczty w rozsądnym terminie i np. list będzie awizowany przez 14 dni? Pamiętać należy, że nie będą tutaj miały zastosowania zapisy kodeksu postępowania cywilnego czy administracyjnego, ale ogólna, zasada, że odp. zostanie faktycznie doręczona dla klienta z zachowaniem terminu ustawowego. Kwestia ta jest więc niezwykle ważna z punktu widzenia przedsiębiorców – podmiotów rynku finansowego.



Treść ustawy w kontekście terminu rozpatrzenia reklamacji powinna być spójna z aktualnie obowiązującymi regulacjami nałożonymi na instytucje finansowe przez Komisję Nadzoru Finansowego „Zasady dotyczące procesu obsługi skarg przez instytucje finansowe” wprowadzone uchwałą z dnia 26.05.2015. Zasadne jest też wyłączenie z terminu 30 i 60 dniowego reklamacji procesowanych przy współpracy z innymi instytucjami, w tym: reklamacje transakcji kartami typu chargeback, reklamacje dotyczące płatności SWIFT oraz WUMT, gdzie bank przyjmujący reklamacje nie ma wpływu na ostateczny termin uzyskania wyjaśnień umożliwiających udzielenie klientowi odpowiedzi. Ponadto przeszkody w rozpatrzeniu reklamacji w terminie 30 dni mogą mieć charakter nie tylko niezależny od podmiotu np. konieczność odszukania dokumentacji archiwalnej, zatem wydłużenie powinno być także możliwe w takich przypadkach.

D. Uwaga do art. 7 ustawy:

Z niezrozumiałych na powodów, na ostatnim etapie prac legislacyjnych w Sejmie przywrócono pierwotnie przewidywaną sankcję za ewentualne nierozpatrzenie reklamacji w ustawowym terminie 30 dni (który w wyjątkowych przypadkach może być wydłużony do 60 dni), polegającą na tym, że w przypadku niedochowania tego terminu, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Uzasadniono to tym, że już dziś takie rozwiązanie istnieje w ustawie o prawach konsumenta, a ponadto dokładnie takie samo rozwiązanie przewiduje propozycja zawarta w przyjętym przez rząd projekcie założeń do ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich. W związku z tym uznano, że brak takiej sankcji stawiałoby podmioty rynku finansowego w uprzywilejowanej sytuacji. To prawda, że we wspomnianym projekcie rządowym zaproponowano wprowadzenie ustawowego obowiązku ustosunkowania się przez przedsiębiorców - i to wszystkich branż, a nie tylko rynku finansowego - do reklamacji konsumenta. Z kolei, brak ustosunkowania się do reklamacji miałby być równoznaczny z jej uznaniem. Ale należy pamiętać, że jest to dopiero projekt, zaś rozwiązanie to krytycznie oceniane jest przez przedsiębiorców.

Wszak, sankcja polegająca na automatycznym uwzględnianiu reklamacji klienta rodzi duże ryzyko nadużywania tej instytucji przez klientów. Po pierwsze, łatwo sobie wyobrazić, że w reklamacjach formułowane będą całkowicie nieuzasadnione żądania - np. twierdzenie, że wyrządzona została szkoda na bardzo wysokie kwoty. W sytuacji braku odpowiedzi na taką „reklamację”, co przecież nie musiałby wynikać ze złej woli przedsiębiorcy, żądanie klienta automatycznie stawałoby się uzasadnione. Kolejnym niebezpieczeństwem mogło być składanie nieuzasadnionych reklamacji i to w bardzo dużych ilościach. Przedsiębiorcy zaś, aby uniknąć negatywnych konsekwencji musieliby odpowiadać na każdą z nich. Wydaje się, że kwestia ta nie została do końca przeanalizowana pod kątem skutków i ewentualnego ryzyka.



Rzeczywiście jest tak, że już dziś istnieje podobne rozwiązanie zawarte w przepisach kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady rzeczy (art. 561⁵ k.c.). Zawiera ono jednak znaczącą różnicę w porównaniu do reklamacji. W przypadku rękojmi za wady, katalog roszczeń klienta w stosunku do przedsiębiorcy jest bowiem zamknięty i obejmuje 1) żądanie wymiany rzeczy, 2) żądanie usunięcia wady albo 3) żądanie o obniżeniu ceny. Natomiast w przypadku reklamacji, katalog ten jest nieograniczony, a co za tym idzie, charakter składanych reklamacji może być różny - nie zawsze dający się określić jako klasyczne roszczenie, któremu instytucja finansowa jest w stanie dać zadość w formie uznania reklamacji.

Mając powyższe na uwadze, poddajemy pod rozważę rezygnację z tego przepisu, który wydaje się bardzo groźny dla przedsiębiorców.

E. Uwaga do art. 23 ustawy:

Rzecznik Finansowy został wyposażony w art. 23 ust. 2 w zdolność do rozpoczynania postępowania mediacyjnego z urzędu. Należy wskazać, iż obligatoryjność poddania się postępowaniu mediacyjnemu przez podmioty finansowe (tak w art. 23 ust. 3 projektu) stoi w jawnej sprzeczności nie tylko z ideą polubownego rozstrzygnięcia sporów (zakładającą dobrowolność poddanie się mu przez obie strony sporu), ale także z rozwiązaniami projektowanymi przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, odpowiedzialny za implementację do polskiego porządku prawnego Dyrektywy Unijnej ADR (2013/11/UE z dnia 21 maja 2013) . W opisie projektowanych rozwiązań implementujących wspomnianą Dyrektywę ADR, UOKiK słusznie opowiada się zarówno przeciwko łączeniu postępowania mediacyjnego z reklamacyjnym, jak i – w szczególności, przeciwko obligatoryjności poddania się przez przedsiębiorcę postępowaniu mediacyjnemu (co szczególnie istotne, zasada dobrowolności poddania się rozstrzygnięciu sporu w tym trybie jest traktowana jako podstawowa dla systemu ADR i wprost wynika także z art. 10 Dyrektywy ADR . Omawiana powyżej wprowadzona zasada obligatoryjności wydaje się także niezrozumiała w kontekście zapisów art. 23 ust. 6 projektu, zakładających iż Rzecznik odstępuje od postępowania mediacyjnego w przypadku oświadczenia jednej ze stron, że nie wyraża ona zgody na proponowane zakończenie sporu.

F. Uwaga do art. 31 ustawy:

Omawiany przepis przewiduje możliwość nakładania na podmioty kar finansowych do 100.000 PLN za naruszenia niektórych przepisów ustawy. Po pierwsze, brak jest zapisu dotyczącego przedawnienia ścigania za tego typu delikty administracyjne od chwili ich popełnienia. Ponadto również brak jest wskazania, czy kara do 100 000 PLN miałyby być nakładana w konsekwencji każdorazowego przekroczenia terminu na odpowiedź, czy też w przypadku wielokrotnego naruszania tych terminów przez instytucje finansową. Oznacza to dowolność organu we wszczynaniu/ściganiu przedsiębiorców nawet za drobne naruszenia bez ograniczenia czasowego.



W naszej ocenie, takie limitowanie powinno być określone np. jako rok od końca roku w którym nastąpiło naruszenie przepisów ustawy. Po drugie, rodzi się pytanie, dlaczego przedsiębiorca ma być karany niejako dwa razy za o samo. Skoro ustawa w art. 7 ustawy wskazuje sankcję uznania roszczeń klienta w przypadku niedotrzymania terminu udzielenie odpowiedzi a z drugiej strony rzecznik może nałożyć karę za takie nieudzielnie odp. w terminie. Po trzecie wreszcie, pojawił się – jak się wydaje – błąd legislacyjny, jako, że przepis pozwala nakładać karę finansową na podmiot za sankcję z art. 7, co jest o tyle niezrozumiałe, że przepis ten nie nakłada na podmiot żadnego obowiązku a stanowi jedynie opis sankcji za naruszenie art. 5 i 6 ustawy.

Konfederacja Lewiatan, Warszawa, dnia 22 lipca 2015 r.

