

Rozdział XII

III. 4. Inne zlecenie tzw. umiarkowane reklamacji
umiejętnego przedsiębiorcy

III CZP 113/17, Postępowanie wszczęte przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji. - Uchwała Sądu Najwyższego

Opublikowano: OSNC 2019/4/36, OSP 2019/7-8/68, LEX nr 2502047

Uchwała

Sądu Najwyższego

z dnia 13 czerwca 2018 r.

III CZP 113/17

Postępowanie wszczęte przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji.

TEZA aktualna

W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2270) nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.

UZASADNIENIE

Skład orzekający

Przewodniczący: Sędzia SN Agnieszka Piotrowska (spr.).

Sędziowie SN: Wojciech Katner, Marian Kocon.

Sentencja

Sąd Najwyższy w sprawie z powództwa E. D. przeciwko (...) Towarzystwu Ubezpieczeń Spółce Akcyjnej w Ł. o zapłatę, po rozstrzygnięciu w Izbie Cywilnej na posiedzeniu jawnym w dniu 13 czerwca 2018 r., zagadnienia prawnego przedstawionego przez Sąd Okręgowy w Ł. postanowieniem z dnia 12 lipca 2017 r., sygn. akt II Ca (...),

"Czy w procesie z powództwa klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, regulacja zawarta w art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r. poz. 892, t. jedn. z późn. zm.) wyłącza możliwość kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia tak co do zasady, jak i co do wysokości, czy jedynie oznacza przerzucenie ciężaru dowodu na podmiot rynku finansowego, który będzie zobowiązany udowodnić, że roszczenie nie przysługuje powodowi bądź przysługuje mu w niższej wysokości?"

podjął uchwałę:

W postępowaniu wszczętym przez klienta przeciwko podmiotowi rynku finansowego o zapłatę kwoty roszczenia zgłoszonej w reklamacji klienta, art. 8 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2270) nie wyłącza możliwości kwestionowania przez podmiot rynku finansowego zasadności dochodzonego roszczenia; na podmiocie tym spoczywa ciężar dowodu, że powodowi nie przysługuje roszczenie lub przysługuje w niższej wysokości.

Uzasadnienie faktyczne

Powódka E. D. domagała się zasądzenia od pozwanego (...) Towarzystwa Ubezpieczeń S.A. w Ł. kwoty 26 800 zł z odsetkami ustawowymi od dnia 28 września 2015 r. do dnia zapłaty, tytułem zadośćuczynienia za krzywdę. Wyrokiem z dnia 22 listopada 2016 r. Sąd Rejonowy w Ł. uwzględnił to powództwo w całości ustalając, że w dniu 19 czerwca 2015 r. powódka doznała obrażeń ciała w wyniku wypadku komunikacyjnego, spowodowanego przez kierowcę ubezpieczonego w pozwanym towarzystwie ubezpieczeniowym w zakresie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Pismem z dnia 28 sierpnia 2015 r. powódka zgłosiła pozwanemu szkodę, żądając między innymi wypłaty zadośćuczynienia w kwocie 30 000 zł oraz zwrotu kosztów leczenia i rehabilitacji. W postępowaniu likwidacyjnym, strona pozwana początkowo odmówiła przyznania

zadośćuczynienia, powołując się na brak trwałych następstw wypadku, natomiast zwracała udokumentowane wydatki na leczenie i rehabilitację, zgodnie z przedkładanymi przez powódkę sukcesywnie dowodami na ich poniesienie. Wskutek dalszej korespondencji prowadzonej z powódką w toku postępowania likwidacyjnego, strona pozwana, decyzją z dnia 7 października 2015 r. wypłaciła powódce zadośćuczynienie w wysokości 1 600 zł, uznając dalsze żądanie za wygórowane. Ubezpieczyciel pouczył także powódkę, że osoby fizyczne będące klientami podmiotu rynku finansowego, mogą zgłaszać zastrzeżenia w formie reklamacji dotyczącej usług świadczonych przez pozwanego na podstawie ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 2270 - dalej: "u.r.r."), która weszła w życie w toku postępowania likwidacyjnego.

Pismem z dnia 29 lutego 2016 r., wysłanym drogą elektroniczną w tym samym dniu, powódka wystąpiła do pozwanego z taką reklamacją, zarzucając, że strona pozwana przeprowadziła postępowanie likwidacyjne nierzetelnie, albowiem nie zleciła przebadania powódki przez biegłych lekarzy i nie ustaliła faktycznych rozmiarów krzywdy doznanej przez nią w wyniku wypadku. Reklamująca wniosła o ponowne rozpatrzenie zgłoszonego roszczenia o zadośćuczynienie i przyznanie go w wysokości 28 400 zł pod rygorem wytoczenia powództwa o zapłatę. W ustawowym terminie ubezpieczyciel nie odpowiedział na tę reklamację, stąd pismem z dnia 7 kwietnia 2016 r. powódka zażądała zapłaty wskazanej w reklamacji kwoty. Decyzją z 12 kwietnia 2016 r. pozwany przyznał powódce uzupełniające zadośćuczynienie w wysokości 1 600 zł, odmawiając zaspokojenia roszczenia o zadośćuczynienie w pozostałej części jako wygórowanego, co spowodowało wytoczenie przez E. D. rozpoznawanego powództwa.

W oparciu o te ustalenia, Sąd Rejonowy uznał, że powództwo zasługuje w całości na uwzględnienie bez potrzeby przeprowadzania wnioskowanych przez strony dowodów z dokumentów, zeznań świadków, opinii biegłych sądowych z zakresu medycyny i psychologii oraz przesłuchania powódki, na okoliczność rozmiarów krzywdy i szkody poniesionej przez powódkę w wyniku wypadku. Sąd pierwszej instancji wskazał, że zgodnie z art. 8 przytoczonej ustawy, reklamację nie rozpatrzoną w ustawowym terminie uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Oznacza to, że podmiot rynku finansowego, w tym przypadku ubezpieczyciel, jest bezwzględnie zobowiązany do wypłaty kwoty wskazanej w reklamacji powódki, do której nie odniósł się w ustawowym terminie i nie może w postępowaniu sądowym kwestionować tej kwoty ani co do zasady, ani co do wysokości.

Przy rozpoznawaniu apelacji pozwanego, zarzucającej naruszenie art. 8 u.r.r., art. 824¹ w zw. z art. 361 § 1 k.c. i art. 5 k.c. w zw. z art. 8 u.r.r., Sąd Okręgowy powziął poważne wątpliwości prawne, którym dał wyraz w przedstawionym zagadnieniu prawnym.

Uzasadnienie prawne

Sąd Najwyższy zważył, co następuje:

Przedstawione zagadnienie prawne dotyczy wykładni art. 8 u.r.r., przewidującego, że w przypadku niedotrzymania terminu określonego w art. 6, a w określonych przypadkach terminu określonego w art. 7, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Ustawa zawiera definicję "klienta podmiotu rynku finansowego" (art. 2 pkt 1), którym może być zarówno konsument w rozumieniu art. 22¹ k.c., jak i osoba fizyczna nie będąca konsumentem, oraz definicję "reklamacji" (art. 2 pkt 2), określając, że jest nią wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego. Ustawa nie definiuje bliżej pojęcia owych "zastrzeżeń" oraz ich charakteru i zakresu. W kolejnych przepisach uregulowano sposób wniesienia przez klienta reklamacji (art. 3), obowiązki informacyjne podmiotu rynku finansowego (art. 4), termin i sposób rozpatrzenia reklamacji przez podmiot rynku finansowego (art. 5, 6, 7), a także obowiązkowe elementy odpowiedzi podmiotu na reklamację klienta (art. 9, 10). W pisemnym uzasadnieniu projektu tej ustawy wskazano między innymi, że "celem ustawy reklamacyjnej jest podwyższenie poziomu ochrony osób korzystających z usług finansowych poprzez jednoznaczne ustawowe przesądzenie trybu i terminów rozpatrywania przez podmioty rynku finansowego składanych przez ich klientów reklamacji w ramach procedur skargowych (...). Niezbędnym czynnikiem dla prawidłowego funkcjonowania wprowadzanych przepisów jest umieszczenie w regulacji stosownej sankcji. W przedmiotowej materii, w sytuacji niedochowania narzuconych terminów, będzie to uznanie, iż podmiot rynku finansowego rozpatrzył reklamację pozytywnie, tj. zgodnie z wolą wnoszącego. Takie podejście należy uznać za prokonsumenckie, pozwalające budować zaufanie do całego sektora rynku finansowego oraz zgodne z zasadą pewności obrotu gospodarczo-prawnego".

Użycie przez ustawodawcę pojęcia "sankcji" w przytoczonym uzasadnieniu projektu ustawy reklamacyjnej nie przynosi odpowiedzi na pytanie o charakter i skutki uchybienia obowiązkowi udzielenia przez podmiot rynku finansowego odpowiedzi na reklamację klienta w ustawowym terminie. Trzeba przy tym zauważyć, że pojęcie "sankcji" kojarzone jest przede wszystkim z regulacjami prawa karnego, przewidującymi ujemne następstwa naruszenia zakazu lub nakazu określonego zachowania, egzekwowane z urzędu przy użyciu przymusu państwowego; towarzyszy temu wymaganie, aby sankcja była skuteczna, odstrasżająca i proporcjonalna. Zagadnienie sankcji jako konsekwencji uchybienia obowiązkowi cywilnoprawnym jest bardziej złożone, ponieważ prawo cywilne ma bardziej skomplikowaną strukturę niż prawo karne lub administracyjne oraz obejmuje swoim działaniem liczne obszary życia społecznego i gospodarczego, regulując rozmaite zagadnienia, w tym między innymi prawa podmiotowe, roszczenia, uprawnienia kształtujące, przesłanki czynności prawnych.

Regulacje o podobnej do art. 8 u.r.r. treści zawarte są także w innych ustawach regulujących wymianę dóbr lub świadczenie usług. Art. 561⁵ k.c. przewiduje, że 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 uznał za uzasadnione. Zgodnie z art. 7a ust. 1 i 2 u.p.k., jeżeli przepisy odrębne nie stanowią inaczej, przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Jeżeli przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym

mowa w ust. 1, uważa się, że uznał reklamację. Stosownie do art. 106 ust. 1 i 2 u.p.t., dostawca publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych jest obowiązany do rozpatrzenia reklamacji usługi telekomunikacyjnej. Jeżeli reklamacja usługi telekomunikacyjnej nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, uważa się, że została ona uwzględniona. Art. 16b ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1553), jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Ustawa z dnia 10 kwietnia 1997 r. - Prawo energetyczne (tekst jedn.: Dz. U. z 2017 r. poz. 220) przewiduje w art. 6c ust. 2, że przedsiębiorstwo energetyczne jest obowiązane rozpatrzyć reklamację, w terminie 14 dni od dnia jej złożenia. Jeżeli reklamacja nie została rozpatrzona w tym terminie, uważa się, że została uwzględniona.

Przegląd prezentowanych w nauce prawa poglądów prawnych wskazuje na brak jednolitych zapatrywań przedstawicieli doktryny na temat charakteru wymienionych wyżej postępowań reklamacyjnych oraz skutków nierozpatrzenia reklamacji klienta przez jej adresata w ustawowym terminie. Przyjmuje się, że regulacje te konstruują niewzruszalną fikcję prawną uznania reklamacji albo wzruszalne domniemanie prawne uznania reklamacji przez podmiot, albo domniemanie faktyczne uznania reklamacji, albo niewłaściwe uznanie żądania zawartego w nierozpatrzonej reklamacji.

W jednym z nielicznych orzeczeń dotyczących tej problematyki, a mianowicie w wyroku z dnia 5 lipca 2012 r., IV CSK 75/12 (OSNC 2013, Nr 3, poz. 40), do którego Sąd Okręgowy w L. nawiązał w uzasadnieniu przedstawionego zagadnienia prawnego, Sąd Najwyższy podniósł, że art. 8 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz zmianie kodeksu cywilnego (Dz. U. Nr 141, poz. 1176) przewiduje dla kupującego na wypadek stwierdzenia niezgodności z towarem cztery uprawnienia w stosunku do sprzedawcy, ograniczając jednak możliwą kolejność ich wyboru przez kupującego. Kupujący może w razie niezgodności towaru z umową skorzystać w pierwszej kolejności z uprawnień zawartych w art. 8 ust. 1 tj. żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, a dopiero w dalszej kolejności, jeżeli spełnione są określone przesłanki, żądać obniżenia ceny albo odstąpić od umowy. Art. 8 ust. 3 tej ustawy stanowi, że jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w jego ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione. Dokonując interpretacji tej normy prawnej Sąd Najwyższy przyjął, jednakże bez szerszego uzasadnienia, że brak odpowiedzi sprzedawcy na zgłoszone przez kupującego żądanie, stwarza fikcję jego uznania. Tak jak w przypadku uznania roszczenia oznacza przyznanie przez sprzedającego okoliczności niezgodności towaru z umową oraz zgodę co do treści żądania, a więc sposobu doprowadzenia do zgodności towaru z umową, jeżeli sposób ten został określony w treści żądania. Po bezskutecznym upływie terminu określonego w art. 8 ust. 3, sprzedający, który nie udzielił w ustawowym terminie odpowiedzi na żądanie naprawy albo wymiany towaru, nie może wobec tego skutecznie uchylać się od odpowiedzialności za niezgodność towaru z umową, może natomiast podnosić zarzut niemożności świadczenia.

W uzasadnieniu postanowienia przedstawiającego zagadnienie prawne do rozstrzygnięcia, Sąd Okręgowy, odwołując się do poglądów nauki prawa oraz analizy przytoczonych wyżej regulacji dotyczących skutków nierozpatrzenia w ustawowym terminie reklamacji klientów różnych instytucji, wskazał na dwa kierunki możliwej interpretacji normy zawartej w art. 8 u.r.r.

Zgodnie z pierwszym z nich, art. 8 u.r.r. konstruuje fikcję prawną, że podmiot rynku finansowego uznał reklamację klienta zgodnie z jego żądaniem, w konsekwencji jest bezwzględnie zobowiązany spełnić zawarte w niej żądanie, bez względu na jego treść i zasadność w świetle łączącego strony stosunku prawnego. Fikcja ta jest niewzruszalna, wobec czego w sytuacji odmowy spełnienia tego żądania i wytoczenia przez klienta powództwa, pozwany podmiot rynku finansowego nie może kwestionować roszczenia objętego nierozpatrzoną w terminie reklamacją ani co do zasady, ani co do wysokości. Ma tu miejsce prekluzja wszelkich twierdzeń, zarzutów i wniosków dowodowych zmierzających do wyjaśnienia zasadności i zgodności z prawem reklamacji, zaś ewentualne nadużycia klienta, polegające przykładowo na zawarciu w reklamacji niezasadnych zastrzeżeń lub żądania nienależnych, ewentualnie wygórowanych świadczeń, mogą być korygowane przez sąd przez zastosowanie normy art. 5 k.c.

Stosownie do drugiego możliwego kierunku wykładni, norma art. 8 u.r.r. wprowadza domniemanie prawne, że podmiot rozpatrzył reklamację zgodnie z wolą wnoszącego ją klienta. Ma ono charakter wzruszalny, co oznacza, że w razie nie zaspokojenia przez podmiot rynku finansowego żądania zawartego w reklamacji i wniesienia pozwu przez klienta, pozwany podmiot rynku finansowego będzie zobowiązany do udowodnienia (następuje tu przerzucenie ciężaru dowodu z powoda na pozwanego), że sformułowane w reklamacji zastrzeżenia są niezasadne, a klientowi nie przysługuje zgłoszone w niej roszczenie lub przysługuje ono w innej wysokości.

Rozstrzygając przedstawione zagadnienie prawne, Sąd Najwyższy zważył, że u podstaw każdej reklamacji, definiowanej w sposób bardzo ogólny w art. 2 pkt 2 u.r.r., leży określony stosunek zobowiązaniowy, którego źródłem jest zazwyczaj czynność prawna lub przepis ustawy. Treść tego stosunku determinuje wzajemne prawa i obowiązki stron. Nie ma podstaw do przyjęcia, że nierozpatrzenie reklamacji klienta w ustawowym terminie (i to bez względu na przyczynę nie dotrzymania terminu, która może być niezależna od podmiotu rynku finansowego) powoduje taką modyfikację tego stosunku prawnego, taki skutek konstytutywny, że bez względu na podstawę faktyczną tego stosunku oraz przepisy stosunek ten regulujący, podmiot rynku finansowego ma bezwzględny obowiązek spełnienia świadczenia wyrażonego przez klienta w reklamacji, niezależnie od tego, czy obiektywnie się ono należy. Nie jest przekonujący argument o możliwości korygowania ewentualnych nadużyć klientów przez zastosowanie art. 5 k.c., ponieważ jest to przepis wyjątkowy i zarezerwowany do szczególnych przypadków, do którego sądy powinny sięgać w wyjątkowych sytuacjach.

Przyjęcie przedstawianego kierunku wykładni art. 8 u.r.r. powoduje odejście od ogólnych zasad dowodzenia (art. 6 k.c.), co należy uznać za korzystne dla klienta będącego powodem. Klient dochodzący realizacji roszczenia objętego nierozpoznaną w terminie reklamacją będzie zobowiązany tylko do wykazania, że złożył reklamację w rozumieniu ustawy, która nie została rozpatrzona w ustawowym terminie przez podmiot rynku finansowego. Ciężar dowodu nieistnienia podstaw do uwzględnienia żądania klienta będzie zaś spoczywał na pozwanym.

Prezentowana wykładnia art. 8 u.r.r. nie oznacza przyzwolenia na lekceważenie klientów, przejawiające się w nierozpatrywaniu przez podmioty rynku finansowego reklamacji w ustawowym terminie. Nie jest uzasadniony pogląd, że prowadzi ona do pozbawienia klientów ochrony, powoduje zniechęcanie klientów do składania reklamacji, a także zachęca podmioty rynku finansowego do ignorowania reklamacji, czyniąc ten instrument bezużytecznym. W istocie rzeczy, w interesie podmiotów rynku finansowego leży terminowe udzielenie odpowiedzi na reklamację, skoro w przypadku umotywowanej odpowiedzi odmownej (art. 9 i 10 u.r.r.), to na niezadowolonym kliencie spoczywał będzie ciężar udowodnienia jej zasadności w ewentualnym postępowaniu sądowym dotyczącym roszczenia zawartego w reklamacji. Przyjęcie, że w przypadku nierozpoznania reklamacji w ustawowym terminie i powstałego na tym tle sporu, postępowanie sądowe miałyby się sprowadzić do "automatycznego" uwzględnienia przez sąd żądania klienta zawartego w tej reklamacji nie jest uzasadnione. Pozbawienie podmiotu możliwości zgłoszenia twierdzeń faktycznych, zarzutów i dowodów zmierzających do ustalenia prawdy materialnej, stanowi naruszenie konstytucyjnej zasady równości stron w postępowaniu sądowym oraz ograniczenie konstytucyjnego prawa podmiotu rynku finansowego do sądu. Wyłącza w istocie kontrolę przez sąd powszechny zasadności żądań klienta, w tym także klienta nie będącego konsumentem, bez względu na ich podstawę faktyczną i prawną oraz w oderwaniu od łączącego strony stosunku cywilnoprawnego.

W tym stanie rzeczy orzeczono jak w uchwale.