

Katarzyna Malinowska

Nowa ustawa o prawach konsumenta a umowa ubezpieczenia

Przedmiotem niniejszego artykułu jest przedstawienie nowej ustawy o prawach konsumenta uchwalonej w dniu 30 maja 2014 r., która wchodzi w życie w dniu 25 grudnia 2014 r.¹, w kontekście umowy ubezpieczenia i skutków, jakie nowa ustawa rodzi w obrębie praw i obowiązków stron w konsumenckiej umowie ubezpieczenia.

W związku z faktem, że ustawa ta stanowi implementację *acquis communautaire* do polskiego porządku prawnego², a więc jest emanacją ewolucji, jaką przeszła ostatnimi laty polityka Unii Europejskiej w sferze ochrony konsumenta, najpierw przedstawione zostaną tendencje europejskie w tej dziedzinie, aby następnie przyjrzeć się bliżej polskiemu sposobowi jej implementacji i jego wpływowi na kształt umowy ubezpieczenia.

Słowa kluczowe: umowa ubezpieczenia, ochrona konsumenta w ubezpieczeniach, dyrektywa o prawach konsumenta, ustawa o prawach konsumenta.

1. Ewolucja ochrony konsumenta w UE

Ochrona konsumenta w Unii Europejskiej charakteryzuje się wielowymiarowością, jednakże w niniejszym artykule uwaga zostanie skupiona na relacjach kontraktowych, w tym w szczególności na umowie ubezpieczenia i na instrumentach przewidzianych przez ustawodawcę europejskiego w tym zakresie. Od momentu powstania struktur europejskich w latach 50. XX wieku, idea ochrony konsumenta przeszła dość długą ewolucję, począwszy od wywodzenia jej z norm dotyczących funkcjonowania rynku, poprzez stopniowe wprowadzanie bezpośredniej i wyraźnej regulacji w kolejnych traktatach, w tym w szczególności w Jednolitym Akcie Europejskim, Traktacie Amsterdamskim oraz Traktacie z Maastricht³, aż do bardzo rozbudowanych norm, z jakimi mamy do czynienia obecnie. Na początkowym etapie dość wyraźnie rysowała się koncep-

¹ Dz. U. z 24 czerwca 2014 r. poz. 827 (dalej: ustawa).

² Chodzi tu o dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniającej dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylającej dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 22 listopada 2011 r., s. 64), dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. UE L 171 z 7 lipca 1999 r., z późn. zm.) oraz dyrektywy 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającej dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE (Dz. Urz. UE L 271 z 9 października 2002, s. 16, z późn. zm.), ostatnio zmienionej dyrektywą 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 2007 r. (Dz. Urz. UE L 319 z 5 grudnia 2007 r., s. 1).

³ Traktaty te wywodzą się z pierwotnego Traktatu Rzymskiego [Traktat ustanawiający Europejską Wspólnotę Gospodarczą (EWG) z dnia 25 marca 1957 r. – Jednolity Akt Europejski, O.J. L 169

cja, że ochrona konsumenta nie jest celem samym w sobie, ale jedynie ma zapewnić efektywne funkcjonowanie rynku wewnętrznego⁴. Jednakże wyrażane na początku przekonanie, że samo stworzenie szans na istnienie równej konkurencji na rynku zapewni ochronę konsumentom, okazało się złudne⁵. Dlatego też w kolejnych aktach przyjmowanych przez UE, ochrona konsumenta zaczęła się pojawiać już w sposób wyraźny, początkowo w formie programów konsumenckich⁶, a następnie wprowadzona została Jednolitym Aktem Europejskim z 1987 r.⁷, aby ostatecznie, Traktatem z Maastricht, zostać usankcjonowana jako jedna z polityk Wspólnoty⁸.

Nie bez znaczenia dla rozwoju tej strategii okazał się także kryzys finansowy i konsekwencje wynikające z trudności dokonywania wyborów na liberalnym rynku. W wyniku działań podjętych w tym okresie niewątpliwie nastąpiła poprawa świadomości konsumentów co do przysługujących im praw. Główną zasługę za ten fakt przypisuje się położeniu nacisku na politykę informacyjną, a w tym nałożeniu obowiązków informacyjnych na przedsiębiorców⁹. Miało to służyć zapewnieniu możliwości świadomego procesu decyzyjnego konsumentom, nie wyeliminowało jednak wszystkich problemów i, oprócz tych dotyczących egzekwowania uprawnień przysługujących konsumentowi, wskazuje się obecnie wręcz na przeciążenie informacyjne, które stało się udziałem konsumentów¹⁰. Informacja konsumencka nadal więc pozostaje punktem zapalnym, teraz jednak także z uwagi na obserwowane zagrożenia dla transparentności oferowanych produktów i usług właśnie z powodu nadmiaru informacji. W szczególności widoczne jest to na gruncie prawa kontraktowego. Problemy tego rodzaju stają się bardziej widoczne wraz z rozwojem oferty w formie elektronicznej¹¹. Obecny status polityki prokonsumenckiej określa się jako serce

z 29 czerwca 1987 r.; Traktat Amsterdamski zmieniający Traktat o Unii Europejskiej, Traktaty ustanawiające Wspólnotę Europejską oraz niektóre związane z nimi akty, O.J. C 340 z 10 listopada 1997 r., Traktat o Unii Europejskiej (Traktat z Maastricht), O.J. C 191 z 29 lipca 1992 r.]

⁴ K. Marak, K. Poroś, *Ochrona konsumenta usług finansowych w świetle prawa wspólnotowego*, (w:) *Ochrona konsumenta usług finansowych*, red. B. Gnela, Warszawa 2007, s. 138.

⁵ E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 8.

⁶ K. Marek, K. Poroś, op. cit., s. 135, Przyjęte pięć filarów praw konsumenta – Paryż 1975; por. także E. Wieczorek, *Ochrona konsumenta*, (w:) *Ochrona Praw Jednostki*, red. Z. Brodecki, Warszawa 2004, s. 313.

⁷ Nałożono wówczas na Komisję Europejską obowiązek dążenia do zachowania wysokiego standardu ochrony konsumenta, przy czym podstawowym celem podejmowanych działań był nadal sam rynek wewnętrzny, E. Łętowska, op. cit., s. 10.

⁸ Strategia powyższa została wzmocniona przez Traktat Amsterdamski, który wskazał jako jedno z zadań Wspólnot promowanie wysokiego poziomu ochrony konsumenta, a ponadto uzupełniał obszar tej ochrony o prawo do informacji i edukacji oraz organizowania się w celu ochrony interesów. Przyjmuje się, że od tego momentu ochrona konsumenta stała się strategicznym celem Europy, celem samym w sobie, a nie tylko wypadkową działań na rzecz powstania rynku wewnętrznego. Reguluje to wprowadzony wówczas art. 3 jako „przyczynianie się do polepszenia ochrony konsumenta” oraz cały odrębny tytuł XIV o ochronie konsumenta.

⁹ The 2007– 2013 EU Consumer Strategy, COM (2007) 99 final.

¹⁰ G. Low (2013) *A psychology of Choice of Laws*, European Business Law Review, May 2013, p. 379–380.

¹¹ Commission Staff Working Paper, Consumer Empowerment in the EU, s. 14–15, Brussels 07.04.2011, SEC (2011) 469 final.

jednolitego rynku europejskiego i jako jeden z priorytetów działań Komisji Europejskiej na mocy dokumentu przyjętego w maju 2012 r.¹². Dalsze działania Komisji Europejskiej w obrębie polityki konsumenckiej związane są także ze strategią Europa 2020. Przyjęty został w tej mierze komunikat: *A European Consumer Agenda – Boosting confidence and growth*¹³, uznający politykę prokonsumencką za jeden z priorytetów.

W ostatnich latach Unia Europejska stanęła przed dodatkowymi wyzwaniami, które w znaczący sposób oddziałują na kształt polityki prokonsumenckiej. Towarzyszą one w nieodłączny sposób realiom społeczeństwa informacyjnego, jak zwykło się już nazywać obecne stosunki społeczne. Nie ulega bowiem wątpliwości, że handel elektroniczny oraz usługi świadczone *online* kształtują w istotny sposób życie współczesnego społeczeństwa¹⁴.

Wizja „elektronicznej Europy” wymaga jednak dodatkowych działań ze strony organów wspólnotowych, gdyż obecnie mamy do czynienia z mozaiką różnych ustawodawstw, zasad, reguł, standardów i praktyk rynkowych (noszącą nazwę *electronic jungle*), co skutkuje brakiem koherentności i operacyjności systemu ochrony konsumenta. Ma to szczególne znaczenie w zakresie sprzedaży i usług świadczonych na odległość, w obrębie których stopień skomplikowania przepisów i ich wzajemnej zależności w sposób istotny podważa zaufanie do systemu prawa zarówno ze strony konsumentów, jak i przedsiębiorców. Zaufanie to zaś, jak wynika z przeprowadzonych badań, jest jednym z podstawowych wyznaczników wzrostu gospodarczego¹⁵. Tak więc, efektywne budowanie transgranicznego rynku wewnętrznego możliwe jest głównie poprzez wzrost zaufania uczestników rynku, zaufanie to zaś budowane być powinno przede wszystkim przez odpowiednie strategie informacyjne¹⁶.

2. Dyrektywa o prawach konsumenta a koncepcja ochrony konsumenta w Unii Europejskiej w usługach finansowych

Odpowiedzią na problemy zasygnalizowane powyżej ma być uchwalona w 2011 r. dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE w sprawie praw konsumentów, która stanowi efekt prac nad dotychczas obowiązującymi

¹² This year we will focus on stepping up the enforcement of EU consumer legislation, one of the key priorities of the European Consumer Agenda that the Commission adopted in May 2012.; http://ec.europa.eu/dgs/health_consumer/information_sources/consumer_affairs_events_en.htm

¹³ Commission Staff Working Document, on knowledge-enhancing aspects of consumer empowerment 2012–2014, Brussels, 19.7.2012, s. 3 oraz *A European Consumer Agenda – Boosting confidence and growth*, COM (2012) 225, final.

¹⁴ Commission Communication to the European Parliament, the Council, the Economic and social Committee and the Committee of the Regions, *A coherent framework for building trust in the Digital Single Market for e-commerce and online services*, Brussels XXX, COM (2011) 942, s. 1.

¹⁵ Raport COM (2012) 225 final, dostępny pod adresem: http://ec.europa.eu/consumers/archive/strategy/docs/consumer_agenda_2012_en.pdf

¹⁶ Commission Staff Working Document on knowledge – enhancing aspects of consumer empowerment 2012 – 2014, Brussels 19.7.2012, SWD (2012) 235 final.

aktami prawnymi w dziedzinie ochrony konsumentów¹⁷. Jak wskazuje się w dyrektywie w pkt. 2 preambuły, dyrektywy konsumenckie dotyczące ochrony praw konsumentów, w tym postanowień niedozwolonych oraz zawierania umów na odległość „*poddano przeglądowi w świetle zdobytych doświadczeń, z myślą o uproszczeniu i aktualizacji mających zastosowanie przepisów, wyeliminowaniu niespójności oraz usunięciu niepożądanych luk w prawie*”.

Podkreślono także znaczenie stosunków kontraktowych zawieranych na odległość dla rozwoju rynku wewnętrznego, dotyczy to bowiem przede wszystkim umów zawieranych *on-line*, których liczba wykazuje silną tendencję wzrostową. Zgodnie z dyrektywą, „*harmonizacja niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych na odległość i niektórych aspektów umów z udziałem konsumentów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa jest niezbędna w celu wspierania rzeczywistego rynku wewnętrznego dla konsumentów, opartego na właściwej równowadze pomiędzy wysokim poziomem ochrony konsumentów i konkurencyjnością przedsiębiorstw, przy jednoczesnym zapewnieniu poszanowania zasady pomocniczości*”.

Dlatego też, główny nacisk w zakresie dalszego rozwoju polityki prokonsumenckiej powinien być położony na wykorzystanie transgranicznego potencjału handlu i usług świadczonych na odległość, w tym przy zastosowaniu środków elektronicznego porozumiewania się. Tymczasem, jak podkreśla się, mimo że potencjał ten „*powinien być jednym z głównych wymiernych osiągnięć rynku wewnętrznego, nie jest w pełni wykorzystywany*” (pkt 5 preambuły dyrektywy). Jak wynika z przeprowadzonych badań, potencjał „*umów negocjowanych poza lokalem przedsiębiorstwa (sprzedaż bezpośrednia) jest ograniczony szeregiem czynników, w tym różnymi przepisami krajowymi dotyczącymi ochrony konsumentów, wprowadzanymi w odniesieniu do tej branży*”. Podkreśla się wręcz, że „*niektóre różnice powodują powstawanie znaczących barier w funkcjonowaniu rynku wewnętrznego, mających wpływ na przedsiębiorców i konsumentów. Różnice te zwiększają koszty przestrzegania przepisów, ponoszone przez przedsiębiorców chcących prowadzić transgraniczną sprzedaż towarów i świadczenie usług. Nieproporcjonalne rozdrobnienie [przepisów – przyp. autorki] podważa również zaufanie konsumenta do rynku wewnętrznego*” (pkt 6 preambuły dyrektywy).

W konsekwencji, jak się wydaje, „*pełna harmonizacja w zakresie informacji dla konsumentów i prawa do odstąpienia od umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa przyczyni się do wysokiego poziomu ochrony konsumentów i lepszego funkcjonowania rynku wewnętrznego w stosunkach między przedsiębiorstwami a konsumentami*”¹⁸.

¹⁷ Dotyczy to w szczególności dyrektywy Rady 85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa oraz dyrektywy 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość.

¹⁸ W dyrektywie wyrażono wręcz oczekiwanie, że małe i średnie przedsiębiorstwa (w tym również indywidualni przedsiębiorcy) lub przedstawiciele handlowi przedsiębiorstw sprzedaży

Powyższe założenia aktualne są dla wszystkich branż gospodarki, w których odbywa się obrót z konsumentami, także w ubezpieczeniach, będących częścią zbiorczego pojęcia usług finansowych. Nie ulega wątpliwości, że na tym sektorze od dawna koncentruje się uwaga regulatora europejskiego, ze względu na poziom skomplikowania usług finansowych w odbiorze konsumenckim oraz ważkość dóbr będących ich przedmiotem (jak chociażby inwestowanie środków, oszczędności lub ochrona zdrowia, życia, itp.). Wrażliwość na problemy wynikające ze świadczenia usług finansowych na rynku wewnętrznym wzmogła się w sposób oczywisty w czasie kryzysu finansowego, dotyczy jednak także funkcjonowania rynku w okresie koniunktury, a związanego np. z ujawnianymi co jakiś czas problemami w zakresie np. *missellingu*.

Dlatego też ustawodawstwo UE w sposób szczególny dotyczy usług finansowych¹⁹ i wymaga szczególnych rozwiązań w tym zakresie. W konsekwencji, uważa się, że dyrektywa nie powinna mieć zastosowania w tej dziedzinie. Proponuje się jedynie stosowanie zachęt wobec państw członkowskich *„aby w trakcie tworzenia prawa w obszarach nieuregulowanych na poziomie Unii wzorowały się na istniejących przepisach ustawodawstwa Unii w taki sposób, aby zapewnić równe zasady wszystkim konsumentom i w odniesieniu do wszystkich umów dotyczących usług finansowych”*. Ten punkt widzenia został wyraźnie potwierdzony w art. 3 ust. 3 pkt 1 dyrektywy, zgodnie z którym nie ma ona zastosowania do umów m.in. dotyczących usług finansowych (lit. d).

Analizując postanowienia dyrektywy można zauważyć, że tak jak dotychczasowe instrumenty ochronne w dziedzinie ochrony konsumentów koncentruje się ona polityce informacyjnej, a w ramach powyższego, wprowadza pełną (a nie jak zazwyczaj w przeszłości – minimalną) harmonizację przepisów dotyczących informacji, które mają zostać przekazane w odniesieniu do umów zawieranych na odległość i umów zawieranych poza lokalem przedsiębiorstwa. Takie podejście stanowi już wyraźną tendencję widoczną od pewnego czasu w UE, w związku z konstatacją, że harmonizacja minimalna, nawet w obrębie stosunków kontraktowych nie usuwa różnic pomiędzy krajowymi systemami prawa prywatnego, a niejednokrotnie jeszcze bardziej je pogłębia, co oczywiście jest sprzeczne z ideą ich uchwalenia i celem implementacji. Z tego też jednak względu, dyrektywa objęła tylko wycinek materii umownej²⁰. Wprowadzone wymogi informacyjne mają z założenia uzupełniać obowiązki informacyjne prze-

bezpośredniej powinni być bardziej skłonni do pozyskiwania klientów w innych państwach członkowskich, zwłaszcza w regionach przygranicznych.

¹⁹ Usługa finansowa została zdefiniowana w dyrektywie jako każda usługa o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym. Definicja w polskiej ustawie została zawarta w art. 4 ust. 2, który opiera się na art. 16a ust. 1 ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (stanowiącym transpozycję definicji z art. 2 lit. b dyrektywy 2002/65/WE, która jest identyczna z definicją zawartą w art. 2 pkt 12 dyrektywy 2011/83/UE), polegającym na przykładowym wycieszeniu takich usług – patrz uzasadnienie do projektu ustawy, s. 4.

²⁰ S. Weatherhill, *The Consumer Rights Directive: How and why a quest for „coherence” has (largely) failed*, CML Rev. 2012.4.1279.

widziane w dyrektywie „usługowej” oraz dyrektywie w sprawie handlu elektronicznego²¹. Pomimo, że harmonizacja wprowadzona mocą dyrektywy ma z założenia charakter pełny, państwa członkowskie powinny zachować możliwość nakładania dodatkowych wymogów informacyjnych mających zastosowanie do usługodawców, którzy prowadzą przedsiębiorstwo na terytorium tych państw członkowskich – *patchwork* regulacyjny, z którym mamy do czynienia obecnie, w pewnym sensie więc pozostanie.

3. Implementacja dyrektywy do prawa polskiego a umowa ubezpieczenia

Analizując zakres stosowania dyrektywy, wyłączający z jej przedmiotu usługi finansowe, warto zastanowić się, jak sposób jej implementacji do polskiego porządku prawnego może mieć wpływ na umowę ubezpieczenia. Faktem jest, że dyrektywa wprowadza harmonizację pełną, a to oznacza, że nie ogranicza państw członkowskich w rozszerzaniu zakresu jej stosowania na obszary nią nieobjęte. Potwierdza to wyraźnie tekst dyrektywy, wskazując, że państwa członkowskie powinny zachować swoje kompetencje w zakresie stosowania przepisów niniejszej dyrektywy do dziedzin nieobjętych zakresem jej stosowania. Państwa członkowskie mogą zatem utrzymać w mocy lub wprowadzić przepisy krajowe, odpowiadające wszystkim lub niektórym przepisom dyrektywy, w odniesieniu do umów nieobjętych zakresem jej stosowania. Dotyczy to na przykład stosowania dyrektywy do osób prawnych lub fizycznych, które nie są konsumentami (w tym do małych i średnich przedsiębiorstw) lub do umów, które nie są umowami zawieranymi na odległość. Ponadto państwa członkowskie mogą utrzymać w mocy lub wprowadzić krajowe przepisy w kwestiach, które nie są wyraźnie uregulowane w niniejszej dyrektywie. Wyraźnie przewidziano także, że dyrektywa nie powinna wpływać na prawo krajowe w dziedzinie prawa umów w odniesieniu do tych aspektów prawa umów, które nie są przez nią uregulowane, w tym kwestii zawierania lub ważności umowy, a także w zakresie środków ochrony prawnej o charakterze ogólnym dotyczących umów.

Tak ściśle wytyczony zakres zastosowania dyrektywy nie stoi więc na przeszkodzie uregulowaniu w przepisach ją implementujących kwestii wybiegających poza jej zakres. Tak też uczynił polski ustawodawca, wprowadzając do nowej ustawy o prawach konsumenta przepisy dotyczące czynności ubezpieczeniowych. Biorąc pod uwagę powyższe wskazania zawarte w dyrektywie co do swobody ustawodawców krajowych, taki zabieg nie budzi wątpliwości, wydaje się jednak, że w zakresie, w jakim ustawa o prawach konsumenta dotyczy umowy ubezpieczenia – nie stanowi ona implementacji dyrektywy, lecz po prostu wyraz swobody ustawodawczej polskiego parlamentu. Z technicznego punktu

²¹ Dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym oraz dyrektywa 2000/31/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego w ramach rynku wewnętrznego.

widzenia jest to zaś efekt przewidzianego w ustawie uchylenia ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a przepisy zawarte w rozdziale piątym ustawy są w dużej mierze tożsame z przepisami, które obecnie znajdują się w rozdziale 2a ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, a które stanowią transpozycję dyrektywy 2002/65/WE dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość²². Można więc stwierdzić, że brak jest istotnych zmian w stosunku do umowy ubezpieczenia. Jednak kilka kwestii w niej uregulowanych zasługuje na uwagę.

Zastosowanie ustawy do usług finansowych przybrało ograniczony zakres. Ustawa zgodna jest bowiem, co do założenia, z celami dyrektywy i zgodnie z art. 4 ust. 2, jej przepisów nie stosuje się do umów dotyczących usług finansowych, w szczególności więc także do czynności ubezpieczeniowych – z wyjątkiem umów dotyczących usług finansowych zawieranych na odległość, do których stosuje się przepisy rozdziałów 1 i 5, gdzie specjalne reguły dotyczą właśnie świadczenia usług finansowych na odległość. W rezultacie uchwalenia ustawy, zmiany wprowadzono co do zasad wykonywania umowy ubezpieczenia (jednakże bez zmian bezpośrednio w przepisach kodeksu cywilnego o umowie ubezpieczenia) oraz w innych ustawach regulujących funkcjonowanie rynku ubezpieczeniowego. Dotyczy to ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym²³ oraz ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych²⁴.

Zagadnienia regulowane przepisami ustawy o prawach konsumenta dotyczą kilku odrębnych kwestii, a wśród nich należy wymienić **zakres podmiotowy**, tak podmiotów uprawnionych, jak i zobowiązanych, co w ubezpieczeniach może mieć szczególny wymiar z uwagi na możliwość zaangażowania w udzielanie ochrony ubezpieczeniowej dużego kręgu podmiotów. Ponadto należy mieć na uwadze zakres przedmiotowy obowiązków, moment wykonania tychże obowiązków oraz ich wpływ na elementy materialnoprawne stosunku ubezpieczeniowego.

W zasadzie nie uległ zmianie **zakres przedmiotowy obowiązków informacyjnych** nałożonych na ubezpieczycieli i pośredników ubezpieczeniowych, gdyż treść obecnego art. 39 ustawy stanowi odzwierciedlenie dotychczasowego art. 16b ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów. Trzeba jednak zwrócić uwagę na niewielką zmianę wprowadzoną w zakresie momentu udzielenia informacji konsumentowi. Jak wskazuje art. 39 ust. 1 ustawy, jest to najpóźniej chwila wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, podczas gdy według art. 16b uchylonej ustawy był to najpóźniej moment złożenia mu propozycji zawarcia umowy. Mając na względzie sposoby zawierania umowy ubezpieczenia, warto postawić pytanie, co oznacza chwila wyrażenia woli związania się umową przez konsumenta? Czy jest to złożenie oferty przez ubez-

²² Patrz: uzasadnienie do projektu ustawy, s. 7.

²³ Dz. U. Nr 124, poz. 1154, z późn. zm.

²⁴ Tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 392.

pieczającego w formie wniosku o ubezpieczenie? Czy też może moment przyjęcia przez ubezpieczającego dokumentu potwierdzającego zawarcie umowy ubezpieczenia, który ma obowiązek wystawić ubezpieczyciel, zgodnie z art. 809 k.c., a która to chwila w razie wątpliwości uważana jest za moment zawarcia umowy ubezpieczenia? Wydaje się, że bardziej adekwatny będzie ten pierwszy moment, jako że wystawienie polisy przesądza o zawarciu umowy, a celem ustawodawcy wydaje się przesunięcie udzielenia informacji na okres przed zawarciem umowy, stąd zresztą używane powszechnie sformułowanie obowiązków przedkontraktowych.

Samo sformułowanie zawarte w ustawie może nasuwać w tym względzie wątpliwości. Wątpliwe jest, czy odpowiedź na to pytanie przynosi ust. 3 w art. 39 ustawy, który przewiduje dostarczenie wymaganych informacji w formie pisemnej przed zawarciem umowy, a gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który na to nie pozwala – niezwłocznie po jej zawarciu. Jak się wydaje, termin powyższy dotyczy jedynie dostarczenia informacji w formie pisemnej. Pozostaje więc nadal wątpliwość, jaki moment w trakcie procedury zawierania umowy ubezpieczenia będzie tym, o którym wspomina ustawa co do wypełnienia obowiązków informacyjnych.

Inna kwestia, której warto przyjrzeć się bliżej, dotyczy **prawa do odstąpienia** od umowy bez podania przyczyny (z tego powodu termin na odstąpienie zwany jest popularnie także *cooling period*, a więc swoistego rodzaju czas na ochłonięcie i racjonalne zapoznanie się z warunkami zawartej umowy). Mianowicie, zgodnie z art. 40 ustawy, „konsument, który zawarł na odległość umowę o usługi finansowe, może od niej odstąpić bez podania przyczyn, składając oświadczenie na piśmie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, o którym mowa w art. 39 ust. 3, jeżeli jest to termin późniejszy”²⁵. Termin uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem oświadczenie zostało wysłane. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem. **W przypadku umowy ubezpieczenia, termin wyznaczony konsumentowi wynosi 30 dni od dnia poinformowania go o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji zawartych w ustawie**, jeżeli jest to termin późniejszy. Przepis ten został także przeniesiony z ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów (art. 16c).

Jak wiadomo, nie jest to jedyne prawo odstąpienia przewidziane dla umowy ubezpieczenia. Podstawowa regulacja w tym zakresie znajduje się w art. 812 § 4 k.c. i dotyczy wszystkich umów ubezpieczenia zawartych na okres przekraczający 6 miesięcy z prawem odstąpienia przyznanym wszystkim ubezpieczającym bez względu na ich status konsumenta, z podziałem dokonany pomiędzy przedsiębiorców (7 dni) i pozostałych ubezpieczających (30 dni) w zakresie terminu na odstąpienie biegnącego od dnia zawarcia umowy. Mając powyższe na uwadze, może się wydawać, że regulacja zawarta uprzednio w usta-

²⁵ Ustawa o prawach konsumenta zawiera także załączniki: nr 1 – dotyczący wzoru pouczenia o prawie odstąpienia oraz nr 2 – wzór formularza odstąpienia od umowy.

wie o ochronie niektórych praw konsumentów, a obecnie w nowej ustawie o prawach konsumenta ma niewielkie znaczenie praktyczne dla umowy ubezpieczenia. Prawo odstąpienia zawarte w ustawie ma bowiem węższy zakres i dotyczy tylko umów ubezpieczenia zawartych na odległość i tylko z udziałem konsumentów. Prawo do odstąpienia reguluje art. 40 ust. 2 ustawy (w brzmieniu niemal tożsamym z poprzednią regulacją), zgodnie z którym termin do odstąpienia od umowy wynosi 30 dni od dnia poinformowania konsumenta o zawarciu umowy lub od dnia potwierdzenia informacji, do których zobowiązany jest ubezpieczyciel, jeżeli jest to termin późniejszy.

Drobną, choć dość istotną różnicą jest usankcjonowanie zachowania terminu przez konsumenta do wykonania prawa odstąpienia od umowy, jeżeli przed jego upływem oświadczenie o odstąpieniu zostało wysłane. Stanowi to odstępstwo od ogólnych zasad składania oświadczeń woli, zgodnie z którymi oświadczenie uważa się za złożone z chwilą, kiedy doszło do adresata w taki sposób, aby mógł się z nim zapoznać (art. 61 k.c.). Inne różnice co do natury odstąpienia od umowy ubezpieczenia dotyczą skutku, jaki wywiera ona na cały stosunek ubezpieczenia. Podczas gdy w regulacji art. 812 § 4 k.c., będącego wszak transpozycją dyrektyw ubezpieczeniowych II generacji, doktryna podkreśla jego skutek *ex nunc*²⁶, ustawa powtarza w tym względzie regulację ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów, bardziej skorelowaną w tej mierze z ogólną zasadą kodeksu cywilnego, a wynikającą chociażby z art. 395 § 2 k.c. Zgodnie z tą regulacją, w przypadku odstąpienia od umowy, umowa uważana jest za niezawartą, a więc odstąpienie następuje ze skutkiem *ex tunc*. Takie brzmienie powtarza obecnie art. 40 ust. 3 ustawy, przy czym specyficznie reguluje zasady zwrotu świadczeń, gdyż to, co strony świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu, w terminie 30 dni: 1) od odstąpienia od umowy – w przypadku świadczeń konsumenta albo 2) od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od umowy – w przypadku świadczeń przedsiębiorcy. Natomiast w przypadku rozpoczętego za zgodą konsumenta świadczenia usług przed upływem terminów do odstąpienia, przedsiębiorca może żądać zapłaty ceny lub wynagrodzenia za usługę rzeczywiście wykonaną. To zrównuje pod względem praktycznym regulację ustawy z zawartą w kodeksie cywilnym, art. 812 § 4 k.c. co do obowiązku zapłaty składki. Nie należy bowiem zapominać, że pomimo wyodrębnienia prawa do odstąpienia na podstawie ustawy w odniesieniu do umów zawieranych na odległość z udziałem konsumentów, przepisy te muszą być stosowane łącznie z innymi przepisami kodeksu cywilnego o umowie ubezpieczenia, w tym np. przepisami o zwrocie składki (art. 813 k.c.)²⁷. Porównując obydwie regulacje, tę zawartą w ustawie oraz zawartą w kodeksie cywilnym, ta pierwsza wydaje się być bardziej precyzyjna, tak co do charakteru prawa odstąpienia, jak i co do jego skutków. Mając zaś na uwadze ogólne zasady wykładni, chociażby takie jak *lex*

²⁶ M. Serwach, *Komentarz do art. 812 k.c.*, Wolters Kluwer 2010.

²⁷ J. Pokrzywniak, *Komentarz do art. 812 k.c.*, Warszawa 2007, Wolters Kluwer (w zakresie sposobu wykładni przepisów o odstąpieniu od umowy ubezpieczenia).

specialis derogat legi generali, trzeba pamiętać, że przepisy kodeksu cywilnego będą miały w tym wypadku charakter *lex generalis* w stosunku do przepisów ustawy, która reguluje tylko umowy ubezpieczenia zawierane na odległość. W tym zakresie przepisy ustawy będą miały walor *lex specialis*, a tym samym pierwszeństwo zastosowania w zakresie tychże umów. Oczywiście najlepszym rozwiązaniem wydawałoby się regulacyjne ujednoczenie instytucji prawa odstąpienia w umowie ubezpieczenia, a tym samym uproszczenie stosowania przepisów w tym zakresie. Mając bowiem na uwadze zwiększający się wolumen umów ubezpieczenia zawieranych w systemie *direct*, można spodziewać się, że znaczenie przepisów pozakodeksowych wcale nie będzie marginalne, ale będzie stale rosło, co może powodować trudności w ich stosowaniu poprzez konieczność zastosowania różnych aktów prawnych do jednej umowy ubezpieczenia: np. prawo odstąpienia z ustawy, pozostałe zasady umowy ubezpieczenia z kodeksu cywilnego. Taka sytuacja nie sprzyja zachowaniu transparentności przepisów. W konkluzji można stwierdzić, że obecna regulacja prawa odstąpienia od umowy, mimo formalnej zgodności z prawem UE, wydaje się nie spełniać postulatów podnoszonych w ustawodawstwie UE i całym *acquis communautaire* co do kompatybilności i transparentności przepisów o ochronie konsumenta.

W przepisach ustawy dokonano nieznacznej zmiany w obrębie **definicji konsumenta**, pod względem przedmiotowym precyzując zakres ochrony w taki sposób, że dotyczy ona wyłącznie czynności dokonywanych przez osobę fizyczną z przedsiębiorcą. Zmiana ta nie ma wielkiego wpływu na zakres ochrony konsumenckiej w ubezpieczeniach. Zauważyć bowiem należy, że już od 2004 r. kodeks cywilny zawiera przepisy, które rozszerzają zakres podmiotowy ochrony przyznawanej ubezpieczającym co do skutków stosowania we wzorcach ubezpieczeniowych postanowień niedozwolonych²⁸, obejmując nią także (od 2007 r. w art. 805 § 4 k.c.) osoby fizyczne zawierające umowę ubezpieczenia związaną bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową. Zgodnie z art. 808 § 5 k.c., zasada ta ma zastosowanie także do ubezpieczonych w przypadku zawarcia umowy na cudzy rachunek (jednakże gdy umowa ubezpieczenia nie wiąże się bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową ubezpieczonej osoby fizycznej).

Zmiana dokonana ustawą wydaje się więc w odniesieniu do ubezpieczeń bez znaczenia także z tego powodu, że wszystkie czynności prawne w ubezpieczeniach są dokonywane z przedsiębiorcami, czy to z samym ubezpieczycielem, czy też pośrednikiem ubezpieczeniowym. Niemniej jednak należy mieć na uwadze, że obecne rozwiązania ochronne przyjęte w odniesieniu do umowy ubezpieczenia mogą w dłuższej perspektywie ulec zmianie. Jak obserwujemy bowiem w regulacjach unijnych, tak w aktach prawa stanowionego (dyrektywy

²⁸ Początkowo odpowiedni przepis został wprowadzony z dniem 1 stycznia 2004 r. do art. 384 jako § 5, zgodnie z którym „w przypadku umowy ubezpieczenia przepisy niniejszego tytułu stosuje się do stron umowy, także gdy ubezpieczający nie jest konsumentem”. Przepis ten został uchylony z dniem 10 sierpnia 2007 r. i w nieco okrojonej formie podobna regulacja wprowadzona została do art. 805 k.c., obejmując swą dyspozycją jedynie osoby fizyczne.

ubezpieczeniowe II i III generacji, rozporządzenie Rzym I), jak i projektach (*Restatement of Principles of Insurance Contract Law*), punkt ciężkości regulacji ochronnej przesuwają się z definicji podmiotowej konsumenta na definicję o charakterze mieszanym, łączącą ze sobą elementy podmiotowe oraz przedmiotowe i odzwierciedlającą podział na ryzyka duże²⁹ i pozostałe.

Jak wynika chociażby z przepisów rozporządzenia Rzym I, wyższy poziom ochrony ubezpieczających został ustanowiony dla ryzyk pozostałych, tzw. masowych, bez względu na to, czy ubezpieczający spełnia w takich wypadkach kryteria konsumenta, pociągając za sobą ograniczone możliwości wyboru prawa właściwego przez strony, a swobodę pozostawiając dla umów ubezpieczenia obejmujących duże ryzyka. Można powiedzieć, że wspomniana wyżej zmiana już się dokonała i w Polsce, a to poprzez bezpośredni skutek wiążący rozporządzenia, choć jeszcze jako taka nie zaistniała w świadomości ubezpieczeniowej. Koncepcja ochrony według podziału na ryzyka duże i pozostałe znalazła też odzwierciedlenie w projekcie *Restatement*, który w postanowieniach dotyczących obligatoryjnego zastosowania poszczególnych przepisów wskazuje, że umowa może wyłączyć stosowanie przepisów PEICL (z pewnymi wyraźnie wskazanymi wyjątkami), o ile takie wyłączenie nie narusza interesów ubezpieczającego, ubezpieczonego i beneficjenta, jednakże wyłączenie może być stosowane na korzyść którejkolwiek ze stron w umowach dotyczących ryzyk dużych, co oznacza, że w zakresie ryzyk pozostałych nie jest możliwe odstępstwo na niekorzyść ubezpieczającego, ubezpieczonego lub beneficjenta (art. 1:103).

Analizując pozostałe przepisy ustawy o prawach konsumenta dotyczące ubezpieczeń, należy wskazać na zmiany wprowadzone do ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych. Mają one jednak charakter kosmetyczny, gdyż polegają na zmianie nazwy ustawy regulującej prawo do odstąpienia od umowy przez ubezpieczającego. Dotychczas podstawą do odstąpienia był art. 16c ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny, która to ustawa, na skutek uchwalenia ustawy podlega uchyleniu³⁰.

²⁹ Ryzyko duże zdefiniowane zostało w ustawie o działalności ubezpieczeniowej w art. 2 pkt 2 w ślad za II dyrektywą w sprawie ubezpieczeń innych niż ubezpieczenia na życie i oznacza: 2) duże ryzyka – ryzyka, o których mowa w dziale II załącznika do ustawy: a) grupy 4–7, 11, 12, b) grupy 14, 15 – w przypadku gdy ubezpieczający wykonuje działalność gospodarczą lub wolny zawód, a ryzyko wiąże się z tą działalnością, c) grupy 8, 9, 13, 16 – w przypadku gdy ubezpieczający przekracza co najmniej dwa z następujących kryteriów w roku obrotowym: suma bilansowa wynosi 6,2 mln euro, obroty netto wynoszą 12,8 mln euro, średnia liczba pracowników wynosi 250 osób, jeżeli ubezpieczający należy do grupy kapitałowej, dla której przygotowywane jest sprawozdanie skonsolidowane w rozumieniu ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2013 r. poz. 330 i 613), powyższe kryteria oceniane będą na podstawie sprawozdania skonsolidowanego;

³⁰ Odpowiednie zmiany dotyczą więc art. 29 w ust. 1 pkt 10, art. 33 pkt 8, art. 41 w ust. 1 pkt 5, art. 47 w ust. 6 pkt 2, art. 49 pkt 6, art. 56 w ust. 1 pkt 4, art. 63 w ust. 5 pkt 2, art. 65 pkt 5, art. 76 w ust. 1 pkt 3, gdzie stosowne odwołanie do art. 40 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta zostało każdorazowo poczynione.

W zakresie innych przepisów mogących mieć wpływ na umowę ubezpieczenia, warto zwrócić uwagę na art. 49 ustawy wprowadzający zmianę do art. 4 ust. 2 ustawy o nieuczciwych praktykach rynkowych, zgodnie z którym „za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk”. Zmiana ta jest wynikiem dostosowania ustawodawstwa europejskiego i krajowych do wyroku Trybunału Sprawiedliwości z 19 września 2013 r. w sprawie C-435/11 *CHS Tour Services*, z którego wynika, że dla zakwalifikowania określonej praktyki rynkowej jako praktyki wprowadzającej konsumenta w błąd, nie zachodzi konieczność zbadania, czy taka praktyka jest również sprzeczna z wymogami staranności zawodowej na podstawie art. 5 ust. 2 lit. a ww. dyrektywy³¹.

4. Podsumowanie

Mając na uwadze zakres zmian wprowadzony ustawą o prawach konsumenta, wynikających z postanowień dyrektywy, a dotyczących *stricto* ubezpieczeń, można mieć wrażenie, że mają one nikły wpływ na umowę ubezpieczenia. I rzeczywiście, pod względem „techniczno-prawnym” wniosek ten może być uprawniony, ponieważ większość przepisów wprowadzonych do ustawy znalazła się tam wskutek konieczności uchylecia ustawy o ochronie niektórych praw konsumentów i przeniesienia znajdujących się tam przepisów dotyczących usług finansowych do ustawy o prawach konsumenta. Jednocześnie jednak nie sposób nie zauważyć istotnego trendu zachodzącego w Unii Europejskiej, obejmującego wszystkie sektory gospodarki, zgodnie z którym pojęcie konsumenta zyskuje coraz szerszy kontekst, a on sam główną pozycję w prawie kontraktowym. Brak objęcia dyrektywą usług finansowych wynika z faktu, podkreślonego w jej treści, że ten sektor wymaga szczególnej uwagi oraz szczególnych regulacji i nie może być w związku z tym poddany tym samym ogólnym zasadom.

Oczywiście natychmiast rodzi to kolejne pytanie, czy sektor ubezpieczeń nie jest w obrębie usług finansowych na tyle szczególny, że wymaga odrębnych unormowań w zakresie ochrony konsumenta. W tym względzie można zaobserwować dwa nurty. Z jednej strony, dość istotnie zarysowuje się tendencja do zrównania obowiązków natury informacyjnej w zakresie prawa ubezpieczeń z innymi rodzajami usług finansowych, wzmacniając je tym sposobem (mowa tu przede wszystkim o przepisach dotyczących PRIIPS – *Packaged Retail and Insurance-based Investment Products* oraz dyrektywy MiFiD II – *Markets in Financial Instruments Directive*)³². Z drugiej jednak strony mamy do czynienia z coraz silniejszym nurtem wyodrębniającym regulacje prywatnoprawne dotyczące umowy ubezpieczenia, poczynając od przepisów rozporządzenia

³¹ Patrz szerzej: uzasadnienie do ustawy, s. 10–11.

³² Chodzi tu przede wszystkim o Dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2014/65/UE z dnia 15 maja 2014 roku w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniającą ponadto dyrektywę 2002/92/WE i dyrektywę 2011/61/UE, Dz. Urz. UE L 173. Patrz: J. Łańcucki, *Wpływ nowych regulacji unijnych na funkcjonowanie rynku ubezpieczeniowego*, Prawo Asekuracyjne 2014, nr 3, s. 10–11.

Rzym I i Bruksela I w zakresie wyboru prawa i jurysdykcji sądu w zakresie umów ubezpieczenia, poprzez toczące się prace nad *Common Frame of Reference* w postaci *Restatement of Principles of Insurance Contract Law*, gdzie można zaobserwować zarysowujący się inny niż ogólnie przyjęty w prawie kontraktowym podział podmiotów, które wymagają wzmożonej ochrony tzw. konsumenckiej. Podział ten jest kompatybilny z przyjętą już w dyrektywach II generacji klasyfikacją ryzyka na ryzyka duże i pozostałe, tzw. ryzyka masowe, te ostatnie utożsamiane są właśnie z ubezpieczeniami podmiotów wymagających wzmożonej ochrony.

Mając to na uwadze, wydaje się, że uchwalenie ustawy, jeżeli nie wprowadza bezpośrednich zmian w obrębie umowy ubezpieczenia, a jedynie utrwała instrumenty ochronne przyjęte na początku XXI w., jest w zakresie ubezpieczeń rozwiązaniem tymczasowym. Obserwując nasilenie zainteresowania zabezpieczeniem interesów konsumentów, należy się spodziewać dalszych zmian, dotyczących tym razem usług finansowych, a w tym ubezpieczeń. Postulat konsolidacji, spójności i transparentności przepisów w tym zakresie nadal bowiem pozostaje niezrealizowany.

dr Katarzyna Malinowska

radca prawny, partner w Kancelarii BMSP, Warszawa

The New Act on Consumer Rights and Insurance Contract

The subject matter of the article is a presentation of the new Act on Consumer Rights enacted by the Parliament on 30 May 2014, which comes into force on 25 December 2014 in the context of an insurance contract and consequences which the new Act may have on the parties' rights and obligations in the 'consumer' insurance contract.

Having in mind the fact that the new Act is the implementation of the *acquis communautaire* to the Polish legal system, it is useful to present first the evolution of the EU legislation and the approach to the consumer protection strategy as well as the current tendencies in this respect. Secondly, different aspects of insurance contract included in the new Act are analyzed in order to assess the practical impact of this law, in particular on the scope of information duties and the right of withdrawal from the insurance contract.

Key words: insurance contract, consumer protection in insurance, Directive on Consumer Rights, Act on Consumer Rights.