

ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

25
LAT
1991-2016

13.07.2016
3 3 0/14651



00000082595

KRZYSZTOF PIETRASZKIEWICZ

PREZES

Warszawa, dnia 12 lipca 2016 roku

Pan

Adam Podgórski

Zastępca Szefa Kancelarii Sejmu
SEJM RP

Szanowny Panie Ministrze,

w odpowiedzi na pismo Pana Ministra z dnia 21 czerwca 2016 roku z dnia 26 maja 2015 r. (znak: GMS-WP- 173-164/16) dotyczące wyrażenia opinii w sprawie projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, przesyłam w załączeniu stanowisko Związku Banków Polskich, z prośbą o jego uwzględnienie w toku dalszych prac legislacyjnych. Byłbym także zobowiązany za umożliwienie udziału przedstawicielom Związku w pracach Komisji oraz Podkomisji Sejmowych, które będą zajmowały się tym projektem.

Wierze mi serdecznie
inf.

SEKRETARIAT Z-CY SZEFA KS

L. dz.

20. 07. 2016

Data wpływu



ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH

Uwagi Związku Banków Polskich do projektu ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (druk sejmowy 630)

Projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ma za zadanie stworzenie w Polsce systemu podmiotów prowadzących takie postępowanie dla sporów pomiędzy konsumentami a przedsiębiorcą w oparciu o zasady ustanowione przez odpowiednie przepisy UE. W opinii ZBP, taka forma rozwiązywania sporów z udziałem konsumentów będzie korzystna zarówno dla konsumentów, jak i przedsiębiorców, jako że pozwoli ona obu stronom ograniczyć koszty związane z prowadzeniem przewlekłych postępowań sądowych w sprawach dotyczących drobnych kwot. Niewątpliwym sukcesem jest czternastoletnie doświadczenie sektora bankowego związane z funkcjonowaniem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego potwierdza powyższą tezę oraz uzasadnia skorzystanie z tego modelu relacji z konsumentami także i w innych branżach.

Art. 10 ust. 2

W zakresie przesłanek odmowy rozpatrzenia sporu przez podmiot uprawniony (art. 10 ust. 2) projektodawca posługuje się pojęciami nieostrymi, których stosowanie może powodować wątpliwości interpretacyjne. Tytułem przykładu niedookreślona jest przesłanka polegająca na tym, że spór jest błahy lub skarga służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony (pkt 2), czy rozpatrzenie sporu spowodowałoby poważne zakłócenie skutecznego działania podmiotu uprawnionego (pkt 6). Brak mechanizmów pozwalających na obiektywne ustalenie, czy określona przesłanka została rzeczywiście spełniona, zaś dowolność znaczeniowa pojęć typu „błahy” czy „uciążliwy” będzie powodować poważne wątpliwości w praktyce.

Podobne wątpliwości interpretacyjne były zgłaszane już w trakcie prac legislacyjnych nad ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, gdzie w art. 35 ust. 2 jest mowa o wskazywanych pojęciach „uciążliwości” czy „poważnego zakłócenia skutecznego przeprowadzenia postępowania”. Projekt ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich tylko potwierdza wątpliwości interpretacyjne z ww. ustawy, ale dodatkowo je pogłębia poprzez używanie nowych pojęć nie spotykanych w legislacji, jak np. „błahy”.

Art. 13

W celu uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych, które pojawią się w kontekście nowych przepisów Kodeksu Cywilnego, proponuje się modyfikację używanego w tym

przepisie określenia iż postępowanie prowadzone jest „w postaci papierowej lub elektronicznej”.

Należy bowiem zwrócić uwagę na niespójność terminologii użytej w projekcie ustawy. Art. 13 w zakresie określenia sposobu prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązania sporu powołuje się na postać papierową i postać elektroniczną. Z kolei przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny nie przewidują „postaci papierowej” jako formy czynności prawnych. Kodeks cywilny przewiduje formę pisemną, tj. wymóg złożenia własnoręcznego podpisu na dokumencie obejmującym treść oświadczenia woli - art. 78 kc. W dniu 7.9.2015 r. została opublikowana w Dzienniku Ustaw ustawa z dnia 10.7.2015 r. o zmianie ustawy — Kodeks cywilny, ustawy — Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2015 r. poz. 1311). Ustawa nowelizująca wejdzie w życie w dniu 8.9.2016 r. Przedmiotem nowelizacji jest m.in. ustanowienie nowych form szczególnych dokonywania czynności prawnych – formy dokumentowej i elektronicznej. Zgodnie z nowym art. 77² Kodeksu Cywilnego, do zachowania dokumentowej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie. Nowy art. 77³ Kodeksu Cywilnego będzie stanowił, iż dokumentem jest nośnik informacji umożliwiający zapoznanie się z jej treścią. Wobec powyższego, posłużenie się w projektowanej ustawie (np. w art. 13 ust. 1, czy art. 20 ust. 1 pkt 3) sformułowaniem „postać papierowa” może budzić wątpliwości interpretacyjne, czy ustawodawca ma na myśli formę pisemną w rozumieniu Kodeksu cywilnego (wymóg własnoręcznego podpisu), czy wystarczająca będzie forma dokumentowa, która ma niesformalizowany charakter, ponieważ do jej zachowania wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci dokumentu, w sposób umożliwiający ustalenie osoby składającej oświadczenie.

Z kolei w zakresie elektronicznej formy czynności prawnej podnieść należy, że zgodnie z nowym art. 78¹ Kodeksu Cywilnego do zachowania elektronicznej formy czynności prawnej wystarcza złożenie oświadczenia woli w postaci elektronicznej i opatrzenie go bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu (§ 1). W tym miejscu warto zauważyć, że konsumenci z reguły nie posługują się bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu i ewentualne wprowadzenie takiego obowiązku stanowiłoby utrudnienie w dostępie do pozasądowego postępowania. Konieczne jest więc ponowne poddanie analizie zapisów dotyczących formy prowadzenia postępowania i rozważenie, czy właściwym rozwiązaniem nie byłoby wprowadzenie do projektu ustawy określenia „formy dokumentowej” jako najbardziej dogodnej dla konsumentów.

Art. 15.

Wskazane jest doprecyzowanie przepisu art. 15, tak aby bardziej czytelne były intencje autorów projektu. O ile uzasadniona jest zasada wprowadzona w zdaniu pierwszym tego przepisu określająca, że strona na każdym etapie może być reprezentowana przez pełnomocnika, to wątpliwości dotyczą zdania drugiego, z którego wynika, że strona może korzystać z pomocy osób trzecich, w tym świadczących profesjonalną pomoc prawną. Projektowany przepis nie wskazuje o jaką pomoc chodzi i w jakim zakresie. Czy należy rozumieć, że chodzi o stanowiska osób trzecich czy opinie prawne, które mogą być wykorzystywane w postępowaniu ?

Art. 20 ust. 1 pkt 4

Proponuje się, aby zmodyfikować brzmienie tego przepisu, tak aby zobowiązywał on podmiot uprawniony do przekazywania stronom sporu informacji, oświadczeń lub stanowisk, które zostały mu przekazane w celach związanych prowadzonym postępowaniem.

W opinii Związku, zaproponowane w przedłożeniu rządowym brzmienie może być interpretowane jako obowiązek stworzenia przez podmiot uprawniony odrębnego kanału do bezpośredniej wymiany informacji pomiędzy stronami sporu, co nie jest - jak należy - zakładać intencją projektu. A poza tym strony sporu zawsze mają prawo do bezpośredniej wymiany korespondencji i potwierdzanie tego prawa w formie ustawowej nie jest potrzebne.

Art. 21 ust. 1 pkt 9

Ze względu na podnoszone wątpliwości w trakcie konsultacji prowadzonych przez ZBP, postuluje się doprecyzowanie sformułowania użytego w art. 21 ust. 1 pkt 9). Zgodnie z nim podmiot uprawniony udostępnia do wiadomości publicznej w sposób jasny i zrozumiały informacje o rodzajach norm, które mogą być podstawą rozwiązania sporu. Nie jest wiadome, czy chodzi o wskazanie ustaw, których przepisy będą stosowane czy odwołanie się w ogólności do norm prawnych (przepisów bezwzględnie/względnie) obowiązujących, norm obyczajowych itp.

Art. 21 oraz 22

W opinii ZBP, nieuzasadniony jest również wymóg wprowadzenia dwóch rodzajów sprawozdań z działalności pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich – jednego udostępnianego na stronie internetowej, bądź na trwałym nośniku (art. 21 ust. 2), a drugiego przekazywanego Prezesowi UOKiK (art. 22). Informacje, które powinny znaleźć się w tych sprawozdaniach w przeważającej części pokrywają się. W praktyce więc mogą pojawić się np. wątpliwości dlaczego Prezes Urzędu otrzymuje pełne sprawozdania, a do wiadomości publicznej (konsumentów) podawana jest jedynie jego skrócona wersja.

W naszej ocenie podmiot uprawniony powinien sporządzać jedno sprawozdanie, które powinno zawierać informacje określone w art. 21 ust. 2 pkt 1-7. Byłoby ono przekazywane także do Prezesa Urzędu, który jednak otrzymywałby także dodatkową informację podmiotu uprawnionego, która obejmowałaby swoim zakresem kwestie określone w obecnym art. 22 ust. 1 pkt 4-6.

Art. 30 ust. 3

ZBP proponuje rezygnację z tego przepisu.

Przepis ten przesądza, że udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy w przypadku, gdy nie złożył żadnego oświadczenia, o którym mowa w art. 30 ust. 1 (oświadczenia o zamiarze wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania albo zgodzie na udział w takim postępowaniu, czy odmowie wzięcia udziału w postępowaniu). Dyrektywa 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich przewiduje możliwość ustanawiania przepisów dotyczących sankcji mających zastosowanie w przypadku naruszenia przepisów krajowych przyjętych w zakresie wymogów dotyczących

postępowania ADR, jednakże sankcje te mają być proporcjonalne i nie powinny naruszać fakultatywności postępowania dla każdej strony. Zasada dobrowolności poddania się rozstrzygnięciu sporu jest traktowana jako podstawowa dla systemu ADR i wprost wynika także z art. 10 Dyrektywy ADR.

Art. 32 ust 1 pkt 3

ZBP proponuje rezygnację z tego przepisu, jako że wydaje się on nadmiarowy.

Obowiązek zawierania we wniosku „opisu procedur stosowanych przez podmiot w ramach rozwiązywania sporów konsumenckich” nie wydaje się uzasadniony w sytuacji, gdy na podstawie ust 2 pkt 1 tego samego przepisu do wniosku załączony ma być cały regulamin postępowania obowiązujący w podmiocie uprawnionym. Co do zasady „opis procedur” zawierałby jedynie skrócone i ujęte w bardziej przystępnej formie objaśnienie kluczowych punktów regulaminu, a więc dokument taki nie odrywałby większej merytorycznej roli w procedurze wpisywania do Rejestru.

Warszawa, dnia 12 lipca 2016 roku