Jan Kufel

OCHRONA PRAWNA KONSUMENTA USŁUGI FINANSOWEJ

1. Uwagi wprowadzające

W artykule zostaną przedstawione jedynie wybrane aspekty prawnej ochrony konsumenta i to tylko niektórych usług finansowych. Zakres usług finansowych jest bowiem bardzo szeroki, a w związku z tym obszerna jest również problematyka ochrony prawnej ich biorców.

Usługi o charakterze finansowym świadczą przede wszystkim banki i zakłady ubezpieczeń; usługi te w szerokim zakresie są regulowane właściwymi przepisami prawnymi. Zarówno pojęcie usługi, jak i pojęcie usługi finansowej nie występuje w języku prawnym (normatywnym), natomiast jest spotykane w języku praktyki gospodarczej, w szczególności w języku prawniczym i ekonomicznym[1]. Ekonomiści ujmują usługi finansowe jako świadczenie pracy i/lub korzyści polegające na gospodarowaniu walorami finansowymi klienta bądź ich udostępnianiu klientowi (konsumentowi) w celu stabilizacji – poprawy jego sytuacji materialnej[2]. Stąd też należy na samym wstępie wskazać istotę usługi finansowej oraz jej regulacje prawne.

Cechą usługi finansowej jest między innymi to, że jej dawcą jest wyspecjalizowany przedsiębiorca, najczęściej zobligowany do posiadania stosownego zezwolenia (koncesji) na ich świadczenie. W tym zakresie ustawodawca uczynił szeroki wyłom w ukształtowanej w końcu lat osiemdziesiątych zasadzie wolności gospodarczej[3]. Dotyczy to przede wszystkim usług bankowych i ubezpieczeniowych, ale także usług maklerskich, usług doradztwa podatkowego i innych usług finansowych. Powodem tego jest powszechnie zauważana i często podkreślana chęć ochrony słusznych interesów biorcy usługi finansowej, którym jest najczęściej in-

---

[1] Patrz np. **M. Bitz**, Produkty bankowe. Rynek usług finansowych, Warszawa 1996; **E. Glogowski, M. Muench**, Nowe usługi finansowe, Warszawa 1984.

[2] Tak **K. Rogoziński**, Zarządzanie jakością usług finansowych, Poznań 1998.

[3] Art. 4 ustawy z 23 grudnia 1988 roku o działalności gospodarczej (Dz.U. nr 41, poz. 324 z późniejszymi zmianami); art. 6 obowiązującej do dnia 15.10.1997 r. Konstytucji RP z 1952 r. w brzmieniu nadanym ustawą z 29 grudnia 1989 r. (Dz.U. nr 75, poz. 444).

ny przedsiębiorca (z reguły nie posiadający takiego przygotowania do kształtowania treści nawiązywanego stosunku prawnego o świadczenie usługi jak jej dawca) bądź konsument[4].

2. Podmioty świadczące usługi finansowe; prawna regulacja usług finansowych

Regulacjami prawnymi oddziałującymi na kształt usług finansowych są w szczególności regulacje zawarte w przepisach kodeksu cywilnego[5], ustawy z 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe[6] oraz ustawy z 28 lipca 1990 r. o działalności ubezpieczeniowej[7]. Podstawą każdej usługi finansowej jest nawiązany stosunek prawny, a jego źródłem jest zawsze umowa. Bez umowy nie może być mowy o świadczeniu usługi finansowej.

Wskazane regulacje normatywne odnoszące się w interesującym nas zakresie do usług finansowych mają zróżnicowany charakter prawny. W większości mają one charakter regulacji dyspozytywnych (względnie obowiązujących), które mogą być w szerokim zakresie „modyfikowane" w odniesieniu do konkretnych stosunków umownych drogą stosownych oświadczeń woli stron – partnerów usługi finansowej. Wskazanie i podkreślenie tego faktu jest szczególnie istotne z uwagi na to, że jest to niejako klucz pozwalający zrozumieć pozycję prawną biorcy usługi finansowej. Odmiennie zagadnienie to wygląda w odniesieniu do usług ubezpieczeniowych. Wspólną cechą unormowań usługi ubezpieczeniowej, obok przedmiotu regulacji, jest ich charakter prawny (siła oddziaływania na stosunek ubezpieczeniowy). W zdecydowanej większości mają one charakter bezwzględnie obowiązujący (imperatywny), co oznacza, że strony nie mogą kształtować swych praw i obowiązków w sposób z nimi sprzeczny. Umowna modyfikacja regulacji zawartych w przepisach imperatywnych będzie nieważna (nieskuteczna). Jedynie niektóre z przepisów odnoszących się do usługi ubezpieczeniowej mają charakter względnie obowiązujący (dyspozytywny), co oznacza, że są dopuszczalne umowne od nich odstępstwa. Inaczej zagadnienie to przedstawia się w odniesieniu do innych usług finansowych, w szczególności bankowych, a to dlatego, że ta grupa

---

[4] Co do układów podmiotowych, z jakimi spotykamy się w usługach finansowych, oraz potrzeby prawnej ochrony biorcy takiej usługi patrz **J. Kufel**, Prawna ochrona konsumenta usługi ubezpieczeniowej, Prawo Asekuracyjne 1996, z. 3, s. 17 i n.

[5] Dz.U. 1964 r. nr 16, poz. 93 z późniejszymi zmianami.

[6] Dz.U. nr 140, poz. 939; ustawa ta będzie w dalszym ciągu powoływana jako „prawo bankowe".

[7] Tj.: Dz.U. 1996 r. nr 11, poz. 62 z późniejszymi zmianami. Ustawa ta w dalszym ciągu powoływana będzie, jako „ustawa o działalności ubezpieczeniowej".

usług regulowana jest przede wszystkim przepisami prawnymi o charakterze dyspozytywnym. Obok tych uregulowań spotyka się nieliczne regulacje imperatywne, a niekiedy i semiimperatywne (semidyspozytywne)[8].

Jak więc widać różna jest siła (moc) oddziaływania przepisów prawnych na kształt danego rodzaju usługi finansowej. Wynika stąd, że usługi finansowe nie muszą, lecz jedynie mogą być świadczone w sposób zunifikowany (standardowy), i tak jest w praktyce najczęściej, ale mogą też być świadczone na odmiennych (od uregulowań ogólnych, „standardowych") zasadach. W tym ostatnim przypadku musi jednak dojść do przyjęcia przez partnerów (w drodze zgodnych oświadczeń woli) szczególnych, odmiennych od zawartych w dyspozytywnych przepisach prawnych, warunków związanych ze wzajemnymi prawami i obowiązkami. W tym miejscu należy jedynie zasygnalizować ten fakt, natomiast jego głębsze przedstawienie nastąpi w dalszej części niniejszego artykułu.

3. Rodzaj (typ) biorcy usługi finansowej jako czynnik wpływający na jego pozycję prawną

Stosując kryterium podmiotowe należy wskazać, że biorcą usługi finansowej może być:

1) przedsiębiorca,
2) konsument,
3) inny podmiot prawa, w szczególności podmiot paragospodarczy[9].

Znaczenie przedstawionej dyferencjacji jest istotne z uwagi na to, że różna jest pozycja prawna (w szczególności cywilnoprawna) biorcy usługi finansowej w zależności od typu (rodzaju) usługobiorcy. W tej mierze należy z jednej strony wyróżnić i wskazać konsumenta, z drugiej – pozostałe podmioty prawa (w tym przede wszystkim przedsiębiorcy).

Regulacje cywilnoprawne zasadniczo mają jednolity kształt, co oznacza, że nie różnicują one pozycji prawnej (w zakresie praw i obowiązków o charakterze majątkowym) od tego, z jakim rodzajem podmiotu prawa mamy w konkretnym przypadku do czynienia. Odmienna sytuacja zachodzi natomiast w przypadkach,

---

[8] Istotę uregulowań semiimperatywnych (semidyspozytywnych) stanowi fakt, że odstępstwo od nich jest możliwe w jednym tylko kierunku. Przykładem takich regulacji są przepisy art. 31 ust. 2 i 32 prawa bankowego z 1989 r. (uchylone). Patrz: **J. Kufel**, Zawarcie umowy kredytowej ze szczególnym uwzględnieniem czynników kształtujących treść nawiązanego stosunku obligacyjnego, Zdolność podatkowa i wiarygodność kredytowa przedsiębiorstwa, Poznań 1994, s. 166 i 167 i tamże cytowane pozycje literaturowe.

[9] Co do dywersyfikacji podmiotów prawa i wyróżniania podmiotów paragospodarczych patrz: **J. Kufel, W. Siuda**, Prawo gospodarcze dla ekonomistów, Poznań 1998, s. 31 i n.

gdy biorcą dobra, czy usługi, jest konsument. W tej mierze należy dostrzec szczególne spełnianie przez prawo funkcji protekcjonistycznych względem konsumenta (ujmowanego jako osoba fizyczna będąca stroną umowy o usługę finansową świadczoną przez profesjonalny podmiot – przedsiębiorcę dla celów nie związanych z działalnością gospodarczą biorcy). Takie podejście ustawodawcy uzasadnia się celowością poskramiania silniejszych i ochrony słabszych. Akceptując takie stanowisko ustawodawcy (legislatora) należy zauważyć, że ma ono pełne odniesienie w zakresie odnoszącym się do konsumenta będącego biorcą usługi finansowej.

4. Czynniki kształtujące treść usługi finansowej (wzajemne prawa i obowiązki stron)

Podstawą świadczonych usług finansowych jest zawsze umowa, która rodzi stosunek zobowiązaniowy między kwalifikowanym podmiotem (przedsiębiorcą) będącym usługodawcą a podmiotem będącym jej biorcą. Przez zawarcie umowy dochodzi między stronami do nawiązania stosunku umownego, który charakteryzuje się tym, iż strony pozostają ze sobą w specyficznym związku, wyrazem czego są powstałe między nimi wzajemne prawa i obowiązki o charakterze majątkowym. Właśnie one składają się na treść stosunku umownego. Należy podkreślić, że wzajemne prawa i obowiązki są kształtowane przez kilka czynników. Należą do nich w szczególności:

a) zgodne oświadczenia woli stron,

b) przepisy prawne,

c) ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy wydane w trybie art. 385 § 1 k.c. (a więc bez konsensu umownego, lecz poprzez tzw. konsens normatywny),

d) (inne) ogólne warunki umów, wzory umów, regulaminy, o których stanowi art. 385 § 2 k.c. (a więc objęte konsensem umownym),

e) zasady współżycia społecznego,

f) zwyczaje[10].

5. Umowa jako czynnik kształtujący treść usługi finansowej (stosunku finansowoprawnego)

Podstawowym czynnikiem kształtującym treść stosunku umownego są złożone przez strony w trakcie zawierania umowy **oświadczenia woli**. Chodzi o zgodne

[10] **J. Kufel, W. Siuda**, op.cit., s. 120 i n.

oświadczenia woli składane zwłaszcza przy zawieraniu umowy; mogą jednak wpływać na kształt stosunku umownego również i te zgodne oświadczenia woli stron, które zostaną złożone i później, na przykład w formie aneksu (zmiany) do umowy.

O roli i znaczeniu umowy, jako czynnika kształtującego usługę finansową najlepiej świadczy fakt, że w kategoriach prawnych nie ma mowy o usłudze (w tym o interesującej nas usłudze finansowej) bez umowy. Spełnia ona niejako funkcję sprawczą; stanowi impuls dla szerszych rozważań prawnych.

Składane oświadczenia woli przybierają postać konkretnych postanowień umownych (zwanych też klauzulami umownymi). Wśród nich można wyróżnić:

1) postanowienia (klauzule) regulujące wyraźnie określone prawa i obowiązki stron (np. określające przedmiot umowy, wskazujące cenę usługi, termin spełnienia poszczególnych świadczeń),

2) postanowienia (klauzule) wyłącznie informacyjne stwierdzające, iż powstały stosunek umowny podlegać będzie ocenie przez pryzmat wskazanych przepisów prawnych (np. klauzula wskazująca, iż w sprawach nie uregulowanych umową mają zastosowanie właściwe przepisy kodeksu cywilnego (czy innej ustawy), z ewentualnym cyfrowym ich oznaczeniem,

3) postanowienia (klauzule) powtarzające treść odnośnych przepisów prawa.

W konkretnej umowie mogą być pomijane postanowienia (klauzule) wskazane wyżej pod punktami 2) i 3). Należy jednak podkreślić, iż w razie pominięcia w treści składanych oświadczeń woli klauzul typu informacyjnego powstały stosunek umowny podlega ocenie i tak według tych przepisów. Ich konkretne wskazanie czyni jedynie układ wzajemnych praw i obowiązków stron umowy (zwłaszcza wtedy, gdy partnerzy nie dysponują głębszą wiedzą prawniczą) bardziej czytelnym i przejrzystym. Co do klauzul powtarzających treść odnośnych przepisów prawnych ocena nie jest łatwa. W zależności od kwalifikacji fachowych stron stosunku umownego można je uznawać bądź za spełniające funkcje informacyjne, bądź – w zupełnie krańcowym przypadku – za zbędne.

Oświadczenia woli stron, będąc podstawowym czynnikiem kształtującym treść stosunku umownego, nie mogą jednak stać w sprzeczności z imperatywnymi (bezwzględnie obowiązującymi) przepisami prawnymi. Czynność prawna sprzeczna z ustawą albo mająca na celu obejście ustawy jest nieważna, chyba że właściwy przepis przewiduje inny skutek, w szczególności ten, iż na miejsce nieważnych postanowień czynności prawnych wchodzą odpowiednie przepisy ustawy[11].

W obrocie gospodarczym treść stosunku umownego kształtowana jest w warstwie zasadniczej drogą składanych oświadczeń woli, a obok – dyspozytywnymi (względnie obowiązującymi) przepisami prawnymi, które znajdują zastosowanie

[11] Art. 58 § 1 k.c.

praktyczne dla danego typu stosunku umownego w kwestiach odmiennie nie uregulowanych składanymi oświadczeniami woli. Przepisy te kształtują więc najczęściej niejako automatycznie treść nawiązanego stosunku umownego, czynią to przez sam fakt niezamieszczenia w umowie postanowień kształtujących odmiennie dane prawa i obowiązki. W celu wyeliminowania ewentualnych nieporozumień co do tego, które przepisy dyspozytywne będą miały zastosowanie w sprawach umową nie unormowanych, strony w treści zawieranej umowy mogą (i powinny) te przepisy wyraźnie wskazać przez zamieszczenie stosownej klauzuli (np. klauzuli brzmiącej: „W sprawach nie unormowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy art....”). W niektórych przypadkach zamieszczenie takiej klauzuli może przy okazji wskazywać na charakter (rodzaj) zawartej między stronami umowy.

6. Ogólne warunki umów, wzory umów i regulaminy jako czynnik kształtujący treść usługi finansowej (zasady ogólne)

Ogólne warunki umów, wzory umów lub regulaminy wydane przez stronę upoważnioną do tego przez właściwe przepisy (vide np. art. 6 ustawy o działalności ubezpieczeniowej, art. 109 prawa bankowego) i w ich granicach wiążą drugą stronę, jeżeli zostały jej doręczone przy zawarciu umowy. W razie gdy posługiwanie się nimi jest w stosunkach danego rodzaju zwyczajowo przyjęte, wiążą one także wtedy, gdy druga strona mogła z łatwością dowiedzieć się o ich treści, co jednak nie dotyczy – po dokonanej w 1995 roku nowelizacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej – usług ubezpieczeniowych (o czym w dalszej części). Regulaminy bankowe są więc aktami prawnymi, które można określić zbiorczym terminem regulaminów objętych konsensem normatywnym[12].

Inne (a więc wydane przez stronę nie upoważnioną do tego przez właściwe przepisy lub przez stronę co prawda do ich wydania upoważnioną, ale z przekroczeniem granic otrzymanych kompetencji) ogólne warunki umów, wzory umów i regulaminy wiążą drugą stronę tylko wtedy, gdy znając ich treść wyraziła zgodę na włączenie ich do treści umowy. Stosuje się do nich określenie regulaminów objętych konsensem umownym[13]. Ich przykładem są, po dokonanej w 1995 roku nowelizacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej, ogólne warunki ubezpieczeń dobrowolnych oraz ogólne warunki ubezpieczeń obowiązkowych sensu largo (zwanych obowiązkowymi ubezpieczeniami zawodowymi)[14].

Należy podkreślić, że gdyby w konkretnym przypadku doszło do sprzeczności

---

[12] **J. Kufel, W. Siuda**, op.cit., s. 129 i n.

[13] Tamże.

[14] **J. Kufel**, Obowiązkowe ubezpieczenia gospodarcze, Przegląd Ubezpieczeń Społecznych i Gospodarczych 1997, z. 5, s. 7 i n.

treści postanowienia umowy z ogólnymi warunkami umów, wzorem umowy lub regulaminem – strony są związane postanowieniem umowy.

Odmiennie przedstawia się kwestia wpływu ogólnych warunków ubezpieczeń na treść usługi ubezpieczeniowej w zakresie dotyczącym ubezpieczeń obowiązkowych sensu stricto (zwanych powszechnymi ubezpieczeniami obowiązkowymi)[15].

7. Znaczenie ogólnych warunków ubezpieczenia dla kształtowania treści usługi ubezpieczeniowej

Instytucja ogólnych warunków ubezpieczenia nie jest w naszym prawie ubezpieczeniowym jednolita. Z jednej strony wyróżnić należy ogólne warunki powszechnych ubezpieczeń obowiązkowych, które są przepisami prawnymi (ogólne warunki ubezpieczenia tworzone w formie rozporządzenia ministra finansów dla konkretnego typu ubezpieczenia z grupy ubezpieczeń obowiązkowych) oraz te, które przepisami prawnymi nie są (ogólne warunki ubezpieczeń dobrowolnych tworzone przez poszczególne zakłady ubezpieczeń oraz ogólne warunki obowiązkowych ubezpieczeń zawodowych).

Charakter prawny powszechnych, obowiązkowych, ogólnych warunków ubezpieczenia nie budzi wątpliwości. Są one stanowione aktami normatywnymi, a więc jako takie podlegają ogólnym zasadom stanowienia oraz nabywania mocy obowiązującej (wchodzenia w życie). Kompetencję do ich wydawania otrzymał – w ustawie o działalności ubezpieczeniowej – minister finansów. Na tej podstawie wydał on następujące rozporządzenia:

1) z 9 grudnia 1992 r. w sprawie ogólnych warunków obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów (Dz.U. nr 96, poz. 475 z późniejszymi zmianami),

2) z 30 grudnia 1993 r. w sprawie ogólnych warunków obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej rolników z tytułu prowadzenia gospodarstwa rolnego (Dz.U. nr 134, poz. 653 z późniejszymi zmianami),

3) z 3 kwietnia 1997 r. w sprawie ogólnych warunków ubezpieczenia obowiązkowego budynków wchodzących w skład gospodarstwa rolnego od ognia i innych zdarzeń losowych (Dz.U. nr 36, poz. 220).

Charakter prawny ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych do niedawna nie był oceniany jednolicie. W tej mierze sytuacja uległa zmianie w wyniku dokonanej w 1995 roku nowelizacji ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Obecnie są one traktowane powszechnie jako element składanych oświadczeń woli (umowy). W zakresie ubezpieczeń dobrowolnych poszczególne zakłady ubezpie-

[15] Stąd też zostaną one przedstawione w odrębnym, kolejnym punkcie.

czeń opracowują swoje ogólne warunki ubezpieczeń[16]. Przy zawieraniu umowy ubezpieczenia zakład ubezpieczeń ma obowiązek doręczyć je bez wezwania stronie ubezpieczającej.

Ich doręczenie ubezpieczającemu jest warunkiem kształtowania przez nie wzajemnych praw i obowiązków między zakładem ubezpieczeń a ubezpieczającym (ubezpieczonym). W sytuacji braku doręczenia ogólnych warunków ubezpieczenia dobrowolnego treść nawiązanego stosunku ubezpieczeniowego kształtowana będzie z pominięciem tego czynnika. Ze względu na wagę czynnika doręczenia ogólnych warunków ubezpieczenia dobrowolnego w praktyce ubezpieczeniowej niemal powszechnie stosuje się pisemne kwitowanie przez ubezpieczającego faktu wręczenia tekstu ogólnych warunków ubezpieczenia. Stąd też w polisie ubezpieczeniowej zakłady ubezpieczeń zamieszczają stosowne klauzule typu „Ubezpieczający poświadcza fakt otrzymania ogólnych warunków ubezpieczenia...".

Ze względu na liczne rodzaje ubezpieczeń oferowane przez poszczególne zakłady ubezpieczeń i dużą liczbę zawieranych umów ubezpieczenia zachodzi konieczność uproszczenia masowego ich zawierania; można to osiągnąć poprzez ujednolicenie treści nawiązywanego stosunku ubezpieczenia, a w szczególności praw i obowiązków stron zawierających umowę. Temu właśnie służą ogólne warunki ubezpieczeń, które regulują w szczególności przedmiot i zakres ubezpieczenia, sposób zawierania umowy ubezpieczenia, zakres i czas trwania odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, prawa i obowiązki stron, sposób ustalania wysokości szkody oraz wypłaty odszkodowań lub świadczeń.

Ogólne warunki ubezpieczeń mają w praktyce ogromny wpływ na treść nawiązywanego prawnego stosunku ubezpieczenia; obok zgodnych oświadczeń woli stron i przepisów prawnych są one trzecim istotnym elementem kształtującym sytuację prawną stron. O ich znaczeniu najlepiej świadczy fakt, że to właśnie one, z reguły w najszerszym zakresie, określają wzajemne prawa i obowiązki ubezpieczającego (ubezpieczonego) i zakładu ubezpieczeń. Dotyczy to wszystkich ubezpieczeń z wyjątkiem powszechnych ubezpieczeń obowiązkowych, gdyż są one regulowane jedynie oswiadczeniami woli i przepisami prawnymi (regulujące je ogólne warunki ubezpieczeń są przepisami prawnymi).

Ogólne warunki ubezpieczeń dobrowolnych (tak samo jak i postanowienia umowy) nie mogą być sprzeczne z imperatywnymi przepisami prawnymi; w przypadku takiej sprzeczności postanowienia ogólnych warunków nie mają mocy prawnej (są nieważne), a dana kwestia podlega wtedy regulacji określonej przepisami prawnymi. W wypadku gdyby postanowienie umowy było sprzeczne z postanowieniem ogólnych warunków ubezpieczeń dobrowolnych – moc obowiązującą zachowuje wtedy postanowienie umowy (może ono bowiem modyfikować postanowienie dobrowolnych ogólnych warunków ubezpieczeń).

[16] Art. 6 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej.

8. Znaczenie regulaminów bankowych dla kształtowania treści usługi bankowej

Usługa bankowa w szerokim zakresie kształtowana jest przez ustanowiony przez bank regulamin. Z uwagi na masowość świadczenia usług bankowych sytuacja prawna stron (wzajemne prawa i obowiązki) określona jest w sposób zunifikowany. Dawcy usługi nie stać na to, by z każdym biorcą indywidualnie określać wzajemne prawa i obowiązki drogą składania rozbudowanych oświadczeń woli i nadawać im indywidualny, oryginalny kształt. Stąd też wielkie praktyczne znaczenie regulaminów bankowych dla kształtowania treści usługi bankowej. Należy jednak zwrócić uwagę na fakt, że dawca usługi bankowej ma dość komfortową (by nie rzec uprzywilejowaną) sytuację, jaką stwarzają mu obowiązujące regulacje prawne. W odróżnieniu od zakładu ubezpieczeń, w szczególności tego, który swiadczy usługę ubezpieczenia dobrowolnego, dla kształtowania wzajemnych praw i obowiązków usługi bankowej przez regulamin – bank nie jest bezwzględnie zobligowany do wydawania biorcy danego regulaminu. Wystarczy fakt spełnienia złagodzonych rygorów prawnych, o których stanowi art. 385 § 1 in fine k.c. W sytuacji zwyczajowego posługiwania się tego typu regulaminami wystarcza, by bank stworzył sytuację, w której biorca usługi mógłby z łatwością dowiedzieć się o jego treści.

Wykładnia zwrotu „z łatwością dowiedzieć się" musi być dokonywana z uwzględnieniem konkretnego stanu faktycznego, do którego się odnosi. Inna winna być wykładnia tego zwrotu gdy chodzi o nawiązywanie nowego stosunku umownego, a inna (bardziej rygorystyczna) w sytuacji trwającego już stosunku umownego. W tym ostatnim przypadku akcent winien być położony nie tyle na stworzenie warunków, w których zaznajomienie się klienta np. zakładu ubezpieczeń lub banku z nowym, zmienionym wzorem umowy jest możliwe, ile na poziom oczekiwań co do czujności i aktywności, jakim ma sprostać klient; jeżeli bowiem poziom ten byłby wysoki, nie można by mówić o „łatwości" dowiedzenia się o zmianach wzorca.

Rozumując w ten sposób w kwestiach generalnych Sąd Najwyższy (rozpatrując sprawę na tle stosunku o prowadzenie rachunku bankowego) stwierdził, że praktyka banków dokonywania w masowej skali zmian wcześniej zawartych umów przez wywieszenie w lokalach bankowych regulaminów o nowej (zmienionej) treści musi być uznana za nieprawidłową i nie powodującą zamierzonych przez bank skutków prawnych polegających na związaniu drugiej strony zmienionym regulaminem, jeżeli tylko umowy nie wypowie się w najbliższym terminie wypowiedzenia[17].

[17] Uchwała składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z 22 maja 1991 r., sygn. III CZP 15/91, Orzecznictwo Sądu Najwyższego – Izba Cywilna, Administracyjna, Pracy i Ubezpieczeń Społecznych 1992, z. 1, poz. 1.

9. Inne czynniki kształtujące treść (kształt) usługi finansowej

Na treść stosunku umownego – wzajemnych praw i obowiązków stron – wpływają też **zasady współżycia społecznego**. Na ich treść składają się elementy moralne, etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny społeczne. Zasady współżycia społecznego zawierają reguły zachowania się nie unormowane co do treści przez przepisy prawne, a stanowiące uzupełnienie porządku prawnego wynikającego z norm prawa. Rola zasad współżycia społecznego polega na koordynowaniu przepisów prawa z nakazami moralności i obyczajami, na uelastycznianiu prawa (przepisów prawnych).

Zasady współżycia społecznego ze swej istoty nie nadają się do skatalogowania. Poprzez analizę orzecznictwa Sądu Najwyższego można jednak dostrzec pewne ogólne tendencje w ich treści, a nawet próby ich grupowania.

Zwyczaje, jako czynnik kształtujący wzajemne prawa i obowiązki stron danego stosunku umownego, mogą być rozpatrywane jedynie łącznie z zasadami współżycia społecznego. W przeciwnym wypadku mogłyby one wpływać na kształtowanie się stosunków umownych o treści niezgodnej z przyjętymi w naszym społeczeństwie ocenami moralnymi. Zwyczaj to taki rodzaj postępowania, który cechuje pewna powtarzalność w postępowaniu określonych podmiotów. Stałość powtarzalnego postępowania rodzi pewne nawyki, przyzwyczajenie, doprowadza do działań rutynowych, charakteryzujących się tendencją do dalszego postępowania w dotychczasowy sposób.

Na kształt usługi finansowej wpływa też orzecznictwo sądowe[18], a także działalność organów nadzoru bankowego i ubezpieczeniowego[19]. Mechanizm wpływu tych ostatnich czynników jest jednak zupełnie inny, a przede wszystkim pośredni[20].

10. Rzecznik Ubezpieczonych jako instytucja chroniąca interesy konsumenckie

Rzecznik Ubezpieczonych jest instytucją stosunkowo młodą; w Polsce pojawił się on dopiero w regulacji nowelizującej ustawę o działalności ubezpieczeniowej w 1995 roku. W ten sposób ustawodawca nasz skorzystał w dużej części z doświadczeń państw o rozwiniętych rynkach ubezpieczeniowych, między innymi takich, jak Wielka Brytania (Rzecznik Ubezpieczeniowy funkcjonuje tam od 1982

---

[18] Patrz: **J. Kufel, T. Sangowski**, Ubezpieczenia gospodarcze w praktyce, Poznań 1995, s. 79 i n.

[19] Nadzór ten normowany jest szczegółowymi przepisami prawnymi o charakterze publicznoprawnym.

[20] Ze względu na zakreślone ramy opracowania jego przedstawienie musi być pominięte.

roku[21]), czy Szwajcaria (instytucja Rzecznika ds. Ubezpieczeń Gospodarczych została powołana do życia już w 1972 roku[22]).

W piśmiennictwie zwraca się uwagę na to, że przyczyną uzasadniającą powołanie Rzecznika Ubezpieczonych jako instytucji prawnej była konstatacja, iż brak jest podmiotu zajmującego się bezpośrednio interesami ubezpieczonych, mimo że ich interesy są strzeżone między innymi przez takie instytucje, jak minister finansów, Rzecznik Praw Obywatelskich, a w przypadkach naruszenia prawa przez organy prokuratury oraz sądy rozstrzygające sprawy karne z zakresu przestępczości ubezpieczeniowej oraz sprawy cywilne z zakresu roszczeń o świadczenia ubezpieczeniowe[23].

W literaturze podkreśla się jednak fakt, że ustawodawca nie określił wzajemnych relacji kompetencyjnych między Rzecznikiem Praw Obywatelskich a Rzecznikiem Ubezpieczonych[24]. W tej mierze przyjmuje się, że powołanie Rzecznika Ubezpieczonych nie powinno ograniczać praw zainteresowanych obywateli do korzystania z drogi postępowania poprzez Rzecznika Praw Obywatelskich[25]. Stanowisko to wydaje się słuszne z konsumenckiego punktu widzenia. Przedstawiony stan prawny nie zasługuje – jak się wydaje – na akceptację z punktu widzenia racjonalności rozwiązań prawnych, bowiem w tym stanie może dochodzić do wykorzystywania przez konsumenta usługi ubezpieczeniowej do angażowania obu instytucji (Rzecznika Praw Obywatelskich i Rzecznika Ubezpieczonych) w konkretnym przypadku. Nie można w tym przypadku wykluczyć, że stanowisko każdej z tych instytucji w zakresie podjęcia interwencji o charakterze ochronnym będzie mogło się różnić.

W tym miejscu rodzi się pytanie – dlaczego ubezpieczony konsument ma dwie – niezależne od siebie drogi podejmowania interwencji zmierzających do wyeliminowania dręczących go nieprawidłowości na rynku ubezpieczeniowym, a konsument będący biorcą usługi bankowej – tylko jedną? Konsumencka nierówność biorcy usługi bankowej i ubezpieczeniowej nie wydaje się – w przedstawionej kwestii – uzasadniona.

---

[21] **C. Galwas, R. Mikulski**, Ustawa o działalności ubezpieczeniowej. Komentarz, Warszawa 1997, s. 248.

[22] **T. Sangowski**, Instytucja rzecznika w systemie ubezpieczeń gospodarczych (na przykładzie Szwajcarii), Prawo Asekuracyjne 1995, z. 1, s. 8 i n.

[23] **S. Rogowski**, Urząd Rzecznika Ubezpieczonych, Prawo Asekuracyjne 1996, z. 1, s. 3.

[24] **A. Wąsiewicz**, Zmiany w systemie prawnym regulującym ubezpieczenia gospodarcze, Prawo Asekuracyjne 1995, z. 4, s. 13.

[25] Ibidem.

Jan Kufel

LEGAL PROTECTION OF THE CONSUMER OF FINANCIAL SERVICE

Summary

Financial services involve a necessity of special protection of the interests of a person who is the recipient of this service, particularly when this recipient is a consumer. The article presents a review of the chosen institutions protecting the interests of the consumer of a financial service. First of all the author shows the institutions of bank regulations and general terms of insurance as factors which have a significant influence on the legal situation of the consumer of financial services.