

MATEUSZ FOLWARSKI

*Sądownictwo polubowne i Arbitraż Bankowy jako organy
pomagające konsumentowi na rynku usług finansowych*

System of conciliation and bank arbitration as the authorities
supporting the consumer in the financial service market

Abstrakt: Ochrona konsumenta na rynku usług finansowych jest jednym z najważniejszych segmentów bezpieczeństwa konsumenta w dzisiejszym świecie. W Polsce ochroną konsumenta zajmują się instytucje rozpoznawcze, organy administracyjne oraz organizacje społeczne. Autor podjął próbę analizy sądownictwa polubownego. Sądy polubowne przy Komisji Nadzoru Finansowego, Związków Banków Polskich oraz Rzeczniku Ubezpieczonych pomagają w mediacji pomiędzy konsumentem, a instytucją finansową. Zakres ich działania jest bardzo szeroki, jednak liczba wniosków, które spływają do sądów nie jest znacząca. Organem, który pełni najistotniejszą funkcję pod względem liczby składanych wniosków i wydawanych orzeczeń jest Arbiter Bankowy przy Związku Banków Polskich.

Konsument to każda osoba fizyczna, która w ramach umów zawieranych na odległość działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, przedsiębiorstwem lub zawodem¹. Konsumentem jest tylko osoba fizyczna, która działa w celach niezwiązanych z jej profesjonalną działalnością. Ta profesjonalna działalność jest ujmowana różnie: jako działalność zawodowa i handlowa (dyrektywa 85/577/EWG i 87/102/EWG), gospodarcza i zawodowa (dyrektywa 93/13/EWG), handlowa, gospodarcza i zawodowa (dyrektywa 97/7/WE), handel, przedsiębiorstwo lub zawód (dyrektywa 2002/65/WE)². Istotą konsumenta w prawie wspólnotowym jest brak powiązań pomiędzy jego działal-

¹ Dz. Urz. WE L 271 z 9.10.2002, art. 2.

² B. Gnela, *Ochrona konsumenta usług finansowych*, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2007, s. 25.

nością gospodarczą lub zawodową z zawieraniem umów. W prawie polskim definicja konsumenta jest szeroko rozumiana. W k.c.: art. 22¹ konsumentem jest: osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową³.

Usługi bankowe będące odmianą usług finansowych, stanowią jeden z najważniejszych obiektów zainteresowania prawa konsumenckiego⁴. Pojęcie usług bankowych pokrywa się z pojęciem usług finansowych, które Dyrektywa 2002/65/WE opisuje jako wszelkie usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym⁵. W polskim prawie pojęcie usługi finansowej opisane zostało m.in. w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny wg, której, usługami finansowymi są w szczególności:

- czynności bankowe,
- umowy kredytu konsumenckiego,
- czynności ubezpieczeniowe,
- umowy uczestnictwa w: funduszu inwestycyjnym otwartym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym otwartym, funduszu inwestycyjnym zamkniętym, specjalistycznym funduszu inwestycyjnym zamkniętym i funduszu inwestycyjnym mieszanym⁶.

1. SĄDOWNICTWO POWSZECHNE JAKO SPOSÓB ROZWIĄZYWANIA SPORÓW.

Universal judiciary as the way of settling disputes

Przy zawieraniu umowy każda ze stron spodziewa się, że zobowiązania z niej wynikające zostaną wykonane w należyty sposób i we właściwym czasie. Zdarza się jednak, że przedsiębiorca nie spełni swojego świadczenia w ogóle albo spełni je nienależycie⁷. Spory między konsumentem, a bankiem mogą być rozstrzygane przy pomocy postępowania cywilnego bądź polubownego. W postępowaniu przed sądem konsument musi wykazać, że racja jest po jego stronie i przedsiębiorca ponosi wobec niego odpowiedzialność, m.in. za wyrządzoną szkodę. Spór między bankiem, a konsumentem broniącym swoich praw może się rozstrzygnąć w kilku rodzajach różnych postępowań:

- zwyczajnym,
- uproszczonym,
- pojednawczym i mediacyjnym⁸.

³ DzU z 2003 r., nr 86 poz. 804, art. 4, pkt 11.

⁴ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2009, s. 19.

⁵ Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r., dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość, art. 2b.

⁶ DzU z 2004 r., nr 116 poz. 1204, art. 16a.

⁷ Janczyk M., *Prawo Konsumenckie*, Wydawnictwo AE Poznań 2008, s. 177.

⁸ Rokita K., *Prawa Konsumenta*, LexisNexis, Warszawa 2009, s. 109.

Aby rozpocząć postępowanie zwyczajne, konsument musi napisać pozew i złożyć go w sądzie cywilnym. W przypadku roszczenia do kwoty 75000 zł w sądzie rejonowym, jeśli zaś przedmiotem roszczenia jest kwota powyżej 75000 zł w sądzie okręgowym. Opłaty, które musi ponieść konsument na początku to 5% kwoty, której żąda konsument. Jeśli konsument wygra spór koszty te przeniesione będą na bank, jeśli przegra wszelkie koszty ponosi konsument.

Postępowanie uproszczone, może się toczyć, gdy kwota której domaga się konsument nie przekracza 10000 zł. Opłaty wstępne związane z wniesieniem pozwu kształtują się w przedziale 30 zł - 300 zł. W tym postępowaniu nie jest możliwe powołanie biegłego oraz można się zrzec prawa do złożenia apelacji.

Jeśli dwie strony chcą pójść na wzajemne ustępstwa, możliwe jest postępowanie pojednawcze z tak zwanym zawezwaniem do próby ugodowej. Zadaniem sądu jest ustalenie, na ile konsument jest w stanie ustąpić przedsiębiorcy i na odwrót. Jedynym kosztem, jaki w postępowaniu pojednawczym musi ponieść konsument, to opłata od wniosku, która wynosi 40 zł⁹.

2. ALTERNATYWNE SPOSOBY DOCHODZENIA ROSZCZEŃ KONSUMENCKICH

Alternative ways of demanding the consumer's claims

Strony mogą również poddać spór pod rozstrzygnięcie do sądu polubownego¹⁰. W tym celu mogą powołać w drodze umowy sąd, który będzie właściwy dla rozpoznania konkretnego sporu powstałego między nimi lub wystąpić do stałego sądu polubownego, do którego zaliczyć możemy m.in.:

- Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych,
- Sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- Sąd polubowny przy Związków Banków Polskich.

Rozstrzygnięcie sporu przed sądem polubownym wymaga zgodnej woli obu stron. Wyrok sądu polubownego ma taką samą moc jak wyrok sądu powszechnego. Sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych orzeka w sporach o prawa majątkowe wynikające ze stosunku ubezpieczenia, pomiędzy członkami otwartych funduszy emerytalnych oraz innych programów emerytalnych. Utworzenie sądu polubownego przy RU, oprócz zapewnienia konsumentom szerszych możliwości rozstrzygnięcia sporów na rynku ubezpieczeniowym, miało również na celu zrealizowanie wytycznych zawartych w Dyrektywie 202/65/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. Dyrektywa ta nakłada na państwa członkowskie UE obowiązek stworzenia – niezależnie od organów

⁹ Rokita K., *Prawa Konsumenta*, LexisNexis, Warszawa 2009, s. 119.

¹⁰ Janczyk M., *Prawo Konsumentckie*, Wydawnictwo AE Poznań 2008, s. 177.

nadzorujących rynek usług finansowych – instrumentów zapewniających konsumentom tych usług możliwość rozstrzygnięcia sporów na drodze polubownej, m.in. poprzez tworzenie arbitrażów¹¹. Przedmiotem roszczenia przed sądem polubownym musi być kwota powyżej 1000 zł. W sądzie polubownym przy Rzeczniku Ubezpieczonych możliwy jest dwojaki tryb rozstrzygnięcia sporów; postępowanie polubowne, zakończone wyrokiem lub ugodą przed sądem, oraz postępowanie mediacyjne z udziałem mediatora wyznaczonego wspólnie przez obie strony spośród arbitrów sądu (w obecnej chwili jest 26 arbitrów).

Sąd polubowny przy KNF rozstrzyga spory pomiędzy wszystkimi uczestnikami rynku finansowego, w szczególności pomiędzy instytucjami finansowymi a odbiorcami świadczonych przez nie usług. Przed sądem polubownym rozpatrywane są sprawy, których wartość przedmiotu sporu, co do zasady, przekracza 500 zł oraz o prawa niemajątkowe¹². Postępowanie mediacyjne w sądzie polubownym przy KNF kosztuje 250 zł od każdej strony postępowania. Jeśli dojdzie do porozumienia, zwracane jest 70% opłaty. Główne korzyści z tego postępowania, to m.in.:

- minimum formalności,
- strony postępowania mają wpływ na całość przebieganego postępowania,
- szybkość rozstrzygnięcia sporu, – co do zasady postępowanie mediacyjne powinno się zakończyć na pierwszej sesji.

W postępowaniu sądowym w sądzie polubownym przy KNF, kto ma rację rozstrzyga arbiter. To postępowanie poprzedzone jest próbą mediacji przeprowadzanej przez bezstronnego mediatora. Gdy przedmiotem sporu jest kwota do 50000 zł, strony wspólnie wskazują arbitra, powyżej tej kwoty każda ze stron wybiera jednego arbitra, a wybrani arbitrzy dobierają trzeciego arbitra – superarbitra. Koszty postępowania sądowego wynoszą 250 zł, jeśli powodem jest odbiorca usług finansowych. W innych przypadkach jest to uzależnione od wartości sporu i wynosi nie mniej jak 250 zł. Uroczysta inauguracja działalności sądu polubownego przy KNF odbyła się 31 marca 2008 roku. W wyniku uchwały Zgromadzenia Ogólnego Arbitrów Sądu, pierwszym Prezesem sądu został dr hab. Aleksander Chłopecki¹³.

Sąd polubowny przy Związku Banków Polskich został wyznaczony jako sąd polubowny do rozpatrywania spraw związanych z wydawaniem i używaniem elektronicznych instrumentów płatniczych¹⁴. Postępowanie przed sądem jest jednoinstancyjne, chyba że strony postępowania ustaliły dwuinstancyjny tryb rozstrzygnięcia sporu. Sąd polubowny w pierwszej instancji orzeka w składzie trzech arbitrów, chyba, że strony sporu postanowią inaczej. W drugiej instancji orzeka trzech arbitrów wskazanych przez prezesa sądu polubownego spośród członków prezydium sądu¹⁵. Wyrok sądu polubownego,

¹¹ Sprawozdanie rzecznika ubezpieczonych za 2009 rok, s. 157.

¹² Informacje na temat sądu polubownego przy KNF, s. 1.

¹³ Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy KNF za okres 31 marzec 2008 – 31 marzec 2009, s. 2.

¹⁴ DzU z 2003 r., nr 175 poz. 1703.

¹⁵ Janczyk M., *Prawo Konsumenckie*, Wydawnictwo AE Poznań 2008, s. 183.

co do którego, w wyznaczonym terminie nie wniesiono odwołania oraz wyrok sądu polubownego drugiej instancji są ostateczne.

Powołanie Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego oraz zasady jego funkcjonowania są odpowiedzią na zalecenie Komisji Europejskiej 98/257/WE dotyczące zasad obowiązujących organy odpowiedzialne za pozasądowe rozstrzyganie sporów konsumenckich. Rekomendacja mająca charakter zalecenia nie nakłada jednak na państwa członkowskie Unii Europejskiej obowiązku powołania wyspecjalizowanych instytucji, mających na celu pozasądowe rozstrzyganie sporów wynikających ze świadczenia usług finansowych. Instytucje takie działają m.in. w Niemczech, Belgii oraz Irlandii¹⁶. Arbitrer Bankowy (powoływany na 4 letnią kadencję) to organ rozstrzygający, powołany przez Związek Banków Polskich, do rozwiązywania sporów między konsumentami (klientami banków), a bankami w zakresie roszczeń pieniężnych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez bank czynności bankowych lub innych czynności na rzecz konsumenta. Konsumentem może być tylko osoba fizyczna, która zawarła umowę z bankiem w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą. Wartość przedmiotu sporu pomiędzy stronami nie może przekroczyć 8000 PLN¹⁷. Koszty postępowania przed tą instytucją nie są wysokie (20–50 zł), co umożliwia każdemu konsumentowi złożenie wniosku. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym nie mogą być sprawy związane ze świadczeniami Skarbu Państwa, w szczególności dotyczące księżeczek mieszkaniowych i kredytów z dopłatami ze środków budżetowych. Wszczęcie postępowania przed Arbitrem Bankowym następuje na wniosek konsumenta. Bank, po orzeczeniu Arbitra Bankowego musi wykonać jego orzeczenie do 14 dni od momentu otrzymania wypisu orzeczenia. Orzeczenia Arbitra Bankowego nie są ostateczne dla konsumenta, który ma możliwość dochodzenia tych samych roszczeń na drodze sądownictwa powszechnego.

3. ROLA SĄDOWNICTWA POLUBOWNEGO I BANKOWEGO ARBITRAŻU KONSUMENTCKIEGO W ROZWIĄZYWANIU SPORÓW KONSUMENTA Z INSTYTUCJAMI FINANSOWYMI

The role of the system of conciliation and the Bank Consumer Arbitrator in the settlement of disputes between the consumer and financial institutions

W 2009 roku do sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych wpłynęło 14 wniosków – wszystkie wnioski dotyczyły postępowania polubownego¹⁸. Większość wniosków w szczególności ubezpieczeń majątkowych.

¹⁶ Dynowska A., *Bankowy Arbitraż Konsumentcki*, [w:] B. Gneta, *Ochrona konsumenta usług finansowych*, Wolters Kluwer Business, Warszawa 2007, s. 281.

¹⁷ Regulamin Arbitrażu Bankowego, s. 2.

¹⁸ Sprawozdanie rzecznika ubezpieczonych za 2009 rok, s. 160.

Tab. 1. Sposób zakończenia postępowania przez sąd polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych w 2009 roku
The way how to finish the proceedings by the court of conciliation in the presence of the spokesman of the insured in 2009

Sposób zakończenia postępowania	Liczba
Wyrażenie zgody przez Zakład Ubezpieczeń	0
Umorzenie postępowania ze względu na odmowę przystąpienia do sporu	8
Umorzenie postępowania ze względu na nieusunięcie braków formalnych, braku odpowiedzi Zakładu Ubezpieczeń	4
Sprawy w toku	2

Źródło: Sprawozdanie Rzecznika Ubezpieczonych za rok 2009, s. 161.

Działalność sądu polubownego przy Rzeczniku Ubezpieczonych nie jest popularna. Liczba spraw kierowanych do sądu polubownego jest niewielka, a większość pozwów jest umarzana (86%).

Sąd polubowny przy KNF w opublikowanym sprawozdaniu z działalności za okres od 31 marca 2008 – 31 marzec 2009 informuje o rozszerzeniu funkcjonalności sądu polubownego o możliwość przeprowadzania samego postępowania mediacyjnego. Zgodnie ze zmianami dokonаными w Regulaminie Sądu Polubownego strony sporu mogą wyrazić zgodę wyłącznie na postępowanie mediacyjne, a w przypadku, gdy mediacja nie powiedzie się, dla rozstrzygnięcia sporu przez sąd polubowny wymagana jest odrębna zgoda stron¹⁹.

Tab. 2. Podział spraw przed sądem polubownym przy KNF ze względu na podmiot instytucjonalny
The division of cases before the court of conciliation by KNF on account of institutional subject

Podmiot instytucjonalny	Liczba spraw
Bank	50
Zakład ubezpieczeń majątkowych	9
Zakład ubezpieczeń na życie	7
Dom maklerski	3
Towarzystwo funduszy inwestycyjnych	2
Biuro Informacji Kredytowej	1

Źródło: Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy KNF za okres 31 marzec 2008 – 31 marzec 2009, s. 2.

¹⁹ Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy KNF za okres 31 marzec 2008 – 31 marzec 2009, s. 2.

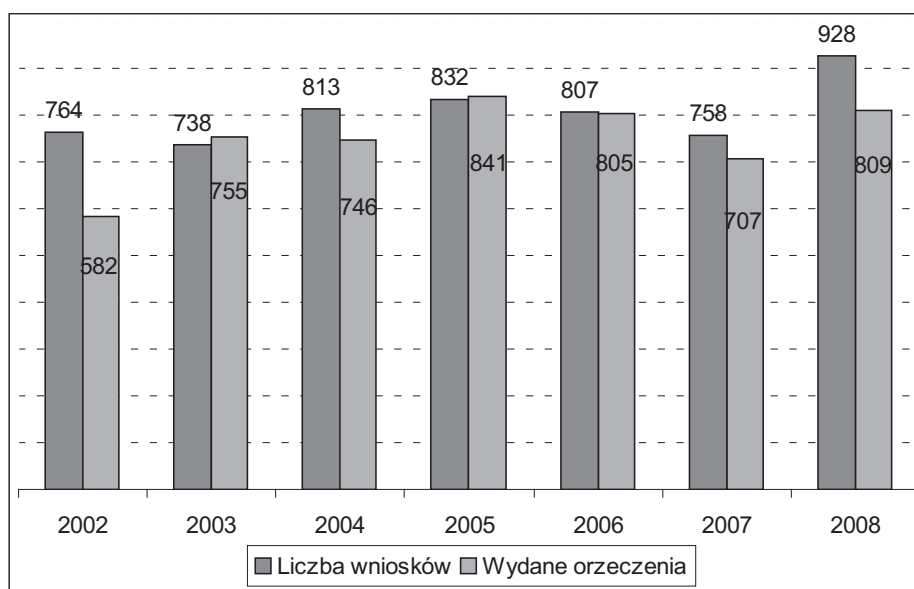
Do dnia 31 marca 2009 roku do sądu polubownego przy KNF wpłynęło 72 wnioski o zapytanie drugiej strony czy wyrazi zgodę na postępowania polubowne bądź mediacyjne przed sądem polubownym przy KNF. Wszystkie wnioski były kierowane przez odbiorców usług finansowych.

Tab. 3. Rezultat zgłaszanego wniosku do sądu polubownego przy KNF
The result of the petition proposed to the court of conciliation by KNF

Rezultat zgłaszanego wniosku	Liczba
Zgoda na postępowanie przed sądem polubownym	3
Sprawa załatwiona pozytywnie na rzecz powoda bez wdawania się w spór	9
Sprawy w toku	21
Brak zgody na polubowne rozwiązanie sporu	39

Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdania z działalności Sądu Polubownego przy KNF za okres 31 marzec 2008 – 31 marzec 2009.

Wyk. 1. Liczba wniosków oraz wydanych orzeczeń w latach 2002–2008
The number of petitions and the made rulings in 2002-2008



Źródło: Opracowanie własne na podstawie sprawozdań Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego.

Łączna wartość przedmiotu sporu wszystkich spraw wyniosła prawie 50 mln zł, w tym 37 mln zł, w sprawach dotyczących transakcji terminowych. Największa liczba sporów dotyczyła realizacji umowy kredytowej i pożyczkowej – 24 sprawy. 13 spraw kierowanych do sądu polubownego przy KNF dotyczyło odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia, natomiast 12 – braku pełnej informacji dotyczącej inwestycji w jednostki funduszy inwestycyjnych.

Sąd polubowny przy ZBP powstał w 1992 roku. Od tego czasu rozpoznał około 100 sporów. Bardziej znanym organem rozwiązującym spory na linii konsument – instytucja finansowa jest Arbiter Bankowy przy ZBP.

W 2009 roku do Arbitra Bankowego złożonych zostało 1413 wniosków, a w I kwartale 2010 roku już 400. 70% spraw dotyczyło kredytów – głównie pomocy w negocjacjach z bankiem. W 2008 roku 56% wydanych orzeczeń zostało odrzucone lub zakończone zwrotem. 27% spraw zostało zakończonych na korzyść banków, natomiast na korzyść klientów 6%. Wnioski kierowane przez konsumentów dotyczyły głównie kredytów bankowych – 583 wnioski, a średnia kwota sporu wszelkich roszczeń konsumentów wynosiła 3117 zł.

ZAKOŃCZENIE

Summary

W Polsce sądownictwo powszechne powinno być ostatnim etapem dochodzenia roszczeń konsumenta. Jest to stosunkowo drogie dochodzenie, a rozpatrywanie skargi oraz sam proces wiąże się z długim okresem oczekiwania na końcowe rozstrzygnięcie. Alternatywne sądownictwo – sądy polubowne przy instytucjach, tj. ZBP, KNF, RU – działają szybciej, a koszty rozpatrywania wniosku są stosunkowo niższe. Jednak sądy te nie są popularne w rozwiązywaniu sporów na linii konsument – instytucja finansowa. Najpowszechniejszym organem pojednawczym jest Arbiter Bankowy, do którego kierowanych jest najwięcej wniosków i który wydaje najwięcej orzeczeń.

SUMMARY

The protection of the consumer in the financial service market is one of the most important consumer's security segments in the today's global world. In Poland, the protection of the consumer is the concern of identification institutions, executive authorities as well as social organizations. The author made an attempt to analyze the system of conciliation and arbitration. The courts of conciliation by the Committee of the Financial Control, Polish Banks Unions and the Spokesman of the Insured help the consumer to mediate with the financial institution. Their scope of operation is very broad, however, the number of motions which submit to courts is not signifi-

cant. The authority whose function is the most important in terms of the number of submitted motions and issued rulings, is the Bank Arbiter, which is by the Polish Banks Union.

mgr Mateusz Folwarski, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie