



Warszawa, 25 września 2020 r.

WPL. 620.2020.tP

**Pan**  
**Piotr Patkowski**  
**Podsekretarz Stanu**  
**w Ministerstwie Finansów**  
ul. Świętokrzyska 12  
00-916 Warszawa

*Szanowny Panie Ministrze*

w nawiązaniu do pisma z dnia 18 września 2020 r., znak: PR5.022.132.2020, informującego o udostępnieniu w Biuletynie Informacji Publicznej na stronie podmiotowej Rządowego Centrum Legislacji projektu *ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego* (UC125, zwanego dalej „Projektem”) z prośbą o przekazanie ewentualnych uwag do niego w terminie do 25 września 2020 r., które zgodnie z rozdzielnikiem nie zostało skierowane do Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców, działając na podstawie art. 8 pkt 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Rzeczniku Małych i Średnich Przedsiębiorców<sup>1</sup>, uprzejmie proszę o dodanie Rzecznika MŚP do rozdzielnika pism kierujących do zaopiniowania projekty aktów normatywnych, których wnioskodawcą jest Minister Finansów.

Odnosząc się natomiast do treści i założeń Projektu, proszę o przyjęcie następujących uwag i postulatów.

W pierwszej kolejności pragnę przekazać, że w ramach funkcjonującej przy Rzeczniku MŚP Rady Przedsiębiorców działają Zespoły Robocze ds. Rzemiosła i Branży Motoryzacyjnej zajmujące się m.in. problemami drobnych przedsiębiorców związanymi z likwidacją szkód komunikacyjnych i rozliczeniami kosztów powypadkowych napraw pojazdów oraz barierami i utrudnieniami stawianymi im przez zakłady ubezpieczeń. Członkowie tych Zespołów wyrazili

---

<sup>1</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 648.



## Biuro Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców

zdecydowanie negatywną opinię odnośnie przewidzianego przez Projekt pomysłu zniesienia instytucji Rzecznika Finansowego, likwidacji jego Biura oraz przeniesienia kompetencji i zadań do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Przedsiębiorcy zrzeszeni przy Rzeczniku MŚP wskazali w swoich wystąpieniach (kopie w załączeniu), że Rzecznik Finansowy był dotychczas najlepiej ocenianą instytucją zaangażowaną w system ochrony klientów rynku finansowego przed nieuczciwymi praktykami instytucji finansowych na rynku ubezpieczeniowym. Powyższa pozytywna ocena instytucji Rzecznika Finansowego została potwierdzona w raportach Najwyższej Izby Kontroli. W raporcie z dnia 23 lipca 2019 r. pt. „Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym”<sup>2</sup> wskazano, m.in. że „Rzecznik Finansowy monitorował naruszenia interesów klientów zakładów ubezpieczeń głównie poprzez analizę sygnałów otrzymanych od ubezpieczonych oraz uprawnionych z umowy ubezpieczenia. W zbadanych przypadkach Rzecznik prawidłowo identyfikował nieprawidłowości w ogólnych warunkach ubezpieczeń i innych wzorcach umów ubezpieczeń i informował o tym Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz Komisję Nadzoru Finansowego. Rzecznik wydawał również szczegółowe opracowania oraz raporty i przekazywał je do tych instytucji, a także zamieszczał na swojej stronie internetowej. Do Biura Rzecznika wpłynęło w okresie objętym kontrolą 62 250 wniosków o interwencję w obszarze rynku ubezpieczeniowego. Rzecznik podjął interwencję w 84% przypadków, w wyniku czego 9840 spraw (15,8%) zakończyło się pozytywnie dla klienta”, „Rzecznik Finansowy prawidłowo wypełniał swoje obowiązki określone w ustawie o Rzeczniku Finansowym w zakresie prowadzenia pozasadowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami”, a także że „Rzecznik Finansowy przedstawiał propozycje zmian legislacyjnych adekwatne do dostrzeżonych powtarzających się przypadków stosowania przez zakłady ubezpieczeń niekorzystnych praktyk dla ich klientów.”. Z kolei w ocenach z kontroli skuteczność systemu ochrony konsumentów wobec problemu kredytów objętych ryzykiem walutowym w latach 2005-2017<sup>3</sup> Najwyższa Izba Kontroli wskazała, że „powołanie w październiku 2015 r. Rzecznika Finansowego przyczyniło się do wyeliminowania istotnej luki w systemie ochrony, wynikającej z braku wyspecjalizowanego podmiotu oferującego pomoc w sprawach

---

<sup>2</sup> KBF.430.013.2019, Nr ewid. 152/2019/P/17/010/KBF, dostępny na stronie: [www.nik.gov.pl](http://www.nik.gov.pl), dostęp: 25.09.2020.

<sup>3</sup> <https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/kredyty-frankowe-panstwo-pozwolilo-bankom-na-zbyt-wiele.html>



indywidualnych na rynku bankowym. Rzecznik podjął aktywne działania informacyjne i wspierające kredytobiorców w dochodzeniu ich praw.”. Jako słabą stroną instytucji Rzecznika Finansowego Najwyższa Izba Kontroli wskazała za to brak dostatecznych kompetencji, co skłania do refleksji o potrzebie wzmocnienia tej instytucji, a nie jej likwidowania.

Przedsiębiorcy i ich przedstawiciele w swoich wystąpieniach do Rzecznika MŚP potwierdzili bardzo dobre doświadczenia związane z dotychczasowym zaangażowaniem Rzecznika Finansowego w ochronę interesów klientów rynku finansowego, którymi mogą być również przedsiębiorcy będący osobami fizycznymi.

Pragnę przy tym wskazać, że dotychczasowa współpraca Rzecznika MŚP z Rzecznikiem Finansowym układała się w sposób bardzo pozytywny i wychodzący naprzeciw potrzebom przedsiębiorców, którzy zgłaszali się ze swoimi problemami do Rzecznika MŚP. Przedsiębiorcami tymi byli w szczególności rzemieślnicy, którzy zgodnie z ustawą z dnia 22 marca 1989 r. o rzemiośle<sup>4</sup> są przede wszystkim osobami fizycznymi. W ocenie Rzecznika MŚP, dotychczasowe doświadczenia uzasadniają wręcz wzmocnienie instytucjonalno-kompetencyjne Rzecznika Finansowego. Zasadne byłoby również rozszerzenie katalogu przedsiębiorców, którym mógłby udzielać wsparcia. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców<sup>5</sup> przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Natomiast art. 24 ust. 1 pkt 1 w związku z art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym<sup>6</sup> ogranicza możliwość złożenia wniosku do Rzecznika Finansowego do przedsiębiorców będących osobami fizycznymi. Zdaniem Rzecznika MŚP zasadna byłaby zmiana ww. przepisów polegająca na rozszerzeniu katalogu klientów podmiotu rynku finansowego również o przedsiębiorców będących osobami prawnymi i jednostkami organizacyjnymi niebędącymi osobami prawnymi, którym odrębne ustawy przyznają zdolność prawną, jeżeli są mikroprzedsiębiorcami (zgodnie z definicją z art. 7 ust. 1 pkt 1 ustawy – Prawo przedsiębiorców). Warto w tym miejscu wskazać, że rekomendacje poszerzenia kompetencji Rzecznika Finansowego o udzielanie pomocy również przedsiębiorcom (małym i średnim)

---

<sup>4</sup> Dz. U. z 2018 r. poz. 1267, ze zm.

<sup>5</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 1292, ze zm.

<sup>6</sup> Dz. U. z 2019 r. poz. 2279.



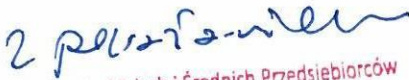
## Biuro Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców

przedstawił Prezes Najwyższej Izby Kontroli w odpowiedzi z dnia 6 lipca 2020 r. na zapytanie Posła na Sejm RP prof. dr hab. Jacka Kurzepy (kopia w załączeniu).

Projekt zakłada również utworzenie Funduszu Edukacji Finansowej mającego na celu finansowanie lub dofinansowanie edukacji finansowej. W tym miejscu pragnę wskazać, że zgodnie z art. 8 pkt 4 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. o Rzeczniku Małych i Średnich Przedsiębiorców do zadań Rzecznika MŚP należy inicjowanie i organizowanie działalności edukacyjnej i informacyjnej w zakresie związanym z wykonywaniem działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności w dziedzinie przedsiębiorczości oraz prawa gospodarczego. W ocenie Rzecznika MŚP, powyższe kompetencje Rzecznika MŚP w powiązaniu z zadaniami Funduszu Edukacji Finansowej mogłyby przysłużyć się do efektywnego wspierania rozwoju przedsiębiorczości w zakresie finansów i rynku finansowego.

W związku z powyższym wnoszę o rozważenie modyfikacji przepisów w tym zakresie poprzez wskazanie, że zadania Funduszu Edukacji Finansowej mogą być realizowane we współpracy z Rzecznikiem MŚP w celu wspierania rozwoju przedsiębiorczości, w tym organizowania działalności edukacyjnej i informacyjnej w zakresie związanym z wykonywaniem działalności gospodarczej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Powyższa współpraca w tym zakresie mogłaby z powodzeniem, tak jak wskazuje na to dotychczasowe doświadczenie i praktyka, odbywać się pomiędzy Rzecznikiem MŚP a Rzecznikiem Finansowym, który w aktualnym stanie prawnym jest organem dysponującym środkami Funduszu Edukacji Finansowej.

W związku z powyższym zwracam się z uprzejmą prośbą o uwzględnienie w Projekcie powyższych uwag i postulatów, w szczególności zaś odstąpienie od zamiaru likwidacji instytucji Rzecznika Finansowego, mając na uwadze bardzo dobre doświadczenia i opinie przedsiębiorców i ich organizacji działających w ramach Rady Przedsiębiorców przy Rzeczniku MŚP.

  
Z up. Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorców  
RADCA RZECZNIKA  
Wydział Prawno-Legislacyjny  
Dr n. pr. Marek Woch

#### Załączniki:

- 1/ kopia wystąpienia Przewodniczącego Ogólnopolskiej Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego,
- 2/ kopia pisma z dnia 24 września 2020 r. Polskiej Izby Motoryzacji wraz z załącznikiem.



PREZES  
NAJWYŻSZEJ IZBY KONTROLI  
MARIAN BANAS

KBF430.013.2019

10 lipca 2020 r.

109/2020/DK/MZ

REKTOR BIU  
Małgorzata Rochmińska  
Ch. 20/20  
BIURO POSELSKIE  
Jacka Kurzępa - PiS  
ul. Boh. Westerplatte 23 pok. 119  
65-078 Zielona Góra  
tel. 731 339 133  
NIP 926-111-62-03  
Regon 362988726  
Warszawa, 6 lipca 2020 r.

Pan  
prof. dr hab. Jacek Kurzępa  
Poseł na Sejm Rzeczypospolitej Polskiej

*Marian Banas*

w odpowiedzi na zapytanie Pana Posła z dnia 17 czerwca 2020 r. odnoszące się do raportu pokontrolnego Najwyższej Izby Kontroli „Ochrona konsumentów na rynku ubezpieczeniowym” (KBF.430.013.2019, nr ewid. 152/2019/P/17/010/KBF) oraz prac legislacyjnych prowadzonych w Ministerstwie Sprawiedliwości dotyczących odszkodowań w zakresie kosztów najmu pojazdów zastępczych, zadośćuczynień dla poszkodowanych w wyniku zdarzeń objętych obowiązkowymi ubezpieczeniami odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz wiążącego rozstrzygnięcia sporów konsumenckich na etapie przedsądowym, uprzejmie informuję, że Najwyższej Izbie Kontroli nie są znane rozwiązania prawne proponowane przez Ministra Sprawiedliwości. W związku z tym Najwyższa Izba Kontroli nie może przedstawić stanowiska odnoszącego się do projektowanego kierunku zmiany przepisów. **Podkreślić należy, że intencją wniosków de lege ferenda sformułowanych przez NIK w raporcie pokontrolnym było wzmocnienie pozycji konsumentów w relacjach z ubezpieczycielami, a nie wzmocnienie pozycji zakładów ubezpieczeń.**

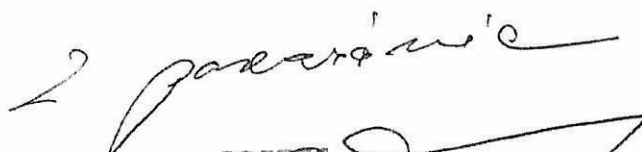
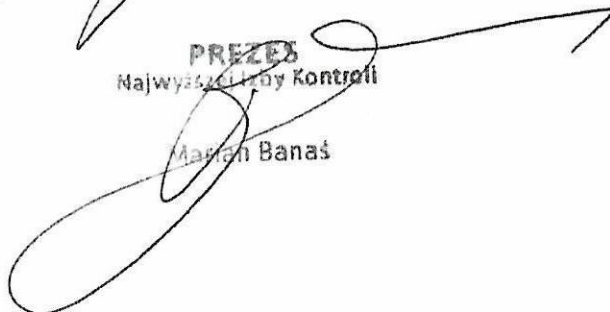
Wniosek pokontrolny dotyczący przyjęcia rozwiązań prawnych, które umożliwiłyby w sposób wiążący rozstrzygnięcie sporów z zakładami ubezpieczeń na etapie przedsądowym miał na celu wypracowanie szybkiego, taniego, uczciwego i bezstronnego, a co za tym idzie efektywnego, sposobu rozwiązywania sporów bez konieczności wchodzenia przez konsumentów na długotrwałą i kosztowną ścieżkę sądową. Obecnie ubezpieczeni są w słabszej pozycji od zakładów ubezpieczeń. W przypadku odmowy uznania roszczenia lub zaniżenia odszkodowania oraz braku zgody na polubowne rozstrzygnięcie sporu są zmuszeni dochodzić swoich roszczeń na drodze sądowej. W postępowaniu sądowym ciężar wykazania swoich racji spoczywa na konsumentach, co samo w sobie jest istotną trudnością. W związku z tym zasadnym jest rozważenie wyposażenia np. Rzecznika Finansowego w dodatkowe kompetencje, które dałyby możliwość rozstrzygnięcia w sposób wiążący drobniejszych spraw (np. do określonej kwoty). Wprowadzenie proponowanego rozwiązania służyłoby zmniejszeniu uciążliwości dochodzenia roszczeń przez konsumentów i ograniczeniu obciążeń sądów sprawami cywilnymi. Rozwiązanie takie funkcjonuje na przykład w Wielkiej Brytanii. Działa tam wyspecjalizowany podmiot publiczny (*Financial Ombudsman*), który jest upoważniony do rozstrzygnięcia sporów między podmiotami rynku finansowego a ich klientami (konsumentami oraz małymi i średnimi przedsiębiorstwami) w sposób odbiurokratyzowany i przyjazny dla klientów oraz do orzekania rekompensat na rzecz klientów, jeśli uzna, że zostali oni poszkodowani przez podmioty rynku finansowego. Dzięki temu konsumenci oraz mali i średni przedsiębiorcy mogą w miarę szybko uzyskać rozstrzygnięcie w sprawie, w której czują się pokrzywdzeni. Rozstrzygnięcie takie może być negowane na drodze sądowej przez każdą ze stron, ale nie powinno wstrzymywać przekazania rekompensaty klientowi.

NIK zaproponowała także przyjęcie rozwiązań prawnych wyznaczających standardy wyceny szkód. Wniosek ten jest wynikiem ustaleń, że obecnie o wysokości odszkodowań decydują przede wszystkim zakłady ubezpieczeń. NIK wskazała rozwiązania, które mogą zrównoważyć ten dyktat. Należy do nich powołanie instytucji niezależnej od zakładu ubezpieczeń rzeczoznawcy biorącego udział w procesie likwidacji szkód komunikacyjnych, określenie zasad wyznaczania kwoty zadośćuczynienia wypłacanych z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz pokrywania kosztów samochodów zastępczych. Zasady wyznaczania wysokości odszkodowań powinny uniemożliwiać zakładom ubezpieczeń pominięcie w kalkulacji istotnych aspektów i nie powinny być dla poszkodowanego krzywdzące, lecz równoważyć interes stron. To, czy tak będzie, zależy jednak od treści przyjętych regulacji, których projekt – jak już wspomniano – nie jest NIK znany.

Zgodnie z uchwałą Nr 190 Rady Ministrów z dnia 29 października 2013 r. Regulamin pracy Rady Ministrów (M.P. z 2016 r. poz. 1006, ze zm.) postępowanie z projektami dokumentów rządowych, co do zasady, obejmuje uzgodnienia, konsultacje publiczne lub opiniowanie projektu. Projekt ustawy, jak i projekt rozporządzenia, który nie jest przedstawiany do konsultacji publicznych, powinien zawierać w uzasadnieniu wskazanie przyczyn rezygnacji z prowadzenia takich konsultacji. Etap konsultacji publicznych nie jest zatem obligatoryjny. NIK uważa konsultacje publiczne za istotny element procesu legislacyjnego, który powinien być dobrą praktyką, jednak w raporcie „Dokonywanie oceny wpływu w ramach rządowego procesu legislacyjnego” (LWA.410.002.00.2015, nr ewid. 174/2017/P/16/094/LWA) dostrzegła, że jest on często pomijany.

Na podstawie ustawy z dnia 11 lipca 2014 r. o petycjach (Dz. U. z 2018 r. poz. 870) osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną lub grupa tych podmiotów może złożyć petycję do organu władzy publicznej z żądaniem, w szczególności, zmiany przepisów prawa, podjęcia rozstrzygnięcia lub innego działania w sprawie dotyczącej podmiotu wnoszącego petycję. Przedmiotem petycji może być zatem przeprowadzenie konsultacji publicznych w konkretnym procesie legislacyjnym.

Ponadto na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 7 lipca 2005 r. o działalności lobbingsowej w procesie stanowienia prawa (Dz.U. z 2017 r. poz. 248) z chwilą udostępnienia w Biuletynie Informacji Publicznej wykazu prac legislacyjnych danego organu (Rady Ministrów lub ministra) albo – w przypadku gdy projekt nie był zawarty w żadnym z tych wykazów – z chwilą udostępnienia projektu w Biuletynie Informacji Publicznej, każdy może zgłosić zainteresowanie pracami nad projektem ustawy albo rozporządzenia. Wówczas taki podmiot powinien być uwzględniany w czynnościach legislacyjnych, w przypadkach określonych w tej ustawie.

2   
PREZES  
Najwyższej Izby Kontroli  
Marian Banaś 

Prezes Rady Ministrów

Pan Mateusz Morawiecki

W związku z wpisaniem do Wykazu prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów projektu ustawy o rozpatrywaniu reklamacji i sporów klientów podmiotów rynku finansowego oraz Funduszu Edukacji Finansowej (UD125) zmierzającej do likwidacji urzędu Rzecznika Finansowego, służącego obronie klientów instytucji finansowych Ogólnopolska Komisja Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego, zwracamy uwagę na następujące argumenty przemawiające przeciwko tej inicjatywie:

Likwidacja Rzecznika Finansowego oznacza likwidację najlepiej ocenianej przez NIK instytucji publicznej zajmującej się rynkiem finansowym.

Zadaniem Rzecznika Finansowego jest nie tylko ochrona klienta wobec podmiotów rynku finansowego, ale również wskazywanie na niedoskonałości nadzorcze. Rzecznik Finansowy realizuje zatem swoisty dyskretny *compliance* wobec systemu nadzoru nad rynkiem finansowym. Po włączeniu Rzecznika Finansowego do struktury UOKiK ta możliwość zniknie. W tym kontekście likwidacja Rzecznika Finansowego, jako niezależnego organu, może być wygodna dla nadzorca, ale na pewno będzie ze szkodą dla nadzoru.

Biuro Rzecznika Finansowego nie jest finansowane z budżetu państwa, ale ze składek banków i innych instytucji finansowych. Jego likwidacja nie spowoduje zatem żadnych oszczędności dla budżetu państwa.

Likwidacja urzędu Rzecznika Finansowego stoi w sprzeczności z dominującym w UE i na świecie instytucjonalnym modelem ochrony konsumentów i bezspornie oznaczałoby zatem obniżenie standardu ochrony klientów instytucji rynku finansowego.

Na świecie najczęściej spotykane jest rozwiązanie, w którym wszelkie zagadnienia związane z ochroną praw konsumentów na rynkach o wyjątkowej specyfice powierzane są organom wyspecjalizowanym, odrębnym od organów odpowiedzialnych za ogólny system ochrony konsumentów.

Niezależnie od tego, czy chodzi o aspekt ochrony interesów publicznoprawnych, czy też indywidualnych, pewne sektory wyodrębniane są z ogólnego systemu ochrony konsumentów. W Polsce w zakresie publicznoprawnym, w sektorze usług finansowych nie ma wyspecjalizowanego organu zajmującego się publicznoprawną ochroną konsumenta. W konsekwencji problematyką tą zajmuje się UOKiK. Kierując się tendencją światową publicznoprawna ochrona konsumentów na rynku usług finansowych powinna być wyłączona z UOKiK.

W Europie (nie tylko UE) zdecydowanie dominuje model rozdzielenia podmiotowego organów realizujących zadania publicznoprawne, związane z realizacją polityki dotyczącej ochrony konsumentów (ochrona interesów zbiorowych konsumentów) oraz organów/podmiotów zajmujących się dochodzeniem indywidualnych roszczeń klientów oraz polubownym rozwiązywaniem sporów. Większość tych sporów to spory wynikające z niewłaściwej interpretacji prawa przez firmy ubezpieczeniowe np. branża motoryzacyjna

Na świecie zadanie w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów realizowane jest najczęściej przez instytucje pozostające w strukturze rządowej. Są to ministerstwa, ich organy powołane dla realizacji tych celów lub instytucje podlegające bezpośrednio premierowi, ale również niezależne instytucje publiczne. Wsparcie indywidualnym konsumentom zapewniają pozarządowe organizacje konsumenckie oraz podmioty pozasądowego rozstrzygania sporów konsumenckich, bądź niezależne instytucje publiczne. Instytucje wyspecjalizowane wyłącznie w ochronie indywidualnych interesów klientów instytucji rynku finansowego wzmocniano lub tworzono po kryzysie 2008 r. uznając, iż instytucje o szerokim spektrum działania, na wyjątkowo skomplikowanym rynku finansowym, nie są w stanie poradzić sobie z tym zadaniem.

Likwidacja urzędu Rzecznika Finansowego może wywołać interwencję organów Unii Europejskiej i prowadzić do zakwestionowania sądownictwa polubownego w Polsce.

Rzecznik Finansowy może prowadzić pozasądowe postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientami podmiotów rynku finansowego a tymi podmiotami. W ramach tej



kompetencji Rzecznik Finansowy jest podmiotem uprawnionym do pozasądowego rozwiązywania sporów w ramach wspólnotowego systemu ADR (Alternative Dispute Resolution). Sytuacja, w której Prezes UOKiK byłby organem rejestrowym dla działalności prowadzonej przez podległy mu Urząd stanowiłaby ewidentny przykład konfliktu interesów.

Likwidacja Rzecznika Finansowego rodzi uzasadnione podejrzenia ulegania naciskom konkretnych zagranicznych instytucji finansowych.

Plany likwidacji urzędu Rzecznika Finansowego mają miejsce w momencie, gdy nowy Rzecznik Finansowy po raz pierwszy w historii tej instytucji zdecydował się na złożenie pozwów do sądów przeciwko instytucjom rażąco naruszającym interesy konsumentów.

Związek Rzemiosła Polskiego Ogólnopolska Komisja Rzemiosł Motoryzacyjnych z wielkim niepokojem przyjęła wiadomość o możliwości likwidacji Rzecznika Finansowego, pozostaje to w sprzeczności z *nowym, wypracowanym na bazie międzynarodowych doświadczeń wyniesionych z ostatniego światowego kryzysu finansowego kanonie polityki konsumenckiej, który głosi, iż wszelkie zagadnienia związane z ochroną praw konsumentów o wyjątkowej specyfice powinny być powierzone organom wysoko wyspecjalizowanym, odrębnym od organów odpowiedzialnych za ogólny system ochrony konsumentów.*"

*Ogólnopolska Komisja Rzemiosł Motoryzacyjnych Związku Rzemiosła Polskiego* stwierdza, iż stworzenie jednego wielkiego urzędu z różnymi kompetencjami spowoduje chaos i utrudni sprawną i szybką obsługę konsumentów.

W związku z powyższym prosimy o odstąpienie włączenia Rzecznika Finansowego do struktur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumenta.

*Z poważaniem,*

*Przewodniczący Ogólnopolskiej  
Komisji Rzemiosł Motoryzacyjnych  
Związku Rzemiosła Polskiego  
Andrzej Duch*

Otyń, 24-09-2020r.

**Szanowny Pan:**  
**Adam Abramowicz**  
**Rzecznik MŚP**  
**w Warszawie**

Dotyczy: zmiany sposobu funkcjonowania instytucji Rzecznika Finansowego zaplanowane przez projekt UD125 w wykazie prac legislacyjnych i programowych Rady Ministrów.

W związku ze zobowiązaniem przez *Zespół Roboczy ds. Motoryzacji przy Rzeczniku MŚP* w dniu 21.IX.2020r. oraz w imieniu *Polskiej Izby Motoryzacji, Organizacji Pracodawców Ziemi Lubuskiej oraz Cechu Rzemiosł Różnych w Nowej Soli* zwracam się do Pana Rzecznika Małych i Średnich Przedsiębiorstw z **wnioskiem** o bezzwłoczne podjęcie kroków w celu skutecznego przedstawienia naszego stanowiska Kancelarii Rady Ministrów, ze szczególnym uwzględnieniem również Piotra Patkowskiego – Podsekretarza Stanu w Ministerstwie Finansów.

W naszej ocenie projekt ten przede wszystkim **nie miał szans** na odpowiednią dla swej wagi szeroką konsultację społeczną, zbieżną chociażby z obszarem w jakim działała i w jakim docelowo ma działać po wchłonięciu przez UOKiK. Jak wynika z informacji na stronie <https://legislacja.rcl.gov.pl/projekt/12338403/katalog/12719787#12719787> projekt w trakcie konsultacji nie został przesłany chociażby do szeregu organizacji reprezentujących poszkodowanych w wypadkach drogowych, czy poszkodowanych przez banki. **Nie został** również przesłany celem **konsultacji** do przedstawicieli motoryzacyjnej branży naprawczej, która realnie jest na co dzień jedynym profesjonalnym reprezentantem poszkodowanego w starciu z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi. Warto również wspomnieć, że reprezentanci setek tysięcy wyborców jakimi są Parlamentarzyści **nie mieli** nawet okazji otrzymać odpowiedzi na zadane Interpelacje Poselskie a tym samym **uniemożliwiono konstruktywną**

analizę założeń projektu. Mam tu na myśli szczególnie interpelację nr 10684 oraz 11362 wyrażające szereg zastrzeżeń i wątpliwości, pod którymi podpisało się niemal **80 Posłów**. Dodając do tego ledwie kilkudniowy okres przeznaczony na „konsultacje społeczne” jaki wyznaczyło Ministerstwo Finansów otrzymujemy projekt, który choć dotyczy niezwykle istotnej dla zachowania równowagi rynku finansowego działania Rzecznika Finansowego, **nie ma w praktyce szans** na nabranie optymalnego dla swoich założeń kształtu skutkującego wzmocnieniem ochrony prawnej konsumentów.

W dalszej części projektu uzasadnione zastrzeżenia budzą dodatkowo następujące kwestie:

1. Działania Ministerstwa Sprawiedliwości przeniesione do Ministerstwa Finansów, których kształt i sposób przeprowadzania jest jak się zdaje **sprzeczny z intencjami** raportu **Najwyższej Izby Kontroli**, który to zdaniem autorów projektu leży u podstaw ich inicjatywy legislacyjnej (vide załącznik). Intencje te wprost wskazują na potrzebę wzmocnienia Rzecznika Finansowego a nie jego likwidację i dążenie do wzmocnienia pozycji konsumentów w relacjach z ubezpieczycielami, przez skoncentrowanie się na jego ochronie a nie jej rozmycie lub dekoncentrację. Odnosi się również do raportu z 2013r. zastąpionym nowym w roku ubiegłym.
2. Zgodzić się można z uzasadnieniem autorów projektu, że system ochrony prawnej jest dychotomiczny lecz wiodącym w owym systemie jest Rzecznik Finansowy, który mimo, że pozbawiony tak skutecznych jak UOKiK narzędzi wywierania „wpływu” wykazuje się rzeczywistymi działaniami dla poszkodowanych jak np.:
  - podzielenie po odpowiedniej interwencji poglądu RF w 21 na 20 Uchwał Sądu Najwyższego, co nie tylko świadczy o największej liczbie wiążących dla rynku uchwał będących reakcją na realne działania Rzecznika, lecz wskazuje wprost na profesjonalizm i skuteczność prawników jak też struktury tam działającej, której los obecnie jest niemal przesądzony,
  - od 2016r. do chwili obecnej odnotowano niemal 110 tysięcy interwencji i rozstrzygnięć polubownych a do tego ponad 135 tysięcy porad co dyskwalifikuje inne instytucje kontrolne,

- wystosowanie ponad 4 tysiące wniosków o tzw. „istotne poglądy”, które realnie wpływają na los jeszcze większej liczby skarg,
  - realne i żywe zainteresowanie poprzez udział w ogromnej ilości publikacji, wystąpień, konferencji oraz spotkań służących wspieraniu konsumentów i poszkodowanych zarówno grupowo ale i indywidualnie.
3. **Wg danych** dostępnych na stronie UOKiK (<https://decyzje.uokik.gov.pl>) od 2003r. w ramach bardzo rozbudowanych uprawnień jego Prezesa, **jedynie 10%** decyzji dotyczyło praktyk w zakresie **ochrony interesów** zbiorowych konsumentów a jeszcze mniej w zakresie np. działań Towarzystw Ubezpieceniowych w zakresie zaniżania odszkodowań. Fakt ten zdają się potwierdzać liczne oficjalne informacje nadsyłane chociażby w ostatnim roku przez UOKiK będących odpowiedziami na zgłaszane nieprawidłowości, w których Urząd ten choć zacytuje to nie dostrzega lub nie może mimo chęci rozwiązać wielu nieprawidłowości, o czym przekonał się **sam Rzecznik MŚP** podczas prac zespołów w których uczestniczył UOKiK i korespondencji jaką otrzymywał. Na pracach zespołu wielokrotnie przedstawiono szereg dowodów i dokumentów jednak bez rezultatu. Wątpliwy sens ma łączenie dwóch Instytucji, które choć pewne narzędzia mają powielane to są wyspecjalizowane w odrębnych dziedzinach a ewentualne połączenie wprost **wpłynęło by na kadry i mechanizmy, które o sukcesach Rzecznika przesądzają.**
4. **Pomysł projektu krytykuje obecnie szereg specjalistów** oraz publicystów prawno-ekonomicznych takich jak chociażby laureat nagrody Grand Press 2016 Patryk Słowik wytykając istotne wady ukryte samych fundamentalnych założeń, które przekreślają poniekąd dalsze tezy na fundamentach tych oparte. Również skupiający wybitnych i obiektywnych specjalistów rynku finansowego Doradczy Komitet Naukowy opiniujący wiele działań Rzecznika Finansowego wyraził sprzeciw wobec omawianej inicjatywy.
5. Jak wynika z uchwał, regulujących i mówiących o statusie Rzecznika Finansowego, nie jest on w znacznej mierze finansowany z budżetu Państwa a ze składek instytucji finansowych (np. banków), co jednoznacznie podważa argumenty dotyczące oszczędności budżetowych. Jak wynika również z podanych danych w kwestii kosztów funkcjonowania jego biura na przestrzeni ostatnich lat trudno dopatrzeć się

niegospodarności czy niskiej efektywności pracy – tudzież produktywności pracowników.

6. **Założenia** projektu są **sprzeczne** z tendencjami Światowymi oraz zaleceniami Unijnymi w kwestiach skutecznej ochrony indywidualnej konsumentów. Połączenie Rzecznika Finansowego z UOKiK może zapoczątkować tendencję ogólnej likwidacji tego typu instytucji i włączenie np. Rzecznika Praw Pacjenta do Ministerstwa Zdrowia czy Rzecznika MŚP do Ministerstwa Rozwoju czy również do UOKiK.
7. Ewentualna **konsolidacja** Rzecznika z UOKiK **stoi** naszym zdaniem **w sprzeczności interesów** jakie reprezentować miałby nowy „departament”, w którym nie da się pogodzić obu ról a więc wspierania konsumentów i ich pozycji z jednoczesnym obiektywizmem oraz bezstronnością podejmowanych działań. W przypadku dużych sporów i ewentualnych kar mogłoby to doprowadzać do ich podważania w najwyższych instancjach czy instytucjach Unijnych co wprost uderzy w powagę Państwa jak również obróci się przeciwko konsumentom.
8. **Krytycznie** nt. projektu wypowiedział się również **Rzecznik Praw Obywatelskich**, co dodatkowo rodzi szereg wątpliwości, co do jego kształtu i sposobu legislacji.
9. W naszej ocenie, jako podmiotów skupiających setki rodzimych firm będących często jedynymi profesjonalnymi reprezentantami poszkodowanych w sporach z Towarzystwami Ubezpieczeniowymi, które tym samym bezpośrednio odczują konsekwencje braku ochrony konsumentów i zaniżanych odszkodowań Instytucja **Rzecznika Finansowego** jest jedyną gwarantującą **odpowiedni poziom ochrony**. Ocena ta wynika zarówno z dotychczasowych jego działań, ale także braku działań podobnych ze strony pozostałych instytucji nadzorujących. Rola jego powinna zostać wręcz wzmocniona i rozszerzona (przynajmniej w zakresie szkód komunikacyjnych), na Małe i Średnie często rodzinne Przedsiębiorstwa wymagające szczególnej ochrony i dające bezpieczną dywersyfikację podatków, innowacji, lokalnych inicjatyw społecznych i miejsc pracy, tak ważną dla Racji Stanu. Proponowany projekt niemal na pewno uderzy w Polskie Rzemiosło, które bez tego przeżywa zapaść i co by było sprzeczne z założeniami jego wzmocnienia, jakie reprezentuje Ministerstwo Rozwoju.

10. Szereg proponowanych w „*Ocenie Skutków Regulacji*” rozwiązań można już wdrożyć **bez ryzyka** jakie niesie wchłonięcie RF przez UOKiK np. w zakresie zniesienia proponowanych opłat określonych Na podstawie art. 38 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym czy rozszerzenie dostępnych źródeł informacji dla RF na których opiera on swoje działania. Działania tego typu pozwolą zachować zamierzony efekt, zminimalizują ryzyko komplikacji oraz nie pociągną za sobą skutków finansowych przedsięwzięcia czy zmian strukturalnych. **W zakresie proponowanych zmian wprost poprawiających los konsumentów rozważyć naszym zdaniem należy dodatkowo:**

- **wzmocnienie uprawnień dotyczących proaktywnego monitorowania OWU TU** i prowadzenie listy klauzul abuzywnych dla OWU lub „nietransparentnych prawnie definicji które mogą być dowolnie interpretowane” np. „część alternatywna”, „część porównywalnej jakości”, ect..
- **wzmocnienie uprawnień dotyczących kontrolowania praktyk „likwidacyjnych”** TU i eliminowanie wewnętrznych automatycznych procedur (np. skryptów w call center, korekt technologii napraw) „tnących stawki rbg i ceny części” niezależnie od rodzaju polisy i OWU, jako pierwszy narzucany krok w procesie szkody,
- **poprawa uprawnień** dotyczących nakazu transparentnego o obligatoryjnego podawania w OWU w momencie zawierania polisy „zdefiniowanego procesu likwidacji szkody”,
- dążenie do **urealnienia** uzgodnionych z branżą i poszkodowanymi **wytycznych KNF** i analiza ewentualnego ich podniesienia do **rangi rozporządzenia**,
- **kontrola powtarzających się od lat** i skutkujących dziesiątkami tysięcy sporów sądowych i polegających ciągle na tym samym procederze niedopłat w zakresie szkód i usług assistance,
- **nadaniem uprawnień KNF** w zakresie **kontroli technicznej (jakościowej)** wypłacanych świadczeń, których obecnie jak informuje nie posiada i kontroluje np. czas wypłaty a nie fakt na co owa wypłata realnie starczyła w odniesieniu do obowiązku pełnej restytucji szkody,

- **pilne stworzenie definicji** z której jasno by wynikało kiedy pojazd po tzw. uszkodzie całkowitej jest **odpadem** nie może podlegać dalszej naprawie co obecnie ma miejsce i wspiera szarą strefę o pogorszeniu bezpieczeństwa ruchu drogowego nie wspominając. Wprowadzenie nakazu kontroli rzeczoznawcy po uszkodzie istotnej również wcześniej zdefiniowanej. SKP nie są same w stanie podołać takiej kontroli,
- wprowadzić instytucję **niezależnego rzeczoznawcy w uszkodach OC/AC** po uprzednim jego należyтым zdefiniowaniu i wytyczeniu systemu kontroli jakości pracy,
- **kontrolę i usprawnienie działania rozporządzenia** Ministerstwa Infrastruktury w zakresie obrotu **częściami używanymi** odpowiedzialnymi bezpośrednio za bezpieczeństwo ruchu drogowego oraz zdrowie i życie jego uczestników (załącznik do rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 28 września 2005r., poz. 1666). Obecnie setki tysięcy części co łatwo sprawdzić są oferowane na portalach aukcyjnych i nikogo nie interesuje wpływ tego procederu na ochronę konsumentów,
- kontrolę części oferowanych na rynku Polskim a produkowanymi poza rynkiem Unijnym w zakresie jakości wymaganych certyfikatów oraz homologacji jak też poprawności ich zakresu,
- **udostępnienie historii uszkodowej** z informacją o sposobie naprawy dla konsumentów,
- kontrolę firm odpowiadających bezpośrednio za systemy kosztorysujące lub weryfikujące koszt i technologię napraw,
- **kontrolę mechanizmu kreowania cen** usług assistance, części zamiennych oraz stawek za roboczogodzinę obejmującą również jakość oferowaną konsumentom przez podmioty tam wskazywane oraz zgodność praw ustawowych Towarzystw Ubezpieczeniowych do pośrednictwa w sprzedaży części i różnego typu usług.
- **kontrolę wycen pojazdów** przy zawieraniu ubezpieczenia, gdzie ten sam pojazd liczony w tym samym systemie ma różną wartość w różnych ubezpieczalniach jak też wartości te nijak się mają do wartości podczas szkody z dodatkową kontrolą wyliczeń utraty wartości handlowej po uszkodzie,
- nadania RF uprawnień obsługi również **Małych i Średnich Przedsiębiorstw**, często rodzinnych firm rzemieślniczych, które są wskazywane przez konsumentów do

reprezentowania ich interesów jako posiadających odpowiednie kwalifikacje jednak nie objętych wprost ochroną jak konsument,

Powyższe przedstawione jedynie skrótowo propozycje mogące być w każdej chwili rozwinięte w istotny sposób realnie wesprą konsumentów i poprawią nadużywany rynek. Wiele z nich da relatywnie dużo lepsze efekty niż zabiegi połączenia instytucji Rzecznika Finansowego i UOKiK a do tego nie budzą tak ogromnego oporu rynkowego. Wiele jest wprost proponowanych od wielu lat i to przez różne organizacje jednak mimo to nie spotykają się nawet z szybkim rozpatrzeniem o szybkiej legislacji nie wspominając.

11. UOKiK podobnie jak UKNF od ponad roku uczestniczy w pracach zespołu ds. Rzemiosła przy Rzeczniku MŚP omawiającego np. problemy monopolizacji rynku, wpływania na sztuczne kreowanie cen, pogwałcenie wolnej konkurencji, zaniżanie odszkodowań i różnego rodzaju wymagających analizy i sprawdzenia zachowań. Niestety do tej pory mimo szerokiego grona uczestniczących w spotkaniach organizacji, jak też informacji płynących od Ministra Abramowicza, nie podjął interwencji, mimo, iż narzędzia takie posiada już na chwilę obecną.
12. Jak wskazują Związki Zawodowe działające przy Rzeczniku Finansowym, interpelacje poselskie oraz sam raport autorów UOKiK posiada (...) „odpowiednio wykwalifikowane zasoby kadrowe, toteż z punktu widzenia sprawnego i profesjonalnego wykonywania nowych obowiązków przez Prezesa Urzędu, a także mając na względzie zasady gospodarności i celowości wydatkowania środków publicznych niezbędne będzie przeprowadzenie analizy dotychczasowej struktury zatrudnienia w BRF pod kątem nakładających się na siebie zadań pracowników obydwu instytucji, (...). Dodając do tego zmianę podstawy odpowiadającej za regulację siatki wynagrodzeń (na znacznie mniej korzystną dla obecnych specjalistów z biura RF), efekt może mieć tylko postać samoistnych lub formalnych zwolnień prawniczej elity na rynku finansowym. Wątpliwym byłoby twierdzić w naszym przekonaniu, że prawników z wieloletnim doświadczeniem i ogromnymi sukcesami dla działań na rzecz praworządności będzie można zastąpić innymi, choć zapewne równie wybitnymi to działającymi w absolutnie innych obszarach i operujących na innych narzędziach, regułach oraz uprawnieniach.



Intencją naszą leżącą u podstaw niniejszego pisma jest przede wszystkim ochrona i tak trudnej sytuacji konsumentów, ale również bezwzględne rozwiązania w zakresie nadużyć rynkowych, czy to w postaci wyłudzeń odszkodowań, czy też ich zaniżania. Warto mieć na względzie również fakt, iż jak wynika z oficjalnych informacji Ministerstwa Sprawiedliwości oraz instytutów ds. sądowych na przestrzeni ostatnich lat zanotowano ogromną dynamikę wzrostu spraw (kilkadziesiąt procent), które w ogromnej większości wskazują na korzyść poszkodowanych, a więc na nadużycia ze strony podmiotów Rynku Finansowego. Istotny jest również pogląd z 6 lipca 2020r. Najwyższej Izby Kontroli, której raport z 2019r. leży u podstaw przedmiotowego projektu, iż intencją NIK było wzmocnienie pozycji konsumenta w relacjach z ubezpieczycielami i wzmocnienie Rzecznika Finansowego (vide załącznik). Całość pozwala przypuszczać, że projekt powinien zostać zawieszony, a sposób rozwiązania problemów i wzmocnienia ochrony obywateli przed działaniami rynku finansowego przedstawiona w kształcie inicjatywy, która już u podstaw będzie nie tylko wychodzić na wprost oczekiwaniom konsumentów, poszkodowanych czy konkluzją raportu Najwyższej Izby Kontroli (KBF.430.013.2019 ; nr ewid. 152/2019/P/17/010/KBF), ale również da gwarancję skuteczności – do czego gorąco namawiamy i to proponujemy. Proponujemy też, aby przed dalszym jego procedowaniem w pierwszej kolejności skonsultować go właśnie z Najwyższą Izbą Kontroli, na którą z jednej strony powołują się autorzy w swoim uzasadnieniu (Dział I - punkt 1 i 2), a z drugiej jakby lekceważą aktualne sprzeczne do ich wniosków sygnały o jej intencjach oraz fakt, iż w punkcie drugim wspomnianego uzasadnienia opierają się na raporcie z **roku 2013**, kiedy to wyspecjalizowana, a obecnie przez autorów „krytykowana”, instytucja ochrony konsumentów w postaci **Rzecznika Finansowego nie istniała**. Rzecznik Finansowy był właśnie rezultatem i skutecznym, jak wynika po latach z szerokiej opinii oraz twardych danych, rozwiązaniem owego raportu, który tym samym się zdezaktualizował. W drugim kroku należałoby naszym zdaniem rozważyć skonsultowanie jego założeń z instytucjami Unii Europejskiej, łącznie z aspektem spójności założeń z sądownictwem polubownym i systemem Alternative Dispute Resolution.

Wierzymy, że powyższe, w naszym przeświadczeniu obiektywne argumenty dziesiątków ekspertów, tysięcy poszkodowanych oraz setek działających w ich imieniu firm stykających się w codziennym życiu z rezultatami pracy Rzecznika Finansowego i pozostałych instytucji kontrolnych, pozwolą na spojrzenie z szerszej perspektywy na przedmiotowy projekt oraz dostrzeżenie poza pewnymi zaletami szeregu katastrofalnych w skutkach zagrożeń, których ryzyko wystąpień jest tak wysokie, że graniczy z pewnością.

Z wyrazami szacunku:

**Polska Izba Motoryzacji**  
mgr inż. Łukasz Szarama  
Szef Pionu Serwisów B-L  
02-548-Warszawa, ul. Grażyny 13  
Kom. 502-574-285 NIP: 521-108-50-36

Załącznik:

- Pismo NIK z 6.VII.2020r. do Posła Jacka Kurzępy (PiS).
- Inne załączniki – na życzenie.