

Anna Patalon*

Kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony konsumentów a ochrona poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Społeczeństwo konsumentów i konsumeryzm
- III. Poszkodowany a konsument w polskim systemie prawnym
- IV. Rzecznik Ubezpieczonych jako strażnik ochrony konsumentów
- V. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów a działalność Rzecznika Ubezpieczonych
- VI. Podsumowanie

Streszczenie

Autorka porusza problematykę kompetencji Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony konsumentów usług ubezpieczeniowych. W działalności Rzecznika Ubezpieczonych i innych instytucji powołanych do ochrony interesów konsumentów daje się zauważyć nadmierne rozszerzanie dedykowanej im ochrony na pomioty, które z takiej ochrony nie mają prawa korzystać. W świadomości zarówno Rzecznika Ubezpieczonych, jak i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów silnie zakorzeniło się przeświadczenie, że każdy podmiot, będący słabszą stroną stosunku prawnego, zasługuje od razu na szczególną ochronę jego interesów. Niniejszy artykuł wskazuje ten problem na przykładzie poszkodowanego w wypadku komunikacyjnym, którego bezpodstawnie próbuje się utożsamiać z konsumentem. Opracowanie zawiera analizę statusu poszkodowanego w wypadku komunikacyjnym oraz omówienie działalności Rzecznika Ubezpieczonych w dziedzinie ochrony konsumentów.

Słowa kluczowe: Rzecznik Ubezpieczonych; konsument usług ubezpieczeniowych; poszkodowany; praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów; konsumeryzm

I. Wprowadzenie

Głównym celem wprowadzenia w polskim systemie prawnym instytucji Rzecznika Ubezpieczonych było zapewnienie efektywnej ochrony słabszym stronom stosunku ubezpieczeniowego. System *ombudsmana*, który tak dobrze przyjął się na gruncie naszego ustawodawstwa, jest również rozpowszechniony w krajach Unii Europejskiej. Niestety, mając na uwadze specyfikę rynku

* Mgr Anna Patalon, doktorantka w Katedrze Prawa Cywilnego na Wydziale Prawa i Administracji Uniwersytetu Gdańskiego, specjalista ds. ubezpieczeń, e-mail: patalon.anna@wp.pl

ubezpieczeniowego, można zauważyć krytyczne opinie doktryny, odnoszące się do efektywności działań Rzecznika Ubezpieczonych oraz uznające niektóre z podejmowanych przez niego inicjatyw za przekroczenie kompetencji. Analiza pozycji poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych w odniesieniu do definicji konsumenta z art. 22¹ kodeksu cywilnego¹, pozwoli na określenie przysługujących temu podmiotowi praw. Weryfikacja sytuacji poszkodowanego pozwoli jednocześnie określić kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych do reprezentowania jego interesów.

Inspiracją dla przeprowadzenia poniższej analizy są pojawiające się w ostatnim czasie próby utożsamiania poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych, korzystającego z ochrony ubezpieczeniowej w ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych², z konsumentem. Użycie jedynie pojęcia próby ma swoje uzasadnienie w rozbieżnych stanowiskach dotyczących tej problematyki, a koncepcja ta ma zarówno swoich sympatyków³, jak i wyraźnych przeciwników⁴. Konsekwencją nieuznawania poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych za konsumenta jest naturalny brak właściwości Rzecznika Ubezpieczonych do reprezentowania jego interesów w ujęciu szeroko rozumianej ochrony konsumentów. Niniejsze opracowanie ma na celu wyraźne rozdzielenie ochrony konsumentckiej od ochrony przewidzianej dla poszkodowanego w wypadku komunikacyjnym.

II. Społeczeństwo konsumentów i konsumeryzm

Początki zorganizowanej działalności, która stawiała sobie za cel ochronę konsumentów, sięga końca XIX wieku. Idea ochrony konsumentów rozwinęła się wraz ze wzrastającym udziałem tych podmiotów w kształtowaniu gospodarki rynkowej, która wówczas gwałtownie się rozwijała. Powszechna wymiana usług i towarów spowodowała konieczność zapewnienia konsumentom odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa w kontaktach z przedsiębiorcami, albowiem „(...) od początku byli [oni] skazani na stosowane przez nich praktyki”⁵. Ochrona konsumentów realizowana była początkowo w ruchach społecznych określanym mianem konsumeryzmu, a więc ruchach konsumentckich⁶. Obecnie termin ten jest nadal definiowany jako działalność na rzecz obrony konsumentów i reprezentacji ich interesów, co wskazuje, że nie stracił on na aktualności⁷.

W związku z tym również w ramach Wspólnot Europejskich od początku lat 70. XX w. EWG, chcąc zapewnić konsumentom odpowiedni poziom bezpieczeństwa, wydała wiele tzw. dyrektyw

¹ Ustawa z 23.04.1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 Nr 16, poz. 93, ze zm.), dalej jako: k.c.

² Dalej jako: OC.

³ Zob.: Stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z OC komunikacyjnego; stanowisko w formie opracowania jest dostępne na stronie www.rzu.gov.pl; Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18.11.2011 r., nr RPZ 30/2011, www.uokik.gov.pl; K. Kryk, *Ochrona konsumenta usług ubezpieczeniowych w prawie wspólnotowym – kierunki i instrumenty ochrony*, „Forum Dyskusyjne Ubezpieczeń i Funduszy Emerytalnych” 2006, nr 6, s. 31; M. Wichtowski, *Wybrane aspekty praktycznej ochrony konsumenta w świetle systemu Zielonej Karty oraz Czwartej i Piątej Dyrektywy Komunikacyjnej*, „Prawo Asekuracyjne” 2007, nr 4, s. 55 i n.; M. Samson, *Ochrona konsumenta w obowiązkowym ubezpieczeniu OC posiadaczy pojazdów mechanicznych*, „Wiadomości Ubezpieczeniowe” 2010, nr 3, s. 25–26; M. Orlicki, *Konsumentckie prawo ubezpieczeniowe*, [w:] E. Nowińska, P. Cybula (red.), *Europejskie prawo konsumentckie a prawo polskie*, Zakamycze, Kraków 2005, s. 430.

⁴ Zob.: D. Fuchs, W.W. Mogiński, *Poszkodowany w wypadku drogowym w kontekście ubezpieczenia OC sprawcy, na tle pojęcia konsumenta usługi ubezpieczeniowej*, [w:] E. Kowalewski (red.), *Odszkodowanie za niemożność korzystania z pojazdu uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, Toruń 2011, s. 127–151; M.P. Ziemiak, *Polemika ze stanowiskiem niektórych instytucji i urzędów w kwestii uprawnień poszkodowanych do najmu pojazdu zastępczego*, [w:] E. Kowalewski (red.), *Odszkodowanie...*, s. 183–188; E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany w wypadku komunikacyjnym a pojęcie konsumenta z art. 22¹ kodeksu cywilnego*, „Prawo Asekuracyjne” 2012, nr 2, s. 14–36.

⁵ J. Bazylińska, *Ochrona zbiorowych interesów konsumentów w prawie Unii Europejskiej i w wybranych porządkach prawnych państw członkowskich*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, Toruń 2012, s. 21.

⁶ A. Jawłowska, *Ruch konsumentów*, Warszawa 1981, s. 24.

⁷ *Nowy Leksykon PWN*, Warszawa 1998, s. 835.

konsumenckich⁸. Jak wskazuje J. Kryk, rozwój prawa konsumenckiego można podzielić na cztery zasadnicze etapy ewolucji. W latach 1957–1987 wydano niewiele aktów prawnych, skupiano się raczej na opracowaniu spójnej koncepcji ochrony konsumentów. Następnie w latach 1987–1993 wydano stosunkowo dużo aktów prawnych, które chroniąc konsumenta, miały na celu przede wszystkim realizację idei wspólnego rynku. Lata 1993–1999 to ciągły rozwój legislacji w zakresie prawa konsumenckiego. Ostatni etap natomiast otwiera traktat z Amsterdamu i od 1999 roku ochrona konsumentów staje się jednym z zasadniczych celów Wspólnoty⁹.

Analiza tego dorobku legislacyjnego pozwala na jednoznacznie określenie, że wszystkie te akty prawne, którym nadano miano konsumenckich, są ściśle związane z prawem kontraktowym i tym samym mają na celu „szeroko pojęte zabezpieczenie praw (interesów) konsumenta w (...) stosunkach z profesjonalistami”¹⁰. Ochrona konsumentów rozciąga się nie tylko na sam moment zawarcia określonej umowy czy transakcji, ale również kontakty konsumenta z przedsiębiorcą w związku z jej zawarciem. Należy również zauważyć, że definicje konsumenta w dyrektywach konsumenckich, pomimo braku pełnej spójności, wykazują zbliżoną konstrukcję, co jest przejawem ich ujednoczenia¹¹. Tym samym prawo ochrony konsumentów w Unii Europejskiej jest ściśle związane ze swobodą przepływu towarów i świadczeniem usług, a więc z szeroko pojętymi kontraktami (tabela 1).

Za uzasadnione należy uznać również stanowisko wyrażone przez E. Łętowską, która wyraźnie podkreśla indywidualistyczny aspekt prawa konsumenckiego. Ideą tegoż prawa jest według cytowanej autorki przywrócenie konsumentom utraconej zdolności decydowania o swej konsumpcji w drodze odpowiednich praktyk stosowanych na rynku, a nie nadawanie im dodatkowych przywilejów¹². Jednocześnie należy wyraźnie zaznaczyć, że ani w szeroko rozumianym prawie unijnym, ani w polskim porządku prawnym nie mamy jednolitej definicji konsumenta, którą we wszystkich aktach prawnych spójnie posługuje się ustawodawca. T. Pajor uzasadnia ten stan faktyczny uznaniem pojęcia konsumenta za „pojęcie funkcjonalne, którego granice zależą w istotnym stopniu od natury i zakresu ochrony, jaką prawodawca zamierza stworzyć w danej sytuacji lub dziedzinie obrotu”¹³.

Należy również zaznaczyć, że ustawodawca unijny wyraźnie odróżnia ochronę konsumentów, poprzez wspomniane już dyrektywy konsumenckie od ochrony poszkodowanych w wypadkach

⁸ Zob.: Dyrektywa Rady 85/577/EWG z 20.12.1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz. Urz. L 372/31 z 31.12.1985); Dyrektywa Rady 87/102/EWG z 22.12.1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego (Dz. Urz. L 42/48 z 22.06.1986); Dyrektywa Rady 90/314/EWG z 13.06.1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158/59 z 23.06.1990); Dyrektywa Rady 93/13/EWG z 5.04.1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. Urz. L 95/29 z 21.04.1993); Dyrektywa 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 26.10.1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie (Dz. Urz. L 280/83 z 29.10.1994); Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 20.05.1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz. Urz. L 144/19 z 4.06.1997); Dyrektywa 98/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 16.02.1998 r. w sprawie ochrony konsumenta przez podawanie cen produktów oferowanych konsumentom (Dz. Urz. L 80/27 z 18.03.1998); Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25.05.1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. L 171/12 z 7.07.1999); Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/EWG i 98/27/EWG (Dz. Urz. L 271/16 z 9.10.2002); Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11.05.2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz. Urz. L 149/22 z 11.06.2005, dalej jako: dyrektywa 2005/29/WE).

⁹ Zob.: J. Kryk, *Ochrona...*, s. 13.

¹⁰ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 16.

¹¹ K. Włodarska-Dziurzyńska, *Definicja konsumenta*, [w:] E. Nowińska, D. Kasprzycki (red.), *Nieuczciwe praktyki rynkowe*, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2012, s. 78.

¹² E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*, C.H. Beck, Warszawa 2001, s. 26.

¹³ T. Pajor, *Komentarz do art. 22¹*, [w:] M. Pyziak-Szafnicka (red.), *Kodeks cywilny. Część ogólna. Komentarz*, LEX 2009.

komunikacyjnych, której poświęcił tzw. System Dyrektyw Komunikacyjnych¹⁴. Dlatego „już z tych powodów nie można pomiędzy pojęciem poszkodowanego lub uprawnionego do odszkodowania a pojęciem konsumenta stawiać znowu równości. Stałoby to bowiem w sprzeczności z dorobkiem legislacyjnym Unii Europejskiej”¹⁵.

Tabela 1. Definiowanie pojęcia konsumenta w wybranych dyrektywach konsumenckich

Dyrektywa	Definicja Konsumenta	Rodzaj działań objęty ochroną
85/577/EWG	osoba fizyczna, która w transakcjach objętych dyrektywą działa w celach, które mogą być uważane za niezwiązane z jej działalnością handlową lub zawodem	umowa zawierana poza lokalem przedsiębiorstwa; składanie oferty przez konsumenta
87/102/EWG	osoba fizyczna, która w transakcjach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową lub zawodową	umowy o kredyt konsumencki
90/314/EWG	każdy, kto nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie („główny kontrahent”) lub osoba, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy („inni beneficjenci”) bądź osoba, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie („cesjonariusz”)	ofertowanie lub sprzedaż imprez turystycznych
93/13/EWG	każda osoba fizyczna, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z handlem, przedsiębiorstwem lub zawodem	umowy sprzedaży towarów i usług
94/47/WE	każda osoba fizyczna, która, działając w ramach transakcji objętych niniejszą dyrektywą, do celów której mogą być uznawane za pozostające bez związku z jej działalnością zawodową, nabywa prawo będące przedmiotem niniejszej umowy, lub na rzecz której to prawo zostaje ustanowione	umowy o nabyciu praw do korzystania z jednej lub kilku nieruchomości w oznaczonym czasie
97/7/WE	każda osoba fizyczna, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodem	umowy zawierane na odległość

¹⁴ Zob.: Dyrektywa Rady 72/166/EWG z 24.04.1972 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstw państw członkowskich odnoszących się do ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowanie obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności (Dz. Urz. L 103 z 2.05.1972); Druga Dyrektywa Rady z 30.12.1983 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstw Państw Członkowskich odnoszących się do ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów silnikowych (Dz. Urz. L 8 z 11.01.1984); Trzecia Dyrektywa Rady z 14.05.1990 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstw Państw Członkowskich odnoszących się do ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych (Dz. Urz. L 129 z 19.05.1990); Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2000/26/WE z 16.05.2000 r. w sprawie zbliżenia ustawodawstw Państw Członkowskich odnoszących się do ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych, zmieniająca dyrektywę Rady 73/239/EWG i 88/357/EWG (czwarta dyrektywa w sprawie ubezpieczeń komunikacyjnych) (Dz. Urz. L 181 z 20.07.2000); Dyrektywa 2005/14/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11.05.2005 r. zmieniająca dyrektywę Rady 72/166/EWG, 84/5/EWG, 88/357/EWG i 90/232/EWG oraz dyrektywę 2000/26/WE Parlamentu Europejskiego i Rady dotyczące ubezpieczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. L 149 z 11.06.2005); Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/103/WE z 16.09.2009 r. w sprawie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych i egzekwowania obowiązku ubezpieczenia od takiej odpowiedzialności (Tekst mający znaczenie dla EOG) (Dz. Urz. L 263 z 7.10.2009). Zob. omówienie poszczególnych dyrektyw K. Ludwichowska, *Odpowiedzialność cywilna i ubezpieczeniowa za wypadki samochodowe*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa – Oddział toruński, Toruń 2008, s. 226–245; M. Orlicki, *Ubezpieczenia obowiązkowe*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2011, s. 298–308.

¹⁵ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 18.

Dyrektywa	Definicja Konsumenta	Rodzaj działań objęty ochroną
98/8/WE	każda osoba fizyczna, która kupuje produkty w celach, które nie mieszczą się w zakresie jej działalności handlowej lub zawodowej	prawidłowa informacja dotycząca ceny towaru
1999/44/WE	każda osoba fizyczna, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z handlem, przedsiębiorstwem lub zawodem	zakup towarów konsumpcyjnych i związana z zakupem gwarancja
2002/65/WE	każda osoba fizyczna, która w ramach praktyk handlowych objętych niniejszą dyrektywą działa w celu niezwiązanym z jej działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wolnym zawodem	praktyki handlowe stosowane przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów
2005/29/WE	każda osoba fizyczna, która w ramach umów zawieranych na odległość objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą, przedsiębiorstwem lub zawodem	usługi o charakterze bankowym, kredytowym, ubezpieczeniowym, emerytalnym, inwestycyjnym lub płatniczym

Źródło: opracowanie własne na postawie dyrektyw konsumenckich¹⁶.

III. Poszkodowany a konsument w polskim systemie prawnym

Nie ulega wątpliwości, że zarówno w polskiej, jak i europejskiej doktrynie prawa ubezpieczeniowego poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych uważa się za „słabszą stronę” stosunku prawnego, jaki powstaje między nim a profesjonalistą – zakładem ubezpieczeń. Ta słabsza pozycja poszkodowanego została uwzględniona w procesie likwidacji szkody, ponieważ przepisy prawa zarówno materialnego, jak i procesowego przewidziały wiele mechanizmów ułatwiających zaspokojenie roszczeń¹⁷. Nie oznacza to jednak, że poszkodowanego należy od razu utożsamiać z konsumentem usługi ubezpieczeniowej. Jak słusznie zauważa bowiem K. Kańska „objęcie wszystkich podmiotów ochroną przewidzianą dla konsumentów groziłoby destabilizacją systemu i zmniejszeniem bezpieczeństwa obrotu”¹⁸.

Jak podnosi A. Raczyński, dla prawidłowego określenia sytuacji prawnej poszkodowanego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej¹⁹ należy mieć na uwadze istnienie trójstronnego

¹⁶ Dyrektywa Rady 85/577/EWG z 20.12.1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz. Urz. L 372/31 z 31.12.1985); Dyrektywa Rady 87/102/EWG z 22.12.1986 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących kredytu konsumenckiego (Dz. Urz. L 42/48 z 22.06.1986); Dyrektywa Rady 90/314/EWG z 13.06.1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz. Urz. L 158/59 z 23.06.1990); Dyrektywa Rady 93/13/EWG z 5.04.1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. Urz. L 95/29 z 21.04.1993); Dyrektywa 94/47/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 26.10.1994 r. w sprawie ochrony nabywców w odniesieniu do niektórych aspektów umów odnoszących się do nabywania praw do korzystania z nieruchomości w oznaczonym czasie (Dz. Urz. L 280/83 z 29.10.1994); Dyrektywa 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 20.05.1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz. Urz. L 144/19 z 4.06.1997); Dyrektywa 98/6/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 16.02.1998 r. w sprawie ochrony konsumenta przez podawanie cen produktów oferowanych konsumentom (Dz. Urz. L 80/27 z 18.03.1998); Dyrektywa 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 25.05.1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji (Dz. Urz. L 171/12 z 7.07.1999); Dyrektywa 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 23.09.2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/EWG i 98/27/EWG (Dz. Urz. L 271/16 z 9.10.2002); Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 11.05.2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”) (Dz. Urz. L 149/22 z 11.06.2006, dalej jako: dyrektywa 2005/29/WE).

¹⁷ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 20–21.

¹⁸ K. Kańska, *Pojęcie konsumenta w kodeksie cywilnym na tle tendencji europejskich*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 2004, nr 1, s. 39 i n.

¹⁹ Zarówno ubezpieczenie obowiązkowe, jak i dobrowolne.

stosunku prawnego. Stosunek ubezpieczenia OC kształtuje bowiem sytuację prawną aż trzech różnych podmiotów. Jednocześnie autor wskazuje, że „stopień wzajemnych powiązań między ubezpieczycielem, ubezpieczonym i poszkodowanym powoduje, (...) że relacji ubezpieczyciel–ubezpieczony i ubezpieczyciel–poszkodowany, a także ubezpieczony–poszkodowany nie sposób rozpatrywać w oderwaniu”. Tym samym przedstawione „stosunki prawne są (...) do tego stopnia ze sobą powiązane, że każdy z nich oddziałuje bezpośrednio na dwa pozostałe”²⁰. W związku z tym w doktrynie przyjmuje się, iż mamy do czynienia z jednym, aczkolwiek trójstronnym stosunkiem ubezpieczeniowym²¹. Należy również za A. Raczyńskim przyjąć, że omawiany trójstronny stosunek prawny, dotyczy zawsze trzech kategorii podmiotów, bez względu na różnice pojęciowe, jakie są zauważalne w k.c. oraz w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych²² dla określenia tej samej kategorii osób, którym ubezpieczony wyrządził szkodę²³.

Należy w tym miejscu wyraźnie podkreślić, że „umowa ubezpieczenia OC rodzi tylko skutki *inter partes*, i tym samym poszkodowanego, jako osobę «z zewnątrz», nie łączy z mocy samej tej umowy żaden stosunek prawny z zakładem ubezpieczeń”²⁴. W związku z tym powstaje wspomniany już trójstronny stosunek prawny o dwuwarstwowym charakterze. Z jednej strony jest to stosunek prawny łączący strony umowy ubezpieczenia, z drugiej zaś stosunek typu odszkodowawczego powstały na skutek wyrządzonej szkody. Tym samym roszczenie poszkodowanego w wypadku komunikacyjnym nie jest roszczeniem z umowy ubezpieczenia, lecz deliktowym roszczeniem odszkodowawczym, wynikającym z faktu wyrządzenia mu szkody przez sprawcę czynu niedozwolonego²⁵. Przeciwnie stanowisko reprezentuje Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który uważa, że „(...) roszczenie odszkodowawcze przysługujące poszkodowanemu wynika bezpośrednio z czynu niedozwolonego, (...) jednak roszczenie, z jakim występuje on do ubezpieczyciela ma swoje źródło w umowie zawartej przez ubezpieczyciela”. W decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zostało podniesione również, że „roszczenie poszkodowanego kierowane w stosunku do ubezpieczyciela stanowi szczególną formę roszczenia wynikającego z umowy, a co z tego wynika, poszkodowany winien korzystać z ochrony przysługującej konsumentom”²⁶.

Przyjmując odmienną koncepcję stosunku prawnego łączącego poszkodowanego z zakładem ubezpieczeń, niezasadne byłoby wprowadzanie *actio directa*, w wyniku którego poszkodowany może zgłaszać swoje żądania bezpośrednio do towarzystwa ubezpieczeń²⁷. Jak podkreśla E. Kowalewski „rozwiązanie to (...) stanowi ustawową gwarancję daleko idącej ochrony osób poszkodowanych wskutek masowych wypadków, zwłaszcza komunikacyjnych”²⁸. Należy również pamiętać, że roszczenie przysługujące poszkodowanemu bezpośrednio do zakładu ubezpieczeń nie wynika z umowy ubezpieczenia a z wyraźnej dyspozycji ustawowej. Jak słusznie zauważył Sąd

²⁰ A. Raczyński, *Sytuacja prawna poszkodowanego w ubezpieczeniu odpowiedzialności cywilnej*, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2010, s. 79–80.

²¹ A. Wąsiewicz, *Odpowiedzialność cywilna za wypadki samochodowe na tle obowiązkowego ubezpieczenia*, Wydawnictwo Prawnicze, Warszawa 1969, s. 218; A. Wąsiewicz, E. Kowalewski *Postulowany kształt umowy ubezpieczenia w kodeksie cywilnym*, „Państwo i Prawo” 1993, z. 11–12, s. 9; A. Szpunar, *Ustalenie odszkodowania z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia komunikacyjnego*, „Kwartalnik Prawa Prywatnego” 1993, nr 1, s. 47–49.

²² Ustawa z 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. z 2003 Nr 124, poz. 1152, ze zm., dalej jako: u.u.o.).

²³ Zob. A. Raczyński, *Sytuacja...*, s. 91–93.

²⁴ K. Ludwichowska, *Odpowiedzialność...*, s. 290.

²⁵ E. Kowalewski, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych. Ewolucja i kierunki przemian*, Branta, Bydgoszcz 1992, s. 167–170.

²⁶ Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 29.06.2011 r., nr DDK–3/2011, www.uoiki.gov.pl.

²⁷ K. Ludwichowska, *Odpowiedzialność...*, s. 290.

²⁸ E. Kowalewski, *Prawo ubezpieczeń gospodarczych...*, s. 167–170.

Najwyższy „wierzyciel ubezpieczonego staje się wierzycielem ubezpieczyciela z mocy szczególnej ustawowej regulacji”²⁹, którą w przypadku ubezpieczenia OC jest art. 19 u.u.o. Tym samym „uzależnienie *actio directa* od zawarcia umowy ubezpieczenia OC jest jedynie ustawową przesłanką tego roszczenia (obok zdarzenia objętego umową) i nie przekreśla jego ustawowego źródła”³⁰.

Problematyka kwalifikacji poszkodowanego, związana z *actio directa*, została poruszona również w uchwale Sądu Najwyższego³¹, który sam nie rozstrzygał problemu, a posiłkował się dostępną w tym zakresie literaturą, uznając tym samym poglądy doktryny za słuszne. W uzasadnieniu uchwały Sąd Najwyższy przyjął, że „osoba poszkodowana przez ubezpieczonego (sprawcę szkody) nie może być (...) uznana za konsumenta, gdyż nie zawiera umowy, a zgłoszenie przez nią roszczenia wobec sprawcy szkody oraz skorzystanie z *actio directa* wobec ubezpieczyciela nie stanowią czynności prawnej w rozumieniu art. 22¹ k.c. Poszkodowany nie działa też w zastępstwie ubezpieczonego i ma samodzielną pozycję w stosunku prawnym łączącym go z ubezpieczonym i ubezpieczycielem”. Rzecznik Ubezpieczonych, który był wnioskodawcą w rozpoznawanej przez Sąd Najwyższy sprawie nie odniósł się do przyjętego przez Sąd Najwyższy stanowiska przedstawionego w uchwale³², podkreślając natomiast, że w przypadku roszczeń o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC status poszkodowanego nie ma znaczenia. Zarówno jako konsument, jak i przedsiębiorca, poszkodowany ma prawo do zwrotu uzasadnionych wydatków na ten cel³³. Uzasadnienie tejże uchwały odrzuca również T. Młynarski, który uważa, że Sąd Najwyższy wskazał jedynie tytułem wstępu, istniejące wątpliwości dotyczące tej problematyki i tym samym nie zajął własnego stanowiska w sprawie, co nie pozwala uznać za słuszną poczynioną w uzasadnieniu uwagę dotyczącą poszkodowanego³⁴.

Podobnie problem ten jest postrzegany przez zakłady ubezpieczeń. PZU S.A. będący stroną postępowania przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów o uznanie zachowania tej spółki za nieuczciwą praktyką rynkową wobec poszkodowanych w ramach ubezpieczenia OC, wskazał, że „Prezes Urzędu [Ochrony Konkurencji i Konsumentów] nie posiada kompetencji do podejmowania działań zmierzających do ochrony praw poszkodowanych w wyniku zdarzeń powstałych w związku z ruchem pojazdów mechanicznych”. Zakład ubezpieczeń podnosił, „iż poszkodowany (...) nie spełnia przesłanki koniecznej do uznania go za konsumenta w świetle art. 22¹ k.c., jaką jest dokonywanie czynności prawnej (...), jedyną czynnością podejmowaną przez poszkodowanego jest wystąpienie z roszczeniem do ubezpieczyciela, co zaś nie stanowi czynności prawnej”. Tym samym działanie podjęte przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznano za przekroczenie jego kompetencji, a jednocześnie zawiadomienie, jakie w toku sprawy złożył Rzecznik Ubezpieczonych również nie miało uzasadnienia prawnego³⁵. Zarzut ten odrzucił Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który uznał, że „dokonując egzegezy definicji

²⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z 10.01.2002 r., II CKN 353/99, niepublikowany.

³⁰ D. Fuchs, W. Mogiński *Poszkodowany w wypadku drogowym w kontekście ubezpieczenia OC sprawcy, na tle pojęcia konsumenta usługi ubezpieczeniowej*, [w:] E. Kowalewski (red.), *Odszkodowanie za niemożność korzystania z pojazdu uszkodzonego w wypadku komunikacyjnym*, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa „Dom Organizatora”, Toruń 2011, s. 149.

³¹ Uchwała siedmiu sędziów Sądu Najwyższego z 17.11.2011 r., III CZP 5/11, treść orzeczenia dostępna na stronie www.sn.pl.

³² Ibidem.

³³ Zob. stanowisko Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego z OC komunikacyjnego, stanowisko w formie opracowania dostępne jest na stronie www.rzu.gov.pl.

³⁴ T. Młynarski, *Status poszkodowanego dochodzącego roszczeń odszkodowawczych z ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej w świetle definicji pojęcia „konsument”*, „Rozprawy Ubezpieczeniowe” 2012, nr 13(2), artykuł dostępny na stronie www.rzu.gov.pl.

³⁵ Decyzja Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 29.06.2011 r., nr DDK-3/2011, podobne stanowisko PZU S.A. w decyzji nr RPZ-30/2011, decyzje dostępne na stronie www.uoiki.gov.pl.

konsumenta (...) należy mieć na względzie *ratio legis* ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów³⁶, którym jest niewątpliwie ochrona słabszych, nieprofesjonalnych uczestników rynku przed działaniami podmiotów profesjonalnych jakimi są przedsiębiorcy³⁷.

Nie można również zgodzić się ze stanowiskiem wyrażonym w decyzji wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów³⁸, jakoby poszkodowany, kierując swoje roszczenie, składał ubezpieczycielowi oświadczenie woli, mające wywołać określone skutki prawne, a nie oświadczenie wiedzy o charakterze informacyjnym. Odmienne stanowisko reprezentują E. Bagińska, E. Kowalewski i M. Ziemiak, którzy uznają, że zgłoszenie szkody ma jedynie charakter informacyjny, a dopiero w toku prowadzonego przez zakład ubezpieczeń postępowania likwidacyjnego zostają określone zasadność roszczenia i wysokość odszkodowania³⁹. Za uzasadnione należy uznać również stanowisko przedstawione przez zakład ubezpieczeń, będący stroną postępowania przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który podnosił, że „poszkodowany występujący z roszczeniem o zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego nie ma statusu konsumenta i w konsekwencji nie można mówić w niniejszej sprawie o stosowaniu [wobec niego] praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów”⁴⁰.

Zdaniem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, podobnie jak w omówionej wcześniej decyzji o numerze DDK-3/2011, „pozbawienie poszkodowanego zgłaszającego do zakładu ubezpieczeń roszczenie o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego statusu konsumenta byłoby niezgodne z *ratio legis* art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów⁴¹, którym jest ochrona konsumentów jako słabszych uczestników rynku przed praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców, celem zapewnienia nie tylko formalnej, lecz także materialnej równości stron stosunków cywilnoprawnych”⁴². Zdaniem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, każdy podmiot, który w stosunkach określonego rodzaju jest słabszą stroną tego stosunku, jest jednocześnie konsumentem⁴³. Pogląd ten zupełnie nie przystaje jednak do naszych realiów prawnych i prowadziłyby do znacznej destabilizacji obowiązującego porządku prawnego.

Za kolejny argument uniemożliwiający nadanie poszkodowanemu przymiotu konsumenta należy uznać zakres terminologiczny użyty w przepisach ubezpieczeniowych. Skoro ustawodawca wyraźnie wyróżnił pojęcie poszkodowanego⁴⁴ lub uprawnionego do odszkodowania⁴⁵, nie można ich utożsamiać z pojęciem konsumenta⁴⁶. Takie postrzeganie problemu prowadziłyby do złamania zakazu wykładki synonimicznej. Jak zaznacza T. Pajor, nie można bowiem rozszerzać ochrony przewidzianej dla konsumenta wobec osób trzecich, których nie obejmuje ustawowa definicja tego pojęcia. Na tle uregulowań – zarówno unijnych, jak i krajowych – oczywiście możemy wskazać

³⁶ Decyzja wydana była jeszcze w oparciu o przepisy ustawy z 15.12.2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2003 Nr 86, poz. 804), natomiast nie ma to znaczenia dla omawianego zagadnienia.

³⁷ Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 29.06.2011 r., nr DDK-3/2011, podobnie w decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18.11.2011 r., nr RPZ-30/2011, decyzje dostępne na stronie www.uoiki.gov.pl.

³⁸ Ibidem.

³⁹ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 32–33.

⁴⁰ Stanowisko PZU S.A, będącego stroną postępowania, zakończonego wydaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18.11.2011 r., nr RPZ-30/2011, www.uokik.gov.pl.

⁴¹ Ustawa z 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 Nr 50, poz. 331, ze zm., dalej jako u.o.k.k.).

⁴² Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18.11.2011 r., nr RPZ-30/2011, www.uokik.gov.pl.

⁴³ Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 29.06.2011 r., nr DDK-3/2011, www.uokik.gov.pl.

⁴⁴ M.in. w Ustawie z 22.05.2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. 2003 Nr 124, poz. 1152, ze zm.).

⁴⁵ Zob. art. 822 § 4 k.c.

⁴⁶ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 25.

przykłady zastosowania ochrony konsumentckiej wobec osób trzecich. Każdy taki przypadek musi mieć natomiast swoje umocowanie w przepisach szczególnych⁴⁷. Przykładem takiego zabiegu w prawie ubezpieczeniowym była regulacja art. 384 § 5 k.c. w brzmieniu: „w przypadku umowy ubezpieczenia przepisy niniejszego tytułu stosuje się do stron umowy, także w przypadku gdy ubezpieczający nie jest konsumentem”. Natomiast, jak słusznie zauważa B. Gnela „te strony umowy nie są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ k.c., lecz podmiotami, na które rozciągnięto ochronę przynależną konsumentom na tle wzorców umownych, uregulowaną w tytule III księgi trzeciej kodeksu cywilnego”⁴⁸.

W aktualnym stanie prawnym odpowiednikiem uchylonego art. 384 § 5 k.c. jest art. 805 § 4 k.c., który co prawda już w ograniczonym zakresie, ale nadal rozciąga ochronę konsumentką na szersze grono klientów zakładów ubezpieczeń. Jak zauważają D. Fuchs i W. Mogilski, jest to dowód, „że ustawodawca zdaje sobie sprawę z dysproporcji w przygotowaniu stron umowy ubezpieczenia do jej zawierania i wykonywania, niezależnie od faktu, czy są konsumentami w rozumieniu art. 22¹ k.c., czy osobami fizycznymi zawierającymi umowy ubezpieczenia w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą lub zawodową”. Jak podkreślają autorzy, takie postrzeganie problemu to wyjątkowa rzadkość na tle rozwiązań przyjętych w sektorze usług finansowych⁴⁹. Podobny zabieg legislacyjny nie został natomiast zastosowany wobec poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych, czy, nawet szerzej, w ubezpieczeniach odpowiedzialności cywilnej.

W zakresie wykładni pojęcia konsumenta stanowisko zajęą między innymi T. Młynarski, który uważa, że definicja wyrażona w k.c. musi być interpretowana szeroko. Nie może ona bowiem ograniczać się jedynie do osób, które łączy stosunek kontraktowy z przedsiębiorcą⁵⁰. K. Włodarska-Dziurzyńska, jako krytyk przyjętego w Polsce sposobu definiowania konsumentów, podnosi nawet zarzut nieprawidłowej implementacji dyrektyw konsumentckich. Autorka uważa, że polski ustawodawca błędnie przekształcił sformułowanie „działanie konsumenta”, o którym mowa w dyrektywach, w „dokonywanie czynności prawnych” i zauważa, że w takich okolicznościach owa czynność prawna również musi być rozumiana bardzo szeroko⁵¹. Odmienne poglądy reprezentują natomiast D. Fuch i W. Mogilski, którzy uważają, że definicja konsumenta, określona w art. 22¹ k.c. wykazuje „zasadniczą zgodność z koncepcją reprezentowaną przez dyrektywy prawa wspólnotowego”⁵².

Przed problemem kwalifikacji określonego podmiotu jako konsumenta staną również Sąd Najwyższy. W uzasadnieniu do orzeczenia z 15 marca 2000 r.⁵³ podkreślił, że do uznania określonego podmiotu za konsumenta wystarczy, aby jego pozycja była chociażby zbliżona do pozycji nabywcy określonego towaru lub usługi. Sąd Najwyższy podkreślał również słabość tegoż podmiotu w porównaniu do pozycji przedsiębiorcy, co w zasadzie przesądza o przyznaniu mu szczególnej ochrony, w tym przypadku ochrony konsumentckiej. Należy oczywiście zgodzić się z uzasadnieniem Sądu, natomiast nadal nie rozstrzyga ono problemu kwalifikacji poszkodowanego

⁴⁷ T. Pajor, *Komentarz...*, LEX 2009.

⁴⁸ B. Gnela, *Pojęcie konsumenta w prawie wspólnotowym*, [w:] B. Gnela (red.), *Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, Wolters Kluwer Polska, Warszawa 2007, s. 38–39.

⁴⁹ D. Fuchs, W. Mogilski, *Poszkodowany...*, s. 133–134.

⁵⁰ T. Młynarski, *Status...*

⁵¹ K. Włodarska-Dziurzyńska, *Definicja...*, s. 78–82.

⁵² D. Fuchs, W. Mogilski, *Poszkodowany...*, s. 139.

⁵³ Postanowienie Sądu Najwyższego z 15.03.2000 r., I CKN 1325/99, OSNC 2000, nr 9, poz. 169.

w wypadkach komunikacyjnych, gdyż problem ten nie był przedmiotem rozstrzygnięcia, a Sąd Najwyższy w rozpoznawanej sprawie badał stosunki przedkontraktowe.

T. Młynarski zaznacza natomiast, że dokonując wykładni art. 22¹ k.c., pojęciem konsumenta powinno się objąć również osobę fizyczną mającą roszczenie do zakładu ubezpieczeń o wypłatę odszkodowania w związku z powstałą szkodą. Jak zaznacza autor „dopiero bowiem taka wykładnia pozwala na wniosek, że rozwiązanie zastosowane w prawie krajowym jest zgodne z dyrektywami transponowanymi do polskiego porządku prawnego. Przyjęcie odmiennego stanowiska prowadziłoby do niemożności udzielenia adekwatnej ochrony słabszym uczestnikom rynku, jakimi niewątpliwie są poszkodowani dochodzący roszczeń odszkodowawczych od zakładu ubezpieczeń”. T. Młynarski uzasadnia swoje twierdzenie dyrektywami unijnymi, których zasadniczym celem jest harmonizacja przepisów na terenie całej Unii Europejskiej, co może zostać osiągnięte tylko za sprawą właściwej implementacji oraz wykładni przepisów⁵⁴. Stanowisko to zostało zupełnie odrzucone przez E. Bagińską, E. Kowalewskiego, M. Ziemiaka, którzy również opierając się na konieczności wykładni przepisów prawa krajowego w zgodzie z regulacjami unijnymi, uważają, że „pojęcie konsumenta uznać należy za «przypisane» do transakcji związanych z nabywaniem towarów i usług”⁵⁵.

Jak podkreśla również E. Łętowska, konsument bardzo często uważany jest za „końcowe ogniwo łańcucha ekonomicznego” w stosunkach o charakterze obligacyjnym. Jak następnie wyjaśnia: „chodzi o łańcuch przebiegający od momentu wyprodukowania, poprzez wszelkie możliwe formy obrotu produktem jako «towarem», aż do osoby, która ma towar użyć, zużyć czy używać, nie traktując go już (...) jako «towaru na rynku»”⁵⁶. Tak zdefiniowane przez autorkę pojęcie końcowego ogniwa łańcucha ekonomicznego nie pozwala uznać poszkodowanego w wypadkach komunikacyjnych za takie ogniwo. Zasadniczym celem odszkodowania nie jest bowiem jego konsumpcja, a rekompensata szkody majątkowej czy innego powstałego uszczerbku bądź krzywdy. Ewentualna konsumpcja wypłaconego odszkodowania w prawie odszkodowawczym nie stanowi żadnej przesłanki pozwalającej na przypisanie poszkodowanemu określonych cech, a tym bardziej nadanie mu rangi konsumenta⁵⁷.

W doktrynie nie brakuje jednak odmiennych stanowisk w tym zakresie. Jak wskazuje J. Kryk, w ujęciu ekonomicznej definicji konsumenta, mieści się również poszkodowany, który konsumuje otrzymane odszkodowanie na cele związane z ochroną zdrowia bądź naprawą uszkodzonego mienia. Autor przypisuje poszkodowanemu miano „konsumenta o szczególnym statusie”⁵⁸. Twierdzenia te J. Kryk opiera na przepisach dyrektyw komunikacyjnych i wyraźnie podkreśla, że poszkodowany „jest korzystającym z dobrodziejstw ubezpieczenia i [w związku z tym] mieści się w zakresie pojęcia «konsument usługi ubezpieczeniowej»”⁵⁹. Jak zauważa cytowany autor, przepisy dyrektyw komunikacyjnych nie różnicują zakresu ochrony wobec poszkodowanych będących osobami fizycznymi od ochrony, jaką mają zagwarantowaną osoby prawne. Jednocześnie prawnie irrelevantny w tym zakresie jest związek szkody z prowadzoną przez poszkodowanego

⁵⁴ T. Młynarski, *Status...*

⁵⁵ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 22–23.

⁵⁶ E. Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, s. 40.

⁵⁷ E. Bagińska, E. Kowalewski, M.P. Ziemiak, *Poszkodowany...*, s. 27–28.

⁵⁸ Szerzej na ten temat: M. Orlicki, *Konsument i prawo ubezpieczeniowe*, [w:] E. Nowińska, P. Cybula (red.), *Europejskie prawo konsumenckie...*, s. 430.

⁵⁹ Zob. J. Kryk, *Ochrona...*, s. 31.

działalnością gospodarczą. Autor podkreśla konieczność uwzględnienia faktu „że to nie [poszkodowani] wybierali zakład ubezpieczeń, który w ich interesie spełnia świadczenie, co musi być uwzględnione w kreowaniu narzędzi prawnych chroniących ich interesy⁶⁰. Te poglądy podziela również M. Samson, przyjmując za trafne wcześniej przedstawione założenia⁶¹. O ile dyrektywy rzeczywiście określają uprawnienia poszkodowanych, o tyle jednak nie łączą ich z pozycją konsumenta, którego ochrona jest odrębnie uregulowana.

Tym samym, w świetle powyższych argumentów należy stwierdzić, że poszkodowany poprzez zgłoszenie roszczenia do zakładu ubezpieczeń, nie może zostać uznany za konsumenta w rozumieniu art. 22¹ k.c. Bezapelacyjnie jest on głównym beneficjentem ubezpieczenia OC, gdyż to w ochronie jego interesów ubezpieczenie to jest zawierane, natomiast utożsamianie szczególnej pozycji poszkodowanego w trójstronnym stosunku ubezpieczenia, z pozycją konsumenta usług ubezpieczeniowych prowadziłyby do wyraźnego nadużycia prawa.

IV. Rzecznik Ubezpieczonych jako strażnik ochrony konsumentów

Rzecznik Ubezpieczonych, którego należy usytuować w konsumenckim segmencie rynku⁶², jest zobowiązany do reprezentacji interesów osób ubezpieczających, ubezpieczonych, uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, członków funduszy emerytalnych, uczestników pracowniczych programów emerytalnych, osób otrzymujących emeryturę kapitałową lub osób przez nie uposażonych, o których mowa w art. 5 ustawy o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych⁶³. W pojęciu reprezentacji mieszczą się również kompetencje do podejmowania działań z zakresu ochrony konsumentów. Jak wskazuje T. Wróblewski, obowiązki Rzecznika Ubezpieczonych polegają przede wszystkim na ochronie praw konsumenta, aczkolwiek w ściśle określonych granicach. Należy pamiętać, że Rzecznik Ubezpieczonych nie jest organem nadzoru, dlatego w przypadku ochrony praw podmiotów, o których mowa w art. 5 u.n.u., jego działania ograniczają się do interwencji, a więc próby przekonania zakładu ubezpieczeń o jej zasadności. Reprezentacja interesów konsumentów realizowana jest również „(...) poprzez działalność edukacyjną bądź informacyjną, polegającą na wskazaniu konsumentowi podstaw prawnych dochodzonych roszczeń, istniejące orzecznictwo i poglądy doktryny. Wskazuje ponadto organy uprawnione do rozpatrywania sporów.” Jednocześnie, jak wskazał autor „instytucja Rzecznika łączy w sobie elementy informacyjno- edukacyjno-interwencyjne”⁶⁴.

Kolejnym przepisem przyznającym Rzecznikowi uprawnienia jest art. 37 u.o.k.k., zgodnie z którym „zadania w dziedzinie ochrony interesów konsumentów (...) wykonują również: samorząd terytorialny, a także organizacje konsumenckie i inne instytucje, do których statutowych lub ustawowych zadań należy ochrona interesów konsumentów”. Należy więc za M. Radwańskim uznać, że „system ochrony konsumentów ma charakter rozproszony, ponieważ złożony jest z licznych organów i instytucji o różnym charakterze kompetencji”⁶⁵. Najważniejszą rolę w tym zakresie odgrywają Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a także Izba Handlowa.

⁶⁰ Ibidem.

⁶¹ M. Samson, *Ochrona...*, s. 26.

⁶² S. Rogowski, *Urząd Rzecznika Ubezpieczonych w teorii i praktyce*, „Prawo Asekuracyjne” 1999, nr 1, s. 7.

⁶³ Ustawa z 22.05.2003 r. o nadzorze ubezpieczeniowym i emerytalnym oraz Rzeczniku Ubezpieczonych (Dz. U. z 2003 Nr 124, poz. 1153, ze zm., dalej jako: u.n.u.).

⁶⁴ T. Wróblewski, *Rola Rzecznika Ubezpieczonych w ochronie praw konsumentów w aspekcie prawnym*, www.rzu.gov.pl (dostęp: 26.04.2014 r.).

⁶⁵ M. Radwański, *Komentarz do art. 37 u.o.k.k.*, [w:] A. Stawicki, E. Stawicki (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LEX nr 8457.

U.n.u wskazuje natomiast również dodatkowe trzy kategorie podmiotów, którym też przypisuje się obowiązkową realizację konstytucyjnego nakazu ochrony konsumentów⁶⁶. Są to wspomniane już samorządy terytorialne, organizacje konsumenckie i inne instytucje. Ze względu na cel i sposoby działania oraz przedmiotowy i podmiotowy zakres kompetencji w literaturze dzieli się je na trzy kategorie: działające bezpośrednio na rzecz i w imieniu konsumentów, wykonujące czynności, które nie są skierowane bezpośrednio na konsumentów, ale efektem ich działań jest lub ma być dbanie o interesy konsumentów oraz podmioty, których kompetencje obejmują ochronę konsumentów, ale ich główne działania skupiają się na określonej dziedzinie gospodarki⁶⁷.

Na potrzeby niniejszego opracowania ograniczę się jedynie do trzeciej kategorii podmiotów, w której mieści się tytułowy Rzecznik Ubezpieczonych. Jak zaznacza M. Radwański, podmiotom z tej kategorii „nie przysługuje ogólna kompetencja do działania na rzecz ochrony interesów konsumentów, ale tylko w zakresie przyznawanym przez poszczególne przepisy”⁶⁸. Szczegółowe kompetencje Rzecznika Ubezpieczonych, dotyczące ochrony konkurencji i konsumentów nie są scentralizowane i tym samym można je wyprowadzić z różnych aktów prawnych.

Analizując rolę Rzecznika Ubezpieczonych w szeroko pojętej ochronie konsumentów, warto zwrócić uwagę na charakterystyczną grupę adresatów, którzy na rynku ubezpieczeniowym mogą z tej ochrony skorzystać. Wydawałoby się, że ochrona konsumencka dotyczy jedynie ubezpieczającego, ubezpieczonego, uposażonego czy uprawnionego. Jak jednak zauważa T. Szumilcz, niezwykle ważny jest również ekonomiczno-społeczny walor tej ochrony, gdzie „rzeczywistym adresatem ochrony ubezpieczeniowej i – w konsekwencji – adresatem poszczególnych rozwiązań jest (rodzinne) gospodarstwo domowe, z którego budżetu pochodzą środki finansowe na zakup produktu ubezpieczeniowego, oczekujące zapewnienia realnej ochrony ubezpieczeniowej”⁶⁹. Ochrona ta adresowana jest tym samym do ściśle określonej grupy podmiotów, która jest związana z kontraktem ubezpieczeniowym.

Przedstawiając Rzecznika Ubezpieczonych w tym niezwykle wąskim zakresie jego kompetencji, jakim jest ochrona konsumentów, pragnę zwrócić uwagę na jego współpracę z organami specjalnie powołanymi do ochrony konkurencji i konsumentów. Rzecznik Ubezpieczonych na podstawie art. 20 ust. 4 u.n.u. realizuje swoją funkcję, między innymi przez zawiadamianie odpowiednich organów o dostrzeżonych nieprawidłowościach. Jednak, jak wskazują dane statystyczne, faktyczna działalność w tym zakresie miała niemal marginalny charakter. Na przełomie ostatnich sześciu lat liczba zawiadomień, które Rzecznik Ubezpieczonych skierował do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynosiła średnio 13 zgłoszeń rocznie, gdzie w tym samym okresie średnia liczba skarg wynosiła 12 381 rocznie⁷⁰ (Wykres 1). Również w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów działalność Rzecznika Ubezpieczonych nie wygląda zbyt imponująco. Wśród zbadanych 13 spraw jedynie w dwóch z nich zawiadomienie pochodziło właśnie od Rzecznika. Na dodatek w Decyzji nr RPZ-30/2011 strona postępowania przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionowała właściwość Rzecznika do repre-

⁶⁶ Art. 76 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z 2.04.1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 78, poz. 483, ze zm.).

⁶⁷ M. Radwański, *Komentarz...*

⁶⁸ *Ibidem*.

⁶⁹ T. Szumilcz, *Wstęp*, [w:] T. Szumilcz (red.), *Problemy ochrony konsumenta na rynku ubezpieczeń*, „Forum dyskusyjne ubezpieczeń i funduszy emerytalnych”, 2006, nr 6, s. 5–6.

⁷⁰ Średnia roczna ilość skarg wyliczona na podstawie sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 2008–2013, www.rzu.gov.pl; zob. dodatkowo (Tabela 3).

zentowania interesów poszkodowanego w wypadku komunikacyjnym, o czym w dalszej części opracowania (tabela 2).

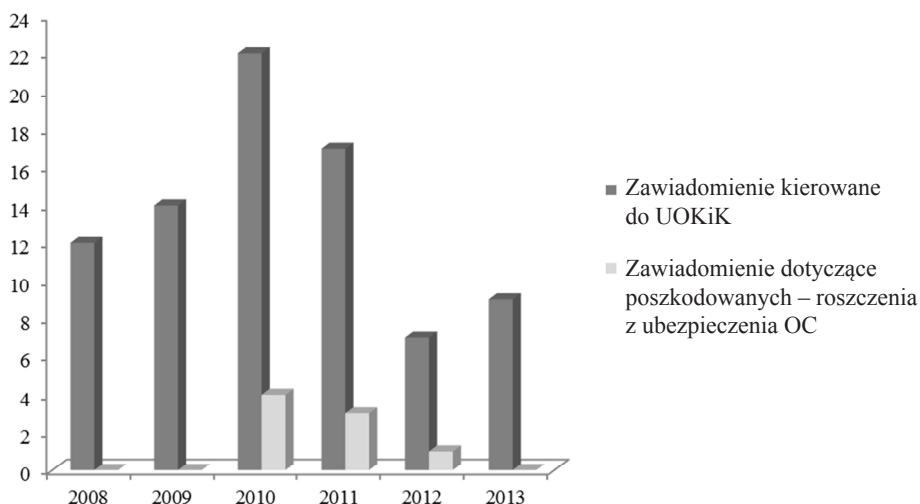
Tabela 2. Decyzje Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydane w sekcji K Działalność finansowa i ubezpieczeniowa, nr 65.12 Pozostałe ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów				
Numer decyzji	Wnioskodawca	Strona postępowania	Decyzja	Ubezpieczenia komunikacyjne
RLU-9/2004	Powiatowy Rzecznik Konsumentów	PZU S.A.	praktyka prawidłowa	TAK (ubezpieczenie OC)
RLU-4/2010	UOKiK (ogólnopolska kontrola wzorców umownych)	Nordea Polska Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A	praktyka naruszająca interesy konsumentów	NIE
RWR-16/2011	Ogólnopolskie Centrum Pomocy Po Wypadkach i Kolizjach Drogowych	Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń Ogólnych S.A	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie AC)
RPZ-15/2011	UOKiK	UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie AC)
DDK-3/2011	UOKiK; stanowisko w sprawie przedstawił też Rzecznik Ubezpieczonych i Komisja Nadzoru Finansowego, następnie sam Rzecznik Ubezpieczonych również złożył zawiadomienie do UOKiK	PZU S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie OC)
RPZ-30/2011	Rzecznik Ubezpieczonych	PZU S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie OC)
RPZ-31/2011	zawiadomienie konsumenta+ informacje przekazane przez Rzecznika Ubezpieczonych	UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie OC)
RLU-30/2011	UOKiK	Polski Związek Motorowy Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie AC)

Ochrona zbiorowych interesów konsumentów				
Numer decyzji	Wnioskodawca	Strona postępowania	Decyzja	Ubezpieczenia komunikacyjne
RWR-42/2011	UOKiK+ informacje przekazane przez Rzecznika Ubezpieczonych i skargi konsumenckie	Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji „WARTA” S.A	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie AC)
RLU-6/2012	UOKiK+ informacje przekazane przez Rzecznika Ubezpieczonych	Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych „TUZ”	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenie AC)
RLU-10/2012	UOKiK	Compensa Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	TAK (ubezpieczenia komunikacyjne bez OC)
RWR-44/2013	UOKiK+ informacje przekazane przez Rzecznika Ubezpieczonych	Towarzystwo Ubezpieczeń i Reasekuracji Allianz S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	NIE
DDK-4/2013	Rzecznik Ubezpieczonych	Signal Iduna Polska Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.	praktyka naruszająca interesy konsumentów	NIE

Źródło: opracowanie własne na podstawie decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (stan na dzień 23.03.2014 r., decyzje dostępne na stronie www.uokik.gov.pl).

Wykres 1. Współpraca Rzecznika Ubezpieczonych z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w latach 2008–2013



Źródło: opracowanie własne na podstawie rocznych sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 2008–2013 (www.rzu.gov.pl).

Współpraca powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów z Rzecznikiem Ubezpieczonych również ma incydentalny charakter. Udział tego źródła potencjalnych skarg do wszystkich skarg kierowanych do Biura Rzecznika Ubezpieczonych oscyluje w granicach 1% (tabela 3). Zaprezentowane dane statystyczne wskazują znikomą aktywność podejmowaną w interesie konsumentów usług ubezpieczeniowych. Można więc wnioskować, że niewłaściwie zajmują się tak istotnym problemem jakim jest ochrona konsumentów w prawie ubezpieczeniowym.

Tabela 3. Współpraca powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów z Rzecznikiem Ubezpieczonych w latach 2004–2012

Rok	Liczba skarg kierowanych do RU	Liczba skarg kierowanych przez powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów	Udział % aktywności rzeczników konsumentów
2004	4235	39	0,92%
2005	4601	43	0,93%
2006	6404	76	1,19%
2007	6883	56	0,81%
2008	7631	63	0,83%
2009	8566	122	1,42%
2010	11947	100	0,84%
2011	14356	155	1,08%
2012	15273	154	1,01%
2013	16516	166	1,01%

Źródło: opracowanie własne na podstawie rocznych sprawozdań Rzecznika Ubezpieczonych za lata 2004–2013 (www.rzu.gov.pl).

Ochrona konsumentów jest realizowana przez Rzecznika również poprzez następczą weryfikację wzorców umownych oraz ich analizę incydentalną na potrzeby konkretnej sprawy. Rzecznik, na każdy swój wniosek, obowiązkowo otrzymuje bowiem od zakładów ubezpieczeń wzorce umów ubezpieczenia i wniosków ubezpieczeniowych, teksty ogólnych warunków ubezpieczeń oraz inne dokumenty i formularze stosowane przez zakład ubezpieczeń przy zawieraniu umów ubezpieczenia (art. 27 u.n.u.). Co istotne, kompetencja ta jest ściśle związana z umową ubezpieczenia, a ewentualne klauzule abuzywne z samej swej istoty nie mogą dotyczyć poszkodowanego kierującego swe roszczenia z ubezpieczenia OC. Nawet jeżeli ogólne warunki ubezpieczenia zawierałyby regulacje dotyczące tego ryzyka, co w praktyce się nie zdarza, pozycja poszkodowanego jest regulowana bezwzględnie obowiązującymi przepisami u.u.o. (tabela 4). Jak słusznie zauważył zakład ubezpieczeń, któremu zarzucono brak wzorca umownego dla ubezpieczenia OC, to właśnie przepisy u.u.o. „regulują zakres i warunki umowy ubezpieczenia, termin jej zawarcia i rozwiązania i w związku z tym wydawanie ogólnych warunków ubezpieczenia było bezprzedmiotowe”⁷¹. Pogląd ten został ostatecznie podzielony przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów⁷².

⁷¹ Stanowisko PZU S.A. będącego stroną postępowania zakończonego wydaniem decyzji Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 5.02.2004 r., nr RLU-9/2004, www.uokik.gov.pl.

⁷² Stanowisko Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji z 5.02.2004 r., nr RLU-9/2004, www.uokik.gov.pl.

Tabela 4. Warunki ubezpieczenia OC w Ogólnych Warunkach Ubezpieczeń (OWU) zakładów ubezpieczeń

Lp.	Zakład ubezpieczeń	Nazwa dokumentu	OC w OWU
1	PZU S.A	PZU ogólne warunki ubezpieczeń komunikacyjnych	NIE
2	STU ERGO HESTIA S.A.	Ogólne Warunki Ubezpieczenia HESTIA 7	NIE
3	TUIR WARTA S.A	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE
4	LINK4 TU S.A	Ogólne Warunki Ubezpieczenia LINK4	NIE
5	TUIR ALLIANZ S.A.	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE
6	BENEFIA TU S.A.	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE
7	TU COMPENSA S.A.	Ogólne Warunki Ubezpieczenia Pojazdów – COMPENSA KOMUNIKACJA	NIE
8	GENERALI TU S.A.	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE
9	UNIQUA TU S.A.	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE
10	TU INTERRISK S.A.	nazwa OWU uzależniona od produktu, którego dotyczy	NIE

Źródło: opracowanie własne, na podstawie ogólnych warunków ubezpieczeń poszczególnych zakładów ubezpieczeń (stan na dzień 20.03.2014 r.).

V. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów a działalność Rzecznika Ubezpieczonych

Analizując rolę Rzecznika Ubezpieczonych w dziedzinie ochrony konsumentów, należy zwrócić uwagę również na klauzule abuzywane. Weryfikując rejestr klauzul niedozwolonych, można stwierdzić, że problem ten w branży ubezpieczeniowej nie jest tak powszechny jak na przykład w turystyce czy handlu elektronicznym. Niedozwolone klauzule umowne w usługach ubezpieczeniowych stanowią zaledwie 2% wszystkich postanowień wypisanych do rejestru (tabela 5). Należy jednocześnie podkreślić, że zastosowanie przez zakład ubezpieczeń niedozwolonych postanowień umownych jest niezgodne z przepisami k.c. dotyczącymi wzorów umownych, a także stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Należy w tym miejscu zaznaczyć również, że „zbiorowy interes konsumentów oznacza, iż bezprawne działanie przedsiębiorców dotyczy lub może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, (...) nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów, [tym samym] naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza (...) narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania”⁷³. Na podstawie art. 24 ust. 2 pkt 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów⁷⁴, można stwierdzić, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest: 1) stosowanie postanowień wzorców umownych, które zostały wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, 3) praktyka rynkowa lub czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów. Należy w tym miejscu podkreślić również walor przypisywany rejestrowi klauzul niedozwolonych, albowiem, jak uważa Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „rejestr z założenia stanowić ma ogólnodostępne źródło prawa, tak więc przedsiębiorca nie może

⁷³ Stanowisko Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr DDK-3/2011, www.uokik.gov.pl.

⁷⁴ Ustawa z 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 Nr 50, poz. 331, ze zm.).

zasłaniać się nieznajomością postanowień wpisanych do Rejestru, podobnie jak nie może zasłaniać się nieznajomością prawa”⁷⁵. Oczywiście mając na uwadze interes publiczny pokładany w prawidłowości wzorców umownych, można stwierdzić, że działalność Rzecznika w tym zakresie jest niezbędna dla prawidłowej ochrony konsumentów.

Tabela 5. Struktura niedozwolonych klauzul umownych według branż tematycznych

Lp.	Branża	Liczba klauzul w rejestrze	Udział %
1	TURYSTYKA	1113	20%
2	HANDEL ELEKTRONICZNY	970	17%
3	INNE USŁUGI	895	16%
4	NIERUCHOMOŚCI	469	8%
5	USŁUGI BANKOWE	402	7%
6	SYSTEM ARGENTYŃSKI	330	6%
7	USŁUGI INTERNETOWE	294	5%
8	SPRZEDAŻ KONSUMENCKA	261	5%
9	EDUKACJA	244	4%
10	USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE	204	4%
11	USŁUGI FINANSOWE	169	3%
12	USŁUGI UBEZPIECZENIOWE	127	2%
13	TELEWIZJA KABLOWA I SATELITARNA	49	1%
14	DOSTAWA ENERGII WODY, GAZU I CIEPŁA	35	1%
15	INTERNET	3	0%
ŁĄCZNIE:		5565	100%

Źródło: opracowanie własne, na podstawie Rejestru klauzul niedozwolonych, stan na dzień 20.03.2014 r. (www.uokik.gov.pl).

Kompetencją Rzecznika jest również przeciwdziałanie nieuczciwym praktykom rynkowym stosowanym przez towarzystwa ubezpieczeniowe. Przez praktykę rynkową „rozumie się (...) działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabywaniem produktu przez konsumenta”⁷⁶. Definicja ta, w przeciwieństwie do definicji konsumenta, jest wiernym odpowiednikiem regulacji zawartej w dyrektywie 2005/29/WE⁷⁷. Dla potrzeb niniejszego opracowania istotne są przypadki, w których możliwe jest zastosowanie przepisów u.o.n.p.r. Zgodnie z preambułą dyrektywy 2005/29/WE „(...) odnosi się [ona] do praktyk handlowych bezpośrednio związanych z wywieraniem wpływu na decyzje (...) podejmowane przez konsumentów względem produktów” (pkt 7). Jednocześnie „(...) jeden wspólny ogólny zakaz ustanowiony przez (...) dyrektywę obejmuje nieuczciwe praktyki handlowe, które zniekształcają zachowanie gospodarcze konsumentów” (pkt 13). Jednocześnie „aby utrzymać zaufanie konsumentów, ten

⁷⁵ Decyzja Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 18.07.2011 r., nr RWR-16/2011, www.uokik.gov.pl.

⁷⁶ Art. 2 pkt 4 Ustawy z 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 Nr 171, poz. 1206, dalej jako u.p.n.p.r.).

⁷⁷ Art. 2 lit. d (praktyka handlowa) dyrektywy 2005/29/WE.

ogólny zakaz powinien mieć zastosowanie do nieuczciwych praktyk handlowych istniejących między przedsiębiorcą a konsumentem zarówno w stosunkach pozaumownych, po zawarciu umowy, jak i w trakcie jej wykonywania⁷⁸. Ustawodawca unijny, również w tym akcie prawnym, konsekwentnie podkreśla powiązanie konsumenta z prawem kontraktowym. Potwierdza to tylko tezę, że nadawanie miana konsumenta podmiotom niezwiązanym z nabywaniem towarów czy świadczeniem usług jest wyraźnym nadużyciem prawa i prowadzi do sprzeczności wykładni prawa krajowego z prawem unijnym.

Co również jest bardzo istotne, na potrzeby u.p.n.p.r. definicja konsumenta została przyjęta w brzmieniu z art. 22¹ k.c. Natomiast mając na uwadze podstawowy cel tej regulacji prawnej, którym jest identyfikacja nieuczciwych praktyk rynkowych oraz przeciwdziałanie im w interesie konsumentów oraz w interesie publicznym⁷⁹, na potrzeby u.p.n.p.r. przyjmuje się znacznie szersze rozumienie terminu „konsument”, który może określać nawet potencjalnego nabywcę towaru lub usługi, który nie zawiera transakcji. Jednocześnie, mając na uwadze, że u.p.n.p.r. posługuje się również definicją legalną pojęcia przeciętnego konsumenta, którego elementem składkowym jest pojęcie „konsument”, należy zaznaczyć, że również w tym przypadku należy rozumieć go w niezwykle szerokim ujęciu⁸⁰.

Dodatkowo zgodnie z art. 12 ust. 2 pkt 2 u.p.n.p.r. Rzecznik Ubezpieczonych został wyposażony w kompetencje procesowe do wytaczania powództwa na rzecz konsumentów w razie dopuszczenia się przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej. Rzecznik w złożonym pozwie może domagać się zaniechania kwestionowanej praktyki, złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia odpowiedniej treści i w odpowiedniej formie oraz zasądzenia odpowiedniej sumy pieniężnej na określony cel społeczny związany ze wsparciem kultury polskiej, ochroną dziedzictwa narodowego lub ochroną konsumentów⁸¹. Co istotne, przez nieuczciwą praktykę rynkową rozumie się praktykę stosowaną przez przedsiębiorców wobec konsumentów, „ (...) jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu”⁸². Tym samym, podobnie jak w dyrektywie 2005/29/WE Rzecznik Ubezpieczonych ma prawo weryfikowania praktyk wykorzystywanych przez zakłady ubezpieczeń, ale pozostających w ścisłym związku z umową ubezpieczenia.

VI. Podsumowanie

W świetle powyższych argumentów, należy stwierdzić, że zaprezentowane powyżej mechanizmy ochrony konsumentów usług ubezpieczeniowych stanowią potężny oręż w walce o prawa konsumenta. Jednocześnie, analizując działalność Rzecznika Ubezpieczonych, należy zaznaczyć, że organ ten, zamiast skoncentrować się na ochronie rzeczywistych konsumentów usług

⁷⁸ Pkt 13 preambuły do dyrektywy 2005/29/WE.

⁷⁹ Art. 1 u.p.n.p.r.

⁸⁰ Zob. uwagi do Postanowienia Sądu Najwyższego z 15.03.2000 r. I CKN 1325/99, OSNC 2000, nr 9, poz. 169 (część 2, Poszkodowany a konsument w polskim systemie prawnym); K. Włodarska-Dziurzyńska, *Definicja konsumenta*, [w:] E. Nowińska, D. Kasprzycki (red.), *Nieuczciwe praktyki...*, s. 75–87; A. Tichner, *Pojęcie „przeciętny konsument” w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym na tle prawa i orzecznictwa Unii Europejskiej*, [w:] E. Nowińska, D. Kasprzycki (red.), *Nieuczciwe praktyki...*, s. 101–103.

⁸¹ Art. 12 ust. 1 pkt 1, 3, 5 u.p.n.p.r.

⁸² Art. 4 ust.1 u.p.n.p.r.

ubezpieczeniowych, próbuje wykraczać poza zakres swoich kompetencji, broniąc interesów poszkodowanych, którzy w jego ocenie również są konsumentami usług ubezpieczeniowych.

Należy bowiem wyraźnie podkreślić, że poszkodowany kierujący roszczenie do zakładu ubezpieczeń na podstawie umowy ubezpieczenia OC nie jest konsumentem, o którym mowa w art. 22¹ k.c., a w konsekwencji nie jest on również konsumentem w rozumieniu przepisów tzw. ustaw konsumenckich, które były przedmiotem przedstawionej przeze mnie analizy. Wniosek ten był punktem wyjścia dla badania właściwości Rzecznika Ubezpieczonych w zakresie ochrony interesów poszkodowanych, którzy są postrzegani przez niego jako konsumenci. Należy więc odrzucić odmienne stanowisko, które doprowadziłoby do objęcia ochroną konsumencką nieuprawnione podmioty.

Stosowanie przez Rzecznika Ubezpieczonych instrumentów prawnych dedykowanych konsumentom w stosunku do poszkodowanych przyczynia się również do błędnego postrzegania szeroko pojętego interesu konsumenckiego przez te podmioty. Mając jednocześnie na uwadze niską świadomość ubezpieczeniową naszego społeczeństwa, widzimy, że działalność Rzecznika skutkuje nieprawidłowym postrzeganiem stosunku prawnego łączącego sprawcę szkody, poszkodowanego i zakład ubezpieczeń, które w przyszłości może być przyczyną zwiększonej ilości sporów. Dodatkowo może również istotnie wpłynąć na niekorzystne postrzeganie zakładów ubezpieczeń, które i tak nie cieszą się na polskim rynku szczególnym zaufaniem swoich klientów. Rzecznik Ubezpieczonych zamiast skupić się na działalności edukacyjnej społeczeństwa, w tym również potencjalnych poszkodowanych, swoim działaniem w omówionym tutaj zakresie tylko powiększa przepaść, która zupełnie niepotrzebnie istnieje pomiędzy poszkodowanymi w wypadkach komunikacyjnych a zakładami ubezpieczeń.