



RF/WBK/M/SKI/218/17

Uprzejmie informuję, iż bieg przedawnienia może Pan przerwać na trzy sposoby: poprzez wytoczenie powództwa, zawiadanie do próby ugodowej lub wszczęcie na Pana wniosek pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym.

Stosownie do art. 187 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, pozew powinien czynić zadość warunkom pisma procesowego, a ponadto zawierać dokładnie określone żądanie, oznaczenie wartości przedmiotu sporu oraz przytoczenie okoliczności faktycznych uzasadniających żądanie. Wymogi formalne pisma procesowego ustanawia art. 126 Kodeksu postępowania cywilnego. W kwestii kosztów, zgodnie z art. 13 ust. 1a ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r. poz. 623; „uks”) *„Oplata stosunkowa w sprawach o roszczenia wynikające z czynności bankowych, o których mowa w art. 5 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (Dz. U. z 2015 r. poz. 128, z późn. zm.), pobierana od konsumenta albo osoby fizycznej prowadzącej gospodarstwo rodzinne wynosi 5% wartości przedmiotu sporu lub przedmiotu zaskarżenia, jednak nie mniej niż 30 złotych i nie więcej niż 1000 złotych.”*



Zawezwanie do próby ugodowej powinno czynić zadość ogólnym wymogom pisma procesowego. Ponadto, art. 185 § 1 *in fine* Kodeksu postępowania cywilnego stanowi, iż „W wezwaniu należy oznaczyć zwięźle sprawę.” W kwestii kosztów, zgodnie z art. 23 pkt 3 uks „Opłatę stałą w kwocie 40 złotych pobiera się od wniosku o przeprowadzenie postępowania pojednawczego w sprawach o prawa majątkowe, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 10 000 złotych”. Jeżeli wartość przedmiotu sporu przekracza wskazaną kwotę, pobiera się opłatę stałą w kwocie 300 zł, stosownie do art. 24 ust. 1 pkt 5 uks.

W przypadku ewentualnego wszczęcia na Pana wniosek pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzonego przy Rzeczniku Finansowym, przydatne będą dla Pana następujące uwagi.

Zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823; „ustawa o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich”) „*Wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przerywa bieg przedawnienia roszczenia będącego przedmiotem sporu. Przedawnienie nie biegnie na nowo dopóki postępowanie to nie zostanie zakończone*”. Stosownie do art. 33 ust. 3 ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich „*Datą wszczęcia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich jest dzień doręczenia podmiotowi uprawnionemu wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich spełniającego wymagania, o których mowa w ust. 2*”. Do wspomnianych we wskazanym przepisie wymagań co do treści wniosku należy: oznaczenie stron, dokładnie określone żądanie, wskazanie rodzaju postępowania (w przypadku Rzecznika Finansowego: umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu bądź przedstawienie przez Rzecznika propozycji rozwiązania sporu) zgodnie z wyborem wnioskodawcy oraz podpis wnioskodawcy.

Powyższe postanowienia ustawy o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich podlegają w przypadku Rzecznika Finansowego uzupełnieniu o odpowiednie przepisy ustawy



z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 892; „ustawa o Rzeczniku Finansowym”). Zgodnie z art. 36 ust. 4 pkt 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym, Rzecznik odmawia rozpatrzenia sporu w przypadku, gdy klient nie wyczerpał drogi postępowania reklamacyjnego, o którym mowa w rozdziale 2 ustawy o Rzeczniku Finansowym. Złożenie wniosku do Rzecznika powinno być zatem poprzedzone postępowaniem reklamacyjnym zainicjowanym na skutek skierowania reklamacji do podmiotu rynku finansowego.

W kontekście powyższego, proszę zwrócić szczególną uwagę na to, aby Pana roszczenie przeciwko bankowi zostało sformułowane w takich samych granicach zarówno w reklamacji, jak i we wniosku o wszczęcie pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego prowadzonego przy Rzeczniku. W przeciwnym razie może się Pan narazić na zarzut banku, iż roszczenie zgłoszone na etapie pozasądowego postępowania nie było przedmiotem reklamacji oraz na odmowę Rzecznika rozpatrzenia sporu w tym zakresie. W konsekwencji powyższego mogłoby nie dojść do przerwania biegu przedawnienia w zakresie roszczeń wskazanych we wniosku do Rzecznika, lecz nie objętych uprzednim postępowaniem reklamacyjnym (aczkolwiek interpretacja ustawy w tym zakresie zostanie ugruntowana dopiero w wyniku praktyki po jej wejściu w życie). Generalnie, przerwanie biegu przedawnienia nastąpi w zakresie objętym wnioskiem a wcześniej reklamacją, zatem warto zwrócić szczególną uwagę na sposób sformułowania żądania. Proszę także pamiętać, iż we wniosku o wszczęcie postępowania przy Rzeczniku powinien Pan wskazać, czy wnosi Pan o umożliwienie zbliżenia stanowisk stron w celu rozwiązania sporu (tj. mediację) czy też wnosi Pan o przedstawienie przez Rzecznika propozycji rozwiązania sporu w Pana sprawie. Powyższe implikuje, iż w przypadku wybrania pierwszego z wymienionych trybów, musiałby Pan przedstawić swoją propozycję ugody albo co najmniej swoje stanowisko w sporze. Postępowanie pozasądowe prowadzone przez Rzecznika nie kończy się rozstrzygnięciem sporu oraz narzuceniem stronom jego rozwiązania.



Informuję, iż zapoczątkowanie postępowania pozasądowego przed Rzecznikiem wymaga złożenia do Rzecznika Finansowego odrębnego wniosku oraz wniesienia opłaty w kwocie 50 zł lub wniesienia o zwolnienie z opłaty wraz z uzasadnieniem wskazującym na okoliczności powodujące brak możliwości jej poniesienia. Udział podmiotu finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy. Szczegółowy tryb postępowania w sprawach toczących się w drodze pozasądowego postępowania określa rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 14 stycznia 2016 r. w sprawie pozasądowego postępowania przed Rzecznikiem Finansowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 92). Zgodnie z przepisami rozporządzenia wniosek o przeprowadzenie postępowania powinien zawierać:

- imię i nazwisko klienta podmiotu rynku finansowego, jego adres zamieszkania i adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zamieszkania, a także numer telefonu lub adres poczty elektronicznej, o ile klient je posiada,
- nazwę albo firmę podmiotu rynku finansowego, adres siedziby albo adres zamieszkania podmiotu rynku finansowego,
- dokładne określenie żądania klienta, w tym wskazanie wartości roszczenia pieniężnego lub oczekiwanego zachowania podmiotu rynku finansowego oraz oczekiwanie co do sposobu zakończenia sporu,
- opis stanu faktycznego sprawy,
- podpis klienta lub jego pełnomocnika, jeżeli wniosek jest wnoszony w formie pisemnej.

Do wniosku należy dołączyć:

- posiadane dokumenty na poparcie opisanego stanu faktycznego oraz dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego lub wskazanie okoliczności, które uniemożliwiają jego dołączenie (w toku postępowania Rzecznik może wykorzystać dokumenty i inne materiały zgromadzone w związku z rozpatrywaniem wniosku klienta wniesionego na



skutek nieuwzględnienia roszczeń klienta przez podmiot rynku finansowego w trybie rozpatrywania reklamacji lub niewykonania czynności wynikających z reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą klienta),

- dowód uiszczenia opłaty lub wniosek o zwolnienie z obowiązku jej uiszczenia, w którym należy wskazać na okoliczności uprawdopodobniające jego zasadność (Rzecznik może w takim przypadku wezwać do złożenia dodatkowych wyjaśnień i przedstawienia dokumentów pozwalających na uznanie tego wniosku za zasadny),
- pełnomocnictwo, jeżeli wniosek wnosi pełnomocnik,
- oświadczenie, że wniosek nie służy spowodowaniu uciążliwości dla drugiej strony.

Dodatkowo informuję, że wpłaty za pozasądowe postępowanie w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego należy dokonywać na nr konta: 70 1130 1017 0200 0000 0013 7178 z dopiskiem w tytule wpłaty „opłata rejestracyjna + imię i nazwisko + adres zamieszkania”. Opłata wynosi 50 zł.

W celu uzyskania bardziej szczegółowych informacji, zachęcam do zapoznania się z ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. 2015 r., poz. 1348 z późn. zm.) oraz ze stroną internetową Rzecznika Finansowego pod adresem <https://rf.gov.pl/>.

Ponadto, polecam lekturę ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz. U. z 2016 r. poz. 1823), w szczególności Rozdziału 2 i 5 oraz art. 59 wprowadzającego zmiany do ustawy o Rzeczniku.

Ufam, iż powyższe uwagi będą dla Pana pomocne.

**Z poważaniem,
Sylwia Kiertowicz
Biuro Rzecznika Finansowego**