

11.5. Polubowne rozwiązywanie sporów z konsumentami usług finansowych (Róża Milic-Czerniak)

W sytuacji, gdy przedsiębiorca nie uznał reklamacji konsumenta, a ten nie zgadza się z jego decyzją, może zwrócić się o mediację lub rozstrzygnięcie do sądu polubownego, a więc skorzystać z **alternatywnych metod rozstrzygania sporów**.

⁷⁵ Ibidem.

⁷⁶ Sprawozdanie z działalności Rzecznika Ubezpieczonych w 2014 roku, <http://www.rzu.gov.pl/publikacje/sprawozdania>.

⁷⁷ Sprawozdanie z działalności Komisji Nadzoru Finansowego w 2014 roku, KNF, Warszawa 2015. https://www.knf.gov.pl/o_nas/urzed_komisji/sprawozdanie_z_dzialalnosci/index.html.

Jest to postępowanie wykorzystywane m.in. w sporach między konsumentem a przedsiębiorcą bez udziału sądu, niewymagające zatrudnienia wyspecjalizowanego prawnika. Jego kompetencje przejmują niezależna osoba trzecia – np. mediator lub arbiter⁷⁸. Regulacje dotyczące ADR traktowane są jako jedna z dwunastu dźwigni na rzecz pobudzenia wzrostu gospodarczego i wzmocnienia zaufania do jednolitego rynku unijnego. Stąd konieczność upowszechnienia i rozwoju tego rodzaju metod rozwiązywania sporów krajowych i transgranicznych. Na terenie UE powinny zostać wprowadzone gwarancje dostępności postępowania ADR, jego niskie koszty dla konsumentów i krótki termin prowadzenia postępowania. Postępowanie ADR nie ma jednak zastępować drogi sądowej, ale być całkowicie dobrowolne dla obu stron sporu. Postępowanie w ramach ADR powinno zostać zakończone w terminie 90 dni kalendarzowych (od otrzymania przez podmiot ADR pełnej skargi z całą istotną dokumentacją), a w przypadku szczególnie zawiłych sporów czas postępowania może zostać wydłużony o kolejne 90 dni (sprawa nie może trwać jednak dłużej niż 6 miesięcy)⁷⁹. Jest to znaczne skrócenie czasu postępowania, gdyż jak wskazują obserwatorzy postępowań sądowych na terenie UE, obecnie takie postępowania trwają średnio 500 dni.

Zgodnie z unijnymi regulacjami, uzupełnieniem systemu ADR będzie ODR (Online Dispute Resolution)⁸⁰, a więc elektroniczna platforma umożliwiająca konsumentowi (korzystającemu z transgranicznej umowy sprzedaży lub umowy o świadczeniu usług zawartej internetowo) zgłoszenie zażalenia podmiotowi rozpatrującemu spory z przedsiębiorcą także w kraju zamieszkania. Skargę będzie można złożyć drogą elektroniczną, wypełniając specjalny formularz. Będzie ona kierowana do wybranej przez obie strony jednostki rozpatrującej spór. Informacja o rozstrzygnięciu sporu zostanie również dostarczona przez internet. Sprzedawca w umowie oraz na stronie internetowej będzie zobowiązany umieścić informację o wyrażeniu zgody na polubowne rozpatrzenie ewentualnej skargi oraz wskazać jednostkę, która będzie rozstrzygać spór (implementacja rozporządzenia ODR do 9 stycznia 2016 roku).

⁷⁸ Néstoruk I.B., *Prawo konsumenckie w Polsce i Unii Europejskiej*, C.H. Beck, Warszawa 2011.

⁷⁹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2013/11/UE z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie alternatywnych metod rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE, Dz.Urz. UE L 165 z 18 czerwca 2013. Termin implementacji dyrektywy ADR upłynął 9 lipca 2015 roku.).

⁸⁰ Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Dz.Urz. UE L 165 z 18 czerwca 2013.

Do najważniejszych form rozwiązywania polubownego sporów należą:

- **mediacje** – nieporozumienie pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą rozstrzygane jest przy udziale mediatora, który nie rozwiązuje konfliktu, a jedynie pośredniczy w pertraktacjach między stronami, pomagając im wybrać wspólne, wzajemnie akceptowane rozwiązanie; mediator jest bezstronną osobą wybieraną zgodnie przez strony, nie jest doradcą ani rzecznikiem żadnej ze stron, jego jedynym zadaniem jest pomoc w osiągnięciu ugody,
- **arbitraż** – kompetencje sądu przejmują bezstronny specjalista – arbiter,
- **komisja skargowa** (koncyliacyjna) – sama formułuje propozycję załatwienia sporu (w mediacji w opracowywaniu propozycji biorą udział strony sporu); wyniki concyliacji nie są obowiązujące, stanowią jedynie propozycję dla stron, która może zostać odrzucona lub być przedmiotem dalszych negocjacji⁸¹.

Wśród zalet sądownictwa polubownego wskazuje się najczęściej – szybkość postępowania (np. mediacja powinna zakończyć się na pierwszej sesji, a gdy nie uda się zawrzeć ugody, sprawa automatycznie przekazywana jest do arbitrażu), taniość (niewysoki i najczęściej z góry określony koszt), niejawność, łatwość związana z minimum formalności (wystarczy wypełnić prosty formularz), ponadto strony mają wpływ na wybór arbitra, a arbitrzy instruuja konsumentów, którzy nie są reprezentowani przez profesjonalnych pełnomocników, o przysługujących im prawach w związku z toczącym się postępowaniem polubownym.

Skorzystanie z ADR jest możliwe po zakończeniu procesu reklamacyjnego oraz wyrażeniu przez obie strony zgody na to postępowanie. Wyrok wydany przez sądy polubowne lub ugoda przed nimi zawarta mają moc prawną równą wyrokom sądów państwowych lub ugodom zawartym przed takimi sądami (po zatwierdzeniu przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny). Dla klientów indywidualnych usług finansowych dostępne są następujące instytucje rozstrzygające spory w ramach ADR:

- Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego,
- Arbiter Bankowy (Bankowy Arbitraż Konsumentcki) przy Związku Banków Polskich,
- Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych,
- Sąd Izby Domów Maklerskich,
- Sąd Polubowny przy Związku Banków Polskich,
- Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej,
- Spółdzielczy Arbitraż Konsumentcki przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej,

⁸¹ https://uokik.gov.pl/spory_konsumentckie.php#faq1369.

- Rzecznik Finansowy – jest uprawniony do przeprowadzania pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego, szczegółowy tryb tego postępowania zostanie określony w drodze rozporządzenia⁸².

Na każdym etapie sporu z przedsiębiorcą konsument może liczyć na bezpłatną pomoc miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, który służy poradą, a także może przygotować wniosek do instytucji ADR lub też pozew do sądu powszechnego.

Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego został powołany w 2008 roku i zajmuje się rozstrzyganiem sporów pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, a więc pomiędzy konsumentami a podmiotami podlegającymi nadzorowi KNF (bankami, SKOK-ami, zakładami ubezpieczeń, towarzystwami funduszy inwestycyjnych, otwartymi funduszami emerytalnymi, domami maklerskimi)⁸³. Każde postępowanie prowadzone przed Sądem Polubownym przy KNF poprzedzone jest mediacją. W przypadku, gdy nie uda się zawrzeć ugody, spór automatycznie przekazywany jest do arbitra Sądu Polubownego.

Przed Sądem Polubownym rozpatrywane są sprawy, w których wartość przedmiotu sporu przekracza 500 zł oraz o prawa niemajątkowe. Skład orzekający Sądu Polubownego, a także zespół prowadzący mediację dążą do zakończenia sprawy w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od daty otrzymania akt, a w sprawie wymagającej zasięgnięcia opinii biegłego – nie dłuższym niż 6 miesięcy⁸⁴. Opłata za mediację jest zależna od wartości przedmiotu sporu i wnoszona jest przez każdą ze stron sporu. W przypadku zawarcia porozumienia strony odzyskują 70% wpłaconej kwoty. Jeżeli zaś nie uda się wypracować ugody opłata za postępowanie nie podlega zwrotowi. Opłata wpisowa dla konsumenta wynosi 250 zł (opłata stała)⁸⁵. Od wyroku Sądu Polubownego nie przysługuje apelacja.

Do Sądu Polubownego przy KNF złożono w 2014 roku 347 wniosków, przy czym o postępowanie mediacyjne – 280, a o postępowanie arbitrażowe 67 – wniosków. Ponad połowa (198) wniosków dotyczyła zakładów ubezpieczeniowych (odmowy lub częściowej odmowy wypłaty odszkodowania lub świadczenia – 175), a następnie banków (134 – dotyczyły głównie realizacji umowy kredytowej lub pożyczkowej (71 wniosków)). Relatywnie często klienci skarżyli także na brak pełnej informacji, w tym nierzetelne wypełnianie obowiązków informacyjnych doty-

⁸² Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

⁸³ Komisja Nadzoru Finansowego została zobowiązana do powołania Sądu Polubownego na podstawie art. 18 ustawy z dnia 21 lipca 2006 roku o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. Nr 157, poz. 1119 ze zm.).

⁸⁴ http://www.knf.gov.pl/Images/regulamin_12_03_tcm75-33696.pdf.

⁸⁵ http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/tarfa.html.

czących produktów inwestycyjnych lub inwestycyjno-ochronnych (48). Średnia wartość przedmiotu sporu wynosiła 110 tys. zł⁸⁶.

Bankowy Arbitraż Konsumentcki – działa od 2002 roku przy Związku Banków Polskich i zajmuje się rozwiązywaniem problemów klientów z bankami z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania czynności bankowych. Przedmiotem postępowania przed Arbitrem Bankowym mogą być wyłącznie spory o wartości przedmiotu sporu do 8000 zł. Wszczęcie postępowania następuje na wniosek konsumenta. Do wniosku należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w banku lub oświadczenie konsumenta, że w terminie 30 dni nie uzyskał z banku odpowiedzi na swoją skargę oraz dowód uiszczenia opłaty w kwocie 50 zł (lub 20 zł, gdy wartość sporu jest niższa niż 50 zł). W przypadku wygranej konsumenta, bank przegrywający sprawę zobowiązany jest zwrócić tę opłatę. Jeżeli zaś została zawarta ugoda konsument otrzymuje zwrot połowy wpłaconej kwoty. Postępowanie toczone przed Arbitrem może się zakończyć ugodą lub też wygraną jednej ze stron. Jeżeli bank przegra, nie ma on możliwości odwołania się od decyzji Arbitra. Z kolei w przypadku przegranej konsumenta ma on prawo skierować sprawę do sądu powszechnego. W takiej sytuacji rozstrzygnięcie Arbitra obie strony mogą potraktować jako opinię prawną⁸⁷.

W 2014 roku wpłynęły do Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego 1402 wnioski, a wydano orzeczenia w 1135 sprawach, z tego: na korzyść klienta – 161, zakończonych ugodą pomiędzy stronami sporu – 38, na korzyść banku – 372, zakończonych zwrotem lub odrzuceniem wniosku – 564. Klienci składali reklamacje głównie na obsługę: kredytów bankowych (767), rachunków i lokat bankowych (303), obrót płatniczy, w tym różnego rodzaju karty bankowe (215). Średnia wartość przedmiotu sporu wynosiła 4612 zł, natomiast średni czas rozpatrywania sporu – 91 dni⁸⁸.

Sąd Polubowny przy Rzeczniku Ubezpieczonych rozstrzyga spory powstałe między konsumentami a zakładami ubezpieczeń, powszechnymi towarzystwami emerytalnymi, Ubezpieczeniowym Funduszem Gwarancyjnym oraz Polskim Biurem Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, gdy wartość sporu jest wyższa niż 1000 zł, po otrzymaniu wniosku o wszczęcie postępowania, łącznie z dokumentami istotnymi dla sprawy, dowodem uiszczenia opłaty rejestracyjnej oraz wskazaniem arbitra z listy arbitrów. W celu poddania sporu pod sąd polubowny konieczne jest uiszczenie następujących opłat: rejestracyjnej – 15 zł (bezzwrotna i wnoszona

⁸⁶ Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego w 2014 r. http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/index.jsp.

⁸⁷ Regulamin Arbitrażu Bankowego. www.zbp.pl.

⁸⁸ Informacja o działalności Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego w 2014 roku. Warszawa 2015, http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/arbitr_bankowy/sprawozdania/sprawozdanie_BAK_za_2014_-_FINAL.pdf.

przez wnioskodawcę); arbitrażowej – od 100 do 3000 złotych (w zależności od wartości sporu), wnoszona przez wnioskodawcę po wyrażeniu zgody ubezpieczyciela na sąd polubowny, a także zaliczki na poczet dodatkowych czynności (np. koszty przygotowania opinii biegłych).

Do Sądu Polubownego przy RU skierowanych zostało w 2014 roku 27 wniosków, przy czym wszystkie wnioski dotyczyły postępowania polubownego. Większość wniosków dotyczyła ubezpieczeń na życie, głównie ubezpieczeń z UFK. Spośród 38 spraw rozpatrywanych w 2014 roku zdecydowana większość została umorzona ze względu na odmowę rozstrzygnięcia sporu przez Sąd Polubowny (21), tylko w przypadku 1 sprawy zakład ubezpieczeń wyraził zgodę na postępowanie pozasądowe, 10 spraw umorzono ze względu na uchybienia formalne, a 6 spraw jest w toku⁸⁹.

Koszty postępowania ponosi strona przegrana. Wyrok sądu polubownego wiąże strony, jednak jest wykonalny dopiero po zatwierdzeniu go przez sąd powszechny. Oznacza to, że gdy przegrany uchyla się od wykonania postanowień wyroku sądu polubownego, aby dokonać egzekucji decyzji należy wnieść do właściwego sądu powszechnego wniosek o stwierdzenie wykonalności orzeczenia sądu polubownego lub ugody zawartej przed nim. Wniosek rozpatrywany jest w ciągu trzech dni. Opłata sądowa wynosi 300 zł. Po nadaniu przez sąd klauzuli wykonalności możliwa jest egzekucja orzeczonych zobowiązań.

W zakresie kompetencji **Sądu Izby Domów Maklerskich** leży rozstrzyganie sporów o prawa majątkowe z zakresu publicznego obrotu papierami wartościowymi, a także sporów w przypadku naruszenia przez dom maklerski (członka Izby Domów Maklerskich) m.in. zasad etyki lub zasad rzetelnego wykonywania działalności gospodarczej oraz postanowień Kodeksu Dobrej Praktyki Przedsiębiorstw Maklerskich. Spory majątkowe mogą być rozpoznawane w postępowaniu polubownym oraz uproszczonym (gdy wartość nie przekracza kwoty 20 000 zł). Klient domu maklerskiego może się nie zgadzać z treścią wyroku postępowania uproszczonego i skierować sprawę do rozpoznania przez sąd powszechny. Dla domu maklerskiego wyrok ten jest jednakże wiążący.

Sąd Polubowny (Arbitrażowy) przy Związku Banków Polskich został powołany w 1992 roku. Od czasu powołania do roku 2014 Sąd rozpoznał niewiele, bo zaledwie ponad 100 sporów⁹⁰. Opłaty za czynności Sądu są dosyć wysokie (np. sama opłata rejestracyjna wynosi 2000 zł).⁹¹ Sąd ten rozstrzyga jednak najczęściej sprawy między bankami a przedsiębiorcami, a nie klientami indywidualnymi.

⁸⁹ Sprawozdanie z działalności Rzecznika Ubezpieczonych..., op. cit.

⁹⁰ Regulamin Sądu Polubownego obowiązujący od 18 kwietnia 2012 r. www.zbp.pl.

⁹¹ http://zbp.pl/public/repozytorium/dla_konsumentow/sad_polubowny/Taryfa_oplat_z_a_czynnoci_Sadu_Polubownego_091012.pdf.

Rozstrzyganiem sporów konsumentów ze Spółdzielczymi Kasami Oszczędnościowo-Kredytowymi (SKOK) zajmują się **Spółdzielczy Arbitraż Konsumentcki** (przy wartości przedmiotu sporu nie wyższej niż 8 tys. zł) oraz **Sąd Polubowny przy Stowarzyszeniu Krzewienia Edukacji Finansowej**, które działają również na podstawie: zapisu na Sąd Polubowny; złożenia przez członka kasy wniosku o zawarcie ugody przed Sądem Polubownym w postępowaniu ugodowym, lub też wniosku o przeprowadzenie mediacji. Sąd Polubowny został powołany w 2006 roku do rozstrzygania sporów nie tylko ze swoimi członkami (klientami), lecz również sporów z pracownikami oraz pomiędzy Kasami. Sąd pobiera następujące opłaty: administracyjną; arbitrażową i mediacyjną oraz zaliczkę na wydatki arbitrażowe i mediacyjne⁹². W roku 2014 nie wpłynął żaden pozew do Sądu Polubownego przy SKEF. Do Spółdzielczego Arbitrażu Konsumentckiego wpłynęły w 2014 roku 23 wnioski, z czego w trzech przypadkach uznano roszczenie konsumenta za zasadne⁹³.

Dla konsumentów korzystających z usług finansowych za granicą Komisja Europejska powołała w 2001 roku **instytucję FIN-NET**. Jest to sieć łącząca instytucje pomagające w sporach transgranicznych rozstrzyganych poza sądem w zakresie usług finansowych. W jej skład wchodzi przedstawiciele krajów Unii Europejskiej oraz Islandii, Lichtensteinu i Norwegii. Aktualnie sieć fin-net posiada 57 członków z 25 krajów. Nie mają swoich przedstawicieli w fin-net takie kraje jak: Bułgaria, Cypr, Łotwa, Słowacja, Słowenia oraz Rumunia. Ze strony Polski członkiem sieci fin-net są: Bankowy Arbitraż Konsumentcki (Banking Ombudsman), Rzecznik Finansowy oraz Sąd Polubowny przy KNF. Najwięcej reprezentantów w fin-net mają Niemcy (11). Większość krajów europejskich ma jednego (10) lub dwóch (7) członków, jak np. Wielka Brytania (Financial Ombudsman Service)⁹⁴.

Korzystający z systemu fin-net może uzyskać informacje o prawach konsumenta przysługujących mu w sporze z instytucją świadczącą usługi finansowe, a głównie o pozasądowych sposobach rozwiązywania sporów, ich kosztach, a także o właściwej instytucji i języku, w jakim postępowanie będzie przeprowadzane. Konsument może złożyć skargę do instytucji krajowej, która prześle ją do właściwej jednostki albo wysłać ją bezpośrednio do instytucji w kraju, którego sprawa dotyczy.

W 2012 roku członkowie Fin-net obsłużyli 2727 transgranicznych spraw, z których najwięcej (49%) dotyczyło sektora bankowego (1325), a następnie sektora

⁹² <http://www.skef.pl/arbitraz-sad-polubowny/sad-polubowny/>.

⁹³ Sprawozdanie z działalności Stowarzyszenia Krzewienia Edukacji Finansowej za 2014 rok. <http://www.skef.pl/o-stowarzyszeniu/sprawozdania-z-dzialalnosci/>.

⁹⁴ FIN-NET activity report 2012. European Commission, Financial Institutions, Brussels, September 2013, http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/activity/2012_en.pdf, dostęp: 18.07.2015.

ubezpieczeniowego (919) oraz sektora inwestycyjnego (318). Liczba skarg obsługiwanych przez Fin-net systematycznie wzrasta – w latach 2007–2012 wzrosła prawie trzykrotnie (262%).

Polubowne rozpatrywanie spraw jest nadal, jak pokazała powyższa analiza, dość rzadko wybieraną formą dochodzenia sprawiedliwości przez konsumentów usług finansowych, głównie z powodu braku zgody na sąd polubowny wyrażanej przez instytucje finansowe. Wprowadzenie domniemanej zgody przedsiębiorcy na sąd polubowny w sporach z konsumentami rozszerza znacznie wykorzystywanie tego sposobu rozstrzygania sporów. Rozwiązanie takie znane jest w innych państwach EOG (Europejski Obszar Gospodarczy – UE oraz Norwegia, Lichtenstein i Islandia). Przykładem jest Norwegia, gdzie wprowadzono mechanizmy obligujące przedsiębiorców do uczestniczenia w procedurze ADR bez względu na zakres przedmiotowy sporu. W niektórych krajach (m.in. w Austrii, Holandii, Irlandii) przedsiębiorcy są zobowiązani do wzięcia udziału w procedurze ADR tylko w zakresie sporów dotyczących niektórych branż (najczęściej telekomunikacyjnej i usług finansowych).

W ustawodawstwie polskim wprowadzono także odstępstwo od wyrażenia zgody przez instytucję finansową na pozasądowe postępowanie. W sytuacji bowiem, gdy Rzecznik Finansowy przeprowadza postępowanie pozasądowe w sprawie rozwiązania sporu na wniosek klienta podmiotu rynku finansowego, to „Udział podmiotu rynku finansowego w postępowaniu jest obowiązkowy” (art. 37)⁹⁵.

W celu upowszechniania polubownego rozstrzygania sporów na rynku finansowym w drodze mediacji KNF ustanowił wyróżnienie Instytucja finansowa przyjazna mediacji, przyznawane instytucji, która publicznie deklaruje i faktycznie wykorzystuje w danym roku wolę polubownego rozwiązywania sporów ze swoimi klientami poprzez mediację⁹⁶.

Systemy pozasądowego rozstrzygania sporów powinny być rozwijane i upowszechniane zarówno przez organizacje biznesowe, związki przedsiębiorców lub organizacje konsumenckie, jak również poprzez stymulację rozwoju procedur mediacyjnych w ramach struktur administracji⁹⁷. Do tej pory nie były one zbyt częstą formą rozstrzygania sporów w sektorze finansowym, głównie z powodu braku zgody na sąd polubowny instytucji finansowych. Przeszkodę tę usuwa częściowo powołanie Rzecznika Finansowego, wyposażonego w kompetencje pozasądowego rozstrzygania sporów niewymagające pozyskiwania takowej zgody.

⁹⁵ Ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji..., op. cit.

⁹⁶ Sprawozdanie z działalności Sądu Polubownego..., op. cit.

⁹⁷ Frąckowiak J., Stefanicki R. (red.), *Ochrona konsumenta w prawie polskim na tle koncepcji effct utile*, Gaskor, Uniwersytet Wrocławski, Wrocław 2011.

Podsumowanie

Ponad dwustuletnia już historia ochrony konsumenta oraz ponad pięćdziesięcioletnia historia szerszego zaangażowania się państw w ochronę interesów konsumentów, w tym konsumentów usług finansowych pokazuje wyraźnie, iż optymistyczna wiara w niewidzialną rękę kapitalizmu, regulującą równość interesów uczestników rynku nie wytrzymuje konfrontacji z rzeczywistością. Konsument, jako słabszy uczestnik rynku, pomimo swojej przeważającej liczebności, potrzebuje ochrony harmonijnie współpracujących instytucji państwowych, społecznych oraz branżowych. Ochrona ta wymaga zarówno uzupełniających się i zsynchronizowanych regulacji prawnych, współregulacji, jak i samoregulacji, a także inicjatyw ułatwiających korzystanie z zapisów regulacyjnych. Instytucje te wspierać powinien, świadomy swoich decyzji, wyedukowany i właściwie poinformowany, konsument.

Należy podkreślić, iż w wielu przypadkach implementacja prawa unijnego na rynku finansowym nie jest jedynie implementacją *sensu stricto* (w wąskim znaczeniu)⁹⁸, lecz coraz częściej implementacją *sensu largo*, gdyż obejmuje również czynności faktycznie służące jej realizacji, co zapewnia większą efektywność i skuteczność prawa europejskiego w Polsce. Istotne znaczenie w tym procesie mają inicjatywy samorządów sektora finansowego.

Liczne nowe czy też modyfikacje dotychczasowych regulacji w zakresie konsumeryzmu wyraźnie wskazują na coraz szerszy ich zakres. Nie ograniczają się już one prawie wyłącznie do dostarczania konsumentom coraz więcej informacji, ale są uzupełniane o konieczność dostarczania informacji adekwatnych do percepcji konsumenta. Uwzględnia się w nich również prawo konsumentów do składania reklamacji, których nieprawidłowe rozpatrywanie obciążono karą pieniężną. Rozszerza się także możliwość korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów poprzez powołanie Rzecznika Finansowego, wyposażonego w dodatkowe kompetencje.

⁹⁸ Implementacja *sensu stricto* oznacza uchwalenie przez polskie organy władzy ustawy lub ustaw (obejmuje proces od wniesienia projektu ustawy do Sejmu do jej ogłoszenia Dzienniku Ustaw RP). Fedorowicz M., *Implementacja regulacji MiFID do polskiego prawa rynku finansowego – wybrane zagadnienia teoretyczne i praktyczne*, www.repozytorium.uni.wroc.pl/dlibra/editions-content?id=49659, dostęp: 2.09.2015.