

Procedury rozpatrywania reklamacji w świetle ustawy o usługach płatniczych

W wyniku implementacji do polskiego porządku prawnego PSD2¹ w u.u.p.² wprowadzono zmiany mające na celu uregulowanie procedur rozpatrywania reklamacji stosowanych przez dostawców usług płatniczych (art. 4 u.u.p.)³. Celem artykułu jest omówienie tych procedur i wskazanie zagadnień spornych oraz propozycji ich rozstrzygnięcia.

BARTOSZ WYŻYKOWSKI

Dotychczas procedury rozpatrywania reklamacji nie były przedmiotem regulacji w u.u.p. ani PSD1⁴, która stanowiła podstawę wprowadzenia w Polsce przepisów u.u.p. Dopiero w PSD2 prawodawca unijny zdecydował się na wprowadzenie rozwiązań dotyczących rozpatrywania skarg użytkowników kierowanych do dostawców (ang. *complaints*, niem. *Beschwerden*)⁵. Warto podkreślić, że w PSD2 prawodawca unijny zasadniczo posługuje się pojęciem „skargi”. Pojęcie „reklamacji” (ang. *contestations*, niem. *Einwendungen*) występuje tylko raz, a mianowicie w pkt. 70 preambuły PSD2 w kontekście „rzekomo nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych”. Sprawę dodatkowo komplikuje fakt, że pojęcie „skargi” w PSD2 używane jest w odniesieniu do:

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2366 z 25.11.2015 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego, zmieniająca dyrektywy 2002/65/WE, 2009/110/WE, 2013/36/UE i rozporządzenie (UE) nr 1093/2010 oraz uchylająca dyrektywę 2007/64/WE (Dz.U. UE L nr 337, s. 35), dalej: „PSD2”.

² Ustawa z 19.08.2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 2003, ze zm.), dalej: „u.u.p.”.

³ Dalej również: „dostawcy”.

⁴ Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z 13.11.2007 r. w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego zmieniająca dyrektywy 97/7/WE, 2002/65/WE, 2005/60/WE i 2006/48/WE i uchylająca dyrektywę 97/5/WE (Dz.U. UE L nr 319, s. 1), dalej: „PSD1”. Do reklamacji PSD1 odwoływała się tylko w pkt. 31 zd. 1 preambuły tego aktu w kontekście „rzekomo nieautoryzowanych lub nieprawidłowo wykonanych transakcji płatniczych”. PSD1 regulowała natomiast zasady wnoszenia skarg do właściwych organów (zob. przypis 12).

⁵ Punkt 98 zd. 3-4 preambuły, art. 5 ust. 1 lit. f i art. 101 PSD2.