

KATARZYNA POŁUDNIAK-GIERZ*

KONSUMENT CZY KLIENT?
ZMIANA SPOSOBU WYZNACZANIA PODMIOTÓW
WYMAGAJĄCYCH OCHRONY W KONTEKŚCIE
WYBRANYCH RYNKÓW REGULOWANYCH

1. WYZNACZANIE PODMIOTU WYMAGAJĄCEGO OCHRONY

Wraz z rozwojem nowych technologii przeobrazeniu ulega również świat usług. Poza podziałem na umowy zawierane pomiędzy podmiotami profesjonalnymi i umowy konsumenckie zaczynają odgrywać rolę także inne koncepcje i rozróżnienia.

W ustawodawstwie unijnym coraz częściej pojawiają się konstrukcje oparte nie na dychotomii „przedsiębiorca — konsument”, ale koncepcji „podmiot silniejszy — podmiot słabszy”. Zjawisko to staje się szczególnie widoczne w przypadku umów zawieranych na rynkach regulowanych, gdzie częstokroć podmiot oferujący usługi dysponuje znacząco lepszą pozycją niż konsument bądź mały lub średni przedsiębiorca. Z uwagi na istniejącą dysproporcję pomiędzy stronami umowy brak jest faktycznej równości zarówno podczas kształtowania postanowień umownych, jak i na etapie jej wykonania. Pojawia się konieczność objęcia wyższymi standardami ochronnymi podmiotów dotychczas niekwalifikowanych do grup wymagających szczególnej ochrony, a nie wyłącznie konsumentów.

W doktrynie pojawiły się głosy, że zjawisko to może świadczyć o powolnej ewolucji prawa Unii Europejskiej w kierunku ochrony nieprofesjonalisty bądź poszkodowanego, który zetknął się z działaniami przedsiębiorcy. Przeprowadzona analiza teoretycznoprawna¹ skłania do przyjęcia tej tezy, jednak przemiany gospo-

* Doktorantka w Katedrze Prawa Cywilnego Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, aplikantka radcowska.

¹ B. Gnela: *Pojęcie konsumenta w prawie wspólnotowym i prawie polskim (w:) Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, pod red. B. Gneli, Warszawa 2007, s. 33. Jak wskazuje B. Gnela,

darcze, w szczególności rozwój gospodarki współpracy (ang. *collaborative economy*) i ponowny rozkwit obrotu powszechnego sprawiają, że jej uniwersalność może budzić wątpliwości. Specyfika obrotu w ramach platform internetowych czyni podział na konsumentów i przedsiębiorców nieadekwatnym, jednak nie z powodu potrzeby poszerzenia kategorii konsumentów, ale dlatego, że ów dychotomiczny podział zanika. Użytkownicy sieci działający jako przedsiębiorcy i konsumenci mają bardzo zbliżoną pozycją rynkową; treść stosunku łączącego strony jest determinowana w znacznej mierze przez podmiot trzeci — serwis².

Celem pracy jest zbadanie, czy ewolucja prawa unijnego w kierunku ochrony klienta jest równoznaczna z odejściem od modelu ochrony konsumenckiej. Zakres przedmiotowy badań obejmuje te płaszczyzny zawierania umów, na których dysproporcja pomiędzy stronami umowy jest najbardziej znacząca — wybrane rynki usług regulowanych³. Nierówność pomiędzy stronami częstokroć wynika tu z bardzo silnej pozycji rynkowej jednej ze stron umowy. Analiza aktów determinujących działanie wybranych rynków usług regulowanych pozwoli na stwierdzenie, czy tendencje do rozszerzania grupy podmiotów chronionych wciąż są obecne w prawodawstwie unijnym.

Czasem rozszerzenie grupy podmiotów chronionych następuje przez modyfikację pojęcia konsumenta w ramach danego aktu prawnego⁴. Pojawiają się także dążenia do wyodrębniania kolejnych grup podmiotów⁵ wymagających ochrony i bądź obejmowanie ich ochroną taką jak konsumentów, bądź przyznawanie im pewnych uprawnień ochronnych, dotychczas zarezerwowanych tylko dla konsumentów. W niektórych przypadkach ustawodawca opiera konstrukcje ochronne na okoliczności zetknięcia się podmiotu słabszego z określonymi działaniami podmiotu pro-

w prawie unijnym model ochrony konsumenta nie zostaje porzucony na rzecz ochrony klienta, natomiast coraz częściej pojawia się potrzeba innego wyznaczenia grupy podmiotów chronionych.

² Ch. Busch, H. Schulte-Nölke, A. Wiewiórowska-Domagalska, F. Zoll: *The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law?*, Journal of European Consumer and Market Law 2016, nr 1, s. 3–10.

³ Analogiczne tendencje można zaobserwować również w aktach dotyczących świadczenia innych usług (np. dyrektywa 2006/123/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 12 grudnia 2006 r. dotycząca usług na rynku wewnętrznym), jednak z uwagi na dynamiczny rozwój nowego modelu gospodarczego zasadne wydaje się takie wyznaczenie przedmiotu badań, ażeby wyniki prac nie uległy zbyt szybkiej dezaktualizacji. Zatem analiza treści poszczególnych aktów unijnych regulujących świadczenie usług na rynkach obejmowanych aktywnością członków *sharing economy* pod kątem odchodzenia od pojęcia konsumenta na rzecz klienta jest w ramach tego opracowania nieuzasadniona. Choć bowiem tu również podział na konsumentów i przedsiębiorców traci swą adekwatność, przyczyny tego zjawiska są odmienne. Zob. Ch. Busch, H. Schulte-Nölke, A. Wiewiórowska-Domagalska, F. Zoll: *The Rise of the Platform Economy...*, *op. cit.*, *passim*.

⁴ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylającą dyrektywę Rady 90/314/EWG (Dz. Urz. UE L 326 z 2015 r., s. 1).

⁵ Dyrektywa 2007/64/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 13 listopada 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. Urz. UE L 319 z 2007 r., s. 1); dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2000/31/WE z dnia 8 czerwca 2000 r. w sprawie niektórych aspektów prawnych usług społeczeństwa informacyjnego, w szczególności handlu elektronicznego na wspólnym rynku (Dz. Urz. UE L 178 z 2000 r., s. 1).

fesjonalnego⁶ lub w ogóle wiąże je z faktem zawarcia umowy przez podmiot słabszy z profesjonalistą⁷.

W doktrynie⁸ pojawiła się teza, zgodnie z którą opisywany trend ustawodawczy dowodzi ewolucji prawa Unii Europejskiej od ochrony konsumenta w kierunku ochrony klienta⁹. W świetle zachodzących przemian poszukiwanie ogólnej definicji konsumenta okazuje się niewystarczające, w rzeczywistości bowiem obecnie bardziej adekwatne byłoby podjęcie próby określenia grupy podmiotów chronionych w prawie prywatnym. Możliwe, że bardziej użytecznym terminem dla opisu obrotu gospodarczego w sferze prywatnoprawnej okaże się tu pojęcie klienta. Czy jednak oznacza to, że następuje odejście od modelu ochrony konsumenckiej? Czy może obecnie obserwowany trend nie prowadzi do wyparcia istniejących mechanizmów, ale powoduje powstanie nowego, dodatkowego systemu ochronnego? W ramach niniejszego opracowania analizą zostaną objęte następujące obszary: rynek usług turystycznych, rynek usług finansowych, a także rynek usług telekomunikacyjnych.

2. RYNEK USŁUG TURYSTYCZNYCH — STOPNIOWE ODCHODZENIE OD POJĘCIA KONSUMENTA

Ustawa o usługach turystycznych¹⁰, choć będąca implementacją dyrektywy 90/314/EWG w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek¹¹, jako podmiot wymagający szczególnej ochrony wskazuje już nie konsumenta, ale klienta. *Lege distinguente*, zakładając racjonalność polskiego ustawodawcy, pojęcie klienta nie jest równoznaczne z pojęciem konsumenta. W myśl art. 3 pkt 11 ustawy klientem jest:

⁶ Dyrektywa Rady z dnia 25 lipca 1985 r. w sprawie zbliżenia przepisów ustawowych, wykonawczych i administracyjnych Państw Członkowskich dotyczących odpowiedzialności za produkty wadliwe (85/374/EWG) (Dz. Urz. UE L 210 z 1985 r., s. 29).

⁷ Dyrektywa 2002/22/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 7 marca 2002 r. w sprawie usługi powszechnej i związanych z sieciami i usługami łączności elektronicznej praw użytkowników (dyrektywa o usłudze powszechnej) (Dz. Urz. UE L 108 z 2002 r., s. 51).

⁸ B. Gneta: *Pojęcie konsumenta w prawie wspólnotowym i prawie polskim* (w:) *Ochrona konsumenta...*, *op. cit.*, s. 33; E. Łętowska: *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 63; V. Roppo: *From consumer contracts to asymmetric contracts: a trend in European Contract Law?*, *European Review of Contract Law* 2009, nr 3, *passim*.

⁹ Nie jest to jednak trend akceptowany w całym ustawodawstwie unijnym; w niektórych zakresach wyodrębnianie grupy wymagającej szczególnych gwarancji ochronnych przy użyciu tradycyjnie rozumianego pojęcia konsumenta okazuje się wystarczające. Dotychczasowy model został zastosowany m.in. w dyrektywie Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. Urz. UE L 133 z 2008 r., s. 66).

¹⁰ Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 187).

¹¹ Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 r. w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (90/314/EWG) (Dz. Urz. UE L 158 z 1990 r., s. 59).

- osoba, która zamierza zawrzeć lub zawarła umowę o świadczenie usług turystycznych na swoją rzecz lub na rzecz innej osoby, a zawarcie tej umowy nie stanowi przedmiotu jej działalności gospodarczej;
- osoba, na rzecz której umowa została zawarta;
- osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

Tym samym ustawodawca polski szczególną ochroną obejmuje nie tylko tradycyjnie rozumianych konsumentów¹², ale wszystkie osoby — fizyczne, prawne, a także jednostki organizacyjne niebędące osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, a które zamierzają zawrzeć umowę o świadczenie usług turystycznych lub już taką umowę zawarły. Bez znaczenia pozostaje, czy beneficjentem umowy ma być tenże podmiot, czy też inna osoba. Chroniony jest zatem podmiot pośredniczący w zawarciu umowy o świadczenie usług turystycznych oraz, zgodnie z art. 3 pkt 11 ustawy, osoba, na rzecz której umowa została zawarta (zarówno mocodawca podmiotu zawierającego umowę, jak i osoba trzecia, na rzecz której zastrzeżone było świadczenie), a także osoba, której przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową (cesjonariusz).

Jak podkreślają przedstawiciele doktryny¹³, zakres podmiotowy definicji obejmuje nie tylko osoby będące stroną umowy o świadczenie usługi turystycznej, lecz także te, które dopiero zmierzają do zawarcia takiej umowy, bowiem tylko taka interpretacja pozwala na objęcie podmiotu ochroną również w fazie przedkontraktowej.

Ustawodawca krajowy podczas implementacji dyrektywy uzupełnił definicję osoby chronionej (konsumenta lub jak stanowi ustawa — klienta) o przesłankę związaną z nieprofesjonalnym charakterem działań osoby zmierzającej do zawarcia umowy o usługi turystyczne — zawarcie wspomnianej umowy nie może stanowić przedmiotu działalności gospodarczej tej osoby. Prowadzi to do wyłączenia wyższych standardów ochronnych tylko wobec tych osób, które trudnią się zawodowo zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych w imieniu swoim, w imieniu innych osób, na rzecz innych osób lub w celu dokonania cesji.

Takie zdefiniowanie osoby chronionej sprawia, że ochroną w myśl art. 3 pkt 11 ustawy objęta zostaje szersza grupa osób niż ta chroniona jako konsumenci w rozumieniu art. 22¹ k.c. Następuje zmniejszenie rygorystyki przesłanki ochrony w stosunku do regulacji ogólnej zawartej w art. 22¹ k.c., zgodnie z którą dokonywana czynność prawna musi być niezwiązana bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową osoby, której status jest weryfikowany. Według przepisu ustawy, aby

¹² Jako konsumenta w prawie polskim autorka, opierając się na regulacji ogólnej zawartej w art. 22¹ k.c., uznaje osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

¹³ B. Gneta: *Zakres podmiotowy przepisów ustawy o usługach turystycznych dotyczących ochrony klienta (konsumenta) a zakres podmiotowy umowy o imprezę turystyczną* (w:) *Turystyka a prawo. Aktualne problemy le-gislacyjne i konstrukcyjne*, pod red. P. Cybuli, J. Raciborskiego, Kraków 2008, s. 49.

podmiot mógł zostać objęty ochroną, wystarczy, by nie trudnił się zawodowo zawieraniem umów o świadczenie usług turystycznych.

Tym samym ochroną na mocy ustawy pozostają wciąż objęte również te osoby, które zawierają umowę o świadczenie usług turystycznych w związku ze swą działalnością zawodową (delegacje, podróże służbowe, konferencje itp.). Osoby te jednak w świetle definicji art. 22¹ k.c. konsumentami nie są.

Dyrektywa 90/314/EWG zakłada harmonizację minimalną, stąd też co do zasady różnice pomiędzy brzmieniem przepisów unijnych a regulacją krajową mogą być spowodowane wyłącznie rozszerzeniem przez ustawodawcę krajowego minimalnych standardów ochronnych, zaproponowanych na płaszczyźnie unijnej¹⁴. Prawodawca krajowy nie ma natomiast kompetencji do obniżenia minimalnych standardów ochrony — ani przez ograniczenia o charakterze podmiotowym, ani przedmiotowym. W doktrynie pojawiły się jednak głosy przeciwko przypisywaniu charakteru minimalnego wyznaczonemu przez dyrektywę zakresowi podmiotowemu¹⁵. Podniesione zostało, że nieuzasadnione byłoby dopuszczenie do rozszerzenia katalogu podmiotów chronionych. Przede wszystkim możliwość modyfikacji pojęcia bazowego prawa konsumenckiego utrudniałaby zasadniczy cel regulacji — harmonizację¹⁶.

W dyrektywie zakres podmiotowy ochrony wyznaczony został szeroko — obejmuje każdego konsumenta, który nabywa imprezę turystyczną lub wyraża zgodę na jej nabycie („główny kontrahent”), osobę, w imieniu której główny kontrahent zawiera umowę („inni beneficjenci”), i osobę, na którą główny kontrahent lub którykolwiek z innych beneficjentów przenosi prawa do udziału w imprezie („cesjonariusz”). Już pobieżna analiza regulacji krajowej i unijnej prowadzi do wniosku, że zakresy podmiotowe aktów są różne. Z uwagi na zasadę wykładni autonomicznej, pojęcia zawarte w dyrektywie należy interpretować zgodnie z jej treścią, nie zaś opierając się na znaczeniu analogicznego pojęcia występującego w prawie krajowym państwa członkowskiego.

W prawie unijnym brak uniwersalnej, ustandaryzowanej definicji pojęcia konsumenta. Wiele orzeczeń ETS (obecnie TSUE) pozwala na wskazanie niektórych cech, którymi charakteryzować musi się dany podmiot, ażeby mógł zostać uznany w świetle prawa unijnego za konsumenta. Wskazać jednak należy, że i w tym przypadku wykładnia Trybunału jest dokonywana każdorazowo w kontekście treści aktu prawnego UE, który stanowi podstawę rozstrzygnięcia w danej sprawie. Choć zatem w orzecznictwie unijnym konsumenta określa się jako osobę o obiektywnie słabszej pozycji w powstającym stosunku zobowiązaniowym¹⁷, dostatecznie dobrze poin-

¹⁴ A. Kunkiel-Kryńska: *Metody harmonizacji prawa konsumenckiego w Unii Europejskiej i ich wpływ na procesy implementacyjne w państwach członkowskich*, Warszawa 2013, s. 177–182.

¹⁵ B. Gnela: *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Warszawa 2013, s. 126.

¹⁶ *Ibidem*, s. 121.

¹⁷ Celem przepisów konsumenckich jest ochrona jednej ze stron z uwagi na jej słabszą pozycję, zastąpienie ustanowionej w umowie równowagi formalnej między prawami i obowiązkami stron równowagą rzeczywistą,

formowaną, dostatecznie uważną i ostrożną, z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych i językowych¹⁸, podczas interpretacji pojęcia konsumenta zawartego w dyrektywie 90/314/EWG zasadne byłoby uwzględnienie tylko tych orzeczeń, które dotyczyły spraw przez nią regulowanych.

W znacznej części dyrektyw¹⁹ konsument był definiowany jako osoba fizyczna, co wynikało nie tyle z niemożności lub niezasadności uznania, w mniemaniu ustawodawcy unijnego, osoby prawnej za konsumenta, ile raczej było uwarunkowane przez powszechnie stosowany w dyrektywach starszej generacji model harmonizacji minimalnej. Wymogiem minimalnym było objęcie ochroną konsumentką określonych grup osób fizycznych. Dążąc do ochrony konsumenta, ustawodawca unijny nie wykluczał jej rozszerzenia poprzez przyjęcie szerszej definicji konsumenta i objęcie ochroną zarówno osób fizycznych, jak i prawnych²⁰. Wspomniane rozszerzenie grupy podmiotów chronionych w świetle orzecznictwa TS (TSUE)²¹, w przypadku dyrektywy z klauzulą harmonizacji minimalnej, jest dopuszczalne wyłącznie w stosunkach wewnętrznych, nie zaś w stosunkach transgranicznych. Rozszerzenie zakresu podmiotowego w prawie wewnętrznym danego państwa członkowskiego, w przypadku minimalnego standardu ochrony konsumenta przewidzianego w dyrektywie, może stanowić o wadliwości implementacji²².

Ustawodawca unijny, choć używa pojęcia konsumenta, definiuje je ponownie na użytek dyrektywy 90/314/EWG, nadając mu swoiste znaczenie. Jest to praktyka naganna z uwagi na postulaty techniki legislacyjnej, gdyż prowadzi do powstania sytuacji bardzo niepożądaney z punktu widzenia przejrzystości prawa — to samo pojęcie na gruncie różnych gałęzi prawa, albo nawet w obrębie aktów różnego rzędu, uzyskuje odmienne znaczenia. Tworzenie zróżnicowanych definicji konsensualnych pojęć powszechnie używanych w prawie, o ile w umowach pomiędzy pod-

pozwalającą na przywrócenie równości tych stron. Pojęcie „konsument” ma charakter obiektywny i jest niezależne od konkretnego zasobu wiedzy, jaki może mieć dana osoba, czy też od posiadanych przez nią w rzeczywistości informacji.

¹⁸ Pkt 18 preambuły dyrektywy 2005/29/WE.

¹⁹ Dyrektywa Rady 87/102/EWG z dnia 22 grudnia 1986 r. w sprawie harmonizacji ustaw i przepisów wykonawczych państw członkowskich dotyczących kredytów konsumenckich, w art. 1 ust. 2 lit. A; dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich w art. 2 lit. B; dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. o ochronie konsumentów w umowach zawieranych na odległość w art. 2 pkt 2; dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 99/44/WE z dnia 25 maja 1999 r. w sprawie niektórych aspektów sprzedaży towarów konsumpcyjnych i związanych z tym gwarancji w art. 1 ust. 2 lit. A; dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2002/65/WE z dnia 23 września 2002 r. dotycząca sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniająca dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE w art. 2 lit. D.

²⁰ K. Kańska: *Ochrona ekonomicznych interesów konsumentów w prawie UE (w:) Szkice z prawa Unii Europejskiej*, t. II, *Prawo materialne*, pod red. E. Piontka, A. Zawidzkiej, Kraków 2003, s. 26; Komisja Kodyfikacyjna Prawa Cywilnego Działająca przy Ministrze Sprawiedliwości, Księga Pierwsza Kodeksu Cywilnego — projekt z uzasadnieniem, Warszawa 2008.

²¹ Wyrok ETS z dnia 14 marca 1991 r. w sprawie C-361/89, *Postępowanie karne v. Patrice Di Pinto*, ECR 1991, s. I-01189.

²² E. Łętowska: *Europejskie prawo...*, *op. cit.*, s. 62.

miotami prawa prywatnego nie nastęrcza nadmiernych trudności, o tyle w ustawodawstwie unijnym znacząco utrudnia wykładnię *a completudine* i w konsekwencji prowadzi do marginalizacji interpretacji systemowej.

Desygnatem pojęcia „konsument” na gruncie dyrektywy 90/314/EWG jest osoba nabywająca imprezę turystyczną lub wyrażającą zgodę na jej nabycie, osoba, w imieniu której główny kontrahent wyraża zgodę na nabycie imprezy, lub cesjonariusz. Przedmiot, kierunek czy zakres działalności zawodowej osoby chronionej pozostają bez znaczenia dla objęcia ochroną.

W rzeczywistości zatem, pomimo użytego aparatu pojęciowego, ustawodawca unijny nie dąży do zapewnienia wyższych standardów ochrony konsumentom, ale wszystkim podmiotom, w stosunku do których występować będzie asymetria²³ podczas zawierania umowy o świadczenie usług turystycznych. Ochrona, określana jako konsumentencka, przyznana na podstawie przepisów dyrektywy, może przysługiwać jednakowo: konsumentom w rozumieniu art. 22¹ k.c. i przedsiębiorcom. Niezależnie bowiem od statusu, osoba zmierzająca do zawarcia umowy o usługi turystyczne narażona jest na negatywne skutki związane z: rozbieżnościami w przepisach o charakterze ochronnym, niewykonaniem zobowiązania lub niewłaściwym jego wykonaniem czy w ogóle odwołaniem usługi turystycznej²⁴.

O prawidłowości powyższej interpretacji przesądziła dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych²⁵, uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG. Dyrektywa 2015/2302 w motywie 7 *explicite* stanowi, że w celu uniknięcia nieporozumień w związku z definicją pojęcia „konsument”, używaną w innych przepisach unijnych, osoby objęte ochroną na podstawie niniejszej dyrektywy należy określać jako „podróżnych”. W art. 3 pkt 6 ustawodawca wyznacza zakres podmiotowy ochrony, stanowiąc, że pojęcie „podróżny” oznacza każdą osobę, która chce zawrzeć umowę lub jest uprawniona do podróżowania na podstawie umowy zawartej w zakresie stosowania niniejszej dyrektywy.

Nowa regulacja ma na celu zniesienie wątpliwości prawnych co do zakresu zastosowania norm ochronnych określonych w dyrektywie. Podmiotami chronionymi mają być nie tylko konsumenci, ale wszelkie podmioty zawierające lub dążące do zawarcia umowy, której przedmiotem jest impreza turystyczna sprzedawana podróżnym przez przedsiębiorców oraz powiązane usługi turystyczne, których za-

²³ Przyczyny asymetrii mogą być bardzo zróżnicowane. Podmiot wymagający ochrony może być podmiotem: słabszym, dysponującym mniejszym zakresem informacji, słabszą pozycją na rynku albo niedysponującym do świadczeniem w zakresie danych stosunków.

²⁴ Elementy te częstokroć będą równie niemożliwe do przewidzenia dla osoby zawierającej umowę o świadczenie usług turystycznych niezależnie od rodzaju prowadzonej działalności, w przypadku tego typu usług znacząco zwiększają się także ryzyka niemożliwe do przewidzenia i niezależne od stron.

²⁵ Państwa członkowskie, w tym Polska, są zobowiązane do uchwalenia i publikacji nowych przepisów krajowych, wdrażających dyrektywę do 1 stycznia 2018 r. Jednocześnie nowe przepisy krajowe wdrażające dyrektywę będą stosowane od dnia 1 lipca 2018 r.

mawianie jest ułatwiane podróznym przez przedsiębiorców²⁶. Nowa dyrektywa przesądza o tym, że na rynku usług turystycznych pojęcie konsumenta zostaje zastąpione przez inny termin, szerszy, pozwalający na objęcie ochroną słabszej strony umowy o świadczenie usługi turystycznej bez względu na jej konkretne cechy — pojęcie klienta.

3. USŁUGI FINANSOWE

Tendencje do rozszerzania wyższych standardów ochronnych tradycyjnie obejmujących konsumentów na inne podmioty widać także na rynku finansowym. W tym przypadku rozszerzenie zakresu podmiotowego regulacji ochronnej w porządku krajowym następuje już w kodeksie cywilnym. Artykuł 805 § 4 k.c. dopuszcza zastosowanie ochrony konsumentckiej uregulowanej w art. 385¹⁻³ k.c. również do osób fizycznych nie działających jako konsumenci — ubezpieczających zawierających umowę związaną bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową.

Ustawodawca, regulując rynek usług finansowych, nie poprzestał na zagwarantowaniu osobom zawierającym umowę ubezpieczenia możliwości kontroli postanowień wzorca umownego pod kątem postanowień abuzywnych. W ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych²⁷, regulując sytuację prawną stron umowy o świadczenie usług płatniczych jako grupę wymagającą ochrony z uwagi na asymetrię, wskazał wszystkie podmioty korzystające z usług płatniczych w charakterze płatnika lub odbiorcy — tj. użytkowników.

W ich przypadku ochrona jest właściwie oderwana od rodzaju umowy, a uzależniona od zetknięcia się tego podmiotu z określonymi działaniami profesjonalistów — podmiotów oferujących usługi finansowe. Nawet jeżeli korzystanie z usług tego typu dokonywane jest w ramach działalności gospodarczej prowadzonej przez osobę fizyczną będącą przedsiębiorcą lub przez osobę prawną, osiã działalności której nie jest świadczenie usług płatniczych — pomiędzy dostawcą usługi płatniczej a użytkownikiem zachodzi znacząca dysproporcja. Może ona przybierać odmienne formy — w zależności od tego, czy spowodowana jest na przykład asymetrią informacyjną, organizacyjną, techniczną lub pozycją podmiotu oferującego na danym rynku.

Ustawodawca podjął próbę ukształtowania praw i obowiązków stron w taki sposób, aby zmniejszyć asymetrię pomiędzy podmiotem oferującym usługi płatnicze a osobą z nich korzystającą, niezależnie od tego, czy użytkownik jest osobą fizyczną, prawną czy jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przy-

²⁶ Art. 2 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302.

²⁷ Implementacja dyrektywy 2007/64/WE.

znaje zdolność prawną. Użytkownikowi przysługuje wiele uprawnień, w szczególności o charakterze informacyjnym²⁸. Zasadniczo już ta ochrona powinna prowadzić do równowagi kontraktowej — jednak w przypadkach szczególnych, gdy ochrona podstawowa mogłaby okazać się niewystarczająca, ustawodawca przewidział dodatkowe gwarancje na rzecz podmiotów o szczególnie słabej pozycji rynkowej²⁹.

Krajowy model ochronny stanowi adaptację sposobu wyznaczania grupy podmiotów wymagających ochrony na rynku usług finansowych użytego przez ustawodawcę unijnego w dyrektywie 2007/64/WE. Prawodawca unijny uznaje konieczność zróżnicowania ochrony konsumenckiej i ochrony przyznanej przedsiębiorcom, w szczególności w celu umożliwienia podmiotom profesjonalnym dokonywania indywidualnych uzgodnień³⁰. Równocześnie jednak stwierdza, że nawet w przypadku przedsiębiorców, podstawowe przepisy ochronne powinny zawsze znaleźć zastosowanie. W tym zakresie sam status użytkownika automatycznie powoduje objęcie podstawowymi standardami ochronnymi.

Podobny model regulacyjny został zastosowany w prawie ubezpieczeń Unii Europejskiej. Już w dyrektywie 2002/83/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 5 listopada 2002 r. dotyczącej ubezpieczeń na życie ochroną została objęta grupa ubezpieczających³¹, bez względu na posiadanie przez nich statusu konsumenta³². Dyrektywa ta została zastąpiona przez dyrektywę 2009/138/WE w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej³³, nie doszło jednak do zmiany metody wyznaczania podmiotów chronionych³⁴. Ubezpieczającego definiuje w rzeczywistości sama okoliczność zawarcia umowy ubez-

²⁸ E. Rutkowska-Tomaszewska: *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013, s. 70 i n. Słabość konsumenta na rynku usług finansowych jest wynikiem braku przejrzystości oferty i rynku. Regulacje unijne wprowadzają szczególne rozwiązania prawne mające chronić konsumenta, wobec którego instytucje finansowe mają obowiązek zachować podwyższoną staranność zawodową. Często mechanizmy te obejmują także inne grupy — klientów owych instytucji. Powszechnie stosowany model ochronny bazuje na założeniu, że wystarczająca jest ochrona przez informację — słabsza pozycja konsumenta czy klienta w stosunku do podmiotu profesjonalnego wynika z braku doświadczenia, niezajomości mechanizmów rynkowych oraz braku specjalistycznej wiedzy. Zasadniczo tylko „zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej i gospodarczej oraz możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych”.

²⁹ W tym kontekście wskazać należy uregulowania dotyczące konsumentów. Wykluczona jest wówczas możliwość wyłączenia zastosowania przepisów działów II i III (por. art. 16 i art. 33 ustawy o usługach płatniczych) (wyłączenie dopuszczalne jest w przypadku podmiotu niebędącego konsumentem — strony mogą wówczas wyłączyć w całości lub w części dział II (art. 16), a w części wskazanej w art. 33 dział III ustawy).

³⁰ Motyw 20, art. 51 ust. 1–2 dyrektywy 2007/64/WE.

³¹ Np. art. 35 dyrektywy 2002/83/WE — ochrona przez informację, art. 36 — prawo do odstąpienia od umowy przyznane indywidualnym ubezpieczającym („unieważnienia” jak stanowi przepis) (Dz. Urz. L 345 z 2002 r., s. 0001–0051).

³² Odmienne: dyrektywa 1988/357, w której ustanowione zostały odrębne reżimy ochronne, dopasowane do potrzeb poszczególnych grup podmiotów chronionych.

³³ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2009/138/WE z dnia 25 listopada 2009 r. w sprawie podejmowania i prowadzenia działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (Wyplacalność II) (Dz. Urz. UE L 335 z 2009 r., s. 1).

³⁴ Art. 185 — obowiązki informacyjne względem ubezpieczających i art. 186 — odstąpienie od umowy przez ubezpieczonego zawierającego indywidualną umowę ubezpieczenia dyrektywy 2009/138/WE.

pieczeniowej i jej zaistnienie jest wystarczającą przesłanką do objęcia ochroną przez informację. Status ubezpieczającego jest irrelevantny.

W ramach regulacji poświęconych działaniu rynku usług finansowych wyróżnić trzeba także dyrektywy Mifid³⁵. Jednym z celów dyrektyw jest ochrona nabywców usług lub produktów finansowych. Grupa podmiotów chronionych określana jest jako inwestorzy lub klienci i obejmuje zarówno osoby prawne, jak i fizyczne, na których rzecz przedsiębiorstwo inwestycyjne świadczy usługi inwestycyjne i/lub dodatkowo niezależnie od tego, czy działa w celach prywatnych, zawodowych czy biznesowych. Dla zmniejszenia asymetrii, spowodowanej w tym przypadku zwykle brakiem fachowej wiedzy i doświadczenia, zostają oni objęci ochroną przez informację³⁶. Stopień przyznanej ochrony jest zróżnicowany w zależności od rodzaju klienta (detaliczny, branżowy), przy czym brak tu kategorii konsumentów.

Analogiczny model ochronny pojawia się także w dyrektywie 2007/64 w sprawie usług płatniczych³⁷. Choć bowiem pozornie regulacje ochronne ustanowione zostały dla dobra konsumenta³⁸, to jednak w rzeczywistości są one zorientowane na zniwelowanie asymetrii kontraktowej poprzez korzystniejsze ukształtowanie sytuacji prawnej klienta. Normy dotyczące transparentności i obowiązków informacyjnych w stosunku do konsumentów i klientów nieposiadających statusu konsumenta pozostają tożsame, zmienia się tylko ich charakter — w przypadku konsumentów ich zastosowanie nie może zostać wyłączone, podczas gdy w stosunku do pozostałych klientów mają one charakter dyspozytywny³⁹. Podstawowe normy dotyczące uprawnień i obowiązków stron⁴⁰ pozostają bezwzględnie obowiązujące, niezależnie od statusu klienta.

We wskazanych aktach prawa unijnego widoczne staje się dążenie do odchodzenia od pojęcia konsumenta. Podział na konsumentów i przedsiębiorców ustępuje miejsca podziałowi na podmioty o znacząco silniejszej i znacząco słabszej pozycji w ramach powstałego lub mogącego powstać stosunku prawnego. Jednak rynek usług finansowych nie jest jednolity. Równocześnie bowiem ustawodawca unijny podejmuje inicjatywy i wydaje akty prawne poświęcone prawom konsumenta na rynku finansowym.

³⁵ Dyrektywa 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 21 kwietnia 2004 r. w sprawie rynków instrumentów finansowych zmieniająca dyrektywę Rady 85/611/EWG i 93/6/EWG i dyrektywę 2000/12/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 93/22/EWG (Dz. Urz. UE L 145 z 2004 r., s. 1); dyrektywa Komisji 2006/73/WE z dnia 10 sierpnia 2006 r. wprowadzająca środki wykonawcze do dyrektywy 2004/39/WE Parlamentu Europejskiego i Rady w odniesieniu do wymogów organizacyjnych i warunków prowadzenia działalności przez przedsiębiorstwa inwestycyjne oraz pojęć zdefiniowanych na potrzeby tejże dyrektywy (Dz. Urz. UE L 241 z 2006 r., s. 26).

³⁶ V. Roppo: *From consumer contracts to asymmetric contracts...*, *op. cit.*, s. 320–321.

³⁷ Dyrektywa 2007/64/WE w sprawie usług płatniczych w ramach rynku wewnętrznego.

³⁸ Motyw 20 dyrektywy 2007/64.

³⁹ V. Roppo: *From consumer contracts to asymmetric contracts...*, *op. cit.*, s. 322.

⁴⁰ Przepisy art. 51–83, przy uwzględnieniu wyłączenia z art. 51.1 dyrektywy 2007/64/WE.

Pozycja konsumenta pozostaje czynnikiem przesądającym o możliwości skorzystania przez podmiot z wyższych standardów ochronnych w ramach umów o kredyt konsumencki⁴¹, jak również w przypadku misselingu⁴². Choć zatem na rynku usług finansowych można zaobserwować tendencje do tworzenia modeli ochronnych nieopartych na dychotomii przedsiębiorca — konsument, to równocześnie trwa stały rozwój prawa konsumenckiego. Prowadzi to do wykształcenia dwóch odmiennych struktur ochronnych — pierwszej, opartej na asymetrii pomiędzy podmiotami zawierającymi umowy w ramach rynku usług finansowych, i drugiej, której osią pozostaje status konsumenta jednej ze stron.

4. USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE

Specyficzne uregulowanie przewiduje także dyrektywa 2000/31/WE o handlu elektronicznym. Ustawodawca unijny obejmuje ochroną usługobiorcę⁴³, którym może być każda osoba fizyczna lub prawna korzystająca z usług społeczeństwa informacyjnego oraz konsumenta będącego osobą fizyczną dokonującą czynności prawnej w celach niezwiązanych z jej działalnością handlową, gospodarczą lub zawodową⁴⁴.

Wszyscy usługobiorcy zostali objęci ochroną przez informację⁴⁵, przy czym regulacja ta ma charakter *ius cogens* w stosunku do konsumentów, podczas gdy w stosunkach niekonsumenckich zastosowanie poszczególnych norm może zostać wyłączone.

W praktyce jednak sytuacja prawna podmiotów zawierających umowy w ramach rynku usług telekomunikacyjnych jest modyfikowana również poprzez przepisy prawa konsumenckiego — dyrektywę o prawach konsumenta⁴⁶. Wątpliwości co do relacji norm prawa telekomunikacyjnego i prawa konsumenckiego pojawiły się na gruncie krajowym podczas implementacji dyrektywy o prawach konsumenta.

⁴¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG, art. 3 lit. A.

⁴² Zob. opinia Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń i Pracowniczych Programów Emerytalnych z dnia 28 czerwca 2013 r.; M. Więcko-Tułowicka: *Ubezpieczenia kredytu w wybranych państwach Unii Europejskiej w ocenie Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń*, Rozprawy Ubezpieczeniowe 2014, nr 2(17), *passim*; ustawa z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1634).

⁴³ Motyw 20 dyrektywy: „Definicja »usługobiorcy« obejmuje wszystkie typy korzystania z usług społeczeństwa informacyjnego, zarówno przez osoby, które przekazują informacje w sieciach otwartych takich jak Internet, jak i przez te, które poszukują informacji w Internecie z powodów prywatnych lub zawodowych”.

⁴⁴ Art. 2 lit. D dyrektywy 2000/31/WE.

⁴⁵ Art. 5 dyrektywy 2000/31/WE.

⁴⁶ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE z dnia 25 października 2011 r. w sprawie praw konsumentów, zmieniająca dyrektywę Rady 93/13/EWG i dyrektywę 1999/44/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz uchylająca dyrektywę Rady 85/577/EWG i dyrektywę 97/7/WE Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. Urz. UE L 304 z 2011 r., s. 64).

Co do zasady zakres przedmiotowy dyrektywy o handlu elektronicznym odnosi się w znacznej części do zagadnień rynku telekomunikacyjnego niezwiązanych z relacjami konsument — przedsiębiorca. Jednakże przedmiotem prawa telekomunikacyjnego są również prawa i obowiązki przedsiębiorców oraz użytkowników, także te wynikające z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Definicja użytkownika obejmuje natomiast swoim zakresem również konsumenta w rozumieniu art. 2 pkt 1 dyrektywy o prawach konsumenta⁴⁷.

Zgodnie z art. 3 dyrektywy o prawach konsumenta zakres jej zastosowania obejmuje wszelkie umowy zawierane pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, poza wyjątkami wyraźnie wskazanymi w dyrektywie. Nie znajduje ona zatem zastosowania do umów zawieranych z operatorami telekomunikacyjnymi przy wykorzystaniu publicznych automatów telefonicznych na korzystanie z nich lub zawieranych na wykorzystanie jednego połączenia telefonicznego, internetowego lub faksowego dokonywanego przez konsumenta⁴⁸.

Oznacza to, że dyrektywa nie obejmuje swym zakresem sytuacji, w których umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej zostaje zawarta przy użyciu „publicznego automatu telefonicznego”, czyli aparatu telefonicznego dostępnego dla ogółu społeczeństwa, za korzystanie z którego można płacić monetami lub kartami kredytowymi/debetowymi lub kartami przedpłaconymi, włączając karty z kodami wybierania numerów⁴⁹. Podobnie normy ustanowione w dyrektywie nie znajdują zastosowania do przypadków, w których umowa dotyczy jednorazowego połączenia — na przykład za pośrednictwem kafejki internetowej. Wyłączenie nie obejmuje już wszystkich tych stanów faktycznych, gdy umowa o świadczenie usługi telekomunikacyjnej jest zawierana na określony czas lub przewiduje określony stopień korzystania z łączności⁵⁰. Poza powyższymi wyjątkami ustawodawca unijny dopuszcza możliwość zastosowania ochrony konsumenckiej regulowanej w dyrektywie o prawach konsumenta do umów o świadczenia usług telekomunikacyjnych.

5. OCENA TENDENCJI

Przyznawanie kolejnych uprawnień podmiotom niebędącym konsumentami ma zniwelować asymetrię pomiędzy nimi a podmiotami profesjonalnymi działającymi na rynkach regulowanych, dysponującymi znacznie większymi zasobami

⁴⁷ „Konsument” oznacza każdą osobę fizyczną, która w umowach objętych niniejszą dyrektywą działa w celach niezwiązanych z działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą ani wykonywaniem wolnego zawodu.

⁴⁸ Art. 3 ust. 3 lit. M dyrektywy o prawach konsumenta.

⁴⁹ Art. 2 dyrektywy 2002/22/WE o usłudze powszechnej (dotyczącej praw przysługujących użytkownikom końcowym w sektorze łączności elektronicznej). Poza zakresem definicji pozostają umowy zawarte w związku z nabyciem karty *pre-paid*.

⁵⁰ Np. przez nabycie karty SIM danego operatora. Elementem przesądającym jest tu brak jednorazowości realizowanej usługi łączności.

i doświadczeniem. Tendencja ta utrzymuje się w ustawodawstwie unijnym regulującym rynek usług turystycznych, finansowych i telekomunikacyjnych. Może to być wyznacznikiem podwyższania jakości prawa na terenie UE — dąży się nie tylko do poprawy sytuacji podmiotów najsłabszych, lecz także do zagwarantowania równowagi kontraktowej w pozostałych przypadkach. Ingerencja ustawodawcy nie tylko w stosunki zobowiązaniowe B2C⁵¹, lecz także S2C⁵² — w rzeczywistości prowadzi do pełniejszego zrealizowania zasady równowagi kontraktowej w prawie zobowiązań — a przez to w obrocie szeroko pojętym w ramach UE.

Powyższe trendy ustawodawcze należy ocenić pozytywnie. Poszerzenie katalogu podmiotów chronionych poprzez odejście od dychotomii konsument — przedsiębiorca pozwala na uwzględnienie zachodzących przemian gospodarczych w ramach rynków regulowanych, gdzie dysproporcja pomiędzy możliwościami i wiedzą klienta czy użytkownika a podmiotu oferującego usługę jest ogromna. Podmiot oferujący usługę z reguły dysponować będzie znacznie silniejszą pozycją niż potencjalny kontrahent w zakresie informacji, doświadczenia praktycznego, wiedzy fachowej i potencjału gospodarczego, a niejednokrotnie cieszyć się będzie quasi-monopolem⁵³ na danym rynku. Podział na klientów (*customer/client*) i świadczących usługi (*supplier*) na rynkach regulowanych jest uzasadniony z uwagi na model działalności przedsiębiorców funkcjonujących na danych rynkach. Obecnie na tej płaszczyźnie nie ma potrzeby poszukiwania innego kryterium dyferencyjnego — dysproporcja pomiędzy stronami umów zawieranych na rynkach regulowanych bowiem pozostaje związana nie ze szczególnymi cechami nabywcy, ale wynika bezpośrednio z modelu biznesowego przedsiębiorców działających na rynkach regulowanych. Wprowadzenie odpowiadającego rzeczywistej sytuacji faktycznej sposobu określania grup podmiotów wymagających ochrony może pozwolić na skuteczniejsze działanie w celu zniesienia patologicznych dysproporcji na płaszczyźnie świadczenia usług na rynkach regulowanych.

W prawie unijnym wciąż widoczna jest ewolucja w kierunku ochrony klienta, nie tylko konsumenta. Jednak nawet w ramach rynków usług regulowanych teza o zastępowaniu modelu ochronnego, którego osią było pojęcie konsumenta, przez system oparty na podziale na podmioty o silnej i słabej pozycji w stosunku zobowiązaniowym nie jest w pełni adekwatna. W rzeczywistości bowiem, choć w części nowych dyrektyw mechanizmy ochronne mają eliminować nierówność pomiędzy klientem a dostawcą, to nie następuje wyparcie czy odejście od modelu ochrony konsumentkiej. Systemy ochronne klientów i konsumentów współistnieją i obecnie rozwijane są przez ustawodawcę unijnego równolegle.

⁵¹ *Business to consumer* — umowy z udziałem konsumentów.

⁵² *Supplier to client* — umowy pomiędzy podmiotami o silnie zróżnicowanej pozycji rynkowej.

⁵³ Widoczne w szczególności w przypadku usług świadczonych za pośrednictwem sieci, gdzie stałą tendencją jest pojawianie się monopolu naturalnych.

BIBLIOGRAFIA

- Busch Ch., Schulte-Nölke H., Wiewiórowska-Domagalska A., Zoll F.: *The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law?*, Journal of European Consumer and Market Law 2016, nr 1, s. 3–10.
- Gnela B.: *Pojęcie konsumenta w prawie wspólnotowym i prawie polskim (w:) Ochrona konsumenta usług finansowych. Wybrane zagadnienia prawne*, pod red. B. Gneli, Warszawa 2007.
- Gnela B.: *Zakres podmiotowy przepisów ustawy o usługach turystycznych dotyczących ochrony klienta (konsumenta) a zakres podmiotowy umowy o imprezę turystyczną (w:) Turystyka a prawo. Aktualne problemy legislacyjne i konstrukcyjne*, pod red. P. Cybuli, J. Raciborskiego, Kraków 2008.
- Gnela B.: *Umowa konsumencka w polskim prawie cywilnym i prywatnym międzynarodowym*, Warszawa 2013.
- Kańska K.: *Ochrona ekonomicznych interesów konsumentów w prawie UE (w:) Szkice z prawa Unii Europejskiej*, t. II, *Prawo materialne*, pod red. E. Piontka, A. Zawidzkiej, Kraków 2003.
- Kunkiel-Kryńska A.: *Metody harmonizacji prawa konsumenckiego w Unii Europejskiej i ich wpływ na procesy implementacyjne w państwach członkowskich*, Warszawa 2013.
- Łętowska E.: *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004.
- Roppo V.: *From consumer contracts to asymmetric contracts: a trend in European Contract Law?*, European Review of Contract Law 2009, nr 3, s. 304–349.
- Rutkowska-Tomaszewska E.: *Ochrona prawna klienta na rynku usług bankowych*, Warszawa 2013.
- Więcko-Tułowicka M.: *Ubezpieczenia kredytu w wybranych państwach Unii Europejskiej w ocenie Europejskiego Urzędu Nadzoru Ubezpieczeń*, Rozprawy Ubezpieczeniowe 2014, nr 2, s. 144–159.

KATARZYNA POŁUDNIAK-GIERZ

CONSUMER OR CLIENT?
CHANGING THE METHOD OF DETERMINING ENTITIES
THAT REQUIRE PROTECTION IN THE CONTEXT
OF SELECTED REGULATED MARKETS

S u m m a r y

The aim of the paper is to verify whether in EU law the consumer protection is gradually being replaced by customer protection mechanisms. The scope of the research includes market areas in which disproportion between the parties is the most significant — selected markets of regulated services. Analysis of EU acts determining functioning of tourism, financial and telecommunication services markets serves to explain the EU tendency to expand group of protected entities. It has been claimed in the doctrine that the EU legislator is shifting from the consumer protection model to stronger — weaker party approach. Are those tendencies still visible in the EU law? Results of the study indicate the sustainability of the trend. Should this ongoing phenomenon be seen as an evolutionary change of the obsolete model or a creation of a new protective regime, parallel and simultaneously developing? What is the relation between the two protection regimes?