



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów



PORADNIK DLA KONSUMENTÓW KREDYT KONSUMENCKI

Warszawa, grudzień 2012 r.

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

1. Wstęp

Konsument, który zawiera umowę pożyczki lub kredytu posiada uprawnienia i obowiązki wynikające z ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim (dalej u.k.k.). W niniejszym poradniku UOKiK pragnie przekazać najważniejsze dla konsumentów informacje, z którymi warto zapoznać się przed zaciągnięciem kredytu lub pożyczki. Należy jednak pamiętać, że nie do każdej umowy będzie mieć zastosowanie u.k.k. Jej reżimowi podlegają umowy:

- a) zawarte między przedsiębiorcą a konsumentem (a więc u.k.k. nie będzie mieć zastosowania do umowy pożyczki, której stronami są wyłącznie konsumenci),
- b) zawarte po wejściu w życie nowej ustawy o kredycie konsumenckim (ustawa weszła w życie w dniu 18 grudnia 2011 roku),
- c) których wartość nie przewyższa 255 550 zł lub ich równowartości w walucie obcej.

Ustawę w ograniczonym zakresie stosuje się także do niektórych innych kredytów (np. tzw. hipotecznych).

2. Obowiązki informacyjne kredytodawcy przed zawarciem umowy

2.1. Formularz informacyjny

Celem nowych przepisów było zapewnienie konsumentowi dostępu do istotnych, rzetelnych i przedstawionych w jasny sposób informacji, tak by mógł on porównać liczne oferty różnych kredytodawców i spośród nich wybrać tę, która najbardziej odpowiada jego potrzebom. W celu realizacji tego założenia w całej Unii Europejskiej wprowadzono ujednolicony wzór formularza informacyjnego. Wzór ten stanowi załącznik do u.k.k. Obowiązek prawidłowego wypełnienia formularza nałożono na kredytodawców i pośredników kredytowych. W formularzu musi się znaleźć szereg informacji m.in. o:

- a) danych kredytodawcy oraz pośrednika (jeśli ten bierze udział w procesie udzielania kredytu),
- b) rodzaju kredytu,
- c) czasie obowiązywania kredytu,
- d) stopie oprocentowania kredytu (oraz warunkach jej zmiany),
- e) całkowitej kwocie kredytu
- f) rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania,
- g) całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta,
- h) zasadach i terminach spłaty kredytu,
- i) obowiązku zawarcia umowy dodatkowej jeśli taki występuje, w szczególności umowy ubezpieczenia,
- j) stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,
- k) skutkach braku płatności,
- m) wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego (jeśli takie będą ustanowione).

Zdarza się, że kredytodawcy lub pośrednicy kredytowi wypełniają rubryki formularza, które nie powinny być używane przy danym typie kredytu. Niektóre rubryki wypełniane są nieprawidłowo lub w sposób niepełny np.:

- a) nie jest wskazywany konkretny okres obowiązywania umowy kredytu,
- b) podawany jest jedynie sposób wyliczania oprocentowania, a nie konkretna liczba wyrażona w procentach,
- c) brak jest informacji o cyklach naliczania rat (np. co miesiąc),
- d) brak jest wskazania wszystkich kosztów, jakie musi ponieść konsument w sytuacji zalegania ze spłatą rat (np. brak informacji o opłatach windykacyjnych i ich wysokości); czasem formularz zawiera jedynie odesłanie do tabeli i opłat i prowizji stosowanej przez przedsiębiorcę.

Istotnym zagadnieniem jest termin obowiązywania danego formularza informacyjnego. Co prawda u.k.k. nie wskazuje tego czasu, jednakże konsument powinien otrzymać informacje w nim zawarte na tyle wcześnie przed zawarciem umowy, aby mógł on szczegółowo zapoznać się z warunkami i kosztami kredytu, a także aby porównać je z ofertami innych kredytodawców. W celu umożliwienie konsumentowi świadomego podjęcia decyzji opartej na informacjach przekazanych przez kredytodawcę termin ważności formularza nie powinien być krótszy niż 3 dni robocze.

Jeśli wystąpi któraś z wyżej opisanych sytuacji, może to oznaczać, że kredytodawca stosuje nieuczciwe praktyki rynkowe. Warto wówczas zastanowić się nad wyborem innego kontrahenta. Można także poinformować o takiej sytuacji UOKiK, gdyż Prezes Urzędu posiada kompetencje do sprawdzenia czy taka praktyka narusza zbiorowy interes konsumentów.

2.2. Reklama kredytu konsumenckiego

Jeśli w reklamie kredytu konsumenckiego zawarto jakiegokolwiek dane dotyczące jego kosztów, kredytodawca musi podać również wiele szczegółowych informacji dotyczących warunków, na jakich można taki kredyt otrzymać. Podając te dane, przedsiębiorca powinien oprzeć swe wyliczenia na tzw. reprezentatywnym przykładzie (przykład oparty na warunkach, na których kredytodawca spodziewa się zawrzeć większość umów).

Konsument powinien zatem zostać poinformowany o wysokości oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym jego koszcie, całkowitej kwocie kredytu oraz rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. Dane te powinny także być podane, gdy w reklamie wskazano przykładową wysokość rat lub poinformowano o możliwości obniżenia oprocentowania. Nie zawsze jednak tak się dzieje. O zaistnieniu takiej sytuacji można poinformować UOKiK, który ma możliwość sprawdzenia czy dana reklama jest zgodna z prawem.

Informacje te muszą być podane w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny. Niedopuszczalna jest reklama, w której konsument, by uzyskać ww. informacje musi podejmować z własnej inicjatywy kolejne czynności np. odnaleźć je na stronie internetowej kredytodawcy. Informacje o kosztach muszą być ponadto wyraźnie widoczne w reklamie, nie można używać małej czcionki albo zbyt szybko znikającego tekstu.

Powyższe uwagi nie dotyczą jednakże tzw. reklamy wizerunkowej, której celem jest stworzenie i utrwalanie w świadomości konsumentów faktu istnienia konkretnej marki oraz jej pozytywnego wizerunku. Jest to kreowanie wrażenia, że marka firmująca dany produkt lub usługę posiada pewne unikalne cechy, które czynią ją wyjątkową. Reklamy te nie wskazują konkretnych kosztów kredytu, a w związku z tym przedsiębiorcy nie są zobowiązani do spełnienia opisanych powyżej obowiązków informacyjnych.

2.3. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania

Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (dalej RRSO) stanowi sumę wszystkich odsetek, opłat, prowizji oraz innych kosztów kredytu przedstawionych w ujęciu procentowym w stosunku rocznym. RRSO obowiązkowo podawana jest w formularzu informacyjnym i umowie kredytu, może być także wymieniona w reklamie w sytuacjach, o których mowa w punkcie 2.2 Poradnika. Jest to więc jeden z najważniejszych wskaźników służących do rzeczywistego porównywania konkurencyjnych ofert kredytodawców, gdyż nie zawsze jedynie niższe oprocentowanie kredytu będzie oznaczać korzystniejszą dla konsumenta ofertę.

RRSO wyliczane jest według złożonego wzoru matematycznego podanego w załączniku do u.k.k., dlatego przeciętny konsument może nie być w stanie samodzielnie zweryfikować poprawności obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania przez kredytodawcę. Istnieje jednak możliwość skorzystania z kalkulatora dostępnego na stronie internetowej kampanii „Przeczytaj zanim podpiszesz” (www.zanim-podpiszesz.pl).

3. Ocena ryzyka kredytowego

Ocena ryzyka kredytowego to ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki, dokonywana przez kredytodawcę. Przed udzieleniem kredytu kredytodawca ma ustawowy obowiązek ocenić ryzyko kredytowe związane z udzieleniem konsumentowi pożyczki. Może on w tym celu:

- a) oprzeć się na informacjach uzyskanych od konsumenta,
- b) zażądać dokumentów niezbędnych do dokonania takiej oceny (np. zaświadczenia o zarobkach),
- c) sprawdzić informacje o konsumencie w bazach danych gospodarczych lub w swoim zbiorze danych.

Jeżeli kredytodawca odmówi konsumentowi udzielenia kredytu konsumenckiego na podstawie informacji zawartych w bazie danych lub zbiorze danych musi on bezpłatnie przekazać konsumentowi informację o wynikach tego sprawdzenia i wskazać bazę danych, na podstawie której dokonał oceny. Ponadto, jeśli kredytodawcą jest bank lub SKOK, to badanie zdolności kredytowej musi być uzupełnione o informacje pozyskane z Biura Informacji Kredytowej (w skrócie BIK).

W tym kontekście, coraz bardziej powszechną i jednocześnie niepokojącą praktyką kredytodawców są reklamy sugerujące, że kredytodawca nie dokonuje oceny ryzyka kredytowego, podczas gdy jest do tego zobowiązany. Reklamy takie mogą tym samym wprowadzać konsumentów w błąd, co do warunków udzielania kredytów w wypadku gdy taka weryfikacja będzie faktycznie prowadzona.

Zazwyczaj stosowane są hasła takie jak: „pożyczka bez BIK”, „nawet z komornikiem” lub „dla osób ze złą zdolnością kredytową”. Może zdarzyć się też, że przedsiębiorca nie przestrzega przepisów u.k.k. i rzeczywiście nie ma zamiaru sprawdzać poziomu zadłużenia konsumenta i badać, czy będzie on zdolny do spłaty kredytu, albo też udzieli pożyczki pomimo braku zdolności kredytowej wnioskodawcy. Jeżeli konsument z uwagi na problemy związane z regulowaniem swoich wcześniejszych zobowiązań finansowych planuje ponownie się zadłużyć, powinien mieć świadomość ryzyka, z jakim się to wiąże, bowiem

kolejna pożyczka na wysoki procent może sprawić, że wpadnie on w tzw. spiralę zadłużenia.

4. Umowa o kredyt konsumencki

4.1. Projekt umowy, wyjaśnienia sprzedawcy

Konsument ma prawo otrzymać od kredytodawcy bezpłatny projekt umowy o kredyt konsumencki w celu zapoznania się z jego treścią jeżeli w ocenie kredytodawcy lub pośrednika kredytowego spełnia warunki do udzielenia mu kredytu.

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy ponadto zobowiązany jest aby przed zawarciem umowy udzielić wyjaśnień dotyczących jej treści, w sposób umożliwiający konsumentowi podjęcie decyzji o wyborze danej oferty. Zapewnienia te powinny następnie znaleźć odzwierciedlenie w umowie, a konsument powinien przeczytać cały dokument przed jego podpisaniem. Jeśli któreś zapisy nie będą dla niego zrozumiałe, a kredytodawca nie zdoła ich wyjaśnić - należy zwrócić się o pomoc np. do rzecznika konsumentów. Lista rzeczników dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.

4.2. Na co należy zwracać uwagę przy zawieraniu umowy

Umowa musi być zawarta na piśmie (z nielicznymi wyjątkami). Przed podpisaniem należy ją dokładnie przeczytać, przy czym trzeba pamiętać, że często jej integralną częścią są także regulaminy, tabele opłat, ogólne warunki i inne dokumenty. Postanowienia, na które należy zwrócić szczególną uwagę dotyczą:

- wysokości kosztów kredytu,
- sposobu ustanowienia zabezpieczeń,
- warunków wypłaty kredytu.

Należy z wielką ostrożnością podchodzić do oferty kredytodawców, którzy wymagają uiszczenia jakichkolwiek opłat jeszcze przed zawarciem umowy. Mogą to bowiem być nieuczciwi przedsiębiorcy, których głównym źródłem dochodu nie są należności z tytułu udzielonych pożyczek, a jedynie wpłacane przez niedoszłych kredytobiorców opłaty przygotowawcze. Po uiszczeniu takiej opłaty przez konsumenta przedsiębiorca odmawia udzielenia mu pożyczki uzasadniając to brakiem zdolności kredytowej lub nieprzedstawieniem odpowiednich zabezpieczeń. Tego typu przedsiębiorcy kierują swoją ofertę przede wszystkim do osób, którym banki i SKOK-i odmawiają udzielenia pożyczki.

W ten sposób wykorzystują desperację lub niezaradność niedosłego kredytobiorcy. W razie wątpliwości co do treści umowy można udać się do instytucji niosących pomoc konsumentom, o których mowa w rozdziale 6.

4.3. Kopia umowy dla konsumenta

Podpisaną umowę (wraz z wszelkimi załącznikami) kredytodawca musi niezwłocznie doręczyć konsumentowi. To w umowie zostaje określony zakres praw i obowiązków stron, których znajomość ułatwia, czy wręcz umożliwia, ewentualne późniejsze dochodzenie roszczeń.

Nigdy nie należy podpisywać oświadczenia potwierdzającego otrzymanie regulaminu, tabeli, ogólnych warunków umownych itp. lub zapoznanie się z ich treścią, jeśli w rzeczywistości nie doręczono konsumentowi takiego dokumentu lub uniemożliwiono zapoznanie się z nim. Należy też pamiętać, że oświadczenie takie może być częścią umowy.

4.4. Jaka powinna być treść umowy?

Umowa musi być sformułowana w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Muszą być w niej zawarte wszystkie informacje wymagane przez u.k.k. Jeśli umowa nie spełnia ustawowych warunków, przewidziane są sankcje cywilnoprawne np. przedłużenie terminu prawa odstąpienia od umowy przez konsumenta. Najdotkliwsza dla kredytodawców jest jednak tzw. sankcja kredytu darmowego, która powoduje spłatę kredytu przez konsumenta bez odsetek i innych kosztów. W takim wypadku konsument powinien złożyć kredytodawcy odpowiednie oświadczenie o chęci skorzystania z tego prawa. Jeśli kredytodawca odmówi uznania roszczenia konsumenta, to ten powinien oddać sprawę do sądu, przy ewentualnej pomocy rzecznika konsumentów lub organizacji konsumenckiej. Konsument, jeśli nie dysponuje wyrokiem sądowym, nie powinien samodzielnie odmawiać spłaty części kredytu, gdyż może narazić się na konieczność zapłaty odsetek karnych. Kredytobiorca może skorzystać z tej sankcji w wypadku zaistnienia najpoważniejszych naruszeń tj. (przy typowej umowie o kredyt konsumencki), przy braku informacji o:

- a) imieniu, nazwisku i adresie konsumenta oraz imieniu, nazwisku (nazwie) i adresie (siedzibie) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;

- b) rodzaju zaciągniętego kredytu;
- c) czasie obowiązywania umowy;
- d) wysokości całkowitej kwoty kredytu;
- e) terminie i sposobie wypłaty kredytu;
- f) wysokości stopy oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu;
- g) rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania oraz całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
- h) zasadach i terminach spłaty kredytu, w szczególności kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informacja o prawie otrzymania bezpłatnego harmonogramu spłaty;
- i) innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunkach na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- j) rocznej stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunkach jej zmiany oraz ewentualnych innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- k) sposobie zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
- l) terminie, sposobie i skutkach odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązku zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek w razie odstąpienia od umowy, a także kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym;
- m) prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- n) prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji.

4.5. Zabezpieczenia umowy

W umowie zawsze powinny być wskazane konkretne zabezpieczenia. Nie należy podpisywać umowy, która pozostawia dokładne określenie zabezpieczenia na okres po zawarciu umowy. Może to świadczyć o tym, że przedsiębiorca wcale nie zamierza udzielić kredytu (praktyka opisana w podrozdziale 4.2.).

Kredytodawca w umowie kredytu może żądać od konsumenta wystawienia weksla lub czeku jako zabezpieczenia, jednakże dokument ten musi zawierać klauzulę „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną (np. „bez indosu”, „zakaz indosowania” lub „rekta weksel”). Klauzula ta chroni konsumenta przed przeniesieniem praw z weksla na inną osobę w sposób i ze skutkami określonymi przez prawo wekslowe. Należy zawsze dokładnie przeczytać weksel lub czek i w razie wątpliwości zasięgnąć porady prawnej. Po całkowitej spłacie kredytu weksel powinien być niezwłocznie zwrócony konsumentowi. Nie wolno zgadzać się na inne postanowienia umowne w tej kwestii. Weksel jest papierem wartościowym, który wyraża **bezwarunkowe zobowiązanie zapłaty określonej sumy pieniędzy przez dłużnika**. Umożliwia on wydanie nakazu zapłaty w tzw. postępowaniu nakazowym, które jest prowadzone bez rozprawy sądowej (skuteczne zgłoszenie zarzutu może jednak spowodować jej przeprowadzenie). Jeśli weksel znajdzie się w posiadaniu kogoś innego niż kredytodawca, to taka osoba może dochodzić od konsumenta, który podpisał weksel, zapłaty pieniędzy pomimo spłaty pożyczki.

5. Odstąpienie od umowy

U.k.k. umożliwia konsumentowi odstąpienie od umowy w terminie 14 dni od jej dnia zawarcia bez konieczności podawania przyczyny. Termin ten będzie zachowany jeśli przed jego upływem konsument wyśle oświadczenie na wskazany adres (najlepiej listem poleconym za potwierdzeniem odbioru).

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy zobowiązani są do wręczenia konsumentowi wzoru odstąpienia od umowy przy jej zawarciu.

W sytuacji skorzystania z prawa odstąpienia od umowy wszystkie opłaty są zwracane kredytobiorcy, a jedyny koszt jaki trzeba ponieść to oprocentowanie za okres, w którym konsument faktycznie korzystał z kredytu. U.k.k. umożliwia zatem wycofanie się z pochopnie podjętej decyzji, ale nie zdejmuje z konsumenta całkowicie odpowiedzialności za jej podjęcie.

Szczególne zasady obowiązują przy odstąpieniu od kredytu wiążanego, czyli takiego z którego finansowane jest nabycie towaru lub usługi na podstawie innej umowy (np. umowy zakupu sprzętu RTV w sklepie). Od umowy kredytu można odstąpić, ale umowa sprzedaży pozostanie w mocy i sprzedającemu przysługuje roszczenie o zapłatę ceny (chyba że zgodzi się on przyjąć rzecz z powrotem).

6. Wcześniejsza spłata kredytu

U.k.k. pozwala spłacić kredyt konsumencki przed terminem, na jaki została zawarta umowa - w całości albo w dowolnej części. Kredytobiorcy przysługuje wtedy zwrot niektórych poniesionych kosztów (ale tylko tych dotyczących okresu, o jaki został skrócony czas obowiązywania umowy). Kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od poinformowania go przez konsumenta o takim zamiarze. Może natomiast przysługiwać mu prowizja.

Prowizja może być zastrzeżona w umowie, pod warunkiem, że spłata przypada na okres, w którym stopa oprocentowania kredytu jest stała, a kwota spłacanego w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu jest wyższa niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw (ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”) z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty kredytu. W grudniu 2011 roku wynagrodzenie to wynosiło 4015,37 złotych, a jego trzykrotność 12 046,11 złotych.

Prowizja nie może przekraczać:

- a) 1 procenta spłacanej części kredytu, jeżeli okres między datą wcześniejszej spłaty kredytu a przewidzianym w umowie terminem spłaty całego zobowiązania przekracza jeden rok,
- b) 0,5 procenta spłacanej części kredytu, jeżeli okres między datą wcześniejszej spłaty kredytu a przewidzianym w umowie terminem spłaty całego zobowiązania nie przekracza jednego roku.

Ponadto prowizja nie może być wyższa niż:

- a) wysokość odsetek, które konsument byłby zobowiązany zapłacić w okresie między spłatą kredytu przed terminem, a przewidzianym w umowie terminem jej zakończenia,
- b) bezpośrednie koszty kredytodawcy związane z tą spłatą.

Kredytodawca jest zobowiązany do rozliczenia z konsumentem kredytu w terminie 14 dni od dnia dokonania wcześniejszej spłaty kredytu w całości.

Przykład

Jan Kowalski zawarł 1 stycznia 2012 roku umowę kredytu konsumenckiego na kwotę 20 000 tysięcy złotych i okres 2 lat. Kredyt spłacany był w ratach malejących i z niezwykle korzystnym stałym oprocentowaniem w wysokości 0,1 procent przez cały okres kredytu. W umowie kredytu zastrzeżono możliwość pobrania prowizji za wcześniejszą spłatę.

Janowi Kowalskiemu, po zapłacie dwóch rat, do spłaty pozostało 17 500 złotych oraz stosowne odsetki. W dniu 1 marca 2012 roku (a więc do końca okresu spłaty pozostało jeszcze 22 miesiące) Jan Kowalski dokonał spłaty kredytu.

W takim wypadku, przy zastosowaniu zasad wynikających z u.k.k.:

- Naliczenie prowizji w ogóle było możliwe gdyż spłacana kwota (17 500 zł) była większa niż 12 046,11 złotych, która to kwota stanowiła trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw z grudnia 2011 roku ($3 * 4015,37$ złotych);*
- Bazą do wyliczenia prowizji jest 1 procent spłacanej części kredytu tj. 175 złotych ($17\,500 \text{ złotych} * 1\%$), gdyż okres między datą spłaty kredytu a terminem spłaty kredytu przekracza jeden rok (okres ten wynosił 22 miesiące);*
- Innym ograniczeniem jest niemożliwość pobrania prowizji ponad wysokość odsetek, które konsument byłby zobowiązany zapłacić w okresie między spłatą kredytu przed terminem, a uzgodnionym terminem zakończenia umowy, a te po zsumowaniu wynosiłyby tylko 17,58 złotych.*
- Podsumowując, po zastosowaniu powyższych reguł prowizja może wynieść maksymalnie 17,58 złotych.*

7. Rozstrzyganie sporów oraz instytucje udzielające pomocy konsumentom

Jeśli na tle umowy kredytu doszło do sporu, należy rozstrzygać go w postępowaniu polubownym lub sądowym. Można przy tym skorzystać z pomocy zawodowego zastępcy procesowego (adwokata lub radcy prawnego), a także bezpłatnej pomocy prawnej miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub dotowanych ze środków publicznych organizacji konsumenckich (Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Adresy wszystkich rzeczników i organizacji konsumenckich dostępne są na stronie Urzędu (www.uokik.gov.pl). Dodatkowo Federacja Konsumentów prowadzi Infolinię Konsumencką pod numerem telefonu: 800 007 707, a Stowarzyszenie Konsumentów Polskich udziela porad prawnych poprzez wiadomości elektroniczne (porady@dlakonsumentow.pl). W wypadku umów zawartych z bankiem można też przedłożyć spór do rozstrzygnięcia Arbitrowi Bankowemu. Natomiast Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajmuje się praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów. Nie może egzekwować indywidualnych roszczeń konsumentów. Nie udziela też konsumentom porad prawnych ani nie opiniuje przedstawionych mu zagadnień.